



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una
Corte Superior de Justicia – 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Vera Oliva, Stefany Fiorella (orcid.org/0009-0009-7475-639X)

ASESORES:

Dr. Herrera Dominguez, Aley Ale (orcid.org/0000-0002-1575-9787)

Dra. Agreda Romero, Lourdes Zhuleim (orcid.org/0000-0003-2812-4817)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HERRERA DOMINGUEZ ALEY ALE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia – 2024", cuyo autor es VERA OLIVA STEFANY FIORELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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, 07 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HERRERA DOMINGUEZ ALEY ALE DNI: 46101423 ORCID: 0000-0002-1575-9787	Firmado electrónicamente por: AHERRERAD el 12- 07-2024 18:54:48

Código documento Trilce: TRI - 0801107





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VERA OLIVA STEFANY FIORELLA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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: "Servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia – 2024", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
STEFANY FIORELLA VERA OLIVA DNI: 77030766 ORCID: 0009-0009-7475-639X	Firmado electrónicamente por: SFVERAV el 12-07- 2024 21:18:49

Código documento Trilce: TRI - 0812716



Dedicatoria

Con mucho cariño y amor dedico este trabajo a mis padres y a mis hermanos con quienes no solo comparto la sangre sino emociones, esperanza y futuro.

Agradecimiento

A Dios por darme vida, salud y bendecir mi camino para poder lograr cada meta que tengo planteada.

A mis padres por darme su amor incondicional.

A mis hermanos y personas anónimas que me han ayudado a seguir adelante y ha no rendirme jamás.

A la Universidad Cesar Vallejo por haberme dado la oportunidad de culminar una etapa muy importante

A sus autoridades que me brindaron todas las facilidades en el proceso de mi Tesis y a mi Asesor el Dr. Herrera Domínguez, Aley Ale, por su paciencia y enseñanzas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES.....	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla1	Frecuencias dimensiones de variable servicios virtuales.....	14
Tabla2	Distribución de frecuencia de variable servicios virtuales.....	15
Tabla3	Frecuencias dimensiones de variable procesos judiciales.....	16
Tabla4	Distribución de frecuencia de variable procesos judiciales	17
Tabla5	Prueba de normalidad	18
Tabla6	Hipótesis General:.....	19

RESUMEN

La presente investigación se ha realizado con el objetivo de determinar la relación entre los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia de Lambayeque Sede Jaén 2024. Esta investigación está relacionada con el Objetivo 12 de los ODS cuyo objetivo es garantizar patrones de consumo y producción sostenibles para apoyar los medios de vida de las generaciones actuales y futuras. El enfoque de estudio fue cuantitativo y el nivel de investigación fue correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 321 usuarios del poder judicial, la técnica empleada para recolección de datos ha sido la encuesta y los instrumentos de medición fueron dos cuestionarios. Resultados, de acuerdo al análisis inferencial se ha utilizado el estadístico Rho de Spearman con coeficiente de correlación $Rho=0,948$ que indican que existe una correlación positiva alta entre los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales. Por lo que se concluye que los servicios virtuales si influyen positivamente en los procesos judiciales.

Palabras clave: procesos judiciales, servicios virtuales, poder judicial, demandas judiciales.

ABSTRACT

This research has been carried out with the objective of determining the relationship between virtual services and management of judicial processes in a Superior Court of Justice of Lambayeque Headquarters Jaén 2024. This research is related to Goal 12 of the SDGs whose objective is to guarantee sustainable consumption and production patterns to support the livelihoods of current and future generations. The study approach was quantitative and the level of research was correlational and cross-sectional. The sample was made up of 321 users of the judiciary, the technique used to collect data was the survey and the measurement instruments were two questionnaires. Results, according to the inferential analysis, Spearman's Rho statistic has been used with a correlation coefficient $Rho=0.948$, which indicates that there is a high positive correlation between virtual services and management of judicial processes. Therefore, it is concluded that virtual services do positively influence judicial processes.

Keywords: judicial processes, virtual services, judicial power, lawsuits.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación ha observado que existe una complejidad en los trámites burocráticos judiciales generando pérdida de tiempo entre los litigantes y en todas las personas involucradas en el proceso, y además engorrosos trámites que pueden tardar años. En la mayoría de los juzgados, realizar un trámite ante el poder judicial demora muchos años, además las personas tienen que asistir varias veces para realizar cada trámite de sus expedientes, insumiendo mucho tiempo y además la gran burocracia que caracteriza el sector. Situación que corrobora el Banco Interamericano de Desarrollo - BID (2018) donde menciona que la ciudadanía en América Latina requiere de 5.4 horas para que pueda terminar un trámite en las entidades públicas. En el caso de Bolivia, esta población le demanda de 11 horas para poder culminar sus trámites. Chile es un país donde quizás los trámites demoren menos, pero alcanzan las 2 horas. Otro dato, de las entidades públicas, es que el 29% de la ciudadanía reconoce que ha entregado un soborno a los servidores públicos para avanzar con sus trámites y sean más rápidos y menos engorrosos. Se observa que la población que tienen menos ingresos resulta ser la más afectada por esta situación burocrática, llegando a sobornar en un 30%, mientras que la población de altos ingresos soborna un 25%. Cabe destacar que los trámites presenciales requieren más de tres asistencias a las entidades públicas.

Esta realidad problemática, también la afronta Perú, como afirma la Gaceta Jurídica (2023) que los trámites de los procesos judiciales civiles pueden demorar en promedio 4 años y 6 meses, el periodo de tiempo que demanda para que enuncie una sentencia puede llegar hasta 5 años o 60 meses que la población tiene que esperar, después de tantas visitas presenciales al juzgado. Las causas principales incluyen demoras en la entrega de mensajes y cargos de recepción de avisos, cambios y suspensiones de jueces y tribunales, tácticas dilatorias de abogados, sobrecarga de casos judiciales gubernamentales, huelgas del poder judicial y ausencias de jueces por las tardes.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo (2023) expresa que la Sala Constitucional y Social de la Corte Suprema no cuenta con el tiempo, los recursos o el personal suficientes para completar todos los casos pendientes tan pronto como se presentaron. Se demoran en promedio ocho meses y veinticuatro días para que un expediente sea calificado, dos meses y quince días para que llegue a la mesa de

partido para ser notificado de la resolución de notificación, y un mes y veinte -un día para que sea devuelto a la sala para la designación de la fecha de audiencia. Finalmente, la etapa que corresponde a la devolución del expediente a la sala y el conocimiento de la causa, que demora quince meses, tiene una demora promedio mucho mayor. Agrega, además, la Defensoría del Pueblo (2023) que, para abordar el tema de las dilaciones injustificadas en los procesos, se han realizado una serie de propuestas en el Poder Judicial; estas propuestas deben ser evaluadas e incorporadas en un plan integral.

Esta problemática genera que se presente esta investigación, debido a que su importancia radica en que permitirá analizar la posible utilización de nuevos medios tecnológicos, tal como sostiene el Banco Mundial (2023) sostiene que la tecnología digital está a la vanguardia del desarrollo y ofrece a los países una oportunidad única para impulsar el crecimiento económico y brindar a las personas acceso a servicios y empleos. La tecnología digital mantiene a las personas, los gobiernos y las empresas conectados durante crisis como desastres naturales y pandemias. Pueden crear soluciones innovadoras a problemas complejos de desarrollo como el seguimiento a los trámites ante las entidades públicas.

Asimismo, ONU (2023) el progreso acelerado de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que abarcan desde las redes sociales hasta el big data y el Internet de las cosas, ha provocado cambios que todo el mundo ha visto. Las interacciones entre las personas y con sus gobiernos han sufrido cambios significativos. El ecosistema se ha enriquecido aún más con el uso de datos gubernamentales abiertos, computación en la nube y consumismo móvil.

Agrega, ONU (2023) sin embargo, casi el 40% de la población mundial vive en países de bajos ingresos y el 63% de la población tiene acceso a internet. Gran parte de la población ya utiliza el internet desde sus teléfonos móviles o celulares. Esto demuestra que la población está abierta al cambio de mentalidad, por lo tanto, los gobiernos deberían participar en la creación y el uso de herramientas de gobierno electrónico para mejorar la capacidad electrónica, fomentar el uso y la capacitación de las TIC y apoyar el desarrollo de habilidades en TIC de manera expansiva en todas sus áreas, de esa manera se agilizarán los procesos para las poblaciones, sobre todo para aquellos que viven alejados de las entidades públicas.

En Perú, el Poder Judicial (2012) en su Plan Estratégico de Tecnologías de Información del Poder Judicial 2012-2016 sostiene que es importante incorporar la tecnología en los procesos con la finalidad de mejorar su imagen institucional.

Las investigaciones académicas deben sumar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, es así que esta investigación está relacionada con el Objetivo 12 de los ODS cuyo objetivo es garantizar patrones de consumo y producción sostenibles para apoyar los medios de vida de las generaciones actuales y futuras. Para que la transformación sea exitosa, es necesario mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y participar activamente en acuerdos ambientales multilaterales. Es por eso que la utilización de los recursos virtuales evitará que se utilice más papel y de esa manera contribuir a la conservación del ambiente.

En base al análisis realizado el problema general es: ¿Cuál es la relación entre los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en un Juzgado Penal 2024?; asimismo, se han generado los siguientes problema específico: Problema específico ¿Cuál es la relación entre los servicios virtuales según la dimensión facilidad para acceder a los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia de Lambayeque Sede Jaén 2024?.

Este estudio se justifica teóricamente, esta investigación analizará las teorías relacionadas a los servicios virtuales que se emiten desde la gestión pública y analizar la gestión de los procesos judiciales; de esa manera apoyados en el conocimiento científico se analizará la situación determinando la eficiencia o no del Estado, de acuerdo a la modernización de la gestión pública. Asimismo, se analizará la capacidad de infraestructura tecnológica del estado para poder implementar sistemas que agilicen las gestiones. En cuanto a la justificación metodológica, para llevar a cabo esta investigación se evaluaron las metodologías e instrumentos existentes, con el fin de desarrollar nuevas herramientas que faciliten la recolección de datos para el análisis y verificación de las hipótesis. Por otro lado, desde la perspectiva práctica, la investigación ayudará a establecer la conexión entre los servicios virtuales y la gestión de los procesos judiciales, permitiendo a los funcionarios del sector judicial mejorar los servicios que ofrecen a los ciudadanos que deben cumplir con trámites complejos ante el poder judicial.

El objetivo general para realizar el estudio es determinar la relación entre los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia de Lambayeque Sede Jaén 2024; asimismo, se han generado los siguientes

objetivos específicos: Objetivo específico 1: Determinar la relación entre los servicios virtuales según la dimensión facilidad para acceder a los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales una Corte Superior de Justicia de Lambayeque Sede Jaén 2024, Objetivo específico 2: Determinar la relación entre los servicios virtuales según la dimensión operatividad de los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales una Corte Superior de Justicia de Lambayeque Sede Jaén 2024, Objetivo específico 3: Determinar la relación entre los servicios virtuales según la dimensión satisface las demandas de los usuarios y gestión de los procesos judiciales una Corte Superior de Justicia de Lambayeque Sede Jaén 2024.

Entre los antecedentes internacionales se presenta a Macías et al. (2021) examinó cómo los procedimientos virtuales en el ámbito penal en Ecuador afectan y vulneran el principio de inmediación. El análisis se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo. Llegó a la conclusión de la necesidad de generar reformas legales sobre virtualidad. Entre los antecedentes nacionales, Hurtado (2021) encontró que el nivel de justicia en el Distrito Judicial estudiado fue moderado con un 55%. El nivel de digitalización de los servicios es moderado con un 45%. Llegó a la conclusión de que había una relación significativa entre los procesos administrativos y los Servicios Digitales en el área judicial. La investigación de Noriega et al. (2023) concluyó que el uso de las TICs ha impedido la suspensión de procedimientos en el sistema judicial, ha reducido el número de audiencias, ha facilitado la revisión de casos y ha reducido la oposición al sistema judicial.

En cuanto a la variable servicios virtuales, los servicios de información virtuales se consideran un enfoque para la competitividad. Antes de conceptualizar, se presenta la Teoría de la Virtualización que ha sido mejor presentada por el Científico Pierre Lévy, quien ha lanzado la Teoría sobre las Tecnologías de la Inteligencia, Levy (1999) menciona que la virtualidad es una herramienta tanto de la razón como de la imaginación, lo que abre la posibilidad de un aprendizaje rápido y una velocidad y poder de pensamiento sin precedentes. Cho et al. (2022) afirma que a través de los ambientes virtuales pueden conectarse varias personas y favorecer la comunicación. Para Amazon (2024) los servicios virtuales son abstracciones de servicios reales proporcionados por servidores virtuales directa o indirectamente a través de enrutadores virtuales. Los servicios dependientes llaman a un servicio virtual a través de su nombre servicio virtual y esas solicitudes se enrutan al servidor virtual o enrutador virtual designado como proveedor de servicios virtuales. Para Kaplan y

Haenelin (2018) y Jackson (2019) los servicios virtuales, deben estar diseñados para permitir el acceso a los desarrollos tecnológicos desarrollados o gestionados en un contexto organizacional a través de diferentes canales (Internet/Intranet). Jara y Ochoa (2020) la optimización de la gestión de la información, así como la transferencia y Joy et al. (2022) la socialización oportuna del conocimiento empresarial/organizacional creado en departamentos, sistemas de TI y servicios judiciales.

En la actualidad, Ávila (2022) la utilización de la telemática es muy importante en los procesos judiciales de esa manera las personas pueden seguir todos sus trámites sea de forma auditiva o visual u oral. Según Shumanov y Johnson (2021) los servicios virtuales repercuten en las empresas, los gobiernos y en diversas organizaciones; de tal manera que buscan influir en los usuarios, es así que los servicios virtuales consisten en la suma de todos los conocimientos contenidos en documentos virtuales de las instituciones. Bentlage et al. (2020) todo el conocimiento acerca de las empresas, así como del trabajo, se encuentra en la mente de las personas. Mordor Intelligence (2021) esto también comprende documentos comerciales como programas, bases de datos y grabaciones de audio y video. En consecuencia, Chang et al. (2022) la capacidad de administrar este conocimiento de conformidad con las tendencias innovadoras no posibilita la centralización y el proceso tecnológico.

Bentlage et al. (2020) se dispone de una amplia variedad de medios y canales que posibilitan la conexión y el intercambio de comunicación. Choi et al. (2022) sostuvo que la virtualidad es un mundo donde se puede interactuar similar a la presencialidad. Benítez et al. (2023) afirma que actualmente el mundo globalizado presenta cambios a todo nivel, por lo que es necesario contar con adecuados sistemas de información. Espinoza y López (2024) la virtualización permite facilitar el trabajo de los jueces, porque ya se tiene información en las bases de datos y así tomar decisiones frente a los casos. López (2020) actualmente el desarrollo tecnológico con lleva a todas las instancias adopten el uso de la tecnología desde el teletrabajo y las atenciones a las personas en diversos campos. Lu et al. (2017) la virtualización establece una nueva forma de relación entre el uso de coordenadas espaciales y temporales, superando barreras espacio-temporales y dando forma a un entorno en el que la información y la comunicación están disponibles desde perspectivas nunca antes conocidas, al menos en términos de escala y capacidades,

dado el aumento de la competencia como resultado de la globalización y la apertura de los mercados. Gadalla et al. (2013) el avance y desarrollo de las TIC ha propiciado el surgimiento de diversas aplicaciones que muestran cómo las herramientas digitales se integran en las actividades que realizan las organizaciones. En consecuencia, Shumanov y Johnson (2021) las organizaciones disponen de diversas opciones que han transformado los métodos de comunicación para interactuar con sus clientes de manera más cercana. Arana (2021) menciona que actualmente utilizamos avanzadas tecnologías para recolectar, analizar y tomar decisiones y para interactuar con los demás y que Google, Apple y Amazon usan avanzadas tecnologías a partir de la enorme cantidad de información que reciben de sus usuarios o clientes.

Kozinets (2022) sostuvo que la utilización de las tecnologías digitales permite que las personas se sumerjan en el mundo digital y que llegan a utilizar servicios virtuales que ofrecen servicios como el reconocimiento facial, la traducción instantánea y aplicaciones inteligentes como Alexa y Google Assistant. Establece las cualidades, calificaciones, habilidades y requisitos de los clientes, productos y servicios; esto conduce a un generador de activos. Abanto (2020) considera que la implementación de la informática en los procesos se ve todavía como algo lejano. Gamboa y Arcentales (2019) señalaron que la introducción del uso de las TICs en los servicios públicos es una forma de innovar en la provisión de servicios a los ciudadanos. Ruvalcaba (2020) menciona que el gobierno electrónico es una forma innovadora que debe aplicarse en la gestión pública.

En consecuencia, Charles et al. (2005) señala que una administración eficiente del conocimiento altera el concepto de empresa y de todas las ciencias relacionadas. Asimismo, Arana (2021) las tareas fundamentales de la administración son la generación del capital humano de la organización y la estructuración y sistematización del conocimiento. Dincelli y Yayla (2022) dado que la virtualidad permite la gestión y que las personas puedan interactuar a través de la computadora, es una forma como el mundo puede mejorar la gestión aplicando valores, creencias y estructuras sociales y económicas donde todos se benefician. Diaz (2023) y Ali y Anwar (2021) sostuvieron que existe una preocupación en varios países de Latinoamérica por presentar una gestión eficiente a la ciudadanía.

Dentro de las dimensiones, se encuentra la dimensión de acceso a los servicios virtuales. Chowdhury et al. (2021) el objetivo de los servicios virtuales radica en la creación de un sistema sofisticado que Cavani (2020) añade que el uso de las

tecnologías permite verificar y analizar los trámites de las personas y responder con rapidez de conformidad con la información recolectada en bases de datos e identificada mediante conceptos fundamentales. Eggar (2021) las tecnologías basadas en la nube; es decir, con información que está siempre disponible está favoreciendo la gestión, mediante la posibilidad de acceder a las plataformas en línea. Mark (2017) que posibilitan que los usuarios almacenen, respalden y acceden a sus archivos y datos a través de Internet. Macías et al. (2021) este tipo de servicio en línea brinda una gran flexibilidad y conveniencia, ya que no es necesario instalar pesados softwares en los dispositivos físicos. Alhadla (2016) la tecnología ayuda a que las personas puedan comunicarse rápidamente y los usuarios pueden guardar sus archivos en la nube y posteriormente acceder a ellos desde su ordenador, teléfono, tableta u otros dispositivos compatibles. Llasacce-Orosco (2024) considera que es importante que se implemente los tramites aplicando los mecanismos de gobierno electrónico, de esa manera se realizaran los procesos más eficaces y eficientes.

Eggar (2021) la virtualización en la administración pública se refiere al uso de tecnologías digitales para replicar y gestionar de manera virtual servicios, procesos y recursos que tradicionalmente se realizarían de forma física. Esto facilita la gestión de datos y aplicaciones gubernamentales. Chowdhury et al. (2021) el almacenamiento en la nube o en sistemas virtualizados permite a las agencias gubernamentales manejar grandes volúmenes de datos de manera eficiente y segura. La virtualización permite que los ciudadanos accedan a servicios públicos en línea, como la presentación de impuestos, la solicitud de permisos, y la consulta de información pública, lo que facilita el acceso y reduce la necesidad de visitas físicas a oficinas gubernamentales. Los ciudadanos pueden participar en consultas públicas, encuestas y foros virtuales, promoviendo una mayor transparencia y participación en la toma de decisiones. Dincelli y Yayla (2022) la virtualización facilita la automatización de tareas administrativas y procesos operativos, lo que aumenta la eficiencia y reduce el riesgo de errores humanos. Las agencias pueden gestionar y tramitar documentos y solicitudes de manera electrónica, lo que acelera el proceso y reduce el uso de papel. La virtualización permite a los empleados gubernamentales trabajar de manera remota, lo que puede mejorar la flexibilidad y la continuidad operativa, especialmente en situaciones de emergencia o crisis. Abanto (2020) Los programas de formación y capacitación para empleados públicos pueden llevarse a

cabo virtualmente, facilitando el acceso a recursos educativos y a la actualización continua sin la necesidad de desplazamientos. La virtualización permite implementar soluciones avanzadas de seguridad para proteger los datos gubernamentales sensibles y garantizar su integridad y confidencialidad. Sin embargo, también plantea desafíos relacionados con la seguridad de la información, la brecha digital y la necesidad de capacitación adecuada.

En cuanto a la dimensión de operatividad de los servicios virtuales, Adamopoulou y Moussiades (2020) los servicios virtuales tienen por tendencia a actuar como asistente virtual durante el contacto con los clientes y Harris (2016) no sólo interpretan la intención del usuario; también manejan sus preguntas y brindan respuestas flexibles y precisas. Ahmad (2018) y Haenlein (2018) los beneficios que aportan los asistentes virtuales para mejorar la calidad del servicio incluyen presencia 24 horas al día, 7 días a la semana, asegurando respuesta inmediata y mejorando el proceso de satisfacción del cliente. Riascos Erazo et al. (2020) sostuvieron que que existe un riesgo de que la infraestructura tecnológica pueda perderse por falta de mantenimiento. Taghavifard y Hejazinia (2021) los servicios personalizados pueden aumentar la calidad del servicio.

Con respecto a la dimensión de la satisfacción de los usuarios virtuales, Mordor Intelligence (2021) sostiene que el servicio de referencia virtual, como punto de contacto entre los usuarios y los profesionales que trabajan en las instituciones de información, fomentando la comunicación entre todos los actores involucrados en función de satisfacer las demandas. Almurshidi (2018) estos servicios evitan el robo de información y Judson et al. (2020) posibilitan la separación física en los lugares que están saturados de personas que llevan a cabo trámites.

Con respecto a la variable de gestión de procesos judiciales, Monroy (1996) el proceso judicial es un conjunto de acciones realizadas por diversos actores, que tienen un conflicto entre sí. Sagastegui (1996) los responsables de cumplir con la ley, tales como: los juzgados de paz no requeridos y requeridos: conforman el nivel jerárquico más elevado en el que se estructura el sistema judicial. Asesores especializados o mixtos: Se trata del segundo nivel jerárquico en el cual se estructura el sistema judicial peruano. También se encuentra en las Cortes Superiores son el tercer nivel en el que se establece el sistema judicial. Se encuentran bajo la administración exclusiva de la Corte Suprema de la República y tienen la plena autoridad de conocer los juicios en la mayoría de los casos. Por último, la Corte

Suprema: Se trata de la máxima autoridad jurídica del Perú. Su dominio se extiende a lo largo del territorio nacional. Las decisiones pueden ser adoptadas ante las autoridades y la Corte Suprema tiene la responsabilidad final sobre todos los procedimientos legales.

Monroy (1996) todo procedimiento jurídico, sin importar su denominación y especialización, debe fundamentarse en los principios procesales de legalidad, urgencia, focalización, celeridad, interrupción, igualdad entre las partes, oralidad y economía procesal dentro de la acción jurídica normativa. Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial (1993) la definición de un proceso como relación jurídica se fundamenta en las acciones del proceso involucran a un cierto número de individuos que adoptan acciones de conformidad con los roles e intereses de su participación establecidos por la ley.

Según Sagastegui (1996), los procedimientos judiciales comprenderán temas civiles, penales, laborales, familiares y comerciales. Dado que las circunstancias del proceso judicial son fundamentales, las autoridades involucradas en el proceso judicial representan las etapas del proceso por las que transcurre cada entidad. Según García-Perrote (2023) un proceso puede experimentar diversas modificaciones durante su desarrollo, pero su esencia suele mantenerse constante y es esencial divulgar el progreso de los trámites.

Según Sagastegui (1996) Un proceso judicial sigue los procedimientos siguientes que conforman las dimensiones de la variable de gestión de los procesos judiciales, primero la interposición de la demanda, el escrito de la parte que inicia este proceso buscando respaldo jurisdiccional establece el reclamo, incluyendo el monto requerido por la parte. El procedimiento de reclamo es el inicio de una reclamación. Dado que se aplican ciertos requisitos formales establecidos por la ley, su cumplimiento dará lugar al reconocimiento de la reclamación y, en consecuencia, a la entrega de permisos y autorizaciones. En el caso contrario, será rechazado o no autorizado. En los requisitos, se incluyen como requisitos formales los siguientes: La designación del juez en relación al caso, los datos de identidad, domicilio y domicilio legal, el nombre y domicilio del representante o apoderado del solicitante, el nombre y la dirección del sospechoso.

A continuación, se encuentra la dimensión de Emplazamiento del solicitante. El juez notificará al solicitante la existencia de la demanda en su contra y notificará y se le brindará tiempo para responder. Se lleva a cabo la cita mediante una notificación

escrita dictada mediante resolución judicial y entregada en su domicilio. Y los documentos a presentar, según lo establecido por la Ley menciona el Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial (1993). Nuñez (2022) sostiene que al aplicar las nuevas tecnologías en los procesos judiciales ayudará mejorar por ejemplo los expedientes de un documento escaneado a un documento electrónico que facilitará los procedimientos legales. Dentro de la transparencia de los procedimientos judiciales, se posibilitará que el conjunto de información obtenida durante un período de tiempo. Los juicios pueden tener un impacto en el desarrollo y la conclusión de los procedimientos judiciales; la información recolectada.

A continuación, se encuentra la dimensión de Contestación. Se trata de la respuesta del solicitante a la situación jurídica planteada por el demandante ante el tribunal, combinando informes procesales y considerando los sucesos para establecer la decisión del tribunal. Esto quiere decir que, una vez recibida una respuesta, ni siquiera el solicitante puede modificarla, por lo tanto, está obligado a decidir las cuestiones en disputa y proseguir con el juicio. En esta etapa, el sospechoso tiene todas las posibilidades de defenderse. A continuación, se encuentra la administración del proceso. Gutiérrez (2015) el propósito es dejar claro que cualquier asunto que se aborde en el trayecto será abordado en el tribunal y que el juez es consciente de los riesgos de la disputa. Para anular un juicio, como señala Poder Judicial (2012) el juez debe asegurarse de que se han cumplido los requisitos o elementos fundamentales de un juicio justo y que se han cumplido las garantías establecidas en el documento. También existe la conciliación es un acuerdo entre las partes con el fin de solucionar los asuntos en disputa. Saavedra (2023) también es importante presentar las evidencias del proceso judicial, como el reconocimiento fácil al utilizar la tecnología en los procesos.

Finalmente, se presenta la dimensión de la sentencia. Esta es la decisión del tribunal respecto al litigio planteado y, en ocasiones, termina el procedimiento. Alzamora (1981) agrega que la conclusión general de un juicio es que el juez se pronuncie acerca del litigio objeto de sentencia después de que las partes hayan formulado sus demandas y, en su caso, durante la etapa de reclamaciones, las objeciones y excepciones y medios que considere pertinentes. Se requiere que el juez exprese en la sentencia su decisión acerca del conflicto para determinar si trató de justificar los puntos de vista de cada persona en la fase de prueba y llegó a una conclusión en la fase de juicio, establece la sentencia judicial o definitiva y escribe la

sentencia en el estatuto. Como Rodríguez (1999) las partes pueden utilizar medidas antijudiciales para anular órdenes emitidas o aprobadas previamente si creen que dichas órdenes tienen un impacto negativo en sus derechos. Los elementos fundamentales de este proceso son, sin embargo, subasta, sentencia, transferencia de propiedad, etc. Martín (2020) sostiene que realizar todos estos procesos virtuales en la justicia tiene que estar basados en la confianza y en generar aprendizajes en la ciudadanía para superar las brechas de los litigios.

De acuerdo a todo lo expuesto esta investigación es importante debido a que al ingresar a un mundo de la virtualización tal como sostiene Levy (1999) en la teoría de la virtualización: la utilización de la computadora, de celulares inteligentes y de aplicativos; es necesario que las entidades judiciales también actualicen sus procedimientos de acuerdo a la innovación tecnológica que actualmente estamos viviendo. Es por ello, es que importante que se analice la implementación de servicios virtuales que faciliten el seguimiento a los expedientes judiciales, la contestación, la revisión, la opinión de ambas partes, de la defensa, del juez, del fiscal y de todos los involucrados.

En ese sentido, este marco teórico presenta la conceptualización teórica basado en la Teoría de la Virtualización de Levy y en la Ley Orgánica del Poder Judicial (1993) sobre que esta conjugación teórica permitirá generar una investigación aplicada que espera demostrar la posible aplicación de los servicios virtuales en los procesos judiciales, generando que la ciudadanía pueda estar en constante interacción con los funcionarios públicos encargados de los procesos judiciales, evitando el traslado presencial que muchas veces impide la eficacia y eficiencia de los procesos. En última instancia, la posibilidad de disponer de servicios virtuales posibilitara las interacciones en sentido de un flujo de información y comunicación permanente y frecuente entre los involucrados. Así la ciudadanía recibirá un servicio del Estado con valor público, frente a un problema público que se adolece por muchos años.

Consiguientemente, se ha planteado la siguiente hipótesis general: existe relación entre los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales una Corte Superior de Justicia de Lambayeque Sede Jaén 2024.

II. METODOLOGÍA

La presente investigación ha considerado que debe plantearse con el paradigma positivista sustentado con el enfoque cuantitativo, además se plantea la investigación de tipo aplicada, sustentado con la conceptualización de Hernández et al. (2014) debido a que considera buscar una solución a la grave problemática que afronta el Corte Superior De Justicia De Lambayeque Sede Jaén por la demora en los trámites burocráticos que pueden tardar hasta 5 años. Cabe mencionar que el presente estudio se detalla con un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, como proponen Hernández et al. (2014) lo que la investigadora realizó fue sostener una correlación entre las variables identificadas.

Las variables de análisis de esta investigación serán la Variable independiente: Servicios virtuales, conceptualizada por Amazon (2024) los servicios virtuales deben ser diseñados de manera que faciliten el acceso a los avances tecnológicos desarrollados o administrados dentro de la organización, utilizando varios canales como Internet e Intranet, con el fin de mejorar la gestión de la información y los procesos necesarios para los usuarios. En relación a la variable dependiente: Gestión de procesos judiciales, como afirma Monroy (1996) El proceso judicial es un conjunto de acciones realizadas teniendo en cuenta ciertas reglas más o menos estrictas, llevadas a cabo en el ejercicio de la función judicial del Estado por diversos sujetos involucrados relacionados entre sí por similitudes, diferencias o contradicciones. (ver anexo N°01)

Población y muestra de esta investigación estuvo compuesta por los 1967 usuarios que gestionaron sus expedientes judiciales entre el periodo que concierne a enero- abril 2024 en una Corte Superior De Justicia De Lambayeque Sede Jaén 2024. La muestra está conformada por 321 usuarios que gestionaron sus expedientes judiciales entre el periodo estipulado en una Corte Superior De Justicia De Lambayeque Sede Jaén 2024. Se aplicará un muestreo aleatorio de acuerdo a los usuarios que acuden a la Corte Superior De Justicia De Lambayeque Sede Jaén 2024 para realizar el seguimiento a sus expedientes. A esta muestra se le aplicará el instrumento que se ha diseñado para la presente investigación. (ver anexo N°07).

En este estudio, se ha decidido utilizar una encuesta como técnica principal para recolectar datos. Esta encuesta será aplicada directamente a la población

estudiada, utilizando dos cuestionarios diseñados específicamente como instrumentos de recolección de datos. El primer cuestionario se encuentra en el *(Anexo 2) A. Cuestionario de la variable servicios virtuales*; para medir el cuestionario se ha diseñado un cuestionario con 30 preguntas politómicas en la Escala de Likert. Y para la segunda variable se encuentra en el *(Anexo 2) B Cuestionario de la variable de Gestión de Procesos Judiciales* se ha diseñado un cuestionario con 28 preguntas politómicas. Ambos instrumentos han sido validados por expertos y se está pasando la validez del contenido por juicio de expertos (ver Anexo N°03) y la validez de consistencia interna (ver anexo N°04).

En relación al Método para el análisis de datos, se procederá de la siguiente manera, una vez aplicado los instrumentos a la muestra identificada, se procederá a la tabulación de la información cuyos datos de cada variable serán procesados junto con sus dimensiones que permitirá la generación de tablas y figuras donde se podrá observar los resultados descriptivos. A continuación, se procederá a obtener los resultados inferenciales, para ello se realizará el análisis correlacional de Rho de Spearman utilizando el reconocido software estadístico SPSS 26. Obtenida esta información se realiza una minuciosa acción interpretativa de datos que permitirán la contrastación de la hipótesis, para finalizar con la presentación de la discusión, las conclusiones y recomendaciones que aportará la presente investigación a la comunidad científica.

En esta investigación se aplica la ética, es así que se basa en el Principio de Autonomía, este momento es cuando la investigadora comunicará a la Corte Superior De Justicia De Lambayeque Sede Jaén, la intención sobre esta importante investigación cuyos resultados serán entregados para su análisis y utilidad. Seguidamente el principio de justicia, una investigación se caracteriza por ser participativa, todas las personas podrán expresarse a través de los instrumentos aplicados. Respecto al principio de beneficencia, proyectándose que los resultados sean valorados y utilizados por la Corte Superior De Justicia De Lambayeque Sede Jaén. Con el principio de no maleficencia, se tendrá cuidado de que la investigación sea de utilidad a las personas involucradas en los procesos judiciales. Y con el principio de autonomía mediante el consentimiento informado es un proceso, en el que se comunicará a las personas que participaran de esta investigación, dándole a conocer los detalles para su segura participación. (ver anexo N° 05).

III. RESULTADOS

3.1 Resultados Descriptivos

Variable 1: Servicios virtuales

Tabla 1

Frecuencias de las dimensiones de la variable Servicios virtuales

Niveles	Facilidad para acceder a los servicios virtuales		Operatividad de los servicios virtuales.		Satisface la demanda de los usuarios	
	fr	%	fr	%	fr	%
Alto	194	60.4%	130	40.5%	193	39.9%
Medio	127	39.4%	191	59.5%	128	60.1%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%
Total	321	100%	321	100%	321	100%

En la Tabla 1 se puede visibilizar los resultados descriptivos que esta investigación ha alcanzado en la dimensión de facilidad para acceder a los servicios virtuales obteniéndose para el nivel alto una frecuencia de 194 que corresponde al 60.4%; para el nivel medio con frecuencia de 127 (39.4%). La dimensión operatividad de los servicios virtuales se obtuvo un puntaje de 130 (40.5%) para la frecuencia de nivel alto, con una frecuencia de 191 (59.5%) para el nivel medio. Siguiendo con la dimensión satisface la demanda de los usuarios de la variable servicios virtuales, se presenta una frecuencia de 193 con 39.9% para el nivel alto, una frecuencia de 128 para el nivel medio con 60.1%. Estos resultados indican que los usuarios, tienen una confianza en que puedan acceder a los servicios virtuales judiciales, un considerado porcentaje considera que la operatividad será de medio a alto y un término medio considera que estará satisfecho con los servicios virtuales judiciales.

Tabla 2*Frecuencia de Variable Servicios virtuales*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Alto	130	40.5%
Medio	191	59.5%
Bajo	0	0%
Total	321	100%

En la presente Tabla 2 se visualizan los resultados descriptivos que se encontraron en la variable Servicios virtuales cuyos resultados que corresponden al nivel alto con 130 de frecuencia (40.5%), seguido de 191 del nivel medio (59.5%) y 0 para el nivel bajo. Por lo que un alto nivel de los usuarios considera la necesidad de instalar los servicios virtuales.

Variable 2: Gestión de los procesos judiciales

Tabla 3

Frecuencias de las dimensiones Gestión de los procesos judiciales

Niveles	Interposición de la demanda		Emplazamiento del demandado		Contestación de la demanda- medios probatorios		Saneamiento del proceso-emisión de sentencia	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Alto	64	19.9%	128	39.9%	128	39.9%	128	39.9%
Medio	257	80.1%	193	60.1%	193	60.1%	193	60.1%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	321	100%	321	100%	321	100%	321	100%

En la Tabla 3 se exponen los hallazgos cuantitativos que la presente investigación ha alcanzado de las cuatro dimensiones. En relación con la dimensión de Interposición de la demanda, se observó que el nivel alto tuvo una frecuencia de 64 casos, que representa el 19.9%, mientras que el nivel medio tuvo una frecuencia de 257 casos, equivalente al 80.1%. En cuanto a la dimensión de emplazamiento del demandado en los procesos judiciales, se encontró una frecuencia de 128 casos para el nivel alto, que corresponde al 39.9%, y una frecuencia de 193 casos para el nivel medio, que representa el 60.1%. En relación con los resultados descriptivos que corresponden a la dimensión contestación de la demanda- medios probatorios con una frecuencia de 128 con el 39.9% para el nivel alto, una frecuencia de 193 con un 60.1% para el nivel medio. Finalmente, se exponen los hallazgos de la dimensión Saneamiento del proceso-emisión de sentencia con una frecuencia de 128 con el 39.9% para el nivel alto, una frecuencia de 193 con un 60.1% para el nivel medio.

Tabla 4

Frecuencias de la variable Gestión de los procesos judiciales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Alto	128	39.9%
Medio	193	60.1%
Bajo	0	0%
Total	321	100%

En la Tabla 4 se pueden visualizar los resultados encontrados por la presente investigación en relación a la variable analizada sobre la Gestión de los procesos judiciales, se obtuvo una frecuencia de 128 para el nivel alto con un 39.9 %; se obtuvo una frecuencia de 193 para el nivel medio con un 60.1%. Los resultados muestran que un alto porcentaje considera la mejora de los trámites de los procesos judiciales.

3.2 Resultados Inferenciales

Tabla 5

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Serv Virtuales	,390	321	,000	,623	321	,000
V2 Proces Judici	,393	321	,000	,621	321	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según los resultados, se concluye que la distribución no es normal, dado que 0,000 es inferior a 0,05, por lo que se opta por aplicar el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 6

Correlación de Spearman entre los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales

		Servicios virtuales	Gestión de Procesos Judiciales
Servicios Virtuales	Coeficiente de correlación	1	,948
	Sig. (bilateral)		,000
Gestión de procesos judiciales	N	321	321
	Coeficiente de Correlación	,948	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	321	321

Nota: Los datos fueron extraídos del programa SPSS v26.

Según el análisis inferencial (0.948), que supera el valor crítico, se ha establecido la relación entre los servicios virtuales y la gestión de procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, Sede Jaén 2024. En consecuencia se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (Ho), indicando una correlación positiva muy significativa entre los servicios virtuales y la gestión de procesos judiciales.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación parte de lo establecido por Amazon (2024) que los servicios virtuales han de concebirse para acceder a través de diferentes vías (Internet/Intranet) a los desarrollos tecnológicos desarrollados o administrados en contextos organizacionales, para optimar la gestión de información y de trámites que algún usuario necesita realizar. Asimismo, en base a lo presentado por el Poder Judicial (2012) de Perú, en su Plan Estratégico de Tecnologías de Información del Poder Judicial 2012-2016 sostiene que es importante incorporar la tecnología en los procesos con la finalidad de mejorar su imagen institucional.

En efecto, tras los procedimientos metodológicos que ha conllevado esta investigación, se expone que para el objetivo general de determinar la relación entre los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia de Lambayeque Sede Jaén 2024, en base a lo encontrado en la variable servicios virtuales obteniéndose que el nivel alto con 130 de frecuencia (40.5%), seguido de 191 del nivel medio (59.5%) y 0 para el nivel bajo. Por lo que un alto nivel de los usuarios considera la necesidad de instalar los servicios virtuales.

Esto corrobora lo encontrado por la investigación de Noriega et al. (2023) concluyó que el uso de TICs ha impedido la suspensión de procedimientos en el sistema judicial, ha reducido el número de audiencias, ha facilitado la revisión de casos y ha reducido la oposición al sistema judicial.

Los resultados descriptivos que se han alcanzado en la dimensión de facilidad para acceder a los servicios virtuales se obtuvieron para el nivel alto, con una frecuencia de 194 está vinculado al 60.4%; para el nivel medio con frecuencia de 127 (39.4%). En efecto, el reporte cuantitativo de la dimensión operatividad de los servicios virtuales se obtuvo un puntaje de 130 (40.5%) en el nivel alto, seguidamente para el nivel medio con una frecuencia de 191 (59.5%). En relación a la dimensión satisface la demanda de los usuarios de la variable servicios virtuales, se presenta una frecuencia de 193 con 39.9% para el nivel alto, una frecuencia de 128 para el nivel medio con 60.1%. Estos resultados indican que los usuarios, tienen una confianza en que puedan acceder a los servicios virtuales judiciales, un considerado porcentaje considera que la operatividad será de medio a alto y un término medio considera que estará satisfecho con los servicios virtuales judiciales.

Esto coincide con los hallazgos de Macías et al. (2021), quienes llevaron a cabo un estudio sobre cómo los procedimientos judiciales virtuales en el ámbito penal en el país democrático de Ecuador afectan el principio de inmediación, utilizando un enfoque cuantitativo. Sus conclusiones resaltan la necesidad de reformas legales en cuanto a la virtualidad. Además, Singh et al. (2020) señalaron que las personas y organizaciones pueden conectarse desde dispositivos móviles a ubicaciones remotas para realizar actividades como enviar mensajes de voz y texto, compartir archivos de diversos tipos y realizar videollamadas a través de redes sociales o networking.

Por otro lado, Monroy (1996) discutió la naturaleza del proceso judicial como una serie de acciones dialécticas realizadas dentro del ejercicio de la función jurisdiccional del Estado, involucrando a diversos sujetos con intereses variados, pero intrínsecamente vinculados por objetivos tanto privados como públicos. Es así que esta investigación cuantitativa encontró que los resultados descriptivos para la variable gestión de los procesos judiciales, se obtuvo una frecuencia de 128 para el nivel alto con un 39.9 %; se obtuvo una frecuencia de 193 para el nivel medio con un 60.1%. Los resultados muestran que un alto porcentaje considera la mejora de los trámites de los procesos judiciales.

Esto concuerda con lo hallado por Hurtado (2021) en su investigación cuantitativa encontró que el nivel de justicia en el Distrito Judicial estudiado fue moderado con un 55%. El nivel de digitalización de los servicios es moderado con un 45%. Alcanzó la conclusión de que había una relación significativa entre los procesos administrativos y los servicios digitales en el área judicial. Además, coincide con Choi et al. (2022) sostuvo que la virtualidad es un mundo donde se puede interactuar similar a la presencialidad. Benítez et al. (2023) afirma que actualmente el mundo globalizado presenta cambios a todo nivel, por lo que es necesario contar con adecuados sistemas de información.

Estos resultados de la presente investigación, evidencian que los procesos judiciales virtuales so actualmente una herramienta muy valorada para alcanzar la eficiencia y accesibilidad del sistema de justicia en un mundo cada vez más digital. La utilización de tecnologías digitales en los procedimientos judiciales en Perú representa la oportunidad para que Perú pueda dar un cambio estratégico en la forma que se administra la justicia. Los procesos virtuales pueden aportar beneficios sustanciales

al sistema judicial peruano como, por ejemplo: el acceso a la información; es decir, los procesos virtuales permiten a los ciudadanos acceder libremente a las resoluciones emitidas por los órganos jurisdiccionales en una versión digital, lo que facilita el conocimiento de todo lo que abarca los procesos judiciales. Esto es especialmente ventajoso para aquellos que habitan en zonas totalmente alejadas o zonas rurales que siempre no tienen acceso a los centros judiciales. La justicia más accesible no solo aumenta la participación de las partes involucradas, sino que también reduce las barreras geográficas y económicas.

Complementariamente, los servicios virtuales, contribuyen a la celeridad en los tramites: La digitalización de los procesos judiciales agiliza los trámites y procesos, lo que aumenta la eficiencia en la resolución de los expedientes judiciales y reduce los tiempos de espera. Además, contribuyen con la eficiencia y reducción de tiempos de espera: la tecnología reduce significativamente los tiempos de espera al gestionar y procesar los expedientes. Las audiencias virtuales ofrecen más flexibilidad en la programación, ahorrando más tiempo a Jueces y abogados y evitando demoras en los casos. Redundan en la reducción de costos, los procesos virtuales ayudan a reducir los costos de movilidad, alojamiento de las partes procesales, así como de los Abogados. lo que puede ser particularmente una carga, especialmente para quienes no pueden pagarlo.

Cabe destacar, que esta investigación muestra que las plataformas virtuales facilitan la grabación de audio y video de las audiencias, aumentando así la transparencia y la rendición de cuentas en el sistema judicial. Los registros digitales se pueden almacenar y acceder fácilmente para su revisión, lo que contribuye a la integridad de los procedimientos legales. Esta capacidad de registrar y archivar audiencias de manera eficiente brinda a todas las partes tengan acceso a un historial claro y verificable de los procedimientos. Un punto importante, es que favorecen la Inclusión y Participación de Personas con Discapacidades, esto se traduce como la ayuda a las personas con discapacidades físicas que tienen dificultades para acudir a los tribunales. Las plataformas digitales pueden adaptarse a las necesidades específicas de estas personas, permitiéndoles participar plenamente en los procedimientos judiciales. Esto es fundamental en la garantía de la justicia.

Los hallazgos cuantitativos de dimensión de Interposición de la demanda se obtuvo una frecuencia de 64 para el nivel alto con un 19.9 %, una frecuencia de 257 con 80.1% para el nivel medio. En efecto, se encontró en la dimensión Emplazamiento del demandado de los procesos judiciales una frecuencia de 128 para el nivel alto con 39.9%, una frecuencia de 193 para el nivel medio con 60.1%. En relación con los resultados descriptivos que corresponden a la dimensión contestación de la demanda- medios probatorios con una frecuencia de 128 con el 39.9% para el nivel alto, una frecuencia de 193 con un 60.1% para el nivel medio.

De acuerdo a lo investigado, al aplicar los servicios virtuales, va a permitir que los procedimientos se realicen a través de la plataforma electrónica. Este sistema permite que ambas partes accedan a la información del expediente judicial. Los principales aspectos de esta conexión son: Notificación Electrónica: Cuando se presenta una demanda, el sistema notifica al demandado electrónicamente, como por correo electrónico o SMS, notificándole la interposición de la demanda y proporcionándole acceso al expediente digital. Acceso a Expediente Digital: Las partes procesales pueden acceder al expediente digital en cualquier momento para revisar los documentos presentados, las pruebas y cualquier otra información relevante al expediente judicial. Audiencias Virtuales: Las audiencias se llevarán a cabo mediante videoconferencias en una plataforma segura proporcionada por el Poder Judicial. Ambas partes recibirán un enlace para participar en la audiencia en línea en la fecha y hora programada. Mensajería y Comunicación: La plataforma puede incluir herramientas de mensajería que permitan a los abogados de ambas partes comunicarse y negociar un posible acuerdo.

Asimismo, cabe mencionar que esta investigación ha encontrado que existe una necesidad en los usuarios en que se brinde facilidades virtuales para la contestación de las demandas. El demandado tiene la oportunidad de contestar la demanda en el plazo o tiempo estipulado por las normas legales y vigentes siguiendo el mismo procedimiento similar al de la interposición de la demanda: Acceso y Autenticación: El demandado accede a la plataforma electrónica utilizando sus credenciales y se autentica de la misma manera que el demandante. Revisión de la Demanda: El demandado puede revisar todos los documentos y pruebas presentados por el demandante a través del expediente judicial digital. Relleno de Formulario de Contestación: Para contestar la demanda, el demandado deberá llenar un formulario

electrónico en el que podría detallar su versión de los hechos, presentar pruebas y formular sus defensas y excepciones. Carga de Documentos: El demandado puede cargar documentos adicionales que respalden su contestación, como pruebas, declaraciones y otros materiales relevantes. Presentación de la Contestación: Luego de completar el formulario y adjuntar los documentos necesarios, el demandado presentará su contestación de la demanda electrónicamente. El sistema generará un acuse de recibo para confirmar la recepción de la contestación.

Esto concuerda con Gutiérrez (2015) el propósito es dejar claro que cualquier asunto que se aborde en el trayecto será abordado en el tribunal y que el juez es consciente de los riesgos de la disputa. Para anular un juicio, como señala Poder Judicial (2012) el juez se asegura de los requisitos o elementos fundamentales de un juicio justo y que se han cumplido las garantías establecidas en el documento. También existe la conciliación es un acuerdo entre las partes con el fin de solucionar los asuntos en disputa. Saavedra (2023) señaló que también es importante presentar las evidencias del proceso judicial, como el reconocimiento fácil al utilizar la tecnología en los procesos.

Asimismo, la dimensión saneamiento del proceso-emisión de sentencia con una frecuencia de 128 con el 60.1% para el nivel alto, una frecuencia de 193 con un 60.1% para el nivel medio. Estos resultados son congruentes a la opinión de Sagastegui (1996), los procedimientos judiciales comprenderán temas civiles, penales, laborales, familiares y comerciales. Dado que las circunstancias del proceso judicial son fundamentales, las autoridades involucradas en el proceso judicial representan las etapas del proceso por las que transcurre cada entidad. García-Perrote (2023) un proceso puede experimentar diversas modificaciones durante su desarrollo, pero su esencia suele mantenerse constante y es esencial divulgar el progreso de los trámites.

Con base al análisis inferencial se encontró que la correlación entre los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales alcanzó al 0,948, por lo que se decide rechazar la hipótesis nula H_0 , en vista que existe una correlación positiva muy alta entre los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales.

Lo anterior corrobora lo mencionado por Benítez et al. (2023) afirma que actualmente el mundo globalizado presenta cambios a todo nivel, por lo que es necesario contar

con adecuados sistemas de información. Espinoza y López (2024) la virtualización permite facilitar el trabajo de los jueces, porque ya se tiene información en las bases de datos y así tomar decisiones frente a los casos. López (2020) actualmente el desarrollo tecnológico con lleva a todas las instancias adopten el uso de la tecnología desde el teletrabajo y las atenciones a las personas en diversos campos.

Como especialista legal, puedo destacar varias razones por las cuales la transición hacia procesos judiciales virtuales es crucial, porque con esta investigación se está demostrando que se a través de la virtualización de los procesos judiciales facilita el acceso a la justicia para personas que viven en áreas remotas o tienen dificultades para desplazarse a los tribunales. La digitalización de documentos y la realización de audiencias en línea pueden acelerar los trámites y reducir la carga de trabajo administrativa. Seguidamente, la gestión electrónica de casos y documentos minimiza el uso de papel y facilita la organización y recuperación de información. Esto no solo ahorra espacio, sino que también mejora la precisión y rapidez en la administración de los casos.

Es importante mencionar que esta propuesta de la virtualización de los procesos judiciales ayudará en situaciones de crisis, como pandemias o desastres naturales, los procedimientos virtuales permiten que el sistema judicial continúe operando sin interrupciones. Esto asegura que los casos se sigan gestionando y resolviendo, manteniendo el flujo de justicia en condiciones adversas. La digitalización permite un seguimiento más claro y transparente del progreso de los casos, con registros electrónicos accesibles que pueden ser auditados fácilmente. Esto aumenta la rendición de cuentas y la integridad del proceso judicial. La virtualización puede disminuir los costos asociados con la operación de tribunales físicos, como el mantenimiento de instalaciones y los gastos de desplazamiento de jueces, abogados y partes involucradas. Los procesos virtuales ofrecen flexibilidad en la programación de audiencias y en la participación de las partes, facilitando una mayor adaptabilidad a las necesidades de los usuarios del sistema judicial.

Es así que, desde esta investigación, se concluye que se debería implementar un proceso judicial moderno utilizando tecnologías en el Perú se caracterizaría por la implementación de herramientas digitales y plataformas en línea que optimicen cada etapa del procedimiento judicial. A continuación, se muestra una descripción de cómo

podría ser un proceso judicial moderno, aprovechando la tecnología disponible: registro y presentación de la demanda, notificaciones y citaciones electrónicas, acceso al expediente digital, audiencias virtuales, presentación y contestación de documentos, uso de inteligencia artificial, resolución alternativa de conflictos, transparencia y accesibilidad, educación y capacitación continua, beneficios de un proceso judicial moderno, eficiencia, accesibilidad, reducción de costos, disminución de costos operativos y de traslado, seguridad y continuidad y transparencia. En conclusión, un proceso judicial moderno en el Perú, apoyado por tecnologías avanzadas, optimizaría significativamente la administración de justicia, haciéndola más eficiente, accesible y segura para todos los ciudadanos.

V. CONCLUSIONES

- De acuerdo con el objetivo general de Determinar la relación entre los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia de Lambayeque Sede Jaén 2024, se obtuvo que el nivel alto con 130 de frecuencia (40.5%), seguido de 191 del nivel medio (59.5%) y 0 para el nivel bajo. Según el análisis inferencial utilizando la prueba ρ (rho) de Spearman, el coeficiente de correlación es al 0,948, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , debido a que existe una correlación positiva muy alta entre los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales.
- En concordancia con la dimensión de Facilidad para acceder a los servicios virtuales se obtuvo para el nivel alto, con una frecuencia de 194 que corresponde al 60.4%; para el nivel medio con frecuencia de 127 (39.4%).
- Respecto a los resultados descriptivos de la dimensión Operatividad de los servicios virtuales se obtuvo un puntaje de 130 (40.5%) para la frecuencia de nivel alto, con una frecuencia de 191 (59.5%) para el nivel medio.
- En relación a la dimensión Satisface la demanda de los usuarios de la variable Servicios virtuales, se presenta una frecuencia de 193 con 39.9% para el nivel alto, una frecuencia de 128 para el nivel medio con 60.1%.
- En concordancia con la variable Gestión de los procesos judiciales, se obtuvo una frecuencia de 128 para el nivel alto con un 39.9 %; se obtuvo una frecuencia de 193 para el nivel medio con un 60.1%. Los resultados muestran que un alto porcentaje considera la mejora de los trámites de los procesos judiciales.

VI. RECOMENDACIONES

- En base a los resultados sobre la necesidad de aplicar los servicios virtuales en la gestión de trámites judiciales, en concordancia con Cho et al. (2022) se recomienda a la Corte Superior de Justicia de Lambayeque Sede Jaén compartir los resultados del presente estudio con los funcionarios de esta área con la finalidad de que se apliquen mejoras a nivel institución en el tema de implementar los servicios virtuales y facilitar la gestión de los procesos judiciales.
- De acuerdo a los hallazgos del excesivo tiempo de la gestión de trámites judiciales, en similar opinión con García- Perrote (2023) se recomienda a la Corte Superior de Justicia de Lambayeque Sede Jaén que debe proceder revisar los mecanismos actuales que se aplican para el seguimiento de los casos, con la finalidad de brindar facilidades a los usuarios.
- Los resultados con llevan a determinar que aplicando lo propuesto por el Poder Judicial (2012) sobre el cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información del Poder Judicial donde considera la incorporación de la tecnología en los procesos con la finalidad de mejorar su imagen institucional.
- En vista de los resultados sobre la gestión de los trámites judiciales, tomando como base a Nuñez (2022) se recomienda que la Corte Superior de Justicia de Lambayeque Sede Jaén debe contar con profesionales capacitados en atenciones al cliente utilizando las tecnologías de información y comunicación y la virtualidad a fin de garantizar los procesos judiciales y además profesionales expertos en el manejo de mecanismos modernos de atención que ayuden a los usuarios agilizar sus procesos.

REFERENCIAS

- Abanto, C. (2020). *Proceso laboral digital 2.0: Las audiencias judiciales virtuales y la NLPT*. Actualidad Laboral, 5-17. <https://actualidadlaboral.com/wp-content/uploads/2020/08/revista-julio-2020.pdf>
- Adamopoulou E. & Moussiades L. (2020). *An Overview of Chatbot Technology*. Springer Link. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-49186-4_31
- Ahmad N., Hafiz M., Zainal A. (2018). *Review of Chatbots Design Techniques*. ResearchGate, 155(2), 176–183. https://www.researchgate.net/profile/Nahdatul-Akma-Ahmad/publication/327097910_Review_of_Chatbots_Design_Techniques/links/5b77cf3e4585151fd11cd905/Review-of-Chatbots-Design-Techniques.pdf
- Alhadlaq, I. (2016). *How Technology Influences Communication*. International Journal of Scientific & Engineering Research, 7, 960-963.
- Ali, B. J., y Anwar, K. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. International Journal of Engineering, Business and Management, 5(1), 48-60. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.1.5>
- Almurshidi, S. (2018). *Expert System for Diagnosing Breast Cancer* (Tesis de grado). Universidad Al-Azhar de Ghaza.
- Alzamora, M. (1981). *Derecho Procesal Civil*. Edilli.
- Amazon (2024). *AWS App Mesh: Guía del usuario*. https://docs.aws.amazon.com/es_es/app-mesh/latest/userguide/app-mesh-ug.pdf#virtual_services
- Arana, C. (2021). Inteligencia Artificial Aplicada a la Educación: Logros, Tendencias y Perspectivas. INNOVA UNTREF. Revista Argentina de Ciencia y Tecnología, 1-22. <https://revistas.untref.edu.ar/index.php/innova/article/download/1107/917>
- Ávila Paz de Robledo, R. A. . (2022). Las audiencias virtuales en la digitalización del proceso judicial en la pandemia y en la post pandemia del COVID 19. Anuario Del Centro De Investigaciones Jurídicas Y Sociales, (XX), 240–258. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/anuariocijs/article/view/37531>

- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). *Burocracia y ciudadanos: Cuando los trámites son lentos, difíciles y caros*. Gobernarte. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/ciudadanos-burocracia-y-tramite/>
- Banco Mundial (2023). *Desarrollo digital*. Grupo Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/topic/digitaldevelopment/overview>
- Benítez Noriega, J., Mamani Tisnado, P., Maldonado Mamani, R. A., & Rodríguez Tupayachi, C. R. (2023). *La administración de justicia en el Perú, su digitalización durante la pandemia COVID-19*. *Universidad Y Sociedad*, 15(1), 770- 778. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3593>
- Bentlage, E., Ammar, A., How, D., Ahmed, M., Trabelsi, K., Chtourou, H., y Brach, M. (2020). *Practical Recommendations for Maintaining Active Lifestyle During the COVID-19 Pandemic: A Systematic Literature Review*. *International journal of environmental research and public health*, 17(17), 62-65. <https://doi.org/10.3390/ijerph17176265>
- Cavani, R. (2020). *Tecnología y oralidad en el proceso civil peruano*. *Revista de la Maestría en Derecho Procesal*, 8(1), 143-173. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoprocesal/article/view/22579>
- Chang, L., Zhang, Q., & Liu, H. (2022). *Digital finance innovation in green manufacturing: A bibliometric approach*. *Environmental Science and Pollution Research*, 0123456789(22), 61340–61368. <https://doi.org/10.1007/s11356-021-18016-x>
- Charles W, Hill y Gareth R. Jones. (2005) *Administración Estratégica*. Un enfoque Integrado. Prentice Hall
- Cho, Y., Hong, S., Kim, M., & Kim, J. (2022). *DAVE: Deep learning-based asymmetric virtual environment for immersive experiential metaverse content*. *Electronics*, 11(16), 2604. <https://doi.org/10.3390/electronics11162604>
- Choi, S., Yoon, K., Kim, M., Yoo, J., Lee, B., Song, I., & Woo, J. (2022). *Building Korean DMZ metaverse using a web-based metaverse platform*. *Applied Sciences*, 12(15), 7908. <https://doi.org/10.3390/app12157908>

- Chowdhury, E. K., Khan, I. I., & Dhar, B. K. (2021). Catastrophic impact of Covid-19 on the global stock markets and economic activities. *Business and Society Review*, 127(2), 437–460. <https://doi.org/10.1111/basr.12219>
- Defensoría del Pueblo (2023). *Informe Defensorial sobre los procesos judiciales*. Defensoría del Pueblo. https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/informe_32.pdf
- Díaz, T. O. (2023). Modernización del Estado: una revisión sistemática de la literatura considerando los avances logrados. [Modernization of the State: a systematic review of the literature considering the progress achieved]. *Revista de Climatología*, 23, 14-28. <http://dx.doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.14-28>
- Dincelli, E., & Yayla, A. (2022). *Immersive virtual reality in the age of the metaverse: A hybrid-narrative review based on the technology affordance perspective*. *Journal of Strategic Information Systems*, 31(2), 101717. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2022.101717>
- Eggar C. (2021). *The healthcare chatbots market by revenue is expected to grow at a CAGR of 27.17% during the period 2020–2026*. UNTREF. <https://acortar.link/Ngy4wG>
- Espinoza Córdova, R. I., & López Ramírez, M. S. (2024). El camino hacia la modernización del poder judicial a través de la digitalización y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. *Ius Et Praxis*, (057), 105-125. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2023.n057.6695>
- Gadalla, E., Keeling, K., & Abosag, I. (2013). *Metaverse-retail service quality: A future framework for retail service quality in the 3D internet*. *Journal of Marketing Management*, 29(13–14), 1493–1517. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2013.835742>
- Gamboa Poveda, J., y Arcentales Macas, R. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. [Impact of e-government on public management in Ecuador]. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 28-39. <https://n9.cl/t7x61e>
- García-Perrote Escartín, I. (2022). *Manual de derecho del trabajo*. Valencia: Tirant lo Blanch.

- Gutiérrez, W. (2015). *La Justicia en el Perú. Cinco grandes problemas*. Documento Preliminar, 2014 - 2015. Gaceta Jurídica.
- Harris, R. (2016). *The Advantages and Disadvantages of Chatbots*. App Developer Magazine. <https://appdeveloperomagazine.com/the-advantages-and-disadvantages-of-chatbots/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de <https://bit.ly/3bgiN4r>
- Hurtado, T. (2021). *Gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66593>
- Jackson, C. (2019). *Introduction to Artificial Intelligence*. Dover.
- Jara, I-, y Ochoa J. (2020). *Usos y efectos de la inteligencia artificial en educación*.
- Joy, A., Zhu, Y., Peña, C., & Brouard, M. (2022). Digital future of luxury brands: Metaverse, digital fashion, and non-fungible tokens. *Strategic Change*, 31(3), 337–343. <https://doi.org/10.1002/jsc.2502>
- Judson, T. J., Odisho, A. Y., Young, J. J., Bigazzi, O., Steuer, D., Gonzales, R., & Neinstein, A. B. (2020). *Implementation of a Digital Chatbot to Screen Health System Employees During the COVID-19 Pandemic*. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 27(9), 1450-1455. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocaa130>
- Kaplan, A., & Haenlein, M. (2018). *Siri, Siri, in my hand: Who's the fairest in the land? On the interpretations, illustrations, and implications of artificial intelligence*. Fresno, C. (ed.), *Business Horizon* 1521, 1-11.
- Kozinets, R. V. (2022). Immersive netnography: A novel method for service experience research in virtual reality, augmented reality and metaverse contexts. *Journal of Service Management*, 34(1), 100–125. <https://doi.org/10.1108/JOSM-12-2021-0481>
- Levy, P. (1999). *¿Qué es lo virtual?* Barcelona: Paidós. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:Ried-2001-numero1-2090/Documento.pdf>
- Llascac-Orosco, Uriel. (2024). El gobierno electrónico en la labor fiscal del Ministerio Público, Perú. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 9(16), 48-62. Epub 25 de marzo de 2024. <https://doi.org/10.35381/racji.v8i16.3151>

- López García, E. (2020). Uso de las tic en tiempos del nuevo coronavirus-Use of tic in times of the new coronavirus. *Revista de Derecho*, 1–7. <https://www.copcyf.es/wp-content/uploads/2020/04/USO-DE-LAS-TIC-en-tiempos-de-coronavirus.pdf>
- Lu, H., Li, Y., Chen, M., Kim, H., y Serikawa, S. (2017). *Brain Intelligence: Go beyond Artificial Intelligence*. *Mobile Networks and Applications*, 23(2), 368–375.
- Macías, G. I. M., Velasco, L. A. R., & Arvelo, P. M. M. (2021). *El Principio de en el de audiencias virtuales en materia penal*. Dialnet. dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8965316
- Mark F. (2017). *The new era of Chatbots*. *HoldMe*, 155(2), 176–183. <https://medium.com/@holdmeio/the-new-era-of-chatbots-b15ddd327f44>
- Martín Diz, F. (2020). Justicia digital post-covid19: el desafío de las soluciones extrajudiciales electrónicas de litigios y la inteligencia artificial. *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, 2660–7964, 41–74. <https://doi.org/https://doi.org/10.25267/REJUCRIM.2020.i2.03>
- Monroy, J. (1996). *Introducción al Proceso Civil*. Tomo I. Temis.
- Mordor intelligence. (2021). *Global chatbot market - growth, trends, covid-19 impact, and forecasts (2022 - 2027)* <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/global-chatbot-market>
- Núñez, J. (2022). Innovación digital en el Poder Judicial en el Perú: : aplicación de las nuevas tecnologías. *Informática Y Derecho. Revista Iberoamericana De Derecho Informático* (2.^a época), 11. <https://revistas.fcu.edu.uy/index.php/informaticayderecho/article/view/3045>
- Poder Judicial (2012). *Plan Estratégico de Tecnologías de Información del Poder Judicial 2012-2016*. Lima, Perú. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_per_anex2.pdf
- Riascos Erazo, S. C., Paz, D. A., y Cardona, J. A. (2020). Contribution of Information Technology and Communications to productivity in SMEs in Santiago de Cali. 15th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI.). Sevilla, España. <https://doi.org/10.23919/CISTI49556.2020.9141082>

- Rodríguez, E. (1999). *Manual de Derecho Procesal Civil*. Editorial Grijley. Lima, Perú.
- Ruvalcaba, E. (2020). Percepción del éxito sobre Gobierno abierto en función del género: Un análisis desde la Sociedad civil organizada y Gobierno. [Perception of success about open government according to gender: An analysis from civil society organizations and government]. *RIEM*, 21(11),61-87. <https://n9.cl/i8qji>
- Saavedra, A. (2023). *Reconocimiento facial para el control de acceso a las instalaciones de FUDEC Perú, 2022*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniera de Sistemas e Informática, Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática, Universidad Continental, Huancayo, Perú. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13443>
- Sagastegui, P. (1996). *Teoría General del Proceso Judicial*. San Marcos.
- Shumanov M., & Johnson L. (2021). *Making conversations with chatbots more personalized*. *Science Direct*, 20(1), 41-46. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563220303745>
- Taghavifard, M. T., y Hejazinia, R. (2021). E-Government 2.0: Model of Users, Services, and Communication Styles: Focusing on Developing Countries. Department of Industrial Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran, 529-541. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5218924>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Servicios virtuales	Variable 1: Servicios virtuales Concepto: Amazon (2024) Los servicios virtuales han de concebirse para acceder a través de diferentes vías (Internet/Intranet) a los desarrollos tecnológicos desarrollados o administrados en contextos organizacionales, para optimar la gestión de información y de trámites que algún usuario necesita realizar.	Esta dada por las dimensiones de medir la facilidad, la operatividad y la satisfacción de los usuarios de los servicios virtuales que ofrece el Poder Judicial.	D-1: Facilidad para acceder a los servicios virtuales	<ul style="list-style-type: none"> % Usuarios que tienen conocimiento sobre gestión de expedientes. % Usuarios conformes con propuestas para gestiones virtuales. % Usuarios conformes con seguimiento virtual de los expedientes 	1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy en de acuerdo
			D-2: Operatividad de los servicios virtuales.	<ul style="list-style-type: none"> % Usuarios con facilidad para gestionar sus expedientes. % Usuarios conformes con el fácil acceso a la gestión de expedientes. % Usuarios conformes con gestionar su documentación 	
			D-3: Satisface la demanda de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> % Usuarios que opinan sobre la eficiencia del sistema judicial. % Usuarios con preferencia de los tramites virtuales. % Usuarios con preferencia que los jueces y demás involucrados en gestión eficiente 	
Gestión de procesos judiciales	Variable 2: Gestión de procesos judiciales Concepto: Monroy (1996) El proceso judicial es el conjunto dialéctico de actos, ejecutados con sujeción a determinadas reglas más o menos rígidas, realizados durante el ejercicio de la función jurisdiccional del Estado, por distintos sujetos que se relacionan entre sí con intereses idénticos, diferentes o contradictorios, pero vinculados intrínsecamente por fines privados y públicos. (Monroy, 1996).	Esta dada por cada uno de los pasos que siguen los procesos judiciales, desde la interposición de la demanda hasta el veredicto final.	D-1: Interposición de la demanda.	<ul style="list-style-type: none"> % Usuarios opinan sobre el actual proceso para interponer una demanda 	
			D-2: Emplazamiento del demandado.	<ul style="list-style-type: none"> % Usuarios opinan sobre los tiempos para el seguimiento de los procesos judiciales. % Usuarios conformes con la gestión del Juzgado. 	
			D-3: Contestación de la demanda-medios probatorios	<ul style="list-style-type: none"> % Usuarios opinan sobre la eficiencia del sistema judicial. % Usuarios conformes con la gestión del Juez 	
			D-4: Saneamiento del proceso-emisión de sentencia	<ul style="list-style-type: none"> % Usuarios conforme con la eficiencia del juzgado 	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

A. CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SERVICIOS VIRTUALES

Leyenda	
1	Muy en desacuerdo (MD)
2	En desacuerdo (ED)
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NAD)
4	De acuerdo (DA)
5	Muy de acuerdo (MA)

Estimado(a)

En cuanto al siguiente cuestionario, se recopilarán los datos para el desarrollo del trabajo de investigación El cuestionario espera ser rellenado de manera seria y honesta, los datos recopilados serán puestos en uso únicamente con fines educativos.

	PREGUNTAS	M A	DA	NAD	E D	MD
V1	SERVICIOS VIRTUALES					
D1	Facilidad para acceder a los servicios virtuales					
01	Conoce que puede presentar sus expedientes por mesa de partes					
02	Sabe que puede hacer seguimiento de su expediente de forma virtual					
03	Le gustaría presentar una demanda de forma virtual					
04	Le gustaría presentar los medios probatorios de la demanda de forma virtual					
05	Le gustaría presentar la contestación al demandante de forma virtual					
06	Le gustaría presentar los medios probatorios al demandante de forma virtual					
07	Le gustaría conocer si el demandado está respondiendo su demanda					
08	Le gustaría conocer si el demandado está revisando su contrademanda					
09	Le gustaría saber si un juez o fiscal ya está revisando su caso					
10	Le gustaría saber si el juez o fiscal reporta avances en su caso					
D2	Operatividad de los servicios virtuales.					
11	Le gustaría que exista un aplicativo web o en su celular para todos los trámites judiciales					
12	Le gustaría que exista un aplicativo para el celular acerca de todos los trámites judiciales					
13	Le gustaría conocer de forma virtual el fiscal o juez que está llevando su caso					
14	Le gustaría que los procesos judiciales sean a través del celular para nunca asistir al poder judicial					
15	Le gustaría recibir las notificaciones a través de su celular					
16	Le gustaría que todos los expedientes sean electrónicos					
17	Le gustaría que todos los medios probatorios sean electrónicos					
18	Le gustaría que exista un sistema de ruta virtual para verificar el estado de su expediente					
19	Le gustaría que exista un sistema de ruta virtual para verificar la ubicación de su expediente					
D3	Satisface la demanda de los usuarios					
20	El actual sistema judicial (presencial) le parece eficiente					
21	El actual sistema judicial (presencial) le parece rápido					
22	Prefiere realizar los trámites personales o virtuales					
23	Prefiere que los trámites judiciales sean con un usuario y clave					
24	Prefiere que tanto el demandante y demandado sigan los trámites de forma virtual					
25	Prefiere que tanto el demandante y demandado sigan los trámites de forma presencial					
26	Es posible que el juez o fiscal comunique sus avances de forma virtual					
27	Es necesario para usted que los procesos sean presenciales					
28	Es posible que la persona demandada responda de forma virtual					
29	Es posible que la persona demandante responda de forma virtual					
30	Usted prefiere definitivamente que los procesos sean virtuales					

B. CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES

Leyenda	
1	Muy en desacuerdo (MD)
2	En desacuerdo (ED)
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NAD)
4	De acuerdo (DA)
5	Muy de acuerdo (MA)

Estimado(a)

En cuanto al siguiente cuestionario, se recopilarán los datos para el desarrollo del trabajo de investigación. El cuestionario espera ser rellenado de manera seria y honesta, los datos recopilados serán puestos en uso únicamente con fines educativos.

	PREGUNTAS	M A	D A	NA D	E D	M D
V2	Gestión de procesos judiciales					
D1	Interposición de la demanda.					
01	Realiza una buena gestión cuando interpone una demanda					
02	Es fácil consignar los datos del demandante					
03	Es fácil consignar los datos del demandado					
04	Es fácil exponer los motivos de la demanda					
05	Es fácil reunir los medios probatorios					
06	Es fácil presentar los medios probatorios					
07	Los procesos de notificación son claros					
08	Los procesos de notificación son rápidos					
D2	Emplazamiento del demandado.					
09	La notificación del Juez es eficiente llegan al demandado					
10	Es fácil responder una notificación de una demanda					
11	El juez revisa en un tiempo rápido y oportuno la contestación de la demanda					
12	El demandante toma conocimiento a tiempo de la contestación del demandando					
13	El juez promueve primero la conciliación de las partes					
14	Cuando no hay conciliación continua el proceso judicial					
15	El juez emplaza al demandando con una sola notificación					
16	El juez emplaza al demandando con varias notificaciones					
17	El juez atiende a tiempo las comunicaciones					
D3	Contestación de la demanda- medios probatorios					
18	Es fácil responder la demanda					
19	Es fácil presentar los medios probatorios del demandado					
20	El juez rápidamente acepta los medios probatorios del demandado					
21	El juez se demora en revisar los medios probatorios del demandado					
22	El juez solicita muchos documentos al demandado					
23	El juez le facilita todo el proceso al demandado					
D4	Saneamiento del proceso-emisión de sentencia					
24	El juez se demora en revisar ambos documentos del demandado y el demandante					
25	El juez siempre pide más pruebas a ambas partes					
26	El juez llama a juicio antes de emitir la sentencia					
27	El juez emite la sentencia de manera arbitraria					
28	El juez emite la sentencia de manera justa en base a las pruebas					

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Ficha de Validación de Contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia – 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable

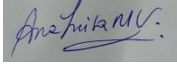
Definición de la variable: SERVICIOS VIRTUALES

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Facilidad para acceder a los servicios virtuales	Usuarios que tienen conocimiento sobre gestión de expedientes	Conoce que puede presentar sus expedientes por mesa de partes	1	1	1	1	ninguna	
		Sabe que puede hacer seguimiento de su expediente de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
	Usuarios conformes con propuestas para gestiones virtuales	Le gustaría presentar una demanda de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría presentar los medios probatorios de la demanda de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría presentar la contestación al demandante de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría presentar los medios probatorios al demandante de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
	Usuarios conformes con seguimiento virtual de los expedientes	Le gustaría conocer si el demandado está respondiendo su demanda	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría conocer si el demandante está revisando su contrademanda	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría saber si un juez o fiscal ya está revisando su caso	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría saber si el juez o fiscal reporta avances en su caso	1	1	1	1	ninguna	
	Operatividad de los	Usuarios con facilidad para gestionar sus expedientes	Le gustaría que exista un aplicativo web o en su celular para todos los trámites judiciales	1	1	1	1	ninguna

servicios virtuales.		Le gustaría que exista un aplicativo para el celular acerca de todos los trámites judiciales	1	1	1	1	ninguna	
	Usuarios conformes con el fácil acceso a la gestión de expedientes	Le gustaría conocer de forma virtual el fiscal o juez que está llevando su caso	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría que los procesos judiciales sean a través del celular para nunca asistir al poder judicial	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría recibir las notificaciones a través de su celular	1	1	1	1	ninguna	
	Usuarios conformes con gestionar su documentación	Le gustaría que todos los expedientes sean electrónicos	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría que todos los medios probatorios sean electrónicos	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría que exista un sistema de ruta virtual para verificar el estado de su expediente	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría que exista un sistema de ruta virtual para verificar la ubicación de su expediente	1	1	1	1	ninguna	
	Satisface la demanda de los usuarios	Usuarios que opinan sobre la eficiencia del sistema judicial	El actual sistema judicial (presencial) le parece eficiente	1	1	1	1	ninguna
			El actual sistema judicial (presencial) le parece rápido	1	1	1	1	ninguna
Usuarios con preferencia de los tramites virtuales		Prefiere realizar los trámites personales o virtuales	1	1	1	1	ninguna	
		Prefiere que los trámites judiciales sean con un usuario y clave	1	1	1	1	ninguna	
		Prefiere que tanto el demandante y demandado sigan los trámites de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
Usuarios con preferencia que los jueces y demás involucrados en gestión eficiente		Prefiere que tanto el demandante y demandado sigan los trámites de forma presencial	1	1	1	1	ninguna	
		Es posible que el juez o fiscal comunique sus avances de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Es necesario para usted que los procesos sean presenciales	1	1	1	1	ninguna	
		Es posible que la persona demandada responda de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Es posible que la persona demandante responda de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Interposición de la demanda.	Usuarios opinan sobre el actual proceso para interponer una demanda	Realiza una buena gestión cuando interpone una demanda	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil consignar los datos del demandante	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil consignar los datos del demandado	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil exponer los motivos de la demanda	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil reunir los medios probatorios	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil presentar los medios probatorios	1	1	1	1	ninguna
		Los procesos de notificación son claros	1	1	1	1	ninguna
		Los procesos de notificación son rápidos	1	1	1	1	ninguna
Emplazamiento del demandado.	Usuarios opinan sobre los tiempos para el seguimiento de los procesos judiciales	La notificación del Juez es eficiente llegan al demandado	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil responder una notificación de una demanda	1	1	1	1	ninguna
		El juez revisa en un tiempo rápido y oportuno la contestación de la demanda	1	1	1	1	ninguna
	Usuarios conformes con la gestión del Juez	El demandante toma conocimiento a tiempo de la contestación del demandando	1	1	1	1	ninguna
		El juez promueve primero la conciliación de las partes	1	1	1	1	ninguna
		Cuando no hay conciliación continua el proceso judicial	1	1	1	1	ninguna
		El juez emplaza al demandando con una sola notificación	1	1	1	1	ninguna
		El juez emplaza al demandando con varias notificaciones	1	1	1	1	ninguna
	1	1	1	1	ninguna		
Contestación de la demanda-medios probatorios	Usuarios opinan sobre la eficiencia del sistema judicial	Es fácil responder la demanda	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil presentar los medios probatorios del demandado	1	1	1	1	ninguna
	Usuarios conformes con la gestión del Juez	El juez rápidamente acepta los medios probatorios del demandado	1	1	1	1	ninguna
		El juez se demora en revisar los medios probatorios del demandado	1	1	1	1	ninguna
		El juez solicita muchos documentos al demandado	1	1	1	1	ninguna
		El juez le facilita todo el proceso al demandado	1	1	1	1	ninguna
Saneamiento del proceso-emisión de sentencia	Usuarios conforme con la eficiencia del juzgado	El juez se demora en revisar ambos documentos del demandado y el demandante	1	1	1	1	ninguna
		El juez siempre pide más pruebas a ambas partes	1	1	1	1	ninguna
		El juez llama a juicio antes de emitir la sentencia	1	1	1	1	ninguna

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir las variables de Servicios Virtuales y Gestión de Procesos Judiciales
Objetivo del instrumento	Medir las variables de Servicios Virtuales y Gestión de Procesos Judiciales
Nombres y apellidos del experto	Ana Luisa Mendoza Vela
Documento de identidad	16753409
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Conservation International
Cargo	Gerente
Número telefónico	969652378
Firma	
Fecha	10/05/2024

Ficha de Validación de Contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia – 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable

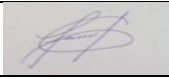
Definición de la variable: SERVICIOS VIRTUALES

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Facilidad para acceder a los servicios virtuales	Usuarios que tienen conocimiento sobre gestión de expedientes	Conoce que puede presentar sus expedientes por mesa de partes	1	1	1	1	ninguna	
		Sabe que puede hacer seguimiento de su expediente de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
	Usuarios conformes con propuestas para gestiones virtuales	Le gustaría presentar una demanda de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría presentar los medios probatorios de la demanda de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría presentar la contestación al demandante de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría presentar los medios probatorios al demandante de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
	Usuarios conformes con seguimiento virtual de los expedientes	Le gustaría conocer si el demandado está respondiendo su demanda	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría conocer si el demandante está revisando su contrademanda	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría saber si un juez o fiscal ya está revisando su caso	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría saber si el juez o fiscal reporta avances en su caso	1	1	1	1	ninguna	
	Operatividad de los servicios virtuales.	Usuarios con facilidad para gestionar sus expedientes	Le gustaría que exista un aplicativo web o en su celular para todos los trámites judiciales	1	1	1	1	ninguna
			Le gustaría que exista un aplicativo para el celular acerca de todos los trámites judiciales	1	1	1	1	ninguna

	Usuarios conformes con el fácil acceso a la gestión de expedientes	Le gustaría conocer de forma virtual el fiscal o juez que está llevando su caso	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría que los procesos judiciales sean a través del celular para nunca asistir al poder judicial	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría recibir las notificaciones a través de su celular	1	1	1	1	ninguna	
	Usuarios conformes con gestionar su documentación	Le gustaría que todos los expedientes sean electrónicos	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría que todos los medios probatorios sean electrónicos	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría que exista un sistema de ruta virtual para verificar el estado de su expediente	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría que exista un sistema de ruta virtual para verificar la ubicación de su expediente	1	1	1	1	ninguna	
	Satisface la demanda de los usuarios	Usuarios que opinan sobre la eficiencia del sistema judicial	El actual sistema judicial (presencial) le parece eficiente	1	1	1	1	ninguna
			El actual sistema judicial (presencial) le parece rápido	1	1	1	1	ninguna
		Usuarios con preferencia de los tramites virtuales	Prefiere realizar los trámites personales o virtuales	1	1	1	1	ninguna
Prefiere que los trámites judiciales sean con un usuario y clave			1	1	1	1	ninguna	
Prefiere que tanto el demandante y demandado sigan los trámites de forma virtual			1	1	1	1	ninguna	
Usuarios con preferencia que los jueces y demás involucrados en gestión eficiente		Prefiere que tanto el demandante y demandado sigan los trámites de forma presencial	1	1	1	1	ninguna	
		Es posible que el juez o fiscal comunique sus avances de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Es necesario para usted que los procesos sean presenciales	1	1	1	1	ninguna	
		Es posible que la persona demandada responda de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Es posible que la persona demandante responda de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Interposición de la demanda.	Usuarios opinan sobre el actual proceso para interponer una demanda	Realiza una buena gestión cuando interpone una demanda	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil consignar los datos del demandante	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil consignar los datos del demandado	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil exponer los motivos de la demanda	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil reunir los medios probatorios	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil presentar los medios probatorios	1	1	1	1	ninguna
		Los procesos de notificación son claros	1	1	1	1	ninguna
		Los procesos de notificación son rápidos	1	1	1	1	ninguna
Emplazamiento del demandado.	Usuarios opinan sobre los tiempos para el seguimiento de los procesos judiciales	La notificación del Juez es eficiente llegan al demandado	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil responder una notificación de una demanda	1	1	1	1	ninguna
		El juez revisa en un tiempo rápido y oportuno la contestación de la demanda	1	1	1	1	ninguna
	Usuarios conformes con la gestión del Juez	El demandante toma conocimiento a tiempo de la contestación del demandando	1	1	1	1	ninguna
		El juez promueve primero la conciliación de las partes	1	1	1	1	ninguna
		Cuando no hay conciliación continua el proceso judicial	1	1	1	1	ninguna
		El juez emplaza al demandando con una sola notificación	1	1	1	1	ninguna
		El juez emplaza al demandando con varias notificaciones	1	1	1	1	ninguna
	1	1	1	1	ninguna		
Contestación de la demanda-medios probatorios	Usuarios opinan sobre la eficiencia del sistema judicial	Es fácil responder la demanda	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil presentar los medios probatorios del demandado	1	1	1	1	ninguna
	Usuarios conformes con la gestión del Juez	El juez rápidamente acepta los medios probatorios del demandado	1	1	1	1	ninguna
		El juez se demora en revisar los medios probatorios del demandado	1	1	1	1	ninguna
		El juez solicita muchos documentos al demandado	1	1	1	1	ninguna
		El juez le facilita todo el proceso al demandado	1	1	1	1	ninguna
			1	1	1	1	ninguna
Saneamiento del proceso-emisión de sentencia	Usuarios conforme con la eficiencia del juzgado	El juez se demora en revisar ambos documentos del demandado y el demandante	1	1	1	1	ninguna
		El juez siempre pide más pruebas a ambas partes	1	1	1	1	ninguna
		El juez llama a juicio antes de emitir la sentencia	1	1	1	1	ninguna

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir las variables de Servicios Virtuales y Gestión de Procesos Judiciales
Objetivo del instrumento	Medir las variables de Servicios Virtuales y Gestión de Procesos Judiciales
Nombres y apellidos del experto	Tereza García Vela
Documento de identidad	41964058
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Contraloría General de la República
Cargo	Auditora
Número telefónico	945948660
Firma	
Fecha	10/05/2024

Ficha de Validación de Contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia – 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable

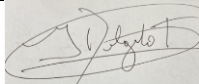
Definición de la variable: SERVICIOS VIRTUALES

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Facilidad para acceder a los servicios virtuales	Usuarios que tienen conocimiento sobre gestión de expedientes	Conoce que puede presentar sus expedientes por mesa de partes	1	1	1	1	ninguna	
		Sabe que puede hacer seguimiento de su expediente de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
	Usuarios conformes con propuestas para gestiones virtuales	Le gustaría presentar una demanda de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría presentar los medios probatorios de la demanda de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría presentar la contestación al demandante de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría presentar los medios probatorios al demandante de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
	Usuarios conformes con seguimiento virtual de los expedientes	Le gustaría conocer si el demandado está respondiendo su demanda	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría conocer si el demandante está revisando su contrademanda	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría saber si un juez o fiscal ya está revisando su caso	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría saber si el juez o fiscal reporta avances en su caso	1	1	1	1	ninguna	
	Operatividad de los servicios virtuales.	Usuarios con facilidad para gestionar sus expedientes	Le gustaría que exista un aplicativo web o en su celular para todos los trámites judiciales	1	1	1	1	ninguna
			Le gustaría que exista un aplicativo para el celular acerca de todos los trámites judiciales	1	1	1	1	ninguna

	Usuarios conformes con el fácil acceso a la gestión de expedientes	Le gustaría conocer de forma virtual el fiscal o juez que está llevando su caso	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría que los procesos judiciales sean a través del celular para nunca asistir al poder judicial	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría recibir las notificaciones a través de su celular	1	1	1	1	ninguna	
	Usuarios conformes con gestionar su documentación	Le gustaría que todos los expedientes sean electrónicos	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría que todos los medios probatorios sean electrónicos	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría que exista un sistema de ruta virtual para verificar el estado de su expediente	1	1	1	1	ninguna	
		Le gustaría que exista un sistema de ruta virtual para verificar la ubicación de su expediente	1	1	1	1	ninguna	
	Satisface la demanda de los usuarios	Usuarios que opinan sobre la eficiencia del sistema judicial	El actual sistema judicial (presencial) le parece eficiente	1	1	1	1	ninguna
			El actual sistema judicial (presencial) le parece rápido	1	1	1	1	ninguna
		Usuarios con preferencia de los tramites virtuales	Prefiere realizar los trámites personales o virtuales	1	1	1	1	ninguna
Prefiere que los trámites judiciales sean con un usuario y clave			1	1	1	1	ninguna	
Prefiere que tanto el demandante y demandado sigan los trámites de forma virtual			1	1	1	1	ninguna	
Usuarios con preferencia que los jueces y demás involucrados en gestión eficiente		Prefiere que tanto el demandante y demandado sigan los trámites de forma presencial	1	1	1	1	ninguna	
		Es posible que el juez o fiscal comunique sus avances de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Es necesario para usted que los procesos sean presenciales	1	1	1	1	ninguna	
		Es posible que la persona demandada responda de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	
		Es posible que la persona demandante responda de forma virtual	1	1	1	1	ninguna	

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Interposición de la demanda.	Usuarios opinan sobre el actual proceso para interponer una demanda	Realiza una buena gestión cuando interpone una demanda	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil consignar los datos del demandante	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil consignar los datos del demandado	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil exponer los motivos de la demanda	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil reunir los medios probatorios	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil presentar los medios probatorios	1	1	1	1	ninguna
		Los procesos de notificación son claros	1	1	1	1	ninguna
		Los procesos de notificación son rápidos	1	1	1	1	ninguna
Emplazamiento del demandado.	Usuarios opinan sobre los tiempos para el seguimiento de los procesos judiciales	La notificación del Juez es eficiente llegan al demandado	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil responder una notificación de una demanda	1	1	1	1	ninguna
		El juez revisa en un tiempo rápido y oportuno la contestación de la demanda	1	1	1	1	ninguna
	Usuarios conformes con la gestión del Juez	El demandante toma conocimiento a tiempo de la contestación del demandando	1	1	1	1	ninguna
		El juez promueve primero la conciliación de las partes	1	1	1	1	ninguna
		Cuando no hay conciliación continua el proceso judicial	1	1	1	1	ninguna
		El juez emplaza al demandando con una sola notificación	1	1	1	1	ninguna
		El juez emplaza al demandando con varias notificaciones	1	1	1	1	ninguna
		1	1	1	1	ninguna	
Contestación de la demanda-medios probatorios	Usuarios opinan sobre la eficiencia del sistema judicial	Es fácil responder la demanda	1	1	1	1	ninguna
		Es fácil presentar los medios probatorios del demandado	1	1	1	1	ninguna
	Usuarios conformes con la gestión del Juez	El juez rápidamente acepta los medios probatorios del demandado	1	1	1	1	ninguna
		El juez se demora en revisar los medios probatorios del demandado	1	1	1	1	ninguna
		El juez solicita muchos documentos al demandado	1	1	1	1	ninguna
		El juez le facilita todo el proceso al demandado	1	1	1	1	ninguna
				1	1	1	1
Saneamiento del proceso-emisión de sentencia	Usuarios conforme con la eficiencia del juzgado	El juez se demora en revisar ambos documentos del demandado y el demandante	1	1	1	1	ninguna
		El juez siempre pide más pruebas a ambas partes	1	1	1	1	ninguna
		El juez llama a juicio antes de emitir la sentencia	1	1	1	1	ninguna

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir las variables de Servicios Virtuales y Gestión de Procesos Judiciales
Objetivo del instrumento	Medir las variables de Servicios Virtuales y Gestión de Procesos Judiciales
Nombres y apellidos del experto	Iván Delgado Tovar
Documento de identidad	43080865
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruano
Institución	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
Cargo	Especialista
Número telefónico	987855716
Firma	
Fecha	10/05/2024

Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

Prueba de Confiabilidad ALFA DE CRONBACH

VARIABLE: SERVICIOS VIRTUALES

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH																															
Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.																															
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$															K: El número de ítems $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems α : Coeficiente de Alfa de Cronbach																
Items	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Suma de Items
Sujetos																															
E1	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	97
E2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	112
E3	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	104
E4	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	121
E5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	129
VARP (Varianza de la Población)	0.50	0.50	0.50	1.00	0.50	0.25	0.19	0.19	0.25	0.19	1.19	0.69	0.69	0.19	1.00	0.69	0.69	1.00	1.69	0.19	0.19	0.25	0.69	0.25	0.69	0.25	0.19	0.19	1.00	0.00	S_T^2 : 131.44
																			$\sum S_i^2$: 15.75												
K:	El número de ítems																													30	
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de las Varianzas de los Ítems																													15.75	
S_T^2 :	La Varianza de la suma de los Ítems																													131.44	
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach																													0.910524272	
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$															$\alpha = \frac{30}{30-1} \left[1 - \frac{419}{914} \right]$																

VARIABLE: PROCESOS JUDICIALES

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Items	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	Suma de Items
Sujetos																													
E1	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	89
E2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	104
E3	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	96
E4	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	115
E5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	123

VARP (Varianza de la Población)	0.50	0.50	0.50	1.00	0.50	0.25	0.19	0.19	0.25	0.19	1.19	0.69	0.69	0.19	1.00	0.69	0.69	1.00	1.69	0.19	0.19	0.25	0.69	0.25	0.69	0.25	0.19	0.19	S_T^2 :	152.24
	$\sum S_i^2$: 14.75																													

K:	El número de ítems	28
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	14.75
S_T^2:	La Varianza de la suma de los Ítems	152.24
α:	Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.936562153

$$\alpha = \frac{3}{3-1} \left[1 - \frac{419}{914} \right]$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Anexo 5

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia – 2024

Investigadora: Vera Oliva Stefany Fiorella

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “*Servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia – 2024*”, cuyo objetivo es determinar la relación entre los servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior De Justicia De Lambayeque Sede Jaén 2024.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Corte Superior De Justicia De Lambayeque Sede Jaén.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Esta investigación ha observado que existe una complejidad en los trámites burocráticos judiciales generando pérdida de tiempo entre los litigantes y en todas las personas involucradas en el proceso, y además engorrosos trámites que pueden tardar años.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de recepción de la institución Corte Superior de Justicia de Lambayeque Sede Jaén. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los

datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es)

Vera Oliva Stefany Fiorella

email: fiorellaveraoliva24@gmail.com y asesor Herrera Domínguez, Aley Ale email:

aherrerad@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: [*colocar nombres y apellidos*]

Fecha y hora: [*colocar fecha y hora*].

Firma(s):

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&lang=es&io=2426404148&u=1088032488

feedback studio Stefany Fiorella Vera Oliva Servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia - 2024 /100 8 de 53

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Guido Trujillo Valdiviez... Publicación	1 %
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	www.ombudsman.gob... Fuente de Internet	<1 %
8	doczz.es Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.unapiquitos... Fuente de Internet	<1 %
10	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
11	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 29 Número de palabras: 9120 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 16°C Mayorm. nubla... 16:21 2/08/2024

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una
Corte Superior de Justicia - 2024**

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

AUTORA:
Vera Oliva, Stefany Fiorella (<https://orcid.org/0009-0009-7475-639X>)

ASESORES:
Dr. Herrera Domínguez, Aley Ale (<https://orcid.org/0002-0002-1575-9787>)
Dra. Agrades Romero, Lourdes Zhuleim (<https://orcid.org/0000-0003-2812-4817>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ
2024

Anexo 7: Análisis complementario

DETERMINACION DEL TAMANO DE LA MUESTRA

CONSIDERANDO EL UNIVERSO FINITO

FORMULA DE CALCULO

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

- Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
- p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
- q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
- N = Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
- e = Error de estimación máximo aceptado
- n = Tamaño de la muestra

INGRESO DE DATOS

Z =	1.96
p =	50%
q =	50%
N =	1,967
e =	5%


Valores de confianza tabla Z

95%	1.96
90%	1.65
91%	1.7
92%	1.76
93%	1.81
94%	1.89

TAMAÑO DE MUESTRA

n =	321.53
-----	--------

Anexo 8. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código : PP-G-02.02 Versión : 06 Fecha : 01.04.2024 Página : 1 de 75
---	--	---

ANEXO 5

Solicitud de autorización para realizar la investigación en su institución

Jaén, 10 de Mayo de 2024



Señor:
DR. RODRIGUEZ TANTA EDILBERTO JOSÉ
Presidente de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque
Poder Judicial - Sede Jaén
Presente

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que, dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación de mi Maestría en Gestión Pública, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi grado profesional al finalizar mi carrera.

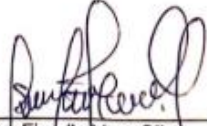
En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: *Servicios virtuales y gestión de los procesos judiciales en una Corte Superior de Justicia – 2024*.

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la institución, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la institución.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Stefany Fiorella Vera Oliva
DNI N° 770030766



Anexo 09: OTRAS EVIDENCIAS

Base de datos de la aplicación del instrumento

		Variable 1: Servicios virtuales																														Variable 2: Gestión de procesos judiciales																															
		Dimensión 1: Facilidad para acceder a los servicios virtuales										Dimensión 2: Operatividad de los servicios virtuales										Dimensión 3: Satisface la demanda de los usuarios										Dimensión 1: Interposición de la demanda.								Dimensión 2: Emplazamiento del demandado.								Dimensión 3: Contestación de la demanda- medios probatorios								Dimensión 4: Saneamiento del proceso-emisión de sentencia							
		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	29	30	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				
E1		2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4		
E2		3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	2
E3		4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2		
E4		2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3			
E5		3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2		
E6		2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4		
E7		3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2			
E8		4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	5	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2			
E9		2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	
E10		3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2				
E11		2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4			
E12		3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2			
E13		4	4	4	3	5	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	2	3	3	5	4	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2		
E14		2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	2	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	
E15		3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2			
E16		2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2				
E17		3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	2	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2					
E18		4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2					
E19		2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3		
E20		3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2		
E21		2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	5	5	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2			
E22		3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	2	2	2	4	4	5	5	3	4	4	2				
E23		4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2			
E24		2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3			
E25		3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2				
E26		2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2				
E27		3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	2	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2				
E28		4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2				
E29		2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	
E30		3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2			
E31		2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4	2			
E32		3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4</																																

E101	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4
E102	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2			
E103	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2			
E104	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3					
E105	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	2				
E106	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4		
E107	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2						
E108	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2						
E109	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3						
E110	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2					
E111	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4				
E112	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2								
E113	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2					
E114	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3						
E115	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2							
E116	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4			
E117	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2			
E118	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2						
E119	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3							
E120	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2						
E121	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4					
E122	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2							
E123	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2					
E124	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3					
E125	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2						
E126	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4		
E127	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2		
E128	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2						
E129	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3				
E130	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2					
E131	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4					
E132	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2						
E133	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2				
E134	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3			
E135	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2					
E136	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2																																												

E251	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4		
E252	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2
E253	4	4	4	3	5	3	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2		
E254	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3				
E255	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2		
E256	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4	
E257	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2	
E258	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2				
E259	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	2	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	
E260	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3			
E261	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4
E262	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2		
E263	4	4	4	3	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2			
E264	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3		
E265	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	3		
E266	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	4		
E267	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2		
E268	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2				
E269	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3		
E270	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	3				
E271	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4			
E272	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	4	5	3	4	2		
E273	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	5	2		
E274	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3				
E275	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4			
E276	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	4			
E277	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2				
E278	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2			
E279	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3
E280	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	3	
E281	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	
E282	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	
E283	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2			
E284	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	
E285	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2	3		
E286	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3																																

Verificación de todas las referencias empleadas en el informe de tesis

Investigador	Referencia APA en Informe de Tesis	Idioma	Autor	Fecha	Título	Fuente (editorial)	URL o DOI	Página de cita	Párrafo de cita	Cita textual original a la que hace referencia	Traducción de cita textual a la que hace referencia
VERA OLIVA, STEFANY FIORELLA	Adamopoulou, E., Moussiades, L. (2020). An Overview of Chatbot Technology. In: Maglogiannis, I., Iliadis, L., Pimenidis, E. (eds) Artificial Intelligence Applications and Innovations. AIAI 2020. IFIP Advances in Information and Communication Technology, vol 584. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-49186-4_31	Inglés	Adamopoulou E. & Moussiades L.	2020	An Overview of Chatbot Technology.	Springer Link	https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-49186-4_31#citeas	373–383	2	Chatbots are integrated with group conversations or shared just like any other contact, while multiple conversations can be carried forward in parallel	Los chatbots se integran con conversaciones grupales o se comparten como cualquier otro contacto, mientras que se pueden llevar a cabo múltiples conversaciones en paralelo.
	Ahmad N., Hafiz M., Zainal A. (2018). Review of Chatbots Design Techniques. ResearchGate, 155(2), 176–183. https://www.researchgate.net/profile/Nahdatul-Akma-/publication/327097910_Review_of_Chatbots_Design_Techniques/links/5b77cf3e4585151fd11cd905/Review-of-Chatbots-Design-Techniques.pdf	Inglés	Ahmad N., Hafiz M., Zainal A.	2018	Review of Chatbots Design Techniques	ResearchGate 155 (2)	https://www.researchgate.net/profile/Nahdatul-Akma-/publication/327097910_Review_of_Chatbots_Design_Techniques/links/5b77cf3e4585151fd11cd905/Review-of-Chatbots-Design-	176-183	4	Chatbot are able to assist human inquiry and giving feedback 24 hours per day as well as it also can improve efficiency by taking over tasks for which humans are not essential	Chatbot pueden ayudar a las consultas humanas y brindar retroalimentación las 24 horas del día, y también pueden mejorar la eficiencia al hacerse cargo de tareas para las que los humanos no son esenciales.

						Techniques.pdf				
Alhadlaq, I. (2016). How Technology Influences Communication. International Journal of Scientific & Engineering Research, 7, 960-963.	Inglés	Alhadlaq, I.	2016	How Technology Influences Communication.	International Journal of Scientific & Engineering Research 7	https://www.ijser.org/researchpaper/How-Technology-Influence-Communication.pdf	960-963	13	Technology has contributed to the alteration of topics into different communications; as people seek to pass on breaking news within the shortest time possible.	La tecnología ha contribuido a la alteración de los temas. en diferentes comunicaciones; mientras la gente busca transmitir noticias de última hora en el menor tiempo posible.
Chang, L., Zhang, Q., & Liu, H. (2022). Digital finance innovation in green manufacturing: A bibliometric approach. Environmental Science and Pollution Research, 0123456789(22), 61340–61368. https://doi.org/10.1007/s11356-021-18016-x	Inglés	Chang, L., Zhang, Q., & Liu, H.	2022	Digital finance innovation in green manufacturing: A bibliometric approach.	Environmental Science and Pollution Research 0123456789(22)	https://doi.org/10.1007/s11356-021-18016-x	61340-61368	3	In this critical part of the innovation chain, it is a functional linkage model that is oriented towards market demand, with the acquisition of new technologies and product development as the core, linking multiple actors through institutional, organizational, and management innovation and realizing the value added in the whole process of innovation.	En esta parte crítica de la cadena de innovación, es un modelo de vínculo funcional que está orientado hacia la demanda del mercado, con la adquisición de nuevas tecnologías y el desarrollo de productos como núcleo, vinculando a múltiples actores a través de la innovación institucional, organizacional y de gestión y realizando el valor. añadido en todo el proceso de innovación.
Cho, Y., Hong, S., Kim, M., & Kim, J. (2022). DAVE: Deep learning-based asymmetric virtual environment for immersive experiential metaverse content. Electronics, 11(16), 2604. https://doi.org/10.3390/electronics11162604	Inglés	Cho, Y., Hong, S., Kim, M., & Kim, J.	2022	DAVE: Deep learning-based asymmetric virtual environment for immersive experiential metaverse	Electronics 11(16)	https://doi.org/10.3390/electronics11162604	2604	24	Therefore, the breadth of user participation, roles, and communication between users should be expanded to an experience environment for several users.	Por lo tanto, la amplitud de la participación de los usuarios, los roles y la comunicación entre usuarios debe ampliarse a un entorno de experiencia para varios usuarios.

				conten t							
	Choi, S., Yoon, K., Kim, M., Yoo, J., Lee, B., Song, I., & Woo, J. (2022). Building Korean DMZ metaverse using a web-based metaverse platform. <i>Applied Sciences</i> , 12(15), 7908. https://doi.org/10.3390/app12157908	Inglés	Choi, S., Yoon, K., Kim, M., Yoo, J., Lee, B., Song, I., & Woo, J.	2022	Buildin g Korea n DMZ met averse using a web- based met averse plat form	Applied Science s 12 (15)	https://doi.org/10.3390/app12157908	7908	5	Virtual World is an alternative world built from digital data, which may be similar to reality or completely different from reality.	Virtual World es un mundo alternativo construido a partir de datos digitales, que puede ser similar a la realidad o completamente diferente a la realidad.
	Dincelli, E., & Yayla, A. (2022). Immersive virtual reality in the age of the metaverse: A hybrid-narrative review based on the technology affordance perspective. <i>Journal of Strategic Information Systems</i> , 31(2), 101717. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2022.101717	Inglés	Dincelli, E., & Yayla, A.	2022	Immer sive virtual reality in the age of the met averse: A hybrid- narrati ve review based on the techno logy afforda nce perspe ctive.	Journal of Strategi c Informat ion System s 31(2)	https://doi.org/10.1016/j.jsis.2022.101717	1017 17	8	which are covered under the management and organizing, and human-computer interaction studies.	que se cubren en los estudios de gestión y organización, e interacción persona-ordenador.

	<p>Eggar C. (2021). The healthcare chatbots market by revenue is expected to grow at a CAGR of 27.17% during the period 2020–2026. UNTREF. https://acortar.link/Ngy4wG</p>	Inglés	Eggar C.	2021	<p>The healthcare chatbots market by revenue is expected to grow at a CAGR of 27.17% during the period 2020–2026</p>	UNTREF	<p>https://acortar.link/Ngy4wG</p>	6	<p>Cloud-based technologies play a significant role in positioning healthcare in the digital landscape and are increasing the adoption of healthcare bots. The adoption rate of cloud-based technology is high compared to on-premise.</p>	<p>Las tecnologías basadas en la nube desempeñan un papel importante a la hora de posicionar la atención sanitaria en el panorama digital y están aumentando la adopción de robots sanitarios. La tasa de adopción de tecnología basada en la nube es alta en comparación con la tecnología local.</p>
<p>VERA OLIVA, STEFANY FIORELLA</p>	<p>Harris, R. (2016). The Advantages and Disadvantages of Chatbots. App Developer Magazine. https://appdeveloperomagazine.com/the-advantages-and-disadvantages-of-chatbots/</p>	Inglés	Harris, R.	2016	<p>The Advantages and Disadvantages of Chatbots</p>	App Developer Magazine	<p>https://appdeveloperomagazine.com/the-advantages-and-disadvantages-of-chatbots/</p>	7	<p>The first type, purpose-specific bots, are created to respond to particular commands and questions. For instance, bots can be programmed to process food orders, and perform that function seamlessly in a few quick steps. These types of bots fulfill the demands vendors and customers have, but do not have full-on conversations. The second type, let's call them purpose-ambiguous bots, use sophisticated AI to have more interactions in a conversational style. Right now, people are able to guess if they are talking to a machine or a computer, but that's getting harder and harder to do with continued advancements in technology.</p>	<p>El primer tipo, los bots con un propósito específico, se crean para responder a comandos y preguntas particulares. Por ejemplo, los robots se pueden programar para procesar pedidos de comida y realizar esa función sin problemas en unos pocos y rápidos pasos. Este tipo de bots satisfacen las demandas de proveedores y clientes, pero no mantienen conversaciones completas. El segundo tipo, llamémoslos bots de propósito ambiguo, utiliza IA sofisticada para tener más interacciones en un estilo conversacional. En este momento, las personas pueden adivinar si están hablando con una máquina o una computadora, pero eso es cada vez más difícil</p>

											debido a los continuos avances de la tecnología.
	Riascos Erazo, S. C., Paz, D. A., y Cardona, J. A. (2020). Contribution of Information Technology and Communications to productivity in SMEs in Santiago de Cali. 15th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI.). Sevilla, España. https://doi.org/10.23919/CIST149556.2020.9141082	Inglés	Riascos Erazo, S. C., Paz, D. A., y Cardona, J. A.	2020	Contribution of Information Technology and Communications to productivity in SMEs in Santiago de Cali.	15th Iberian Conference on Information Systems and Technologies	https://ieeexplore.ieee.org/document/9141082	1	1	las organizaciones estudiadas han realizado esfuerzos por ampliar su infraestructura tecnológica; sin embargo, se presentaron debilidades como: falta de mantenimiento de los equipos periódicamente, débil uso del internet para el trabajo remoto y carencia de software de apoyo para la toma de decisiones.	Mencionó que existe un riesgo de que la infraestructura tecnológica pueda perderse por falta de mantenimiento
	Taghavifard, M. T., y Hejazinia, R. (2021). E-Government 2.0: Model of Users, Services, and Communication Styles: Focusing on Developing Countries. Department of Industrial Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran, 529-541. https://doi.org/10.5281/zenodo.5218924	Inglés	Taghavifard, M. T., y Hejazinia, R.	2021	E-Government 2.0: Model of Users, Services, and Communication Styles: Focusing on Developing Countries.	Department of Industrial Management, Allameh Tabataba'i	https://zenodo.org/records/5218924	11	1	.Customized services which include order-based factors as the services which aim at the specific needs of customers and consulting-based factors as the services during which consulting and questions and answers are performed to increase the quality of service	Servicios personalizados que incluyen factores basados en pedidos como los servicios que apuntan a las necesidades específicas de los clientes y factores basados en consultoría como los servicios durante los cuales se realizan consultas y preguntas y respuestas para aumentar la calidad del servicio.

	<p>Judson, T. J., Odisho, A. Y., Young, J. J., Bigazzi, O., Steuer, D., Gonzales, R., & Neinstein, A. B. (2020). Implementation of a Digital Chatbot to Screen Health System Employees During the COVID-19 Pandemic. <i>Journal of the American Medical Informatics Association</i>, 27(9), 1450-1455. https://doi.org/10.1093/jamia/ocaa130</p>	Inglés	<p>Judson, T. J., Odisho, A. Y., Young, J. J., Bigazzi, O., Steuer, D., Gonzales, R., & Neinstein, A. B.</p>	2020	<p>Implementation of a Digital Chatbot to Screen Health System Employees During the COVID-19 Pandemic</p>	<p><i>Journal of the American Medical Informatics Association</i> 27(9)</p>	<p>https://doi.org/10.1093/jamia/ocaa130</p>	1450-1455	13	<p>Knowing that the content, workflow, and software would require rapid iteration, we aligned internal workstreams with the vendor to allow for daily software releases if necessary.</p>	<p>Sabiendo que el contenido, el flujo de trabajo y el software requerirían una iteración rápida, alineamos los flujos de trabajo internos con el proveedor para permitir lanzamientos diarios de software si fuera necesario.</p>
	<p>Kaplan, A., & Haenlein, M. (2018). Siri, Siri, in my hand: Who's the fairest in the land? On the interpretations, illustrations, and implications of artificial intelligence. Fresno, C. (ed.), <i>Business Horizon</i> 1521, 1-11.</p>	Inglés	<p>Kaplan, A., & Haenlein, M.</p>	2018	<p>Siri, Siri, in my hand: Who's the fairest in the land? On the interpretations, illustrations, and implications of artificial intelligence</p>	<p><i>Business Horizons</i> 1(11)</p>	<p>https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0007681318301393</p>	1-11	5	<p>AI will have implications for any kind of organization, both internally and externally. Internally, AI will allow a multitude of tasks to be conducted faster, better, and at lower cost.</p>	<p>La IA tendrá implicaciones para cualquier tipo de organización, tanto interna como externamente. Internamente, la IA permitirá realizar multitud de tareas de forma más rápida, mejor y a menor coste.</p>

	<p>Kozinets, R. V. (2022). Immersive netnography: A novel method for service experience research in virtual reality, augmented reality and metaverse contexts. <i>Journal of Service Management</i>, 34(1), 100–125. /bibliuned:Ried-2001-numero1-2090/Documento.pdf https://doi.org/10.1108/JOSM-12-2021-0481</p>	Inglés	Kozinets, R. V.	2022	Immersive netnography: A novel method for service experience research in virtual reality, augmented reality and metaverse contexts	Journal of Service Management 34(1)	https://doi.org/10.1108/JOSM-12-2021-0481/bibliuned:Ried-2001-numero1-2090/Documento.pdf	100-125	5	the use of these digital technologies either fully immerses user in a digital environment	El uso de estas tecnologías digitales sumerge completamente al usuario en un entorno digital.
	<p>Lu, H., Li, Y., Chen, M., Kim, H., y Serikawa, S. (2017). Brain Intelligence: Go beyond Artificial Intelligence. <i>Mobile Networks and Applications</i>, 23(2), 368–375.</p>	Inglés	Lu, H., Li, Y., Chen, M., Kim, H., y Serikawa, S.	2017	Brain Intelligence: Go beyond Artificial Intelligence	Mobile Networks and Applications 23(2)	https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0007681318301393	368-375	5	In the medium term, this will not only affect simple tasks but also more complex ones; even knowledge-heavy industries like consulting, financial services, and law will see major changes. Externally, it will impact the relationship between firms and their customers,	A medio plazo, esto no sólo afectará a tareas sencillas sino también a otras más complejas; Incluso las industrias con mucho conocimiento, como la consultoría, los servicios financieros y el derecho, verán cambios importantes. Externamente, afectará la relación entre las empresas y sus clientes,
	<p>Mark F. (2017). The new era of Chatbots. <i>HoldMe</i>, 155(2), 176–183. https://medium.com/@holdmeio/the-new-era-of-chatbots-b15ddd327f44</p>	Inglés	Mark F.	2017	The new era of Chatbots	HoldMe 155 (2)	https://medium.com/@holdmeio/the-new-era-of-chatbots-b15ddd327f44	176-183	7	All around the globe several brands and businesses are using this new technology to reach their customers in a better way. They have seen a dramatic change in the way their business has thrived and grown. So you can say that this new technology is here to stay and it will grow bigger and better and will be more	En todo el mundo, varias marcas y empresas están utilizando esta nueva tecnología para llegar mejor a sus clientes. Han visto un cambio dramático en la forma en que su negocio ha prosperado y crecido. Por lo tanto, se puede decir que esta nueva tecnología llegó para quedarse y crecerá más y mejor y seguramente será

										beneficial to the business world for sure.	más beneficiosa para el mundo empresarial.
VERA OLIVA, STEFANY FIORELLA	Mordor intelligence. (2021). Global chatbot market - growth, trends, covid-19 impact, and forecasts (2022 - 2027) https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/global-chatbot-market	Inglés	Mordor intelligence.	2021	Global chatbot market - growth, trends, covid-19 impact, and forecasts	Mordor intelligence.	https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/global-chatbot-market	6	6	Chatbots are being transformed with conversational experiences that deliver immediate, personalized experiences using automated and manual solutions across various messaging channels. The region is witnessing investments in the market studied to provide seamless solutions to its customers.	Los chatbots se están transformando con experiencias conversacionales que brindan experiencias inmediatas y personalizadas utilizando soluciones automatizadas y manuales en varios canales de mensajería. La región está siendo testigo de inversiones en el mercado estudiado para brindar soluciones integrales a sus clientes.
	Abanto, C. (2020). Proceso laboral digital 2.0: Las audiencias judiciales virtuales y la NLPT. Actualidad Laboral, 5-17. https://actualidadlaboral.com/wp-content/uploads/2020/08/revistajulio-2020.pdf	Español	Abanto, C.	2020	Proceso laboral digital 2.0: Las audiencias judiciales virtuales y la NLPT	Actualidad Laboral, 5-17	https://actualidadlaboral.com/wp-content/uploads/2020/08/revistajulio-2020.pdf	5	7	a parecer de quien suscribe, pensar en la posibilidad que llegue el día en que la administración sea reemplazada en su totalidad por la informática	considera que la implementación de la informática en los procesos se ve todavía como algo lejano
	Amazon (2024). AWS App Mesh: Guía del usuario. https://docs.aws.amazon.com/es_es/app-mesh/latest/userguide/app-mesh-ug.pdf#virtual_services	Español	Amazon	2024	AWS App Mesh: Guía del usuario	Amazon	https://docs.aws.amazon.com/es_es/app-mesh/latest/userguide/app-mesh-ug.pdf#virtual_services	93	3	Un servicio virtual es una abstracción de un servicio real que se proporcionan mediante un nodo virtual directo o indirectamente a través de un router virtual. Los servicios dependientes llaman al servicio virtual por su virtualServiceName y dichas solicitudes se dirigen al nodo virtual o router virtual que se especifica como el proveedor del servicio virtual.	los servicios virtuales deben diseñarse para permitir el acceso a los desarrollos tecnológicos desarrollados o gestionados en el contexto organizacional a través de diversos canales (Internet/Intranet) para optimizar la gestión de la información y de trámites que algún usuario necesita realizar.

	<p>Arana, C. (2021). Inteligencia Artificial Aplicada a la Educación: Logros, Tendencias y Perspectivas. INNOVA UNTREF. Revista Argentina de Ciencia y Tecnología, 1-22. https://revistas.untref.edu.ar/index.php/innova/articledownload/1107/917</p>	Español	Arana, C.	2021	Inteligencia Artificial Aplicada a la Educación. Logros, Tendencias y Perspectivas.	INNOVA UNTREF, 1 (17).	https://revistas.untref.edu.ar/index.php/innova/articledownload/1107/917	1	1	Dispositivos y artefactos de toda índole asisten y optimizan diversos procesos, tanto en nuestras actividades laborales como en la interacción con nuestros pares, la forma en que disfrutamos nuestro tiempo libre y hasta en cómo atendemos nuestra salud.	menciona que actualmente utilizamos avanzadas tecnologías para recolectar, analizar y tomar decisiones y para interactuar con los demás
	<p>Banco Interamericano de Desarrollo (2018). Burocracia y ciudadanos: Cuando los trámites son lentos, difíciles y caros. Gobernarte. https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/ciudadanos-burocracia-y-tramite/</p>	Español	Banco Interamericano de Desarrollo	2018	Burocracia y ciudadanos: Cuando los trámites son lentos, difíciles y caros. Gobernarte.	Banco Interamericano de Desarrollo	https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/ciudadanos-burocracia-y-tramite/	1	3	La complejidad de la burocracia en la región se traduce en que, de promedio, los ciudadanos latinoamericanos necesitan 5,4 horas para completar un trámite con la administración pública. Las diferencias entre países son notables. Por ejemplo, mientras que en Bolivia completar un trámite conlleva más de 11 horas de media, en Chile una transacción equivalente se puede hacer en algo más de 2.	donde menciona que la ciudadanía en América Latina requiere de 5.4 horas para que pueda terminar un trámite en las entidades públicas. En el caso de Bolivia, esta población le demanda de 11 horas para poder culminar sus trámites. Chile es un país donde quizás los trámites demoren menos, pero alcanza las 2 horas.

	<p>Banco Mundial (2023). Desarrollo digital. Grupo Banco Mundial. https://www.bancomundial.org/es/topic/digitaldevelopment/overview</p>	Español	Banco Mundial	2023	Desarrollo digital	Banco Mundial	https://www.bancomundial.org/es/topic/digitaldevelopment/overview	1	1.2	<p>La digitalización es la oportunidad transformadora de nuestra época. Todos los servicios cruciales que respaldan el desarrollo —como los hospitales, las escuelas, la energía y la agricultura— requieren de conectividad y datos. La infraestructura y las plataformas que sustentan estas conexiones deben estar disponibles, ser asequibles y ser seguras para que los países en desarrollo prosperen.</p> <p>La inteligencia artificial y la revolución de los datos están acelerando las capacidades digitales de muchos, pero acentuando las diferencias a medida que los países pobres se quedan aún más rezagados. Sin acceso a internet y sin las habilidades necesarias para utilizar las tecnologías digitales de manera efectiva, miles de millones de personas quedan excluidas del mundo moderno.</p>	<p>sostiene que la tecnología digital está a la vanguardia del desarrollo y ofrece a los países una oportunidad única para impulsar el crecimiento económico y brindar a las personas acceso a servicios y empleos. La tecnología digital mantiene a las personas, los gobiernos y las empresas conectados durante crisis como desastres naturales y pandemias. Pueden crear soluciones innovadoras a problemas complejos de desarrollo como el seguimiento a los trámites ante las entidades públicas.</p>
	<p>Benítez Noriega, J., Mamani Tisnado, P., Maldonado Mamani, R. A., & Rodríguez Tupayachi, C. R. (2023). La administración de justicia en el Perú, su digitalización durante la pandemia COVID-19. Universidad Y Sociedad, 15(1), 770- 778. Recuperado a partir de https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3593</p>	Español	Benítez Noriega, J., Mamani Tisnado, P., Maldonado Mamani, R. A., & Rodríguez Tupayachi, C. R.	2023	La administración de justicia en el Perú, su digitalización durante la pandemia	Universidad Y Sociedad, 15(1), 770-778	Recuperado a partir de https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3593	2	3	<p>Actualmente vivimos en un mundo globalizado competitivo caracterizado por una serie de cambios políticos, económicos, sociales, culturales y tecnológicos. Estos cambios se están dando a un ritmo vertiginoso, por lo que las empresas necesitan sistemas adecuados que brinden información relevante, confiable y oportuna para una adecuada gestión y apoyo a la toma de decisiones</p>	<p>afirma que actualmente el mundo globalizado presenta cambios a todo nivel, por lo que es necesario contar con adecuados sistemas de información.</p>

					COVID-19.						
	Cavani, R. (2020). Tecnología y oralidad en el proceso civil peruano. Revista de la Maestría en Derecho Procesal, 8(1), 143-173. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoprocesal/article/view/22579	Español	Cavani, R.	2020	Tecnología y oralidad en el proceso civil peruano	Revista de la Maestría en Derecho Procesal	https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoprocesal/article/view/22579	7	1	sin perjuicio de sus limitaciones, desde su origen incorporaron una importante abertura al empleo de la tecnología para facilitar la propia tramitación de los procedimientos y, en general, dotar de una mayor eficiencia en el servicio de justicia	añade que el uso de las tecnologías permite verificar y analizar los trámites de las personas y responder con rapidez de conformidad con la información recolectada en bases de datos e identificada mediante conceptos fundamentales.
VERA OLIVA, STEFANY FIORELLA	Defensoría del Pueblo (2023). Informe Defensorial sobre los procesos judiciales. Defensoría del Pueblo. https://www.defensoria.gob.pe/categorias_informes/informe-defensorial/	Español	Defensoría del Pueblo	2023	Informe Defensorial sobre los procesos judiciales.	Defensoría del Pueblo	https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/informe_32.pdf	1	2	Entre las quejas presentadas destacan aquellas contra la Sala Constitucional y Social de la Corte Suprema de Justicia por causas en las cuales se ha verificado una excesiva dilación. En algunos casos, el trámite de los expedientes ha llegado a exceder los dos años en una misma instancia. La mayoría de estos procesos, además, son de naturaleza laboral (referidos al pago de beneficios sociales, nulidad o calificación de despido, entre otros), los que por definición demandan una rápida decisión judicial.	expresa que la Sala Constitucional y Social de la Corte Suprema no cuenta con el tiempo, los recursos o el personal suficientes para completar todos los casos pendientes tan pronto como se presentaron. Se demoran en promedio ocho meses y veinticuatro días para que un expediente sea calificado, dos meses y quince días para que llegue a la mesa de partido para ser notificado de la resolución de notificación, y un mes y veinte -un día para que sea devuelto a la sala para la designación de la fecha de audiencia.
	Hurtado, T. (2021). Gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021. Universidad Cesar Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/66593	Español	Hurtado, T.	2021	Gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en	Universidad Cesar Vallejo.	https://hdl.handle.net/20.500.12692/66593	7	1	El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021. El estudio fue de tipo básica y diseño no experimental descriptiva correlacional. La población estuvo conformada por 40 usuarios del Distrito	encontró que el nivel de justicia en el Distrito Judicial estudiado fue moderado con un 55%. El nivel de digitalización de los servicios es moderado con un 45%. Llegó a la conclusión de que había una relación significativa entre los procesos administrativos y los Servicios Digitales en el área judicial.

				el distrito judicial de Yurimaguas, 2021					Judicial, y la muestra por 20. Se empleo la encuesta y el cuestionario. Se encontró que el nivel de la gestión administrativa de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas 2021 fue de un nivel moderado con un 55 %. El nivel de la digitalización de servicios del distrito judicial de Yurimaguas 2021 fue moderado con un 45 %. Las dimensiones de la gestión administrativa de justicia se relacionan positivamente con la variable digitalización de los servicios. Siendo la dimensión planificación la que tiene una correlación positiva considerable (0.749) y los restos una correlación positiva moderada (0.743; 0.721; 0.717) respectivamente. Se concluye que, existe relación significativa entre la Gestión Administrativa de Justicia y la digitalización de los servicios en el Distrito Judicial de Yurimaguas, 2021; hallándose un sig. bilateral (0,000<0.05) y una correlación de Pearson (r=0,823) que representa un grado de relación positiva muy fuerte entre las variables estudiadas.	
Levy, P. (1999). ¿Qué es lo virtual? Barcelona: Paidós. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:Ried-2001-numero1-2090/Documento.pdf	Español	Levy, P.	1999	¿Qué es lo virtual? Barcelona: Paidós.	Levy, P.	http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:Ried-2001-numero1-2090/Documento.pdf			Levy nos dice que lo virtual se opone a lo actual más no a lo real ya que existe en potencia pero no en acto, es decir puede ser algo posible. Hoy en día estamos sumergidos en la tecnología y hay cierto optimismo en ella, ya que envuelve lo virtual, y es algo que potencia nuevas	menciona que la virtualidad es una herramienta tanto de la razón como de la imaginación, lo que abre la posibilidad de un aprendizaje rápido y una velocidad y poder de pensamiento sin precedentes

									propiedades, problematizan la solución y nacen nuevas probabilidades.	
Macías, G. I. M., Velasco, L. A. R., & Arvelo, P. M. M. (2021). El Principio de en el de audiencias virtuales en materia penal. Dialnet. dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8965316	Español	Macías, G. I. M., Velasco, L. A. R., & Arvelo, P. M. M.	2021	El Principio de en el de audiencias virtuales en materia penal.	Dialnet.	dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8965316	5	1	Este tipo de sistemas deben servir como herramientas que permitangestionar de una manera óptima lo procesos, para poder conseguir intercambios deinformación y comunicaciones ágiles, seguras y con un acceso sencillo y directo.	este tipo de servicio en línea brinda una gran flexibilidad y conveniencia, ya que no es necesario instalar pesados softwares en los dispositivos físicos.
Poder Judicial (2012). Plan Estratégico de Tecnologías de Información del Poder Judicial 2012-2016. Lima, Perú.	Español	Poder Judicial	2012	Plan Estratégico de Tecnologías de Información del Poder Judicial 2012-2016. Lima, Perú.	Poder Judicial	https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_per_anex2.pdf	8	1	La Alta Dirección del Poder Judicial ha priorizado el componente tecnológico como un aspecto clave para el logro de los objetivos estratégicos de la institución, los cuales se orientan hacia una excelencia operacional, asegurar transparencia, fortalecer la imagen institucional, y su relación con el entorno a través de servicios de justicia efectivos, eficientes y oportunos. La incorporación de tecnología en la ejecución de los procesos de la institución debe realizarse con base en una planificación corporativa con visión y objetivos claros, alineada a los objetivos institucionales y con un enfoque de soporte efectivo a sus procesos.	en su Plan Estratégico de Tecnologías de Información del Poder Judicial 2012-2016 sostiene que es importante incorporar la tecnología en los procesos con la finalidad de mejorar su imagen institucional.

	<p>Saavedra, A. (2023). Reconocimiento facial para el control de acceso a las instalaciones de FUDEC Perú, 2022. Tesis para optar el título profesional de Ingeniera de Sistemas e Informática, Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática, Universidad Continental, Huancayo, Perú.</p>	Español	Saavedra, A.	2023	<p>Reconocimiento facial para el control de acceso a las instalaciones de FUDEC Perú, 2022 Tesis para optar el título profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática, Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática</p>	<p>Universidad Continental, Huancayo, Perú.</p> <p>https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13443</p>	7	1	<p>La problemática de la presente investigación se enfocó en el crecimiento exponencial de los índices de delincuencia que afectan al patrimonio público y/o privado en nuestro país. Asimismo, se resaltaron las limitaciones funcionales con las que cuentan los sistemas de seguridad, tanto tecnológicos como biométricos, que no garantizan una seguridad completa que permita resguardar el patrimonio. De esta manera, se desarrolló un sistema que está compuesto por un software de reconocimiento facial y un circuito de control de acceso que en conjunto permiten un funcionamiento seguro, continuo y automático. El software de reconocimiento facial se implementó en base al algoritmo de redes neuronales siamesas que demostró su superioridad frente a otros algoritmos en las pruebas de campo realizadas en el presente trabajo, logrando alcanzar un 94% de precisión en su accionar. Además, cuenta con una detección facial que mejora la calidad de imágenes capturadas por medio de un porcentaje que se le asigna al rostro detectado en base a su nitidez. A su vez este, permite la automatización del proceso de control de acceso. Del mismo modo, cuenta con un proceso de verificación de vida por medio del conteo de parpadeos que impide que se</p>	<p>también es importante presentar las evidencias del proceso judicial, como el reconocimiento fácil al utilizar la tecnología en los procesos.</p>
--	---	---------	--------------	------	--	--	---	---	--	---

										<p>realice una suplantación de identidad. El cual, obtuvo una precisión del 98% durante las pruebas de campo. Así, se brinda acceso mediante un circuito de Arduino que abre un cerrojo de selenoide una vez que se haya realizado un reconocimiento facial correcto. El proyecto tiene como objetivo mitigar y prevenir cualquier acto delictivo que ponga en riesgo el patrimonio de la empresa FUDEC Perú, a través del uso de la inteligencia artificial.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

	<p>Ávila Paz de Robledo, R. A. . (2022). Las audiencias virtuales en la digitalización del proceso judicial en la pandemia y en la post pandemia del COVID 19. Anuario Del Centro De Investigaciones Jurídicas Y Sociales, (XX), 240–258. https://revistas.unc.edu.ar/index.php/anuariocijs/article/view/37531</p>	Español	Ávila Paz de Robledo, R. A	2022	Las audiencias virtuales en la digitalización del proceso judicial en la pandemia y en la post pandemia del COVID 19.	Anuario Del Centro De Investigaciones Jurídicas Y Sociales	https://revistas.unc.edu.ar/index.php/anuariocijs/article/view/37531	8	3	La utilización de la telemática en los actos procesales permite que una persona que no se encuentra físicamente en la sede del juzgado pueda intervenir mediante la videoconferencia o por otro sistema informático que permita la comunicación instantánea de imagen, sonido y de interacción bidireccional visual, auditiva, ora	la utilización de la telemática es muy importante en los procesos judiciales de esa manera las personas pueden seguir todos sus trámites sea de forma auditiva o visual u oral.
	<p>Espinoza Córdoba, R. I., & López Ramírez, M. S. (2024). El camino hacia la modernización del poder judicial a través de la digitalización y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Ius Et Praxis, (057), 105-125. https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2023.n057.6695</p>	Español	Espinoza Córdoba, R. I., & López Ramírez, M. S.	2024	El camino hacia la modernización del poder judicial a través de la digitalización y el uso de las tecnologías de la información y	Ius Et Praxis	https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2023.n057.6695	9	1	Asimismo, respecto a la recopilación de información existente, esto permite que se tenga una base de datos en torno a los distintos cuerpos normativos existentes y a lo establecido a nivel jurisprudencial como doctrinario. De esta manera, tanto los jueces como las partes pueden tener conocimiento sobre cómo aplicar el derecho en la solución de las controversias.	la virtualización permite facilitar el trabajo de los jueces, porque ya se tiene información en las bases de datos y así tomar decisiones frente a los casos. La virtualización establece una nueva forma de relación entre el uso de coordenadas espaciales y temporales, superando barreras espacio-temporales y dando forma a un entorno en el que la información y la comunicación están disponibles desde perspectivas nunca antes conocidas, al menos en términos de escala y capacidades, dado que la competencia se ha incrementado debido con la globalización y la apertura de los mercados

				la comun icación							
VERA OLIVA, STEFANY FIORELL A	López García, E. (2020). Uso de las tic en tiempos del nuevo coronavirus-Use of tic in times of the new coronavirus. Revista de Derecho, 1–7. https://www.copcy.es/wp-content/uploads/2020/04/USO-DE-LAS-TIC-en-tiempos-de-coronavirus.pdf	Español	López García	2020	Uso de las tic en tiempo s del nuevo corona virus	Revista de Derecho	https://www.copcy.es/wp-content/uploads/2020/04/USO-DE-LAS-TIC-en-tiempos-de-coronavirus.pdf	2	4	Nos encontramos en un tiempo de punto álgido en cuanto al desarrollo tecnológico, por lo que se ha priorizado en la gran parte de los campos en los que nos movemos, la utilización de Internet durante este tiempo de crisis. El objetivo es dinamizar servicios y no paralizar de ninguna manera otros como la educación e incluso han implementado modalidades de atención como la telemedicina y el teletrabajo.	actualmente el desarrollo tecnológico con lleva a todas las instancias adopten el uso de la tecnología desde el teletrabajo y las atenciones a las personas en diversos campos.
	Martín Diz, F. (2020). Justicia digital post- covid19: el desafío de las soluciones extrajudiciales electrónicas de litigios y la inteligencia artificial. Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos, 2660–7964, 41–74. https://doi.org/https://doi.org/10.25267/REJUCRIM.2020.i2.03	Español	Martín Diz F	2020	Justicia digital post- covid1 9: el desafío de las solucio nes extraju diciales electró nicas de litigios y la intelige ncia artificia l	Revista de Estudio s Jurídico s y Criminol ógicos	https://doi.org/https://doi.org/10.25267/REJUCRIM.2020.i2.03	4	2	La justicia digital requiere de confianza, usabilidad y accesibilidad, siendo ambas una piedra de toque que puede chocar con la brecha digital que representan las carencias de formación, de aprendizaje en la utilización de TICs o de posible disponibilidad de medios para ello, tanto en el propio entorno de la Justicia como para los ciudadanos que pretendan dirimir sus litigios a través de ella. Incluso, puede topar con una palpable ineficiencia organizativa y legislativa, tal y como hemos apuntado anteriormente, y que puede ser otra rémora frente a la cual urgen medidas claras y precisas e implicación personal de todos los operadores jurídicos.	sostiene que realizar todos estos procesos virtuales en la justicia tiene que estar basados en la confianza y en generar aprendizajes en la ciudadanía para superar las brechas de los litigios.

	<p>Díaz, T. O. (2023). Modernización del Estado: una revisión sistemática de la literatura considerando los avances logrados. [Modernization of the State: a systematic review of the literature considering the progress achieved]. Revista de Climatología, 23, 14-28. http://dx.doi.org/10.59427/rccli/2023/v23cs.14-28</p>	Español	Díaz, T. O.	2023	Modernización del Estado : una revisión sistemática de la literatura considerando los avances logrados.	Revista de Climatología	http://dx.doi.org/10.59427/rccli/2023/v23cs.14-28	11	1	La preocupación por ser un Estado eficiente al servicio de la ciudadanía, no solo ha surgido en el Perú, sino es un común denominador a ser implantado en todos los países de región.	sostuvo que existe una preocupación en varios países de Latinoamérica por presentar una gestión eficiente a la ciudadanía
	<p>Gamboa Poveda, J., y Arcentales Macas, R. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. [Impact of e-government on public management in Ecuador]. Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación, 28-39. https://n9.cl/t7x61e</p>	Español	Gamboa Poveda, J., y Arcentales Macas, R.	2019	Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador.	Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación	https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325003/html/#:~:text=El%20impacto%20que%20representa%20el%20utilizaci%C3%B3n%20intensiva%20de%20las	2	5	El impacto que tiene la introducción de las TIC en la planificación estratégica de los servicios públicos está dando como resultado cambios en diversas áreas; salud, economía, impuestos, justicia, etc. Si bien existe un incremento significativo de las TIC en los últimos años esto conlleva a nuevos e interesantes canales en lo que tiene que ver la provisión de servicios a la sociedad, y también en el mejoramiento de la información que llega a los ciudadanos permitiendo su acceso sin límites	señalo que la introducción del uso de las TICs en los servicios públicos es una forma de innovar en la provisión de servicios a los ciudadanos

	<p>Ruvalcaba, E. (2020). Percepción del éxito sobre Gobierno abierto en función del género: Un análisis desde la Sociedad civil organizada y Gobierno. [Perception of success about open government according to gender: An analysis from civil society organizations and government]. RIEM, 21(11),61-87. https://n9.cl/i8qji</p>	Español	Ruvalcaba, E.	2020	Percepción del éxito sobre Gobierno abierto en función del género : Un análisis desde la Sociedad civil organizada y Gobierno.	RIEM,	https://www.scielo.cl/pdf/riem/n21/0719-1790-riem-21-61.pdf	1	1	Gobierno Abierto (GA) es un modelo novedoso que configura una estrategia de gestión pública basada en transparencia, participación, rendición de cuentas y datos abiertos, que está siendo cada vez más asumida por los gobiernos de diferentes niveles, pero también por la Sociedad Civil Organizada (SCO).	menciono que el gobierno electrónico es una forma innovadora que debe aplicarse en la gestión pública
	<p>Ali, B. J., y Anwar, K. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. International Journal of Engineering, Business and Management, 5(1), 48-60. https://doi.org/10.22161/ijebm.5.1.5</p>	Inglés	Ali, B. J., y Anwar, K.	2021	Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government.	International Journal of Engineering, Business and Management,	https://ajpublication.com/ije/bm/detail/factors-influencing-the-citizens-acceptance-of-electronic-governent/	11	1	Many developing countries have implemented eGovernment applications to deliver services and information to the citizens through the Internet. As the population grows, several developing countries try to facilitate sophisticated web sites by providing many features to perform in better way to help citizens, other governments, businesses, and other web visitors.	Señalo que varios países están implementando la modalidad de gobierno electrónico para facilitar los servicios públicos a través de internet, de esa manera se facilita los trámites

	<p>Llasacce-Orosco, Uriel. (2024). El gobierno electrónico en la labor fiscal del Ministerio Público, Perú. Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas, 9(16), 48-62. Epub 25 de marzo de 2024. https://doi.org/10.35381/racji.v8i16.3151</p>	Español	Llasacce-Orosco, Uriel.	2024	El gobierno electrónico en la labor fiscal del Ministerio Público, Perú.	Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas	https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/IustitiaSocialis/article/view/3151/5510	13	1	Los instrumentos ofrecidos por el gobierno electrónico, como el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), mejoran el trámite y la actuación de la administración pública, otorgándole eficacia y eficiencia. Por lo tanto, su implementación en el sector de justicia, especialmente en el Ministerio Público, es imperativa, ya que es necesario adecuar la labor fiscal, tanto en la investigación como en el proceso, a los avances de las nuevas tecnologías característicos de un Estado moderno	Considera que es importante como el caso del Ministerio Público se implemente los tramites aplicando los mecanismos de gobierno electrónico, de esa manera se realizaran los procesos más eficaces y eficientes
	<p>Nuñez, J. (2022). Innovación digital en el Poder Judicial en el Perú: : aplicación de las nuevas tecnologías. Informática Y Derecho. Revista Iberoamericana De Derecho Informático (2.ª época), 11. https://revistas.fcu.edu.uy/index.php/informaticayderecho/article/view/3045</p>	Español	Nuñez, J	2022	Innovación digital en el Poder Judicial en el Perú: : aplicación de las nuevas tecnologías.	Revista Iberoamericana De Derecho Informático	https://revistas.fcu.edu.uy/index.php/informaticayderecho/article/view/3045	10	2	El impacto del uso de las nuevas tecnologías en la justicia penal, y de la inteligencia artificial ha sido positivo, en los países desarrollados. Es necesario, plantearse preguntas de cómo se podría transformar la justicia penal en nuestro país, con el uso del Expediente Judicial Electrónico; que no solo sea utilizado, como un expediente físico escaneado, sino que cumpla con facilitar la solución del caso, con los principios de justicia cibernética y tutela judicial efectiva, en los plazos legales.	sostiene que al aplicar las nuevas tecnologías en los procesos judiciales ayudará mejorar por ejemplo los expedientes de un documento escaneado a un documento electrónico que facilitará los procedimientos legales.
<p>VERA OLIVA, STEFANY FIORELLA</p>	<p>Shumanov M., & Johnson L. (2021). Making conversations with chatbots more personalized. Science Direct, 20(1), 41-46. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563220303745</p>	Inglés	Shumanov M., & Johnson L.	2021	Making conversations with chatbots more personalized	Science Direct 20(1)	https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563220303745	41-46	8	This also has important implications for companies, government, political groups and other organizations that seek to use persuasive language to influence consumer behavior.	Esto también tiene implicaciones importantes para las empresas, el gobierno, los grupos políticos y otras organizaciones que buscan utilizar un lenguaje persuasivo para influir en el comportamiento del consumidor.

Fotografías de instrumentos de recolección de datos

