



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Expediente judicial electrónico y servicio de justicia en las víctimas  
de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Carre Galvez, Cynthia Giuliana ([orcid.org/0000-0002-2143-1753](https://orcid.org/0000-0002-2143-1753))

**ASESORES:**

Dr. Revilla Paredes, Cesar Roberto ([orcid.org/0000-0002-0936-1617](https://orcid.org/0000-0002-0936-1617))

Dr. Alva Palacios Gomez, Luis Enrique ([orcid.org/0000-0003-3224-5363](https://orcid.org/0000-0003-3224-5363))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

**A mi compañero de vida Marcos Martinez,** por su apoyo incondicional y motivación durante todo el desarrollo de la tesis, por ser mi aliento cuando más necesito de ello.

**A mis padres Teresa y Manuel** por ser mi inspiración, brindarme sus enseñanzas e inculcarme buenos valores, **y a mi hermana Karina,** por ser mi amiga y apoyarme en los diversos momentos de mi vida.

## Agradecimientos

A **Dios** por todas las bendiciones recibidas y la fortaleza brindada durante todo el proceso de la investigación para no desistir ante las desavenencias.

A la **institución pública** donde desarrollo mis labores, al haberme brindado las facilidades para la aplicación de los instrumentos y a los **operadores de justicia** por su participación en la presente investigación.

A mis **asesores** por las pautas recibidas para el desarrollo de la presente tesis.



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CESAR ROBERTO REVILLA PAREDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Expediente judicial electrónico y servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023", cuyo autor es CARRE GALVEZ CYNTHIA GIULIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 19 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CESAR ROBERTO REVILLA PAREDES <b>DNI:</b> 17878190 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0936-1617	Firmado electrónicamente por: CREVILLAP el 31-07- 2023 17:43:33

Código documento Trilce: TRI - 0602381



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CARRE GALVEZ CYNTHIA GIULIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Expediente judicial electrónico y servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CARRE GALVEZ CYNTHIA GIULIANA <b>DNI:</b> 46170475 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2143-1753	Firmado electrónicamente por: CCARREGALVEZ el 26-09-2023 21:17:43

Código documento Trilce: INV - 1311000

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad de la Autora.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	23
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	23
3.1.1 Tipo de Investigación:.....	23
3.1.2 Diseño de investigación:.....	23
3.2 Variables y Operacionalización.....	24
3.3 Población, muestra y unidad de análisis.....	24
3.3.1 Población:.....	24
3.3.2 Muestra:.....	25
3.3.3 Unidad de análisis: .....	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
3.4.1 Técnicas: .....	25
3.4.2 Instrumentos: .....	25
3.4.3 Validación .....	25
3.4.4. Confiabilidad .....	26

3.5 . Procedimientos .....	26
3.6 .Métodos de análisis de datos .....	27
3.7 Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN .....	37
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS .....	52

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Relación entre el expediente judicial electrónico y el servicio público de justicia en las víctimas de violencia familiar de los juzgados de una entidad pública, Trujillo, 2023.	25
<b>Tabla 2</b> Relación entre la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023.	28
<b>Tabla 3</b> Relación entre la dimensión celeridad y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023.	29
<b>Tabla 4</b> Relación entre la dimensión transparencia y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023.	30
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad del expediente judicial electrónico y sus dimensiones y el servicio de justicia.	31
<b>Tabla 6</b> Correlación de expediente judicial electrónico y servicio de justicia.	46
<b>Tabla 7</b> Correlación de uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y servicio de justicia.	47
<b>Tabla 8</b> Correlación de celeridad y servicio de justicia	48
<b>Tabla 9</b> Correlación de transparencia y servicio de justicia	49



## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el expediente judicial electrónico y el servicio público de justicia en las víctimas de violencia familiar de los juzgados de una entidad pública, Trujillo, 2023, utilizando un enfoque cuantitativo, tipo básica, descriptiva, diseño no experimental, corte transversal y correlación causal, en el cual se contó con una población de 26 operadores de justicia del área jurisdiccional de violencia familiar de la entidad elegida, por medio de una muestra censal. Técnica la encuesta y los instrumentos: expediente judicial electrónico y servicio de justicia. Se obtuvo como resultado que el 35 % de operadores de justicia presentó un nivel medio y el 65 % un nivel bajo respecto al expediente judicial electrónico, y un 23.1 % con un nivel alto y un 76.9 % con un nivel medio en relación al servicio de justicia. Se determinó que la relación entre las variables es de 0.205, concluyéndose que no existe relación entre el expediente judicial electrónico y el servicio público de justicia en las víctimas de violencia familiar de los juzgados de una entidad pública, Trujillo, 2023 ( $r_p = 0.205$ ;  $p = 0.315$ ).

**Palabras clave:** Expediente judicial electrónico, servicio de justicia, operador de justicia.

## **Abstract**

The general objective of this research study was to determine the relationship between the electronic judicial file and the public justice service in victims of family violence in the courts of a public entity, Trujillo, 2023, using a quantitative approach, basic type, descriptive, non-experimental design, cross section and causal correlation, in which there was a population of 26 justice operators from the jurisdictional area of family violence of the chosen entity, through a census sample. Survey technique and instruments: electronic judicial file and justice service. It was obtained as a result that 35% of justice operators presented a medium level and 65% a low level with respect to the electronic judicial file, and 23.1% with a high level and 76.9% with a medium level in relation to the justice service. It was determined that the relationship between the variables is 0.205, concluding that there is no relationship between the electronic judicial file and the public justice service in victims of family violence in the courts of a public entity, Trujillo, 2023 ( $r_p = 0.205$ ;  $p = 0.315$ ).

Keywords: Electronic judicial file, justice service, justice operator.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional, la evolución de las Tecnologías de la información y Comunicación en los países Europeos y Latinoamericanos, ha modernizado la forma de brindar una justicia a la ciudadanía, es así que, la incorporación del expediente judicial electrónico tuvo su inicio en dichos países y a la fecha se ha ido perfeccionando. Como países latinoamericanos tenemos el ejemplo de Brasil, Paraguay y Chile, donde este último ha involucrado una justicia digital a su procedimiento administrativo, bajo lo cual (Brito Donoso, 2017) precisa que la Ley de Bases de Procedimiento Administrativo, es una innovación dentro de la administración pública, a fin de hacerla más transparente, eficiente y ágil, resultando una experiencia necesaria.

A nivel nacional, el Poder Judicial ha dado origen a diversos productos tecnológicos, entre ellos el Expediente Judicial Electrónico, en adelante EJE, el cual forma parte de la transformación digital que atravesó el Poder Judicial, dicha implementación fue considerada como uno de los objetivos dentro de la política pública de la Reforma de la Administración de Justicia, bajo concordancia de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública conforme al D.S. N°004-2013-PCM, creado para beneficiar a los órganos jurisdiccionales; y, asimismo, se pueda brindar un nuevo servicio a los usuarios, es así, que el Consejo Ejecutivo, órgano máximo dentro de la institución, emite la Resolución Administrativa N° 228-2017-CE-PJ, a través de la cual se aprueba el documento denominado Reglamento del Expediente Judicial Electrónico, que posee cobertura en todo el país y es de aplicación obligatoria en las instancias pertenecientes al Poder Judicial y en las partes en un determinado proceso; salvo en los órganos que aún no se encuentre implementado tal como señala dicho documento.

El Poder Judicial es una institución que tiene como fin el acercamiento a la ciudadanía, en base al fortalecimiento de los procesos, conjuntamente con sus recursos humanos y tecnológicos, promoviendo una calidad del servicio y lucha contra la corrupción, resguardando el derecho de cada ciudadano, es así que el primer objetivo de la política institucional es el poder ofrecer un servicio que

pueda garantizar el derecho de la población dentro de lo delimitado en la normatividad.

(Flores Guierrez, 2015) señala que el principio del cambio de papel hacia lo digitalizado, tuvo sus inicios en diciembre del 2013, requiriendo una contribución de quince millones de soles, los cuales fueron financiados por el Banco Mundial y el Poder Judicial. Se debe tener en cuenta que desde la fecha indicada, ya se estaban impulsando procedimientos de forma digital, teniendo la intervención tanto de la institución como del Banco Mundial respecto a su financiamiento.

A nivel local, la aplicación del EJE en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar contra las mujeres e integrantes del grupo familiar de la entidad pública elegida, se implementó en Junio del año 2022 por medio de la Resolución Administrativa N° 000239-2022-CE-PJ, y si bien la incorporación de herramientas digitales revelan la importancia en el desarrollo a nivel tecnológico, la misma debe estar dirigida no sólo a cumplir fines institucionales, por el contrario, el EJE, debe constituir un instrumento vital para los operadores de justicia que son los que aplican dicho proceso en los diversos órganos jurisdiccionales de la sub especialidad de violencia familiar.

En Trujillo, si bien la institución implementó en la especialidad de violencia familiar el Expediente judicial electrónico, sin embargo, se advierte del entorno laboral, que los operadores de justicia no presentan una buena percepción acerca de dicho expediente, pues si anterior a su implementación, las capacitaciones previas no fueron las necesarias, durante este segundo año de aplicación, no se ha impulsado alguna capacitación de reforzamiento pese a que hasta la fecha sus procesos no están al 100%, ello sumado a que la sede no se cuenta con equipos informáticos modernos, no se realiza el mantenimiento adecuado y a la fecha son cuatro equipos informáticos los que se han dado de baja; en ese sentido, habiéndose identificado parte de los problemas descritos, es necesario investigar dentro del área jurisdiccional, al expediente judicial electrónico como sistema aplicado por parte de los operadores de justicia de dicha especialidad.

Asimismo, no podemos desconocer que un porcentaje de usuarios desconocen el tema de las tecnologías, apreciándose que las brechas digitales siguen latentes, incluso aún se destaca la falta de información de los usuarios respecto a la existencia del EJE, por ello, también es importante día a día socializar información respecto a su existencia. Asimismo, se aprecia que el apersonarse a una sala de lectura correspondiente a una determinada sede judicial no se ha superado, generando costos de traslado para el usuario, teniendo en cuenta que el acceso al EJE mediante el Sistema de Notificaciones Electrónicas – SINOE sólo está concedida a los abogados de las partes judiciales, es decir, sólo la víctima que posee asistencia pública a través de instituciones del Estado o patrocinio legal particular (abogado), pueden acceder a través de su casilla electrónica (brindada por el área de servicios judiciales de cada Corte), en tiempo real, teniendo en cuenta que dicho servicio es gratuito, y está activo las 24 horas del día, los 365 días del año. Si bien es cierto, la víctima que no está representada por abogado durante el trámite del proceso, no podrá acceder y visualizar el expediente judicial electrónico al no contar con una casilla electrónica personal que permite su ingreso, cuenta con el acceso mediante el seguimiento de expedientes judiciales, brindado a través del servicio web del Poder Judicial, mediante el cual sólo apreciará los actos procesales emitidos y publicitados por el juzgado.

Por su parte, respecto al servicio de justicia que brindan los operadores de justicia, se identifican una serie de problemas, los operadores de justicia al momento de brindar el servicio, la respuesta muchas veces no refleja celeridad, en otros se incumplen los tiempos de respuesta ante las denuncias realizadas por las víctimas, motivo por el cual el órgano administrativo de control realiza seguimiento y visitas preventivas a todas las sedes.

En definitiva, la víctima como usuario espera un buen servicio de justicia, y la modernización del Estado no puede desconocer que lo que la población demanda es un servicio de justicia eficiente, debiendo velar para esta se encuentre garantizada, porque no sólo se trata de una mejora de procesos internamente, sino la misma debe estar ligada a analizar sus efectos respecto a quien se brinda el servicio, a fin de otorgar confianza y satisfacción, porque finalmente genera un impacto en el ciudadano que recibe el servicio.

En nuestra localidad, no se cuenta con evidencia del EJE nivel de la especialidad de violencia familiar, por lo cual, resulta necesario contar con información y datos respecto a su aplicación, en ese sentido, el objeto de estudio está vinculado a determinar su relación con el servicio de justicia.

Bajo lo expuesto, se señala como problema general ¿Qué relación existe entre el expediente judicial electrónico y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023?, presentando como problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023?; b) ¿Qué relación existe entre la dimensión celeridad y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023?; c) ¿Qué relación existe entre la dimensión transparencia y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023?

Esta investigación justifica la necesidad de analizar la relación entre el EJE y el servicio de justicia en las víctimas, que se brinda en los juzgados de violencia familiar, determinar si existen factores con mayor o menor incidencia y comprobar el impacto de la herramienta tecnológica en el servicio que se ofrece de acuerdo a los resultados a alcanzar.

De acuerdo a la investigación metodológica: Constituirá un modelo técnico para futuras investigaciones relacionadas a las dimensiones del EJE y el servicio de justicia, permitirá la confiabilidad de los resultados, conducirán a contar con material que permitirán a las diversas instituciones judiciales lo empleen y mejoren el servicio de justicia hacia las víctimas de los juzgados de violencia familiar. Asimismo, servirá de apoyo para diversos estudios, porque posee dos instrumentos de recolección de información validado por expertos.

En lo relacionado con la justificación teórica: La investigación pretende constituir un antecedente para futuros estudios a realizarse, propone un análisis respecto al EJE y el servicio de justicia; asimismo, estos datos pueden ser estudiados por las partes intervinientes en el servicio, de acuerdo a la actividad que realicen dentro de la institución.

Respecto a la justificación práctica: Culminada la investigación y habiendo aplicado los instrumentos, permitirá valorar el EJE y delimitar la contribución del mismo dentro de la institución, ha de contribuir como propuesta para que los juzgados a través de los operadores de justicia mejoren las estrategias en cuanto al servicio de justicia, y se logre cada día la satisfacción del usuario.

Asimismo, se planteó un objetivo general que es determinar la relación entre el expediente judicial electrónico y el servicio público de justicia en las víctimas de violencia familiar de los juzgados de una entidad pública, Trujillo, 2023, presentando como objetivos específicos: a) determinar la relación entre la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023; b) determinar la relación entre la dimensión celeridad y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023; c) determinar la relación existe entre la dimensión transparencia y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023.

Asimismo, se formuló como hipótesis general: Existe relación significativa entre el expediente judicial electrónico y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023, con su primera hipótesis específica: a) existe relación significativa entre la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023; segunda hipótesis específica b) existe relación significativa entre la dimensión celeridad y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023; y la tercera hipótesis específica c) existe relación significativa entre la dimensión transparencia y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los estudios encontrados como antecedentes a nivel nacional tenemos a (Montalvo Jave, 2021) la tesis tuvo como objetivo conocer el efecto del Expediente Electrónico respecto al servicio de justicia del área laboral en la Corte de Cajamarca, de enfoque cuantitativo, investigación aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal descriptivo, correlacional causal. Los especialistas y servidores formaron parte de la población, haciendo un total de 72 personas relacionadas al derecho laboral, haciendo un total de 72 individuos. En cuanto a los resultados, se aceptó la hipótesis, dado que es mayor el valor de la significancia estadística al nivel de confianza del 95%. Asimismo, la correlación de las variables es moderada, mostrando los resultados que la influencia del Expediente en el servicio de justicia es del 18.4%, impactando de forma moderada en el servicio de justicia en materia laboral.

Asimismo, la investigación de (Mesía Rodríguez, 2020) tuvo el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y el servicio de justicia del Primer Juzgado de Paz Letrado de Tarapoto. Investigación de enfoque cuantitativo, básica, nivel descriptivo y correlacional, el diseño no experimental, de corte transversal; la muestra conformada por 25 abogados, aplicándoles un cuestionario, Como resultado, el nivel de gestión administrativa es medio. Respecto al servicio judicial es medio, dado que existe una relación positiva significativa y muy fuerte entre el servicio de justicia y la gestión administrativa, con 0.95 de correlación y menor a 0.05 de nivel de significancia.

Por otro lado, (Paredes Moran, 2020), con su investigación buscó conocer como el EJE puede contribuir a modernizar el sistema judicial por medio de la mejora de los procesos. Investigación cualitativa, descriptiva, que utilizó la técnica como entrevista, basada en preguntas tanto para funcionarios como para los usuarios. Respecto a los resultados, se realizó la comparación con las teorías esbozadas, comprobando el aporte del EJE en la modernización del sistema judicial, el cual es prioritario debido a la excesiva carga, para una eficaz atención al usuario y lucha contra la corrupción mediante el uso de dicho expediente con la ayuda de las TIC, mejorando el servicio ofrecido y encaminando a la eficiencia y eficacia a la entidad.



Para (Quispe Angulo C. , 2018) su tesis tuvo como objetivo verificar cómo incide el EJE en la administración de justicia peruana. El diseño del estudio es cualitativo, muestreo no probabilístico conformado por jueces, personal administrativo y abogados de la Corte de este distrito judicial. Se concluyó que el EJE da cuenta de la interoperabilidad judicial, promueve el acceso a la información y un mejor control, permite agilizar procesos, fortifica la cultura de la transparencia, para que el público en general sienta la proximidad a la justicia.

En la tesis de (Conga Soto & Pantoja Chihuán, 2018), el estudio buscó conocer si la implementación del EJE estaba relacionada a la gestión de la calidad en la Corte Superior de Ayacucho. De enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, comprobando que existe relación entre las variables. La población constituida por 60 unidades de estudio, se aplicó el cuestionario. De los resultados se verifica que el 50,7% (34) de los profesionales consideran como positivo la incorporación del Expediente Electrónico y la gestión de la calidad. Concluyendo que entre ambas variables, existe una relación directa muy fuerte.

(Poder Judicial del Perú, 2017) Señala en el “Reglamento del Expediente Judicial Electrónico”, el objetivo del EJE en cuanto a los aspectos de formación, trámite del mismo, ejecución y archivo; asimismo, brinda un alcance nacional de cumplimiento obligatorio en la totalidad de instancias jurisdiccionales que forman parte del Poder Judicial, así como a las partes intervinientes de un proceso; considerando como excepción a los órganos jurisdiccionales donde no se ha implementado. Asimismo, precisa aspectos para el ingreso de documentación a través de mesa de partes y señala otro tipo de procedimientos utilizados a diario por los operadores de justicia.

Se encontraron investigaciones a nivel internacional, tenemos a (Ramírez Ramírez & Pérez Osorio, 2021), quien presentó como objetivo principal analizar el EJE, como medio para la transformación judicial en el contexto de procedimientos de ejecución civil de menores cuantías. En el proceso de investigación, se verifica que los criterios utilizados fueron la normatividad jurídica y la integración de las nuevas tecnologías al servicio de la justicia, lo cual es parte importante como visión a la actualidad. El diseño metodológico tuvo un

enfoque cualitativo, teniendo en cuenta enfatizar respecto a las características, ventajas y otros aspectos de alcance jurídico del EJE en cuanto al procedimiento de ejecución civil de menores cuantías, así como distinguir el tema de la virtualidad incorporado al sistema de justicia, considerando el parecer de los usuarios al acceder de manera permanente. Finalmente, señala que las nuevas tecnologías, son un instrumento que aportan a optimizar los procesos administrativos y la gestión de la información, brindando transparencia y seguridad. El proyecto de transformación digital determina un proceso de gestión permanente, la obligación de llegar a satisfacer la demanda de justicia del país, identificando las necesidades de todos los usuarios. En Colombia, el modelo nuevo de justicia acorde a las nuevas tecnologías exige la creación de herramientas digitales que de manera consolidada funcionen como centro de datos y herramienta de consulta única.

(Álvarez Morales, Salinas García, & Romero Morales , 2020), en su artículo buscó conocer si la incorporación del Expediente Digital traerá mejora y modernización a la administración de Justicia. Los autores plantean el análisis del estado del expediente digital, el nivel de desarrollo y la trascendencia para la modernización de la justicia. En cuanto a la metodología, es una investigación cualitativa con método deductivo, ha descrito el comportamiento de los problemas estructurales respecto a la administración de justicia, y cómo contribuye la tecnología a mejorar y resolver los diversos problemas que presenta la administración de justicia, realizando un comparativo internacional del comportamiento tecnológico en otros países. Concluye indicando respecto al expediente digital y el uso de las tecnologías, no se puede indicar concretamente que se trata de un avance que pueda responder eficientemente a las necesidades en la administración, teniendo en cuenta que su aplicación no va a resolver los problemas que afronta la administración judicial, sumadas a la corrupción, compromiso ciudadano, entre otros; asimismo, señala que es importante resaltar los esfuerzos e intentos por la implementación de la digitalización y el uso del expediente digital, teniendo en cuenta que con el ordenamiento legal ya existente, puede entrar en funcionamiento dicho expediente y realizarse la automatización de toda la administración de justicia.

(Cerdá Meseguer, 2017) presentó como objetivos: Analizar la administración de justicia y su desarrollo hasta la Nueva Oficina Judicial; y las principales normas jurídicas que se encargan de regular el uso de las TIC'S, refiriéndose en particular a la Ley 18 / 2011, de regulación del uso de las nuevas tecnologías en la administración de justicia; analizar el expediente judicial electrónico al constituir una parte relevante dentro de la modernización del sistema judicial. La metodología utilizada fue teórico-práctica ya que se han combinaron elementos tanto empíricos como dogmáticos para lograr los objetivos, mediante el análisis de la doctrina, así como las principales normas que regulan las TIC o relacionadas con esas en su nuestro ordenamiento normativo, con un propósito práctico de detectar posibles problemas, eventos o fallas. De los resultados obtenidos, afirma que la introducción de las nuevas tecnologías ha originado que se impliquen en la gestión de las Administraciones Públicas, ya que son herramientas para comunicarse con los ciudadanos y ofrecer así las ventajas que ofrecen en términos de agilidad en el servicio, eficiencia y reducción de costos, permitiendo la participación del administrado, y que facilite su relación con la Administración Pública de conformidad con el derecho de acceso establecido en la Ley.

A nivel local, no se encontraron antecedentes relacionados a la investigación, teniendo en cuenta que el EJE ha sido implementado en la especialidad de violencia familiar, en Junio del año 2022.

Dentro de las bases teóricas relacionadas a la variable Expediente Judicial Electrónico, tenemos a: (González Romero, 2018) quien sostiene que en el caso español, el expediente judicial electrónico (EJE), constituye un reto trascendental para la justicia en el siglo XXI. El EJE, reemplaza al tradicional papel grapado y anteriormente cosido de manera manual. Esto trae consigo herramientas que se comunican entre sí y tiene como objetivo formar un camino de justicia o un procedimiento digitalizado, convirtiéndose en una justicia sin papel, utilizando las TIC, que logrará en algún momento la justicia electrónica.

Para Delgado, citado por (Quispe Angulo C. A., 2018), la Administración de Justicia en la segunda década del siglo XXI dará un giro, y ya está girando, en base ello considera que los procesos judiciales deberán ser tramitados en su

totalidad de forma digital, se deberá eliminar todos los formatos en papel o, en su caso, limitarlos, presentándose como la etapa final de la utilización de las TIC, información que obra en formato digital reuniendo los actos emitidos por el despacho, partes judiciales y/o terceros relacionados.

(Barraglia, 2020) por su parte establece que constituye una nueva herramienta informática permitiendo a las instancias del Poder Judicial compartir una versión digitalizada de lo que se encuentra en formato papel con información generada por la instancia judicial correspondiente, pretendiendo la mejora y asimismo posibilitar el acceso a la justicia. Señala como sus beneficios a la transparencia, la cual eleva los estándares de transparencia, seguridad y la disponibilidad de los expedientes, al poder acceder a ellos desde cualquier lugar y momento, sin riesgo de pérdida o daño. Rapidez: El no tener que ir al juzgado para cada trámite constituye un ahorro de tiempo. Menor costo: Su aplicación reduce los costos judiciales para todas las partes, lo que ahorra tiempo al no tener que acudir a los juzgados por cada trámite. Medio Ambiente: Como un compromiso asumido por la Corte Suprema, respecto al uso de recursos de impresión, en aras de contribuir a la preservación del medio ambiente.

(Poder Judicial del Perú, 2017), señala que el EJE está considerado como la gestión del proceso judicial, conjuntamente con los servicios y actuaciones que presta, contando con medios digitales que poseen seguridad, ostentando plena eficacia jurídica y probatoria, como validez, al igual que el típico expediente.

(Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2017) Considera al EJE como una herramienta que colabora a la aplicación de las nuevas TIC en los procesos que se encuentran judicializados, garantizando la transparencia y la celeridad en la resolución de los desavenencias conocidas por los diversos órganos que forman parte del Poder Judicial; generando así una justicia pronta y que se encuentra al alcance de la ciudadanía.

(Gris Luyo, 2020) señala que el expediente electrónico tiene como beneficios la celeridad procesal, el ahorro de tiempo así como dinero,

transparencia, apoya a la lucha contra la corrupción, justicia en línea, brindando seguridad, y preservando el medio ambiente.

(Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo, 2021) Señala como elementos principales del EJE: Mesa de partes electrónica, siendo accesible a través de un medio digital; un visor de archivos, para un análisis completo de documentos; firmas electrónicas para dar seguridad a la documentación; notificación electrónica que permita la adecuada y oportuna comunicación de las decisiones judiciales.

Respecto a las dimensiones del Expediente Judicial Electrónico, se desarrollan teniendo en cuenta el alcance legal brindado por el Poder Judicial:

Respecto al uso de nuevas tecnologías de información y comunicaciones, para (Salas, 2019) los aparatos tecnológicos, entiéndase el hardware y el software, permiten manipular, crear, guardar, compartir y transferir datos entre diversos sistemas informativos, posibilitando la comunicación entre personas, desempeñando dichas herramientas un papel fundamental en el intercambio y acceso al conocimiento. Asimismo para (Balladares, 2017) señala que las TIC están dando como resultado un cambio en la población y familias, a nivel educativo en niños y jóvenes. Desde su perspectiva ética, a fin de identificar e impulsar los valores de las generaciones digitales, buscando la relación de interacción del ser humano con la tecnología, y así mismo aquellos contravalores que pueden repercutir de manera contraria a las acciones tanto individuales como sociales. Asimismo, para Gómez C. citado por (Pérez, 2017), señala, hemos visto en los últimos periodos como han desarrollado las TIC y su integración en diversos campos de la educación. Conocido como el conjunto de dispositivos, servicios y redes que al integrarse en un sistema de información interconectado a largo plazo, forman un sistema que tiene como base la informática, telecomunicaciones, así como la tecnología audiovisual.

Respecto a la Celeridad (Granados Dávila, Jimenez Rodríguez, & Vilanueva Nole, 2021) consideran que en la prestación del servicio reducir el tiempo de atención al público también es un plus, ya que los recursos que se liberan con la eliminación de trámites innecesarios pueden ser utilizados por la

administración para desarrollar otras actividades que al final generan mayor valor agregado para el público. Asimismo, para la (Real Academia Española, 2023) calidad de la administración judicial basada en la rapidez, y en la oportunidad, desde la tramitación, resolución de los casos y en la ejecución de las decisiones. Frente a lo expuesto, tenemos lo mencionado por (Albán Guevara, Vásquez Sáenz, Vásquez Sáenz, & Fuentes Guevara, 2018), quienes señalan que se identifica como obstáculos dentro de la institución, el hecho que exista insuficientes órganos a nivel jurisdiccional, dando como resultado una ascendente carga de procesos, lo cual dará como efecto que el servicio sea lento.

Respecto a la Transparencia, para (Bobbio, 2017) la actuación por parte del Estado debe estar guiada en base al principio de publicidad y transparencia, con el fin que los ciudadanos que están bajo su jurisdicción, ejerzan un control democrático en las gestiones estatales. Asimismo, para (Delgado Martín, 2013) señaló que entre las ventajas de los expedientes electrónicos se encuentra el hecho de que el proceso judicial se simplifica y es más fácil de consultar, proporciona información en línea sobre el estado del proceso en el EJE, posibilitando la aplicación del principio de transparencia judicial. Por su parte (Alarcón, 2022) considera que la transparencia es un medio para promover que lo público sea cuidado por la población que ejerce el acceso como derecho a la diversa información con carácter público.

Para las dimensiones descritas, se ha considerado como indicadores:

Respecto a la innovación tecnológica, (Colina Ysea & Albites Sanabria, 2020) la innovación dentro de las organizaciones que aprenden, deben superar desafíos relacionados con la estructura organizacional, la visión filosófica, empresarial y estratégica. Su enfoque principal es el desarrollo continuo de su fuerza laboral, porque el aprendizaje sienta una base estratégica con la finalidad que las organizaciones se puedan mantener a la vanguardia del cambio en el mundo posmoderno.

Respecto al proceso digital, (Mejía Delgado & Mejía Delgado, 2022) la transformación digital está considerada un proceso, en el cual día a día se

convivirá con lo virtual y lo real, teniendo en cuenta que distintos sectores están innovando, lo cual da como resultado se genere en los consumidores una variación en la cadena de valor, promoviendo así una senda hacia la transformación digital.

En cuanto a la capacitación, según (Guiñazú, 2004) existen factores que permiten establecer cuales son las condiciones necesarias para que finalmente la capacitación puedan brindar a quienes participan en ella, los medios de aprendizaje y aplicación de lo aprendido. Para la (Unidad para las víctimas, 2019) señala que la capacitación permite desarrollar procesos de formación, y así poder buscar que el desempeño en las tareas y actividades sea más efectiva en pro de la atención a las víctimas de manera oportuna.

En cuanto al plazo establecido, para (Real Academia Española, 2023) es el intervalo de tiempo en el cual se realizan las diversas actuaciones ante los juzgados o por parte de los mismos. Asimismo, considera que es el tiempo establecido legalmente o de manera contractual que debe transcurrir para que se genere efectos jurídicos.

Respecto a la gestión del tiempo, la (Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo, 2021) precisa que el Expediente Electrónico llevará a reformular los procesos que se brindan. En el caso del magistrado, como su perfil ha evolucionado al desarrollar su trabajo en un medio digital, fortalece el modelo de integridad institucional. Todo ello beneficiará al usuario, pues habrá una mejora en la duración de un proceso. Por su parte el (Consejo Ejectivo del Poder Judicial, 2016), señala que la organización en las audiencias va a permitir la optimización del tiempo que disponen los jueces en el despacho y en consecuencia generará beneficios para la entidad expresado en horas, dado que si la celebración de audiencias se destina menor tiempo y hay capacidad mayor de desenvolvimiento, se logrará la programación de un mayor número de audiencias y se cumplirá con las funciones del despacho.

En cuanto al indicador seguridad, de acuerdo a lo señalado por (ISOTools Excellence, 2018) la seguridad de la información está diseñada para proteger los datos que posee, controla o elimina una organización en particular. Las nuevas

tecnologías han cambiado rápidamente la forma en que se utiliza la seguridad de la información.

Respecto al indicador acceso a la información, para (Velasco, 2013) el considerar que el acceso a la información permite al ciudadano evaluar mejor la labor del gobierno, requiere que esta información sea clara y concisa. Asimismo, para (Gutiérrez David, 2014), considera que este derecho permite garantizar la rendición de cuentas y responsabilidad en todas las instituciones del Estado, contrarresta la arbitrariedad administrativa, promueve la participación ciudadana, garantizando el ejercicio de los demás derechos, constituyendo uno de los pilares del gobierno que promueve información a la población, requisito indispensable para la democracia moderna.

Por su parte, el (Poder Judicial, Expediente Judicial Electrónico, 2014) señala que con el fin que se encuentre garantizada la seguridad respecto al acceso a la información de los procesos a nivel judicial, el EJE puede visualizarse únicamente por medio de la casilla electrónica apersonada al proceso (del abogado), precisando que a través de dicho medio los usuarios pueden acceder al servicio de notificaciones electrónicas, lugar donde se reciben las notificaciones judiciales de los diversos órganos judiciales, y a través del servicio electrónico de la mesa de partes, se realiza la revisión y descargo del expediente electrónico.

En cuanto a la dimensión lucha contra la corrupción: (CEPLAN, 2014) define la corrupción como el uso inapropiado del poder para obtener ganancias económicas o no económicas ilícitas, que menoscabe la legitimidad del poder y todo tipo de derecho fundamental de la persona. Siguiendo a (Villoria, 2013), precisa que desde un panorama ético, la corrupción que se lleva a cabo en el sector público implica actuar a favor de bienes externos (principalmente dinero y poder) sobre los bienes internos de una profesión (interés general)". Frente a lo expuesto, tenemos lo mencionado por (Albán Guevara, Vásquez Sáenz, Vásquez Sáenz, & Fuentes Guevara, 2018), quienes señalan que se identifica como obstáculos dentro de la institución, la percepción que se tiene respecto a la corrupción, presentándose como una causa que afecta a la institución, generando que la imagen pública se encuentre deteriorada.



Respecto a las bases teóricas de la segunda variable, servicio de justicia, podemos mencionar:

(Defensoría del Pueblo, 2021) señala que la totalidad de los servicios de justicia deben caracterizarse por la independencia, la imparcialidad, la celeridad, la transparencia, el apoyo en los principios éticos y el compromiso con la defensa de la Constitución Política así como los derechos humanos, con la igualdad y plenitud de acceso para todos los usuarios. Según considera (Solís Barrueta, 2020) quienes integran el poder judicial deben conocer a los usuarios, sus necesidades y comprometerse a prestar los servicios públicos adecuados. Reconociendo la confianza, responsabilidad social, y la relevancia de la justicia como base de la democracia en un Estado constitucional democrático. Para (Matos Alvarado, 2020) considerado como un análisis a partir de un enfoque subjetivo – percepción, entendido como la satisfacción de los usuarios al disfrutar de un servicio o producto que es brindado por un tipo de organización para alcanzar sus metas. (Avila Paz de Robledo, y otros, 2020) manifiesta que con el fin de brindar servicios judiciales en procesos urgentes de manera efectiva durante la pandemia y en el período posterior a la pandemia, se incorpora el auge de las nuevas tecnologías, teniendo en cuenta que dichos canales permite una menor afluencia a los tribunales, teniendo garantizado de manera eficaz el distanciamiento social. (Díaz Aldret, 2017), refiere que la participación ciudadana está vinculada con los procesos de innovación de las políticas públicas y así mismo con una correcta prestación de servicios públicos en un contexto cada día más demandante. Los ciudadanos se han involucrado en diversas fases del proceso respecto a las políticas públicas y asimismo los gobiernos están en la obligación de ofrecer procesos, programas y políticas que incluyan elementos de participación.

(Albán Guevara, Vásquez Sáenz, Vásquez Sáenz, & Fuentes Guevara, 2018) El EJE está destinado a resolver estos problemas: la lentitud que se presenta en el proceso judicial no penal, sumado a que calidad del servicio en la administración de justicia que se brinda a la ciudadanía es baja, el acceso a la justicia de la población más vulnerable posee desigualdad de condiciones, la corrupción dentro de las instituciones, la ejecución de los procesos poseen tiempos dilatados, servicios de justicia en materia no penal inadecuados,

presentándose inconvenientes para el acceso a la justicia, técnicas de gestión inadecuadas, y la existencia de barreras socioeconómicas, así como geográficas y culturales que limitan el pleno acceso a la justicia de los más vulnerables.

Para (Peña Santillán, 2018) hace alusión al resultado de realizar determinadas comparaciones a fin de analizar el panorama de las expectativas frente a un servicio determinado, conjuntamente con las probables actuaciones de las empresas u organizaciones, refiriendo que si el servicio que se otorga posee altas expectativas, dará como consecuencia que el resultado sea excelente, dado que de darse lo contrario, será apreciado como ineficiente al no llegar el servicio a cubrir las necesidades.

Para (Borinsky, 2020) considera que la justicia tiene expectativa para lograr un contacto cercano con la ciudadanía, que su acceso sea un derecho evidente, que las declaraciones de bienes de los jueces sean públicas, que lleguen a transmitir confianza para que así brinden un servicio (el de justicia) a la población, que cuando los jueces brinden atención a los conflictos, el resultado sea expresado mediante un lenguaje simple para que pueda ser fácilmente comprendido.

Las dimensiones respecto a la variable servicio de justicia:

La independencia, para (Lama More, 2012) es una garantía transcendental para el ciudadano. Esto asegura a cualquiera que el conflicto será resuelto por el juez en apoyo de todo actuado en el proceso, dentro de un marco razonable de lo decidido y la obtención de justicia en cada caso particular. Asimismo para Martínez-Calcerrada citado por (Chaires Zaragoza, 2004) la independencia de los jueces no es igual a la imparcialidad y objetividad, la independencia es la fórmula por la cual los jueces pueden actuar correctamente, no un fin, sino una herramienta para el servicio judicial. En ese sentido, la independencia tiene relación con la autonomía de todo juez para juzgar dentro de la estructura judicial y la separación de poderes.

Respecto a la imparcialidad, (Tribunal Constitucional, 2013) precisa que la imparcialidad como derecho permite garantizar que el juez, o quien decida sobre el litigio, no esté relacionado con algún compromiso con el resultado del

mismo o con alguna de las partes. (Bordalí Salamanca, 2009) menciona que para que la justicia imparcial pueda estar garantizada, el ciudadano también debe contar con la garantía de la independencia judicial, al estar relacionadas.

En cuanto a la celeridad, (Martel, 2017) precisa que la etapa de las nuevas tecnologías en el Poder Judicial constituye un instrumento necesario para el desarrollo de los procesos, pues dará como resultado que sean efectivos y su desarrollo se efectúe en un tiempo menor, dando paso a que los procesos sean céleres y disminuyan los índices de corrupción, constituyendo un beneficio para la población. Asimismo, para Remuzgo citado por la (Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo, 2021) indicó que es una aproximación significativa para la institución el hecho que la especialidad familia tutelar se incorpore dentro del proceso de transformación digital, en la lucha día a día contra la violencia, porque el acelerar los tiempos de atención dará como consecuencia el dictado de medidas de protección de forma inmediata, permitiendo un mayor acceso a la justicia. Para (Canelo Rabanal, 2006) afirma que el principio de celeridad no sólo se manifiesta en el proceso con las acciones u omisiones del demandante y/o el demandado, por el contrario, el papel le corresponde a la administración pública a fin de que no se efectúe la dilación del proceso, tomando el juez un rol muy trascendental dentro del proceso, porque es quien dirige a las partes y las sanciona cuando incumplen lo dispuesto por la normal legal.

Respecto a la transparencia, (Poder Legislativo, 2002) considera que los actos del servicio deben ser ejecutados de forma transparente, siendo de carácter público y de accesibilidad para las personas naturales y jurídicas, brindando y facilitando información oportuna y completa. Según (Justicia Digital, 2022), considera que el uso de la tecnología, ha permitido que el proceso obtenga un aspecto totalmente automatizado, brindando una rápida ejecución de las tareas a realizar. La adopción de esta tecnología en el servicio público, efectiviza los procesos digitales, garantiza los derechos de los ciudadanos, incentivando para la sociedad, transparencia y rapidez.

Principios éticos, (Arroyo Chacón, 2018) considera que la aplicación de las TIC debe ser congruente con los principios éticos que deben cumplir los

funcionarios públicos, para prevenir alguna práctica corrupta y promoverlas al servicio de todos los ciudadanos.

Respecto a la igualdad (Bermúdez Valdivia & Ruiz Bravo, 2008) señalan que se amplía con el origen del estado social y democrático el concepto de igualdad por la llamada igualdad esencial o material, derecho que no sólo exige el rechazar la discriminación, más bien permite que se tomen medidas especiales ante panoramas que requieren una atención diferenciada, siendo posible las normas que brindan un trato diferenciado en diversas situaciones, sin que ello genere vulneración del derecho a la igualdad.

En cuanto al acceso a la justicia, señala el (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2014) por un lado, el acceso a los servicios no debe verse obstaculizado, debiendo suprimirlos de existir y, por otro lado, también debe otorgar recursos jurídicos adecuados a todas las personas para el acceso al servicio de justicia, especialmente a aquellas en situaciones socialmente desfavorecidas o vulnerables. Para (Birgin & Gherardi, 2008) es una parte importante de la estrategia para la erradicación de la violencia contra las mujeres. Se puede proclamar el derecho a una vida sin violencia, respeto a la integridad física, etc.; sin embargo, hay una diferencia entre proclamarlos y satisfacer de manera efectiva los mismos. Por su parte (Albán Guevara, Vásquez Sáenz, Vásquez Sáenz, & Fuentes Guevara, 2018) refiere que en el Acuerdo Nacional de Justicia, debe existir en las resoluciones judiciales transparencia, operadores jurisdiccionales que dominen el idioma de la zona (ya sea quechua o aymara), fortaleciendo la justicia de paz y la ordinaria, impulsar que la sociedad participe, las facultades de derecho y los colegios de abogados. Por su parte la (Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo, 2021) precisa que la aceptación de la incorporación del EJE a nivel nacional presenta beneficios que se pueden agrupar en dos dimensiones; permiten un acercamiento de la ciudadanía con la justicia, sobre todo de los más vulnerables para que puedan tener acceso, y también se mejoran los procesos como apoyo a las decisiones jurisdiccionales. El acceso digital a la totalidad de los actuados sin ninguna limitación, y la notificación de manera célere vía SINOE de las decisiones emitidas, todo lo expuesto se consideran elementos destinados a brindar transparencia y a la vez

celeridad, porque permitirán realizar el seguimiento y atención de las pretensiones de los usuarios de forma eficaz.

En la presente investigación, he considerado desarrollar cinco de las dimensiones descritas para dicha variable, teniendo en cuenta que de acuerdo a la descripción teórica realizada de dichas dimensiones, son las que más se acercan a las características de la muestra.

Como indicadores de las dimensiones de la variable servicio de justicia, se consideraron:

Respecto a los indicadores de la dimensión celeridad: El plazo razonable, para la (Cumbre Iberoamericana de Presidentes, 2001) señala que los jueces deben asegurarse de que los casos de los que son responsables, sean resueltos dentro de un plazo razonable. Deberán evitar o sancionar cualquier conducta dilatoria que vulnere la buena fe procesal de una de las partes.

Respecto a las dilaciones indebidas para (Perelló Domenech, 2000), se debe tener cuenta que si bien es una garantía primordial del proceso, constituye un derecho que además de estar inmerso en los procesos penales, está relacionado a todo tipo de proceso, independientemente a la instancia judicial que se encontrara, afectando tanto a la parte pasiva como activa del proceso.

En cuanto a los indicadores de la dimensión transparencia: Respecto al acceso a la información pública, (Programa de Descentralización y Buen Gobierno , 2018) precisa que en la administración pública la transparencia está basada en el principio de publicidad que gobierna en cada estado democrático, sobre la base de la cual toda la información del Estado se considera pública, con las excepciones indicadas en los ordenamientos legales que se encargan de regular todo lo relacionado a la transparencia, así como al acceso a toda información de carácter público.

Respecto a la confianza (Corte Suprema de Justicia de la República, 2014), con el objeto de poder lograr que el servicio de justicia tenga un grado de confianza pública, debe brindar los servicios de forma eficiente, firme y

predecible, dentro de un Estado constitucional de derecho, que lleve a consolidar la paz social.

En cuanto a los indicadores de la dimensión principios éticos: Respecto a la función pública, la (Organización de Estados Americanos, 1996) señala que es la actividad remunerada de forma temporal o permanente que realiza una persona al servicio del Estado o de algún organismo en cualquier nivel de jerarquía. La ventaja indebida, para el (Poder Legislativo, 2002) , está relacionada a la obtención de beneficios o ventajas indebidas, ya sea a nivel personal o para terceros, por uso de cargos, autoridad y/o influencia. En la misma posición señala la (Organización de Estados Americanos, 1996) que es el acto u omisión dentro del ejercicio de la función que realiza un funcionario o quien ejerza función pública, para obtener beneficios ilícitos a su favor o de un tercero.

En relación a los indicadores de la dimensión igualdad, la atención recibida, (Duque, 2005) es la capacidad para apoyar a los clientes y brindarles un servicio célere. Para el (Poder Judicial, 2021) la Comisión de Justicia de Género del Poder Judicial, espera contribuir al fortalecimiento de la labor institucional en base al principio de no discriminación y igualdad, para que la población sienta procesos judiciales más eficaces y eficientes.

Respecto a los indicadores relacionados a la dimensión acceso a la justicia: La virtualidad, la (Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo, 2021) precisa que la automatización de procesos es un beneficio, el cual puede ser verificado al plasmarse en los procesos de la mesa de martes electrónica, los sistemas de notificación, y el acceso a la información que figura en línea, así como todo aspecto que permita al justiciable el acceso al servicio judicial de manera virtual, sin necesidad de la presencialidad. Para la (Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo, 2021) señalan que el acceso irrestricto a la integridad de los actuados digitales, al adicionarlo como nuevo ingreso judicial vía web, y la comunicación inmediata de las decisiones jurisdiccionales que alimentan el proceso a través del SINOE, son componentes que garantizan la transparencia y velocidad. Para (Poder Judicial, Poder Judicial del Perú, 2018), la institución jurisdiccional presenta un avance respecto a la automatización tanto de procesos

como referente a servicios judiciales en relación a la modernización de la misma de acuerdo a su plan estratégico.

En cuanto a las brechas de acceso para la (Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo, 2021) El EJE fortalece el sistema de justicia, es consistente con la propuesta de transformación digital, y representa uno de los compromisos institucionales que se aproxima a brindar justicia a los ciudadanos, y por otro lado, se apoya en un cambio continuo encaminado a reducir las brechas tecnológicas, económicas y culturales. Asimismo, la (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2007) señala que respecto al derecho de acceder a la justicia, existe un obstáculo de índole económico en el acceso, siendo una obligación del Estado eliminar dichos obstáculos, a fin de garantizar el derecho a ser escuchado por un tribunal.

En cuanto a la satisfacción del usuario, para (Armario & Barroso, 2000) es la comparación entre lo que espera el cliente respecto a lo realmente percibe o recibe. (Kotler & Armstrong, 2005) señala que la satisfacción del consumidor siempre está relacionada a las expectativas que presenta, teniendo en cuenta los beneficios. Para Gronroos citado por (Sarmiento Prieto & Paredes Tarazona, 2019), la percepción del servicio es una sucesión de valoraciones mediante el cual el cliente coteja el servicio recibido con las expectativas que tuvo del mismo.

Finalmente para (Jimenez, 2022) menciona que a proporción del cambio de expectativas en los clientes, frente a la exigencia de ellas, es fácil que uno pueda quedar corto ante sus ojos.

Respecto a la justicia de calidad (Solís Barrueta, 2020) señala, la justicia como parte necesaria del bienestar de la sociedad, está obligada a que garantice el acceso a una justicia de calidad en todos los distritos de nuestro territorio. Los Estados, a través de las instituciones, deben responsablemente brindar los mecanismos correctos para garantizar su acceso. Asimismo, para el (Ministerio de Justicia, 2021) la estructura de la organización debe asegurar un servicio judicial de calidad, mejorando la gestión relacionada a sus recursos humanos y logísticos destinados a ofrecer un mejor servicio. Para (Arciniegas Ortiz & Mejías Acosta, 2017) es un factor transcendental en una organización la prestación de

un servicio de calidad alta, siendo necesario que se cuenten con los indicadores que nos van a permitir averiguar la calidad del servicio ofrecido, lo cual solo será posible a través de la medición de los diferentes aspectos del mismo, constituyendo un aspecto complejo. (Albán Guevara, Vásquez Sáenz, Vásquez Sáenz, & Fuentes Guevara, 2018) refiere que han existido iniciativas ya hace un tiempo que, incluso impulsadas por los préstamos internacionales, buscan un aporte en la mejora del servicio de Justicia.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

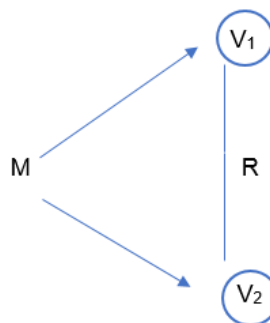
##### 3.1.1 Tipo de Investigación:

Básico, al haberse planteado y descrito los hechos; de naturaleza descriptiva y de enfoque cuantitativo, dado que se basó en la especificación de características y medición de ambas variables de estudio, en base a las interpretaciones numéricas y estadísticas.

##### 3.1.2 Diseño de investigación:

Diseño no experimental, para (Palella & Martins, 2015), en este diseño no se manipula deliberadamente ninguna variable.

Corte transversal y correlacional causal, dado que se midieron las dos variables, a fin de determinar una relación de manera estadística para las mismas, sin la inclusión de variables externas.



##### Dónde:

M: Muestra

V<sub>1</sub>: Observación del expediente judicial electrónico.

V<sub>2</sub>: Observación del servicio de justicia.

R: Relación entre ambas variables.

## **3.2 Variables y Operacionalización**

### **Variable 1:** Expediente Judicial Electrónico

Definición conceptual: El Expediente Judicial Electrónico es una herramienta que colabora a la aplicación de las nuevas TIC en los procesos que se encuentran judicializados, garantizando la transparencia y la celeridad en la resolución de los desavenencias conocidas por los diversos órganos que forman parte del Poder Judicial; generando así una justicia pronta y que se encuentra al alcance de la ciudadanía (Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2017); teniendo en cuenta sus tres dimensiones: Uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, celeridad y transparencia, con ocho indicadores.

### **Variable 2:** Servicio de justicia

Definición conceptual: (Defensoría del Pueblo, 2021) señala que la totalidad de los servicios de justicia deben caracterizarse por la independencia, la imparcialidad, la celeridad, la transparencia, el apoyo en los principios éticos y el compromiso con la defensa de la Constitución Política así como los derechos humanos, con la igualdad y plenitud de acceso para todos los usuarios; con sus cinco dimensiones: celeridad, transparencia, principios éticos, igualdad y acceso a la justicia, conformada por doce indicadores.

La operacionalización de variables se visualiza en el **Anexo 1**.

## **3.3 Población, muestra y unidad de análisis**

### **3.3.1 Población:**

Conformada por 27 operadores de justicia del área jurisdiccional del Módulo Integral Judicial de Violencia Familiar contra las mujeres e integrantes del grupo familiar de la entidad elegida.

### **Criterios de inclusión:**

- Operadores de justicia que laboran en el área jurisdiccional del Módulo Integral Judicial.

**Criterios de exclusión:**

- Operadores de justicia de vacaciones o con licencias concedidas con goce o sin goce de haber.
- Operadores de justicia que pertenecen al área administrativa.

**3.3.2 Muestra:**

La muestra es censal y la conformaron los 26 operadores de justicia del área jurisdiccional que se encontraban laborando en el Módulo Integral Judicial de Violencia Familiar de la entidad elegida. Dado al tamaño reducido de la muestra, se incluyó al total de la población, bajo los criterios de exclusión indicados (una operadora de justicia con cargo de secretaria judicial con licencia médica).

**3.3.3 Unidad de análisis:**

Constituida por cada operador de justicia del Módulo Integral Judicial de Violencia Familiar de la entidad elegida.

**3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos****3.4.1 Técnicas:**

Se empleó la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada a los operadores de justicia respecto a cada una de las variables.

**3.4.2 Instrumentos:**

El instrumento empleado fue el cuestionario sobre expediente judicial electrónico, adaptado de (Conga Soto & Pantoja Chihuán, 2018), el cual fue modificado por la autora de la presente investigación, conformado por 25 ítems; asimismo, se empleó el cuestionario sobre servicio de justicia conformado por 28 ítems.

**3.4.3 Validación**

Los dos instrumentos fueron validados, participando dos expertos especializados en la materia, de profesión abogados y con grado de Maestro, quienes verificaron que los ítems propuestos están acorde a las

variables de estudio, conforme el contenido del Anexo 7.

#### **3.4.4. Confiabilidad**

Para evaluar la confiabilidad de ambos instrumentos, se realizó la prueba piloto en una población semejante de 15 operadores de justicia de la entidad elegida, utilizando la prueba de confiabilidad estadística alfa de Cronbach ( $r$ ); para el cuestionario de expediente judicial electrónico se obtuvo un coeficiente de .469, y para el cuestionario de servicio de justicia se obtuvo un coeficiente de .788, indicando que existe una confiabilidad alta en ambos instrumentos, conforme al Anexo 3 y 4.

#### **3.5. Procedimientos**

Se realizaron los siguientes pasos:

- Se procedió a identificar el problema a investigar, para que a través de los objetivos se pueda formular el título y se determinen las variables de estudio.
- Se realizó el trámite a nivel administrativo por medio de una solicitud dirigida a la institución pública elegida.
- Se realizó la prueba piloto a través de los cuestionarios impresos, respuestas que fueron transcritas a Excel (hoja de cálculo) y luego procesadas en el software SPSS v.25, a fin de analizar la confiabilidad.
- Se coordinó con el grupo de operadores de justicia para informarles sobre la presente investigación, así como el propósito y la metodología de participación.
- Respecto a los instrumentos, se efectuó su aplicación, la cual tuvo una duración aproximada de 05 a 10 minutos, finalmente se procedió a agradecer por su participación.
- Se presentaron los resultados de manera descriptiva e inferencial, luego de procesar los datos organizados y elaborar las tablas estadísticas respectivas.
- Para concluir, se realizó la discusión conjuntamente con los antecedentes encontrados y las bases teóricas tomadas en cuenta, conjuntamente con las conclusiones descritas y las recomendaciones.

### **3.6.Métodos de análisis de datos**

#### **Estadística Descriptiva:**

(Orellana, 2001) Sostiene que es descriptiva por la utilización de tablas, gráficos a fin de realizar la exploración y descripción de las características de ambas variables.

En la investigación se analizaron los resultados de ambas variables mediante frecuencias.

#### **Estadística inferencial:**

Mediante la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, por no ser una muestra mayor a 50 componentes, prueba de correlación de Pearson y Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los principios que tiene como base la investigación son no maleficiencia, autonomía, beneficencia y justicia, así como las guías respectivas brindadas por la Universidad César Vallejo. Se registraron las referencias bibliográficas de los artículos revisados a fin de proteger la autoría. Así mismo, se solicitó el permiso respectivo a la entidad elegida, dado que sin la autorización expresa de la entidad no era posible la aplicación de los instrumentos, habiendo emitido pronunciamiento favorable a favor de la investigadora.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. DESCRIPCIÓN

**Tabla 1**

Relación entre el expediente judicial electrónico y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de los juzgados de una entidad pública, Trujillo, 2023,

<b>Expediente</b>	<b>Servicio de justicia</b>				<b>Total</b>	
	<b>Medio</b>		<b>Alto</b>			
<b>Judicial</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	
<b>Electrónico</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	
Bajo	15	58%	2	8%	17	65%
Medio	5	19%	4	15%	9	35%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>76.9%</b>	<b>6</b>	<b>23.1%</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

En la tabla 1 se analizaron los resultados, donde se encontró respecto al expediente judicial electrónico, que el 65% lo considera en un nivel bajo y el 35% en un nivel medio; y con respecto al servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de la entidad pública elegida, el 76.9% la considera un nivel medio y finalmente el 23.1% manifiesta que es de nivel alto.

En ese sentido, se aprecia de la tabla 1, de la variable expediente judicial electrónico del total de 26 operadores de justicia, el 65 % percibe que es bajo, y sólo un 23.1% percibe al servicio de justicia en un nivel alto, resultado que muestra que el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, celeridad y transparencia, características importantes del expediente judicial electrónico, no están debidamente reforzadas, por ese motivo, que un gran número de operadores de justicia están disconformes con dicha herramienta digital.

**Tabla 2**

Relación entre la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023;

<b>Uso de Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>	<b>Servicio de justicia</b>				<b>Total</b>	
	<b>Medio</b>		<b>Alto</b>			
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>		<b>n</b>
Bajo	15	58%	4	15%	19	73%
Medio	5	19%	2	8%	7	27%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>76.9%</b>	<b>6</b>	<b>23.1%</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

En la tabla 2 se analizaron los resultados, donde se encontró que el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones en el expediente judicial electrónico, el 73% de operadores de justicia lo califica como nivel bajo y el 27% como nivel medio.

En ese sentido, se aprecia de la tabla 2, de la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones del total de 26 operadores de justicia, el 73 % percibe que es bajo, y sólo un 27 % la percibe en un nivel medio, resultado que muestra que el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, no está debidamente desarrollado, por ese motivo, un gran número de operadores de justicia están disconformes con dicha herramienta digital.

**Tabla 3**

Relación entre la dimensión celeridad y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023;

Celeridad	Servicio de justicia				Total	
	Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	
Bajo	15	75%	4	66.7%	19	73%
Medio	5	25%	2	33.3%	7	27%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>	<b>6</b>	<b>100.0%</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

En la tabla 3 se analizaron los resultados, donde se evidencia que para el 73% de los operadores de justicia considera a la celeridad en el expediente judicial electrónico en un nivel bajo y el 27% lo califica en un nivel medio.

En ese sentido se aprecia de la tabla 3, de la dimensión celeridad del total de 26 operadores de justicia, el 73 % percibe que es bajo, y sólo un 27 % la percibe en un nivel medio, resultado que muestra que la celeridad, no está debidamente desarrollada, por ese motivo, un gran número de operadores de justicia están disconformes con dicha herramienta digital.



**Tabla 4**

Relación entre la dimensión transparencia y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023;

Transparencia	Servicio de justicia				Total	
	Medio		Alto			
	n	%	n	%		
Bajo	10	75%	1	75%	11	75%
Medio	10	25%	5	25%	15	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>	<b>6</b>	<b>100.0%</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

En la tabla 4 se analizaron los resultados, donde se evidencia que la transparencia en el expediente judicial electrónico, el 75% de operadores de justicia la considera en un nivel bajo y el 25% la aprecia en un nivel medio.

En ese sentido se aprecia de la tabla 4, de la dimensión transparencia del total de 26 operadores de justicia, el 75 % percibe que es bajo, y sólo un 25 % la percibe en un nivel medio, resultado que muestra que la transparencia, no está debidamente desarrollada con el expediente judicial electrónico, por ese motivo, un gran número de operadores de justicia están disconformes con dicha herramienta digital.

**Tabla 5**

**Prueba de normalidad del expediente judicial electrónico y sus dimensiones y el servicio de justicia**

Pruebas de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones	0.948	26	0.214
Celeridad	0.956	26	0.321
Transparencia	0.950	26	0.237
Expediente judicial electrónico	0.890	26	0.010
Servicio de justicia	0.958	26	0.349

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aprecian los resultados de la prueba de normalidad (Shapiro-Wilk). Los puntajes de uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, celeridad, transparencia y servicio de justicia, mediante la prueba de Shapiro Wilk, podemos afirmar que los datos siguen una distribución normal, mientras que el expediente judicial electrónico no sigue una distribución normal, por tanto, para contrastar la prueba de hipótesis se utilizó la correlación de Spearman y Pearson.

## 4.2. Estadística inferencial:

### 4.2.1. Hipótesis General:

**Ho:** No existe relación significativa entre el expediente judicial electrónico y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023.

**HG:** Existe relación significativa entre el expediente judicial electrónico y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023.

**Tabla 06. Correlación de expediente judicial electrónico y servicio de justicia**

<i>Correlación Pearson</i>	
<b>Valor- Spearman</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>
0.205	0.315

El nivel de significancia o probabilidad de error que se utilizó es del 0,05% (bilateral)

Mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se aprecia la existencia de correlación de 0,205 entre el expediente judicial electrónico y el servicio de justicia, en donde  $p = 0,315$ ; en ese sentido, la relación de ambas variables se da en los valores indicados, determinando que la variable expediente judicial electrónico no se relaciona con el servicio de justicia.

Bajo lo expuesto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación, concluyendo que no existe relación significativa entre el expediente judicial electrónico y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023 ( $r_p = 0.205$ ;  $p = 0.315$ ).

#### 4.2.2. Hipótesis específicas:

##### Hipótesis Específica 1:

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023.

**HE<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023.

**Tabla 07. Correlación de uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y servicio de justicia**

<b>Correlación Pearson</b>	
<b>Valor- Pearson</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>
-0.017	0.934

El nivel de significancia o probabilidad de error que se utilizó es del 0,05% (bilateral)

Mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se aprecia la existencia de correlación de -0,017 entre la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y el servicio de justicia, en donde  $p = 0,934$ ; en ese sentido, la relación de ambas variables se da en los valores indicados, determinando que la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones no se relaciona con el servicio de justicia.

Bajo lo expuesto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 1 de la investigación, concluyendo que no existe relación significativa entre la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023 justicia ( $r_p = -0.017$ ;  $p = 0.934$ ).

## Hipótesis Específica 2:

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión celeridad y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023

**HE<sub>2</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión celeridad y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023

**Tabla 08. Correlación de celeridad y servicio de justicia**

<i>Correlación Pearson</i>	
<b>Valor- Pearson</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>
0.236	0.245

El nivel de significancia o probabilidad de error que se utilizó es del 0,05% (bilateral)

Mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se aprecia la existencia de correlación de 0,236 entre la dimensión celeridad y el servicio de justicia, en donde  $p = 0,245$ ; en ese sentido, la relación de ambas variables se da en los valores indicados, determinando que la dimensión celeridad no se relaciona con el servicio de justicia.

Bajo lo expuesto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 2 de la investigación, concluyendo que no existe relación significativa entre la dimensión celeridad y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023 ( $r_p = 0.0236$ ;  $p = 0.245$ ).

### Hipótesis Específica 3:

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión transparencia y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023

**HE<sub>3</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión transparencia y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023

**Tabla 09. Correlación de transparencia y servicio de justicia**

<i>Correlación Pearson</i>	
<b>Valor- Pearson</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>
0.015	0.943

El nivel de significancia o probabilidad de error que se utilizó es del 0,05% (bilateral)

Mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se aprecia la existencia de correlación de 0,015 entre la dimensión transparencia y el servicio de justicia, en donde  $p = 0,943$ ; en ese sentido, la relación de ambas variables se da en los valores indicados, determinando que la dimensión transparencia no se relaciona con el servicio de justicia.

Bajo lo expuesto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 3 de la investigación, concluyendo que no existe relación significativa entre la dimensión transparencia y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023 ( $r_p = 0.015$ ;  $p = 0.943$ ).

## V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el expediente judicial electrónico y el servicio público de justicia en las víctimas de violencia familiar de los juzgados de una entidad pública, Trujillo, 2023; y como resultado de la encuesta realizada en los operadores de justicia, opinaron de acuerdo a los resultados de la tabla 1, que el expediente judicial electrónico se encuentra en un nivel medio con 35% y un 65 % considera al mismo en un nivel bajo; respecto a la variable servicio de justicia un 23.1 % de operadores de justicia consideran que posee un nivel alto y el 76.9% le otorga un nivel medio.

Los resultados muestran que más de la mitad de los 26 operadores de justicia tienen una percepción en nivel bajo del expediente judicial electrónico, resultado que muestra que el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, celeridad y transparencia, características del expediente judicial electrónico, no están debidamente reforzadas, por ese motivo, que un gran número de operadores de justicia están disconformes con dicha herramienta digital; asimismo, respecto al servicio de justicia, sólo un 23.1 % le otorga un nivel alto, lo cual demuestra que se debe mejorar el servicio que se brinda a la víctima de violencia familiar. Concluyéndose que no existe relación significativa entre el expediente judicial electrónico y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023 ( $r_p = 0.205$ ;  $p = 0.315$ ).

El resultado respecto al expediente judicial electrónico se relaciona con la base teórica señalada por (Colina Ysea & Albites Sanabria, 2020), quien refiere que la innovación dentro de las organizaciones que aprenden, deben superar desafíos relacionados con la estructura organizacional, la visión filosófica, empresarial y estratégica. Su enfoque principal es el desarrollo continuo de su fuerza laboral, porque el aprendizaje sienta una base estratégica con la finalidad que las organizaciones se puedan mantener a la vanguardia del cambio en el mundo posmoderno. Es así que dicho proceso acarrea un proceso de aprendizaje, en el cual los operadores de justicia son parte. Lo expuesto difiere con el resultado de la tesis de (Montalvo Jave, 2021), quien encontró que el EJE influye en el servicio de justicia en un 18.4%, causando un efecto moderado en el servicio de justicia

en la especialidad laboral. Asimismo, en la tesis de (Conga Soto & Pantoja Chihuán, 2018), señalan que el 50.7% de profesionales aprecian como positiva la incorporación del EJE y la gestión de la calidad, concluyendo en una relación directa muy fuerte.

Respecto al primer objetivo específico, fue determinar la relación entre la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023. La tabla 2 de los resultados, nos muestra respecto al uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones (en adelante TIC) en el expediente judicial electrónico, que el 27 % de operadores judiciales consideran que está en un nivel medio y el 73% lo califica como nivel bajo. De lo cual se verifica que la percepción que presentan los operadores en cuanto a las nuevas tecnologías de la información es baja. Concluyendo que no existe relación significativa entre la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023 ( $r_p = -0.017$ ;  $p = 0.934$ ). Lo expuesto se complementa con la base teórica de (Albán Guevara, Vásquez Sáenz, Vásquez Sáenz, & Fuentes Guevara, 2018), quienes señalan que uno de los obstáculos dentro de la institución son los insuficientes recursos referente al presupuesto, dado que no es posible tener una óptima infraestructura, no se puede asignar a los ya existentes órganos judiciales de manera adecuada, no es posible la realización de programas que permitan la capacitación. Los resultados difieren con la tesis de (Cerdá, 2017), quien concluye que la incorporación de las nuevas tecnologías ha originado que se impliquen en la gestión de las Administraciones Públicas, al constituir herramientas de comunicación con los ciudadanos y ofrecer así las ventajas que ofrecen en términos de agilidad en el servicio, eficiencia y reducción de costos, permitiendo la participación del administrado.. En la misma línea la base teórica de (Martel, 2017), quien señala que las nuevas tecnologías en el Poder Judicial, son un instrumento vital para desarrollar los procesos, dando como resultado sean efectivos. Así mismo, al respecto de las TIC que se viene realizando, no todos lo perciben de la misma manera, existe un grupo de operadores de justicia que consideran que el no contar con equipos informáticos modernos, no permite viabilizar la efectividad del sistema del



expediente electrónico, considerando como una necesidad básica la renovación de equipos informáticos en la Sede, asimismo, consideran que la red de conexión no es óptima para el uso del expediente judicial, y la plataforma no es de fácil acceso, además de relacionarlo con la falta de capacitación realizada antes y posterior a su implementación.

Referente al segundo objetivo específico, fue determinar la relación entre la dimensión celeridad y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023; conforme se advierte en la Tabla 3 de los resultados, 27 % de los operadores de justicia la consideran en un nivel medio, mientras que el 73% la aprecia en un nivel bajo, concluyendo que no existe relación significativa entre la dimensión celeridad y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023 ( $r_p = 0.0236$ ;  $p = 0.245$ ), encontrando similitud con la base teórica de (Albán Guevara, Vásquez Sáenz, Vásquez Sáenz, & Fuentes Guevara, 2018), quienes señalan como un problema dentro de la institución, el hecho que exista insuficientes órganos a nivel jurisdiccional, dando como resultado una ascendente carga de procesos, lo cual dará como efecto que el servicio sea lento. El resultado difiere con la base teórica propuesta por (Gris Luyo, 2020), quien aprecia como un beneficio del expediente a la celeridad procesal, el ahorro de tiempo y dinero. Así mismo (Martel, 2017), señala que dará paso a la celeridad, el desarrollo de los procesos bajo las nuevas tecnologías, disminuyendo los índices de corrupción, constituyendo un beneficio para la población.

Respecto al tercer objetivo específico, fue determinar la relación entre la dimensión transparencia y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023; y de la tabla 4 de los resultados, se advierte que un 27 % de operadores judiciales consideran que se encuentra en nivel medio, mientras que el 73% en un nivel bajo. Concluyendo que no existe relación significativa entre la dimensión transparencia y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023 ( $r_p = 0.015$ ;  $p = 0.943$ ). La investigación que difiere con el resultado, es la tesis de (Ramírez Ramírez & Pérez Osorio, 2021), quienes señalan que se obtiene transparencia y seguridad, con el proceso de nuevas tecnologías al constituir instrumentos que aportan a optimizar los procesos administrativos y la gestión de la información.

En la misma línea, según la tesis de (Quispe, 2018), concluye que el expediente judicial electrónico fortifica la cultura de la transparencia, permitiendo un control y acceso a la información, a fin de aproximar a la justicia al público. Dentro de las bases teóricas, tenemos a (Barraglia, 2020), quien señala como uno de sus beneficios a la transparencia, señalando que eleva los estándares de transparencia, seguridad y disponibilidad de los expedientes, al poder acceder a ellos desde cualquier lugar. Asimismo, según lo señalado por el (Poder Legislativo, 2002), señala que los actos deben ser ejecutados de manera transparente, de carácter público y de accesibilidad para las personas naturales y jurídicas, brindando información oportuna. Sin embargo, este aspecto dista sobre lo que sucede en el expediente judicial electrónico en cuanto a su dimensión transparencia, al respecto, debemos tener en cuenta lo señalado por el propio (Poder Judicial, 2014), al indicar que los usuarios pueden acceder al expediente judicial electrónico, sin embargo, los usuarios tienen acceso al mismo, ello está limitado a contar con una casilla electrónica que previamente debe ser precisada en el proceso por el abogado, con ello se podrá revisar y descargar el expediente judicial. En efecto, son las víctimas de la subespecialidad de violencia familiar que no están representadas por un abogado quienes no podrán acceder, encontrándose limitado su uso; por lo cual, un grupo de operadores de justicia, no considera acertado que la visualización virtual de los actuados del expediente judicial electrónico, la persona autorizada para su acceso sea sólo el abogado de la víctima.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que, respecto al expediente judicial electrónico un 35 por ciento de operadores de justicia lo percibe en un nivel medio y el 65 por ciento un nivel bajo, y en relación al servicio de justicia, un 23.1 por ciento de operadores de justicia la consideran en un nivel alto y un 76.9 por ciento en un nivel medio, concluyendo que no existe relación entre el expediente judicial electrónico y el servicio de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023 ( $rp = 0.205$ ;  $p = 0.315$ ).
2. Se puede concluir que, no existe relación entre la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones y el servicio público de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023 ( $rp = -0.017$ ;  $p = 0.934$ ).
3. Se puede concluir que, no existe relación entre la dimensión celeridad y el servicio público de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023 ( $rp = 0.0236$ ;  $p = 0.245$ ).
4. Se puede concluir que, no existe relación entre la dimensión transparencia y el servicio público de justicia en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023 ( $rp = 0.015$ ;  $p = 0.943$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** A la Administración del Módulo de Violencia familiar, a fin que los aspectos relacionados al expediente judicial electrónico que figuran en un nivel bajo sean ajustados, para así mejorar bajo una nueva visión en un tiempo cercano, la percepción de los operadores de justicia, teniendo en cuenta que el 65% la percibe en un nivel bajo; asimismo, realice talleres que permitan sensibilizar a los operadores, con la finalidad que se supere la percepción del 76.9% en un nivel medio en relación al servicio de justicia.
- 2.** A los operadores de justicia, para la realización de estudios de investigación donde se haga uso a la fecha del expediente judicial electrónico, utilizando la metodología empleada o una metodología distinta, con la aplicación de nuevos instrumentos que permitan conocer la percepción del operador de justicia como parte del uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones.
- 3.** A los operadores de justicia de la institución, para que académicamente continúen investigando respecto a cada una de las variables de la presente tesis, teniendo en cuenta que si bien se ha llegado a determinar que ambas variables no poseen relación, no se puede desconocer la relevancia de cada una de ellas, en cuanto al expediente electrónico como nuevo proceso dentro de las TIC'S y el servicio de justicia como servicio que brinda la entidad al usuario.
- 4.** Se recomienda a la Gerencia de Informática del Poder Judicial, genere un mecanismo de acceso a las víctimas en el expediente judicial electrónico del cual son parte procesal, con el fin de poder autenticarse y acceder a su visualización y/o descarga en la mesa de partes electrónica mediante una casilla electrónica u otro medio análogo que se pueda crear para tal fin, pues constituye información que en aras de la transparencia debe ser conocida a través de esta nueva herramienta digital.

## REFERENCIAS

- Alarcón, R. G. (2022). Precisions to the right of access to public information from the first precedent of the Tribunal of Transparency and Access to Public Information of Peru. *Revista de Derecho*(58), 140-165. Obtenido de <https://doi.org/10.14482/dere.58.128.964>
- Albán Guevara, R., Vásquez Sáenz, P., Vásquez Sáenz, E., & Fuentes Guevara, P. (2018). *Programa de Inversión Pública: "Mejoramiento de los servicios de justicia no penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)"*. Obtenido de [https://ejenopenal.pe/wp-content/uploads/2021/05/PIP\\_PROGRAMA-EJE-BM.pdf](https://ejenopenal.pe/wp-content/uploads/2021/05/PIP_PROGRAMA-EJE-BM.pdf)
- Álvarez Morales, F. F., Salinas García, M. E., & Romero Morales , D. L. (2020). *Digital File and Justice Reform*. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2157/Expediente%20Digital%20y%20RJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Arciniegas Ortiz, J. A., & Mejías Acosta, A. A. (2017). *Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es).
- Armario, E., & Barroso, C. (2000). Desarrollo del marketing relacional en España. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 9(3), 25-46.
- Arroyo Chacón, J. (2018). Mecanismos e instrumentos jurídicos y administrativos implementados para luchar contra corrupción pública en América Latina. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 16(29). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7428974>
- Avila Paz de Robledo, R., Lescano, M., Lescano, M., Roldán, M., Vallania, C., Garay, R., & Molina Sandoval, S. (2020). La justicia y el proceso judicial frente a la pandemia y post pandemia COVID-19. En *El Derecho Argentino frente a la pandemia y post-pandemia COVID-19* (pág. 69). Córdoba. Obtenido de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/20172/La%20Justicia%20>

- y%20el%20proceso%20judicial%20frente%20a%20la%20pandemia%20y%20post%20pandemia%20covid-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balladares, J. (2017). Revista PUCE. *Una ética digital para las nuevas generaciones digitales*, 543-563.
- Barraglia, G. (2020). *Expediente Judicial Electrónico: La tecnología como herramienta para alcanzar la transparencia*. Obtenido de <https://bootcamp.tedic.org/expediente-judicial-electronico-la-tecnologia-como-herramienta-para-alcanzar-la-transparencia/>
- Bermúdez Valdivia, V., & Ruiz Bravo, P. (2008). *Igualdad de oportunidades y Política*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3\\_uibd.nsf/0C65F84D60C7A95F0525794900575749/\\$FILE/Igualdad\\_opportunidades.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/0C65F84D60C7A95F0525794900575749/$FILE/Igualdad_opportunidades.pdf)
- Birgin, H., & Gherardi, N. (2008). La garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos y conceptuales. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/28920.pdf>
- Bizberge, A., & Segura, M. (2020). Los derechos digitales durante la pandemia COVID-19 en Argentina, Brasil y México. *Revista de Comunicación*, 19(2), 61-85. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-09332020000200061&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-09332020000200061&lng=es&nrm=iso)
- Bordalí Salamanca, A. (2009). *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*(33), 263-302. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512009000200007>
- Borinsky, M. (2020). *La justicia como servicio a la sociedad*. Obtenido de <https://www.infobae.com/opinion/2020/01/22/la-justicia-como-servicio-a-lasociedad/>
- Brito Donoso, J. A. (2017). *Tramitación electrónica de los procedimientos judiciales: Chile, Latinoamérica y el mundo*. Obtenido de Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146366/Tramitaci%3%b3n-electr%3%b3nica-de-los-procedimientos-judiciales-Chile-Latinoam%3%a9rica-y-el-mundo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canelo Rabanal, R. V. (2006). La celeridad procesal, nuevos desafíos. Hacia una reforma integral del proceso civil en busca de justicia pronta. *Revista*

- Iberoamericana de Derecho Procesal Garantista*, 1-11. Obtenido de .  
 Disponible en: [http://egacal.e-educativa.com/upload/2006\\_CaneloRa](http://egacal.e-educativa.com/upload/2006_CaneloRa)
- CEPLAN. (2014). *Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2021*. Obtenido de [https://www.ceplan.gob.pe/documentos\\_/glosario-plan-estrategico-de-desarrollo-nacional-al-2021/](https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/glosario-plan-estrategico-de-desarrollo-nacional-al-2021/)
- Cerdá Meseguer, J. I. (2017). *El expediente judicial electrónico*. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/56617/1/Juan%20Ignacio%20Cerd%C3%A1%20Meseguer%20Tesis%20Doctoral.pdf>
- Chaires Zaragoza, J. (2004). La independencia del Poder Judicial. *Boletín mexicano de derecho comparado* , 37(110), 523-545. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0041-86332004000200004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332004000200004&lng=es&tlng=es).
- Colina Ysea, F., & Albites Sanabria, J. (2020). Aprendizaje e innovación: retos en las organizaciones del siglo XXI. *Desde el Sur*, 12(1), 167-176. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2415-09592020000100167&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-09592020000100167&lng=es&nrm=iso)
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2007). *EL ACCESO A LA JUSTICIA COMO GARANTÍA DE LOS DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES. ESTUDIO DE LOS ESTÁNDARES FIJADOS POR EL SISTEMA INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS*. Obtenido de <https://www.cidh.oas.org/countryrep/accesodesc07sp/Accessodescii.sp.htm>
- Conga Soto, A., & Pantoja Chihuán, W. (2018). *Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28603/conga\\_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28603/conga_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Consejo Ejectivo del Poder Judicial. (2016). *Buenas prácticas en el marco de la NLPT*. Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/b219780047d8dec9b0d3ffbe39c68ac4/BUENAS+PRACTICAS+EN+EL+MARCO+DE+LA+NLPT.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b219780047d8dec9b0d3ffbe39c68ac4>

- Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. (11 de enero de 2017). Resolución Administrativa N° 005-2017-CE-PJ. *Disponen la conformación e instalación de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y Mesa de Partes Electrónica (MPE)*. Lima, Perú.
- Corte Suprema de Justicia de la República. (2014). El Magistrado. . *El Magistrado. Boletín informativo*, V(50), 1-23. Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/8453330043e9e24c88cae82b4641ab6c/ELMAGISTRADO50.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=8453330043e9e24c88cae82b4641ab6c>
- Cumbre Iberoamericana de Presidentes. (2001). *The Organization of American States*. Obtenido de <http://scm.oas.org/pdfs/2014/CP32727TEXTUAL.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2021). *Un eficiente sistema de justicia*. Obtenido de [https://www.defensoria.gob.pe/areas\\_tematicas/un-eficiente-sistema-de-justicia/](https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/un-eficiente-sistema-de-justicia/)
- Delgado Martín, J. (2013). *Desafíos del Poder Judicial ante TIC: Una concepción integral del expediente judicial electrónico*. . Obtenido de <https://www.fiscal.es/documents/20142/297666/Ponencia+Joaqu%C3%AADn+Delgado+Mart%C3%ADn.pdf/f5ba74b5-1bf8-9f93-30df-77501a8e7c17>
- Díaz Aldret, A. (2017). Citizen Engagement in Public Policy and Public Management. *Gestión y política pública*, 341-379.
- Duque, O. E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Flores Guierrez, C. (2015). *Ensayo comparativo sobre la implementación del expediente judicial electrónico en el Poder Judicial del Perú*. Obtenido de <https://goo.gl/6DWEXa>
- González Romero, M. (11 de 05 de 2018). *Boletín Jurídico*. Obtenido de <https://www.gtt.es/boletinjuridico/el-expediente-judicial-electronico/>
- Granados Dávila, M., Jimenez Rodríguez, C., & Vilanueva Nole, E. (2021). *Propuesta de un modelo de Mesa de Partes Virtual para las entidades de la Administración Pública*. Obtenido de [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2312/2021\\_MAGP\\_18-1\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2312/2021_MAGP_18-1_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Gris Luyo, E. (2020). *Implementación del Expediente Judicial Electrónico en la Mesa de Partes de la Sede Rabanal Backus 2017*. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3c750d00-c0bf-48e6-ba60-03d8e96c7231/content>
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante*, 7(12), 103-116. Obtenido de , G., (2004). .
- Gutiérrez David, E. (2014). Derecho de acceso a la información pública. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*(6), 186-196. Obtenido de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2206>
- ISOTools Excellence. (2018). *Blog especializado en Seguridad de la información y Ciberseguridad*. Obtenido de <https://www.pmg-ssi.com/2018/02/confidencialidad-integridad-y-disponibilidad/>
- Jimenez, J. C. (2022). *Principales expectativas de los clientes sobre la atención y el servicio*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/principales-expectativas-de-los-clientes-sobre-la-atenci%C3%B3n-jim%C3%A9nez>
- Justicia Digital. (2022). *7 ventajas de contar con un software de automatización en el Poder Judicial*. Obtenido de <https://lajusticiadigital.com/blog/software-de-automatizacion>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2005). *Principes van marketing*.
- Lama More, H. (Setiembre de 2012). La independencia judicial. *El Peruano*. Obtenido de [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/4a0823004cb4a1e680cfae3a763bb84b/D\\_La\\_Independencia\\_Judicial\\_120912.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=4a0823004cb4a1e680cfae3a763bb84b](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/4a0823004cb4a1e680cfae3a763bb84b/D_La_Independencia_Judicial_120912.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=4a0823004cb4a1e680cfae3a763bb84b)
- Martel, C. R. (2017). El expediente judicial electrónico (eje): La experiencia peruana, Perú. *Revista V|lex*, 527-542. Obtenido de <https://vlex.com.pe/vid/expediente-judicial-electronico-eje-797856389>
- Matos Alvarado, M. (2020). *“La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017*. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16443/Matos\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16443/Matos_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mejía Delgado, Y. Y., & Mejía Delgado, O. A. (2022). Transformación digital en las instituciones de educación superior a partir del Covid-19: madurez tecnológica de los estudiantes en Colombia. *Revista Universidad y Empresa*, 23(41), 71-106. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-46392021000200071](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392021000200071)
- Mesía Rodríguez, S. (2020). *Gestión administrativa y servicio de justicia del Primer Juzgado de Paz Letrado, 2020*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81758/Mesia\\_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81758/Mesia_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Justicia. (2021). *Ministerio de Justicia*. Obtenido de <https://www.mjjusticia.gob.es/es/AreaTematica/ActividadLegislativa/Documents/APLO.pdf>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2014). *Manual sobre estándares jurisprudenciales en acceso a la justicia y debido proceso en el Perú* (Primera ed., Vol. 1). Lima, Perú.
- Montalvo Jave, R. (2021). *Expediente judicial electrónico y su impacto en el servicio de justicia laboral de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2021*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71131/Montalvo\\_JR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71131/Montalvo_JR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orellana, L. (Marzo de 2001). *Estadística Descriptiva*. Obtenido de [https://www.dm.uba.ar/materias/estadistica\\_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf](https://www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf)
- Organización de Estados Americanos. (1996). *Convención Interamericana contra la corrupción (B-58)*. Obtenido de [https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_B-58\\_contra\\_Corrupcion.asp](https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_B-58_contra_Corrupcion.asp)
- Palella, S., & Martins, F. (2015). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Paredes Moran, J. S. (2020). *La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47488>

- Peña Santillán, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%20c3%b1a\\_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%20c3%b1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Perelló Domenech, I. (2000). *Sobre el Derecho a un Proceso sin Dilaciones Indevidas, Jueces para la Democracia*.
- Pérez, M. M. (2017). Current use of information and communication technologies in medical education. *Revista Médica Herediana*, 28(4), 258-265. Obtenido de <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/3227>
- Poder Judicial. (2014). *Expediente Judicial Electrónico*. Obtenido de [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/eje/s\\_eje/as\\_prensa/as\\_noticias/cs\\_n\\_notia+informativavisor\\_expediente\\_electronico](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/eje/s_eje/as_prensa/as_noticias/cs_n_notia+informativavisor_expediente_electronico)
- Poder Judicial. (2018). *Poder Judicial del Perú*. Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/872e2d004d86e2dbbad4fa5cd3eb06f8/198-2018-CE-2.pdf?MOD=AJPERES>
- Poder Judicial. (2021). *Poder Judicial del Perú*. Obtenido de [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cortesuprema/s\\_cortes\\_suprema\\_home/as\\_inicio/as\\_enlaces\\_destacados/as\\_imagen\\_prensa/as\\_notas\\_noticias/2021/cs\\_n-campana-justicia-con-igualdad-12102021](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cortesuprema/s_cortes_suprema_home/as_inicio/as_enlaces_destacados/as_imagen_prensa/as_notas_noticias/2021/cs_n-campana-justicia-con-igualdad-12102021)
- Poder Judicial del Perú. (2017). *Reglamento del Expediente Judicial Electrónico*. Obtenido de [https://eje.pe/wps/wcm/connect/c1443f004219f3aea5cdf7b3be91b58f/Reglamento\\_EJE.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=c1443f004219f3aea5cdf7b3be91b58f](https://eje.pe/wps/wcm/connect/c1443f004219f3aea5cdf7b3be91b58f/Reglamento_EJE.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=c1443f004219f3aea5cdf7b3be91b58f)
- Poder Legislativo. (2002). *Ley del Código de Ética de la Función Pública Ley N° 27815*. Obtenido de <https://www.mimp.gob.pe/files/transparencia/CET/ley27815.pdf>
- Programa de Descentralización y Buen Gobierno , D. (2018). *Manual de Consulta en Materia de Rendición de Cuentas y Portales de Transparencia* (Tercera ed.). Perú.
- Quispe Angulo, C. (2018). *El expediente digital y su incidencia en la administración de justicia en el Perú*. Obtenido de

- <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5100/Quispe%20Angulo%2c%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe Angulo, C. A. (2018).
- Ramírez Ramírez, C. A., & Pérez Osorio, C. E. (2021). *El Expediente Judicial Electrónico como herramienta de transformación digital en el proceso ejecutivo civil de mínima cuantía (Tesis de maestría)*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/19890/Proyecto%20final.%20Expediente%20electr%C3%B3nico%20CARR.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Real Academia Española. (2023). *Diccionario panhispánico del español jurídico*. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/tiempo>
- Salas, F. P. (2019). El proceso judicial electrónico en el Perú. *Revista de Investigación de la Academia de la Magistratura*, 1(1), 15-43. Obtenido de <https://revistas.amag.edu.pe/index.php/amag/article/view/12/12>
- Sarmiento Prieto, S. R., & Paredes Tarazona, M. T. (2019). Internal user perception of service quality in a public institution. 22(1), 95-103. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/html/#redalyc\\_81661270006\\_ref8](https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/html/#redalyc_81661270006_ref8)
- Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo, E. (2021). *Expediente Judicial Electrónico*. Obtenido de [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/977cdb80428c1ffca987b95aa55ef1d3/Expediente+Judicial+Electr%C3%B3nico\\_EJE\\_Web.pdf?MOD=AJPERES](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/977cdb80428c1ffca987b95aa55ef1d3/Expediente+Judicial+Electr%C3%B3nico_EJE_Web.pdf?MOD=AJPERES)
- Solís Barrueta, A. (2020). Temporary barriers and organizational culture in access to the quality justice. *Revista de Investigación de la Academia de la Magistratura*, 2(2), 15-28. Obtenido de <http://repositorio.amag.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1092/Barreras%20temporales%20y%20cultura%20organizacional%20en%20el%20acceso%20a%20la%20justicia%20de%20calidad.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Tribunal Constitucional. (2013). *Sentencia del Tribunal Constitucional*. Obtenido de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2013/00512-2013->

HC.html#:~:text=Desde%20esta%20perspectiva%2C%20el%20derecho,  
con%20el%20resultado%20del%20mismo.

Unidad para las víctimas. (2019). *Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas*. Obtenido de

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/capacitaciones/43885>

Velasco, S. E. (2013). ¿Puede la Nueva Gestión Pública Fortalecer la Transparencia Gubernamental?: El caso de la Gestión del Desempeño.

*Revista de Gestión Pública*, II(2), 383-404. Obtenido de

<https://revistas.uv.cl/index.php/rgp/article/view/2315/2274>

Villoria, M. (2013). Corrupción pública. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*(5), 159-167. Obtenido de [https://e-](https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2175)

[revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2175](https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2175)

**ANEXOS:**

**ANEXO N° 01: Tabla de operacionalización de variables**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN			
V.I. Expediente Judicial Electrónico	Para el (Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2017) el Expediente Judicial Electrónico es una herramienta que colabora a la aplicación de las nuevas TIC en los procesos que se encuentran judicializados, garantizando la transparencia y la celeridad en la resolución de los desavenencias conocidas por los diversos órganos que forman parte del Poder Judicial; generando así una justicia pronta y que se encuentra al alcance de la ciudadanía.	El Expediente Judicial Electrónico contribuye al uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, a fin de otorgar celeridad y fomentar transparencia que esté al alcance de todos.  La información acerca de la variable expediente judicial electrónico, se obtendrá utilizando un cuestionario, el cual contiene 25 ítems en base a tres dimensiones, 12 ítems para la dimensión uso de nuevas tecnologías de la información, 05 ítems para la dimensión celeridad y 08 ítems para la dimensión transparencia.	Uso de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones	Innovación tecnológica	<u>Escala de Lickert</u> Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo En desacuerdo			
				Proceso digital				
				Capacitación				
			Celeridad	Plazo establecido	Ni de en desacuerdo ni en acuerdo			
				Gestión del tiempo				
			Transparencia	Seguridad jurídica	De acuerdo			
				Acceso a la información	<u>Niveles de escala:</u> Alto Medio Bajo			
				Lucha contra la corrupción				
			V.D. Servicio de justicia	La (Defensoría del Pueblo, 2021) señala que la totalidad de los servicios de justicia deben caracterizarse por la independencia, la imparcialidad, la celeridad, la transparencia, el apoyo en los principios éticos y el compromiso con la defensa de la Constitución Política así como los derechos humanos, con la igualdad y plenitud de acceso para todos los usuarios.	El servicio público alcanza a la celeridad, transparencia, principios éticos e igualdad permitiendo el acceso a la justicia.  La información acerca de la variable servicio de justicia, se obtendrá utilizando un cuestionario, el cual contiene 28 ítems en base a cinco dimensiones, 03 ítems para la dimensión celeridad, 05 ítems para la dimensión transparencia, 03 ítems para la dimensión principios éticos, 4 ítems para igualdad y 13 ítems para acceso a la justicia.	Celeridad	Plazo razonable	<u>Escala de Lickert</u> Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo
							Dilaciones indebidas	
Transparencia	Acceso a la información	En desacuerdo Ni de en desacuerdo ni en acuerdo						
	Confianza							
Principios éticos	Función pública	De acuerdo						
	Ventaja indebida							
Igualdad	Atención recibida	De acuerdo						
	No Discriminación							
Acceso a la justicia	Virtualidad	<u>Niveles de escala:</u> Alto Medio Bajo						
	Brechas de acceso							
	Satisfacción del usuario							
	Justicia de calidad							

## ANEXO N° 02: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información respecto al expediente judicial electrónico, por ello, se le pide ser sincero en sus respuestas.

**Instrucciones:** El cuestionario es anónimo y consta de 25 ítems, cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas, y considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, por favor, marque sólo una respuesta con un aspa (X), **la opción que mejor exprese su punto de vista**, de acuerdo con el siguiente código:

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>						
1	En el Módulo al cual pertenece los equipos informáticos viabilizan la efectividad del sistema del expediente judicial electrónico.					
2	Considera que el Módulo cuenta con equipos informáticos modernos para la aplicación del expediente judicial electrónico.					
3	Considera una necesidad básica la renovación de equipos informáticos en el Módulo.					
4	Considera que la conexión de red de internet es óptima para el uso del expediente judicial electrónico en el Módulo al que pertenece..					
5	El Módulo al cual pertenece cuenta con personal informático dedicado a solucionar las dificultades que presenta el expediente judicial electrónico.					
6	El Módulo posee espacios y ambientes destinados exclusivamente para el uso del sistema de expediente judicial electrónico.					
7	Considera que los procesos digitales-EJE garantizan el proceso de transformación digital dentro de la institución.					
8	La plataforma de acceso al expediente judicial electrónico constituye un medio organizado y de fácil acceso para el operador de justicia.					
9	El proceso digital - EJE está orientado a la reducción del impacto ambiental.					

10	Considera que los operadores de justicia del Módulo recibieron la capacitación adecuada, previa a la implementación del expediente judicial electrónico.					
11	Considera que los operadores de justicia del Módulo recibieron las capacitaciones de reforzamiento del expediente judicial electrónico necesarias durante el año 2022.					
12	Considera necesaria la realización de una capacitación de reforzamiento del expediente judicial electrónico.					
<b>DIMENSIÓN II: CELERIDAD</b>						
13	Los operadores de justicia están pendientes en cumplir los plazos establecidos normativamente.					
14	Considera que con el expediente judicial electrónico se está realizando una rápida ejecución de tareas por parte de los operadores de justicia del Módulo.					
15	La gestión del tiempo constituye una prioridad en los operadores de justicia que laboran en el área de violencia familiar.					
16	Considera que la gestión del tiempo a nivel institucional permite que los procesos se resuelvan en el plazo establecido por la Ley.					
17	Los operadores de justicia del Módulo son capacitados en temas relacionados a la gestión del tiempo.					
<b>DIMENSIÓN III: TRANSPARENCIA</b>						
18	Considera que el expediente judicial electrónico brinda seguridad jurídica.					
19	Considera que las notificaciones electrónicas constituyen una contribución al expediente judicial electrónico, en términos de seguridad.					
20	La transparencia del expediente judicial electrónico genera el acceso público a todos los actuados del proceso.					
21	Considera acertado que la visualización virtual de los actuados del expediente judicial electrónico mediante el SINOE, la persona autorizada para su acceso sea sólo el abogado de las partes procesales.					
22	Considera que un gran porcentaje de víctimas a la actualidad desconoce la aplicación del expediente judicial electrónico.					
23	Existen medios, recursos físicos y tecnológicos a nivel del Módulo que aseguran el acceso a la información a la víctima.					
24	El uso del expediente judicial electrónico fortalece los mecanismos de lucha contra la corrupción.					
25	Considera que como operador de justicia es capacitado permanentemente en materia de prevención y lucha contra la corrupción.					

**Muchas gracias por su colaboración.**



## **CUESTIONARIO – SERVICIO DE JUSTICIA**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información respecto al servicio de justicia, por ello, se le pide ser sincero en sus respuestas.

**Instrucciones:** El cuestionario es anónimo y cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas, y considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, por favor, marque sólo una respuesta, **la opción que mejor exprese su punto de vista**, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION I: CELERIDAD</b>						
1	Considera que la atención de la denuncia se efectúa dentro de un plazo razonable.					
2	La víctima en caso de presentar alguna duda, es atendida dentro de un tiempo adecuado.					
3	Considera que existen dilaciones indebidas (demora) para calificar la denuncia y/o atender escritos.					
<b>DIMENSIÓN II: TRANSPARENCIA</b>						
4	Considera que existe acceso a la información pública de todos los servicios de justicia que brinda el Módulo.					
5	Considera que las decisiones judiciales emitidas se ponen en conocimiento de las víctimas.					
6	Considera que la difusión de información mediante la red social de Facebook correspondiente al Módulo es clara y sencilla para las víctimas.					
7	Considera que la búsqueda de Expedientes en la página web del Poder Judicial para el seguimiento de Expedientes Judiciales es sencilla y práctica para las víctimas.					
8	Considera que la víctima tiene confianza en el servicio de justicia que brinda el Módulo.					
<b>DIMENSIÓN III: PRINCIPIOS ÉTICOS</b>						
9	Considera que como operadores de justicia deben estar capacitado respecto a cursos en temas de ética en la función pública.					
10	Es necesario que los operadores de justicia cuenten con principios éticos para así brindar un mejor servicio de justicia.					
11	Considera que la obtención de ventajas indebidas en un proceso, es un grave problema que afronta la corrupción.					
<b>DIMENSIÓN IV: IGUALDAD</b>						

12	Considera que la atención brindada se caracteriza por un trato igualitario para todas las víctimas.					
13	Considera que existen actitudes a nivel de los trabajadores que no muestran en la atención un trato igualitario a las víctimas.					
14	Considera que hay víctimas que deben recibir una atención especial (niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad), sin que ello genere vulneración del derecho a la igualdad.					
15	Ha sido testigo de algún acto de discriminación a la víctima por parte de algún operador de justicia del Módulo.					
<b>DIMENSIÓN V: ACCESO A LA JUSTICIA</b>						
16	Considera que los servicios de justicia brindados de manera virtual son un canal de acceso efectivo para las víctimas.					
17	Considera se está realizando un correcto proceso de enseñanza- aprendizaje a las víctimas respecto a los nuevos servicios de justicia.					
18	Considera que la innovación tecnológica permitirá fortalecer los servicios de justicia que está llevando a cabo la institución.					
19	Considera que el expediente judicial electrónico como proceso judicial digital, es conocido por la mayoría de víctimas de violencia familiar.					
20	Considera que las brechas tecnológicas, económicas, y culturales son factores que influyen en el acceso a la justicia por parte de las víctimas.					
21	Considera que la ubicación del Módulo es de fácil acceso para las víctimas.					
22	Considera una dificultad la falta de acceso al expediente judicial electrónico por parte de la víctima.					
23	Considera que en la medida que la atención brindada a la víctima es rápida y oportuna hay satisfacción en la atención.					
24	Considera que sería recomendado el servicio de justicia brindado en el Módulo.					
25	Considera importante la relación entre la calidad del servicio ofrecido en el Módulo y el servicio recibido.					
26	Considera que el servicio que brinda el Módulo es eficaz y eficiente.					
27	Considera que se debe difundir y orientar a las víctimas sobre los servicios que ofrece el Módulo a fin de brindar una justicia de calidad.					
28	Considera que el Módulo viene brindando a la víctima una justicia de calidad.					

**Muchas gracias por su colaboración.**

**ANEXO N° 03: FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE EXPEDIENTE  
JUDICIAL ELECTRÓNICO**

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Casos Válidos	15	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,469	25

## ANEXO N° 04: FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE SERVICIO DE JUSTICIA

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,788	28

## ANEXO N° 05

### Resultados de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach General y por variable.

Alfa de Cronbach general:

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.635	53

Alfa de Cronbach por variable:

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO	.469	15
SERVICIO DE JUSTICIA	.788	15

**ANEXO N° 06**  
**BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO**

EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRONICO										BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO										SERVICIO DE JUSTICIA																																				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	C			
4	5	1	5	4	5	2	4	1	5	5	1	2	2	2	4	4	1	1	4	4	1	5	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	5	2	3	4	2	3	2	2	1	2				
4	5	1	4	4	4	2	2	4	4	1	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	1	1	4	2	1	2	5	1	1	1	1	1	4	1	3	4	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1			
5	5	1	5	5	5	2	4	2	5	5	1	5	5	1	5	5	1	2	1	1	1	5	3	5	2	2	4	5	1	2	1	1	1	2	2	1	4	1	1	1	5	2	2	2	4	2	1	2	1	2	2	1				
4	4	1	4	2	4	2	3	2	4	4	1	2	3	2	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	1	1	4	2	2	3	2	2	1	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	1	4	1	1	1	1	2		
3	5	1	4	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	1	2	4	5	2	2	2	2	4	2	1	2	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2		
4	4	1	4	4	4	2	4	1	4	4	1	2	2	2	2	4	3	1	5	1	1	4	3	4	1	1	2	3	2	2	5	4	2	3	2	3	3	2	2	5	5	2	5	1	5	4	2	5	2	4	2	2				
4	4	1	4	4	5	2	3	2	4	4	2	2	3	2	3	5	2	2	4	1	4	2	4	2	2	2	2	2	3	5	4	2	2	1	2	4	2	1	4	5	2	4	1	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4			
2	5	1	5	5	2	5	5	3	4	4	1	4	3	3	4	5	1	1	1	2	5	3	1	5	1	1	3	2	2	3	5	1	1	1	2	1	3	1	5	1	1	1	3	3	4	1	1	1	2	4	1	2				
4	4	1	5	2	4	4	4	4	4	4	1	2	4	2	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	4	1	5	4	4	2	4	2	5	4	1	2	2	2	2	5	2	2	4	1	4	2	4	2	1	4	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	5	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
5	4	5	4	4	2	1	4	2	4	4	1	2	2	1	1	4	2	2	1	5	2	2	2	4	2	2	5	4	2	3	4	3	2	2	2	2	5	2	2	4	5	3	5	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	1	2	2	1	5	5	2	1	2	5	2	4	2	4	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	5	4	2	2	5	2	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1
5	4	1	5	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	1	2	5	1	3	1	5	2	2	3	2	3	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	4	2	2	5	2	2	1	2		
4	5	1	4	4	4	1	2	1	2	4	2	2	4	2	3	5	1	1	2	2	2	2	2	4	1	2	4	2	2	3	5	5	1	1	1	4	5	2	2	1	5	1	4	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
5	4	4	4	2	5	1	2	2	4	5	1	2	5	2	4	5	2	2	4	5	1	4	2	4	4	1	4	2	4	4	4	1	1	1	4	5	1	2	4	4	2	4	2	2	2	2	4	1	4	2	4					

## ANEXO N° 7: Validación – Primer experto

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de medir el Expediente judicial electrónico, por lo que, le pido tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzo, con los criterios de validación de contenido:

- a) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
  - b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
  - c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
  - d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
  - e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.
- Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem)    B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)





	expediente judicial electrónico en el Módulo al que pertenece..																		
	El Módulo al cual pertenece cuenta con personal informático dedicado a solucionar las dificultades que presenta el expediente judicial electrónico.						1	1	1		1		1						
	El Módulo posee espacios y ambientes destinados exclusivamente para el uso del sistema de expediente judicial electrónico.						1	1	1		1		1						
<b>Proceso digital</b>	Considera que los procesos digitales-EJE garantizan el proceso de transformación digital dentro de la institución.						1	1	1		1		1						
	La plataforma de acceso al expediente judicial electrónico constituye un medio organizado y de fácil acceso para el operador de justicia.						1	1	1		1		1						
	El proceso digital - EJE está orientado a la reducción del impacto ambiental.						1	1	1		1		1						
<b>Capacitación</b>	Considera que los operadores de justicia del Módulo recibieron la capacitación adecuada, previa a la implementación del expediente judicial electrónico						1	1	1		1		1						
	Considera que los operadores de justicia del Módulo recibieron las capacitaciones de reforzamiento del expediente judicial electrónico necesarias durante el año 2022.						1	1	1		1		1						
	Considera necesaria la realización de una capacitación de reforzamiento del expediente judicial electrónico.						1	1	1		1		1						

<b>DIMENSIÓN 2: CELERIDAD</b>													
<b>Plazo establecido</b>	Los operadores de justicia están pendientes en cumplir los plazos establecidos normativamente.						1	1	1	1	1	1	
	Considera que con el expediente judicial electrónico se está realizando una rápida ejecución de tareas por parte de los operadores de justicia del Módulo.						1	1	1	1	1	1	
<b>Gestión del tiempo</b>	La gestión del tiempo constituye una prioridad en los operadores de justicia que laboran en el área de violencia familiar.						1	1	1	1	1	1	
	Considera que la gestión del tiempo a nivel institucional permite que los procesos se resuelvan en el plazo establecido por la Ley.						1	1	1	1	1	1	
	Los operadores de justicia del Módulo son capacitados en temas relacionados a la gestión del tiempo.						1	1	1	1	1	1	
<b>DIMENSIÓN 3: TRANSPARENCIA</b>													
<b>Seguridad jurídica</b>	Considera que el expediente judicial electrónico brinda seguridad jurídica.						1	1	1	1	1	1	
	Considera que las notificaciones electrónicas constituyen una contribución al expediente judicial electrónico, en términos de seguridad.						1	1	1	1	1	1	
<b>Acceso a la información</b>	La transparencia del expediente judicial electrónico genera el acceso público a todos los actuados del proceso.						1	1	1	1	1	1	
	Considera acertado que la visualización virtual de los actuados del expediente judicial electrónico mediante el						1	1	1	1	1	1	


	SINOE, la persona autorizada para su acceso sea sólo el abogado de las partes procesales.																	
	Considera que un gran porcentaje de víctimas a la actualidad desconoce la aplicación del expediente judicial electrónico.						1	1	1	1	1							
	Existen medios, recursos físicos y tecnológicos a nivel del Módulo que aseguran el acceso a la información a la víctima.						1	1	1	1	1							
<b>Lucha contra la corrupción</b>	El uso del expediente judicial electrónico fortalece los mecanismos de lucha contra la corrupción.						1	1	1	1	1							
	Considera que como operador de justicia es capacitado permanentemente en materia de prevención y lucha contra la corrupción.						1	1	1	1	1							




---

**Mg. Erick Hamilton Castillo Saavedra**  
**Juez Contralor - ODECMA**  
**Corte Superior de Justicia de La Libertad**

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario del expediente judicial electrónico</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el expediente judicial electrónico</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	Determinar la relación entre el expediente judicial electrónico y el servicio público de justicia en las víctimas de violencia familiar de los juzgados de una entidad pública, Trujillo, 2023		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Erick Hamilton Castillo Saavedra	<b>DNI N°</b>	18160024
<b>Título Profesional</b>	Abogado	<b>Celular</b>	949172606
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Wilfredo Torres Ortega N° 1183 – Los Jardines, distrito y provincia de Trujillo, departamento de La Libertad		
<b>Grado Académico</b>	Maestro		
<b>FIRMA</b>	 <hr/> <p style="text-align: center;">Mg. Erick Hamilton Castillo Saavedra Juez Contralor - ODECMA Corte Superior de Justicia de La Libertad</p>	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 13 de Junio de 2023

## **VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SERVICIO DE JUSTICIA**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de medir el servicio de justicia, por lo que, le pido tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzo, con los criterios de validación de contenido:

- a) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
  - b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
  - c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
  - d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
  - e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.
- Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)



	Considera que la difusión de información mediante la red social de Facebook correspondiente al Módulo es clara y sencilla para las víctimas.						1	1		1		1		1	
	Considera que la búsqueda de expedientes en la página web del Poder Judicial para el seguimiento de Expedientes Judiciales es sencilla y práctica para las víctimas.						1	1		1		1		1	
<b>Confianza</b>	Considera que la víctima tiene confianza en el servicio de justicia que brinda el Módulo.						1	1		1		1		1	
<b>DIMENSIÓN 3: PRINCIPIOS ÉTICOS</b>															
<b>Función pública</b>	Considera que como operadores de justicia deben estar capacitados respecto a cursos en temas de ética en la función pública.						1	1		1		1		1	
	Es necesario que los operadores de justicia cuenten con principios éticos para así brindar un mejor servicio de justicia.						1	1		1		1		1	
<b>Ventaja indebida</b>	Considera que la obtención de ventajas indebidas en un proceso, es un grave problema que afronta la corrupción.						1	1		1		1		1	
<b>DIMENSIÓN 4: IGUALDAD</b>															
<b>Atención recibida</b>	Considera que la atención brindada se caracteriza por un trato igualitario para todas las víctimas.						1	1		1		1		1	
	Considera que existen actitudes a nivel de los trabajadores que no muestran en la atención un trato igualitario a las víctimas.						1	1		1		1		1	
	Considera que hay víctimas que deben recibir una atención especial (niños, niñas y						1	1		1		1		1	

<b>No Discriminación</b>	adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad), sin que ello genere vulneración del derecho a la igualdad.																
	Ha sido testigo de algún acto de discriminación a la víctima por parte de algún operador de justicia del Módulo.						1	1		1		1		1			
<b>DIMENSIÓN 5: ACCESO A LA JUSTICIA</b>																	
<b>Virtualidad</b>	Considera que los servicios de justicia brindados de manera virtual son un canal de acceso efectivo para las víctimas.						1	1		1		1		1			
	Considera se está realizando un correcto proceso de enseñanza-aprendizaje a las víctimas respecto a los nuevos servicios de justicia.						1	1		1		1		1			
	Considera que la innovación tecnológica permitirá fortalecer los servicios de justicia que está llevando a cabo la institución.						1	1		1		1		1			
	Considera que el expediente judicial electrónico como proceso judicial digital, es conocido por la mayoría de víctimas de violencia familiar.						1	1		1		1		1			
	Considera que las brechas tecnológicas, económicas, y culturales son factores que influyen en el acceso a la justicia por parte de las víctimas.						1	1		1		1		1			
	Considera que la ubicación del Módulo es de fácil acceso para las víctimas.						1	1		1		1		1			




<b>Brechas de acceso</b>	Considera una dificultad la falta de acceso al expediente judicial electrónico por parte de la víctima.							1		1			1		1		1		
<b>Satisfacción del usuario</b>	Considera que en la medida que la atención brindada a la víctima es rápida y oportuna hay satisfacción con la atención.							1		1			1		1		1		
	Considera que sería recomendado el servicio de justicia brindado en el Módulo.							1		1			1		1		1		
	Considera importante la relación entre la calidad del servicio ofrecido en el Módulo y el servicio recibido.							1		1			1		1		1		
<b>Justicia de calidad</b>	Considera que el servicio que brinda el Módulo es eficaz y eficiente.							1		1			1		1		1		
	Considera que se debe difundir y orientar a las víctimas sobre los servicios que ofrece el Módulo a fin de brindar una justicia de calidad.							1		1			1		1		1		
	Considera que el Módulo viene brindando a la víctima una justicia de calidad.							1		1			1		1		1		




---

**Mg. Erick Hamilton Castillo Saavedra**  
**Juez Contralor - ODECMA**  
**Corte Superior de Justicia de La Libertad**

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario del servicio de justicia		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Determinar la relación entre el expediente judicial electrónico y el servicio público de justicia en las víctimas de violencia familiar de los juzgados de una entidad pública, Trujillo, 2023		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	Operadores de justicia de una entidad pública, 2023		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Erick Hamilton Castillo Saavedra	<b>DNI N°</b>	18160024
<b>Título Profesional</b>	Abogado	<b>Celular</b>	949172606
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Wilfredo Torres Ortega N° 1183 – Los Jardines, distrito y provincia de Trujillo, departamento de La Libertad		
<b>Grado Académico</b>	Maestro		
<b>FIRMA</b>	 <hr/> Erick Hamilton Castillo Saavedra Juez Contralor - ODECMA Corte Superior de Justicia de La Libertad	<b>Lugar y Fecha:</b>	13 de Junio de 2023

## ANEXO N° 8: Validación – Segundo experto

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de medir el Expediente judicial electrónico, por lo que, le pido tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzo, con los criterios de validación de contenido:

- a) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

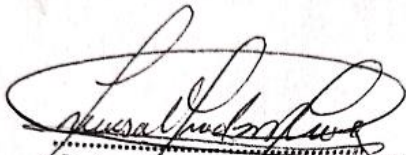
Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)



	El Módulo al cual pertenece cuenta con personal informático dedicado a solucionar las dificultades que presenta el expediente judicial electrónico.						1		1		1		1		1		
	El Módulo posee espacios y ambientes destinados exclusivamente para el uso del sistema de expediente judicial electrónico.						1		1		1		1		1		
<b>Proceso digital</b>	Considera que los procesos digitales-EJE garantizan el proceso de transformación digital dentro de la institución.						1		1		1		1		1		
	La plataforma de acceso al expediente judicial electrónico constituye un medio organizado y de fácil acceso para el operador de justicia.						1		1		1		1		1		
	El proceso digital - EJE está orientado a la reducción del impacto ambiental.						1		1		1		1		1		
<b>Capacitación</b>	Considera que los operadores de justicia del Módulo recibieron la capacitación adecuada, previa a la implementación del expediente judicial electrónico						1		1		1		1		1		
	Considera que los operadores de justicia del Módulo recibieron las capacitaciones de reforzamiento del expediente judicial electrónico necesarias durante el año 2022.						1		1		1		1		1		
	Considera necesaria la realización de una capacitación de reforzamiento del expediente judicial electrónico.						1		1		1		1		1		
<b>DIMENSIÓN 2: CELERIDAD</b>																	



	autorizada para su acceso sea sólo el abogado de las partes procesales.																	
	Considera que un gran porcentaje de víctimas a la actualidad desconoce la aplicación del expediente judicial electrónico.						1		1		1		1		1			
	Existen medios, recursos físicos y tecnológicos a nivel del Módulo que aseguran el acceso a la información a la víctima.						1		1		1		1		1			
<b>Lucha contra la corrupción</b>	El uso del expediente judicial electrónico fortalece los mecanismos de lucha contra la corrupción.						1		1		1		1		1			
	Considera que como operador de justicia es capacitado permanentemente en materia de prevención y lucha contra la corrupción.						1		1		1		1		1			

  
 Luisa J. Grados Mesias  
 ABOGADA

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario del expediente judicial electrónico		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Determinar la relación entre el expediente judicial electrónico y el servicio público de justicia en las víctimas de violencia familiar de los juzgados de una entidad pública, Trujillo, 2023		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	Operadores de justicia de una entidad pública, 2023		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Luisa Johana Grados Mesías	<b>DNI N°</b>	45678412
<b>Título Profesional</b>	Abogada	<b>Celular</b>	981094137
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Cavero y Muñoz 556 Las Quintanas, distrito y provincia de Trujillo, departamento de La Libertad		
<b>Grado Académico</b>	Maestra		
<b>FIRMA</b>	 Luisa J. Grados Mesías ABOGADA	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 16 de Junio de 2023



## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SERVICIO DE JUSTICIA

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de medir el servicio de justicia, por lo que, le pido tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzo, con los criterios de validación de contenido:

**b) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.

**b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.

**c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.

**d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.

**e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

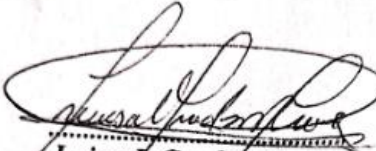
Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)



	Considera que la difusión de información mediante la red social de Facebook correspondiente al Módulo es clara y sencilla para las víctimas.						1	1		1		1		1	
	Considera que la búsqueda de expedientes en la página web del Poder Judicial para el seguimiento de Expedientes Judiciales es sencilla y práctica para las víctimas.						1	1		1		1		1	
<b>Confianza</b>	Considera que la víctima tiene confianza en el servicio de justicia que brinda el Módulo.						1	1		1		1		1	
<b>DIMENSIÓN 3: PRINCIPIOS ÉTICOS</b>															
<b>Función pública</b>	Considera que como operadores de justicia deben estar capacitados respecto a cursos en temas de ética en la función pública.						1	1		1		1		1	
	Es necesario que los operadores de justicia cuenten con principios éticos para así brindar un mejor servicio de justicia.						1	1		1		1		1	
<b>Ventaja indebida</b>	Considera que la obtención de ventajas indebidas en un proceso, es un grave problema que afronta la corrupción.						1	1		1		1		1	
<b>DIMENSIÓN 4: IGUALDAD</b>															
<b>Atención recibida</b>	Considera que la atención brindada se caracteriza por un trato igualitario para todas las víctimas.						1	1		1		1		1	
	Considera que existen actitudes a nivel de los trabajadores que no muestran en la atención un trato igualitario a las víctimas.							1	1		1		1		1
	Considera que hay víctimas que deben recibir una atención especial (niños, niñas y						1	1		1		1		1	

<b>No Discriminación</b>	adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad), sin que ello genere vulneración del derecho a la igualdad.																
	Ha sido testigo de algún acto de discriminación a la víctima por parte de algún operador de justicia del Módulo.						1	1		1		1		1			
<b>DIMENSIÓN 5: ACCESO A LA JUSTICIA</b>																	
<b>Virtualidad</b>	Considera que los servicios de justicia brindados de manera virtual son un canal de acceso efectivo para las víctimas.						1	1		1		1		1			
	Considera se está realizando un correcto proceso de enseñanza-aprendizaje a las víctimas respecto a los nuevos servicios de justicia.						1	1		1		1		1			
	Considera que la innovación tecnológica permitirá fortalecer los servicios de justicia que está llevando a cabo la institución.						1	1		1		1		1			
	Considera que el expediente judicial electrónico como proceso judicial digital, es conocido por la mayoría de víctimas de violencia familiar.						1	1		1		1		1			
	Considera que las brechas tecnológicas, económicas, y culturales son factores que influyen en el acceso a la justicia por parte de las víctimas.						1	1		1		1		1			
	Considera que la ubicación del Módulo es de fácil acceso para las víctimas.						1	1		1		1		1			

<b>Brechas de acceso</b>	Considera una dificultad la falta de acceso al expediente judicial electrónico por parte de la víctima.							1		1			1		1			
<b>Satisfacción del usuario</b>	Considera que en la medida que la atención brindada a la víctima es rápida y oportuna hay satisfacción con la atención.							1		1			1		1			
	Considera que sería recomendado el servicio de justicia brindado en el Módulo.							1		1			1		1			
	Considera importante la relación entre la calidad del servicio ofrecido en el Módulo y el servicio recibido.							1		1			1		1			
<b>Justicia de calidad</b>	Considera que el servicio que brinda el Módulo es eficaz y eficiente.							1		1			1		1			
	Considera que se debe difundir y orientar a las víctimas sobre los servicios que ofrece el Módulo a fin de brindar una justicia de calidad.							1		1			1		1			
	Considera que el Módulo viene brindando a la víctima una justicia de calidad.							1		1			1		1			

  
 Luisa J. Grados Mesias  
 ABOGADA

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario del servicio de justicia		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Determinar la relación entre el expediente judicial electrónico y el servicio público de justicia en las víctimas de violencia familiar de los juzgados de una entidad pública, Trujillo, 2023		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	Operadores de justicia de una entidad pública, 2023		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Luisa Johana Grados Mesías	<b>DNI N°</b>	45678412
<b>Título Profesional</b>	Abogada	<b>Celular</b>	981094137
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Cavero y Muñoz 556 Las Quintanas, distrito y provincia de Trujillo, departamento de La Libertad.		
<b>Grado Académico</b>	Maestra		
<b>FIRMA</b>	 Luisa J. Grados Mesías ABOGADA	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 16 de Junio de 2023



# ANEXO N° 10: CARTA DE PRESENTACIÓN DIRIGIDA A LA INSTITUCIÓN PÚBLICA



**“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

Trujillo, 13 de junio de 2023

**CARTA N° 345-2023-UCV-VA-EPG-F01/J**

Dr. Víctor Alberto Martín Burgos Mariños

**Presidente**

**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA LIBERTAD**

**Presente.** –

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **CYNTHIA GIULIANA CARRÉ GÁLVEZ**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO Y SERVICIO DE JUSTICIA EN LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, TRUJILLO, 2023”**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar el grado de relación que existe entre el expediente judicial electrónico y el servicio de justicia, en las víctimas de violencia familiar de una entidad pública, Trujillo, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** –



Mg. Ricardo Benites Aliaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.



## ANEXO N° 11: AUTORIZACIÓN EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN PÚBLICA

Trujillo, 19 de Junio del 2023

PROVEIDO N° 001634-2023-SEC-CSJLL-PJ



Firma  
Digital

Firmado digitalmente por: VIBI/OCCA  
ROJAS Luis Arturo FAU 2047756020  
Jefe  
Secretaría General De Presidencia De  
Corte  
Uso: Soy el autor del documento  
Fecha: 19.06.2023 10:50:05 -05:00

**Referencia** : EXPEDIENTE 006602-2023-MPU-CS  
SOLICITUD S/N DE FECHA 14 DE JUNIO DE 2023

Dado cuenta con el documento de la referencia, mediante el cual la estudiante Cynthia Giuliana Carré Gálvez, solicita la autorización, a fin de poder aplicar los instrumentos en los trabajadores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Contra la Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar y en las víctimas en su calidad de usuarias, ello en mérito a su investigación denominada "Expediente Judicial Electrónico y Servicio de Justicia en las Víctimas de Violencia Familiar de una Entidad Pública, 2023", tesis destinada a obtener su grado académico de Maestra en Gestión Pública, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. En tal sentido, estando a la naturaleza de lo señalado y en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 90° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, por indicación expresa del señor Presidente de esta Corte Superior de Justicia, **SE RESUELVE:**

1. **DISPONER** que la Administradora del Módulo Judicial Integrado en Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, de atención a lo solicitado, conforme a la disponibilidad y sin perjudicar desarrollo de la labor jurisdiccional y/o administrativa de los funcionarios y servidores de esta Corte.
2. **COMUNÍQUESE** en el modo y forma de ley.-

Documento firmado digitalmente

## Anexo N° 12: Resolución de aprobación de Proyecto de Investigación



RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 1912 - A-2023-UCV-VA-EPG-SL01/J

Trujillo, 2 de junio del 2023

### VISTO:

El proyecto de investigación denominado: EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO Y SERVICIO DE JUSTICIA EN LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, TRUJILLO, 2023; presentado por el (la) Br. CYNTHIA GIULIANA, CARRE GALVEZ con código de estudiante N° 7001147985 del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA – grupo A6; y

### CONSIDERANDO:

Que, la normativa de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posterior sustentación con fines de graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del docente de la experiencia curricular de “DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN”, el (la) Dr. César Roberto Revilla Paredes.

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

### RESUELVE:

Art. 1°.- APROBAR, el Proyecto de Investigación denominado: EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO Y SERVICIO DE JUSTICIA EN LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, TRUJILLO, 2023, presentado por el (la) Br. CYNTHIA GIULIANA, CARRE GALVEZ con código de estudiante N° 7001147985.

Art. 2°.- DESIGNAR, al docente de la experiencia curricular de “DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN”, el (la) Dr. César Roberto Revilla Paredes, como asesor(a) del proyecto de investigación mencionado en el artículo 1°.

Art. 3°.- PRECISAR, que el (la) autor (a) del proyecto de investigación deberá desarrollarlo en el semestre en curso y excepcionalmente hasta el semestre siguiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Mg. Ricardo Benites Aliaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.





## Anexo N° 15: Base de datos

ID	USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	NIVEL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CELERIDAD	NIVEL CELERIDAD	TRANSPARENCIA	NIVEL TRANSPARENCIA	EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO	NIVEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO	SERVICIO DE JUSTICIA	NIVEL SERVICIO DE JUSTICIA
1	30	1	26	2	17	1	73	1	110	2
2	35	1	22	2	20	2	77	2	119	3
3	27	1	10	1	19	2	56	1	101	2
4	27	1	14	1	16	1	57	1	111	2
5	38	2	20	1	19	2	77	2	109	2
6	37	2	21	1	16	1	74	1	123	3
7	38	2	21	1	20	2	79	2	116	3
8	35	1	17	1	19	2	71	1	114	3
9	37	2	19	1	18	1	74	1	93	2
10	36	1	18	1	16	1	70	1	98	2
11	35	1	21	1	18	1	74	1	103	2
12	33	1	19	1	19	2	71	1	87	2
13	30	1	16	1	19	2	65	1	106	2
14	31	1	16	1	15	1	62	1	94	2
15	34	1	22	2	21	2	77	2	99	2
16	34	1	21	1	18	1	73	1	111	2
17	32	1	21	1	19	2	72	1	111	2
18	32	1	24	2	20	2	78	2	118	3
19	34	1	21	1	18	1	73	1	88	2
20	33	1	19	1	17	1	69	1	96	2
21	33	1	23	2	19	2	75	1	89	2
22	36	1	20	1	20	2	76	2	113	3
23	38	2	19	1	22	2	79	2	100	2
24	33	1	16	1	16	1	65	1	96	2
25	38	2	19	1	24	2	81	2	99	2
26	39	2	17	1	20	2	76	2	89	2