



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORES:

Br. CONGA SOTO, Arturo

Br. PANTOJA CHIHUAN, William Felipe

ASESOR:

Dr. Edwin Huarancca Rojas

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION:

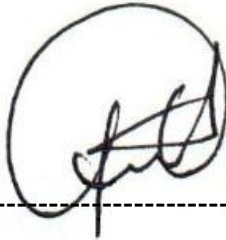
Reforma y Modernización del Estado

PERÚ – 2018

Página del Jurado



Mg. Angélica Pacherras Ruiz
PRESIDENTE



Dr. Segundo Chuquilín Terán
SECRETARIO



Dr. Edwin Huaranca Rojas
VOCAL

Con toda la gratitud del mundo, dedico este esfuerzo intelectual a mis padres, por ser artífices de mi superación personal y profesional.

Arturo

A mi esposa y mis hijos, por ser el motivo y la razón de mi superación profesional.

William

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, en especial al Rector Fundador Dr. César Acuña Peralta, por habernos permitido alcanzar nuestros objetivos profesionales.

A los docentes del Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por compartir su vasta experiencia.

Al asesor Dr. Edwin Huarancca Rojas, por el profesionalismo demostrado en el proceso de asesoramiento.

A todas las personas que han colaborado desinteresadamente en el proceso de recolección de datos.

Los autores

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Conga Soto, Arturo participante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 28213501 con la tesis titulada: Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto de 2018



Arturo, Conga Soto
DNI N° 28213501

Declaración Jurada

Yo, Pantoja Chihuán, William Felipe, participante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 28574647 con la tesis titulada: Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto de 2018



.....
William Felipe, Pantoja Chihuán
DNI N° 28574647

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis de investigación titulada: Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018, la cual tuvo como objetivo, determinar la relación entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Los autores

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.3.1. Expediente Judicial Electrónico	16
1.3.2. Gestión de la calidad	19
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis.....	22
1.7. Objetivos	23
II. MÉTODO	25
2.1. Diseño de investigación	25
2.2. Variables, operacionalización	25
2.3. Población y muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Métodos de análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS.....	31

3.1. A nivel descriptivo	31
3.2. A nivel inferencial	35
3.2.1. Prueba de normalidad	35
3.2.2. Prueba de hipótesis	36
3.2.2.1. Para la hipótesis general.....	36
3.2.2.2. Para la hipótesis específica 1	37
3.2.2.3. Para la hipótesis específica 2.....	38
3.2.2.4. Para la hipótesis específica 3.....	39
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018. Para el desarrollo del proceso de ejecución de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo y el diseño descriptivo correlacional. La hipótesis comprobada fue que existe relación entre las dos variables de estudio. La población y la muestra estuvieron conformadas por 60 unidades de estudio. La técnica y el instrumento utilizado para medir las variables fueron la encuesta y el cuestionario. Los resultados fueron presentados en tablas estadísticas. El análisis inferencial se realizó a partir del cálculo de estadígrafos de dispersión y correlación. Los resultados afirman que, el 50,7% (34) de los profesionales consideran como bueno la Implementación del Expediente Judicial Electrónico y la gestión de la calidad. Las conclusiones registran que, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que existe una relación directa muy fuerte entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018. (Tau_b=0,836; p_valor=0,000)

Palabras clave:

Implementación del expediente judicial electrónico/ gestión de la calidad

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between the implementation of the electronic judicial file and quality management in the Superior Court of Justice of Ayacucho in 2018. For the development of the process of execution of the research, the quantitative approach was used. the descriptive correlational design. The proven hypothesis was that there is a relationship between the two study variables. The population and sample consisted of 60 study units. The technique and the instrument used to measure the variables was the survey and the questionnaire. The results were presented in statistics. The inferential analysis was made from the calculation of dispersion and correlation statisticians. The results show that, 50.7% (34) of the professionals consider the Implementation of the Electronic Judicial Record and the quality management as good. The conclusions show that there are enough statistical arguments to affirm that there is a very strong direct relationship between the implementation of the electronic judicial file and quality management in the Superior Court of Justice of Ayacucho in 2018. (Tau_b = 0.836; p_value = 0,000)

Key words:

Implementation of the electronic judicial file / quality management

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Actualmente el Poder Judicial presenta un porcentaje de desaprobación muy alto, debido a que existe cuestionamiento a la calidad del servicio que brinda, las mismas que se caracterizan por ser muy lentas y burocráticas, por lo mismo se viene implementando la sistematización del expediente electrónico como una alternativa para mejorar la calidad del servicio que presta a los usuarios.

El propósito de la investigación fue demostrar estadísticamente la relación que existe entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, debido a que actualmente el sistema judicial viene sistematizando a nivel informático todos los procesos que comprende un proceso judicial, lo que implica celeridad, transparencia y equidad en la administración de justicia.

Todos los países a nivel de Sudamérica vienen implementando la incorporación de sistemas informáticos especializados que digitalicen la información que se produce en todo proceso judicial, debido a que el material físico que en el que se registra cada uno de los documentos recibidos y emitidos es por demás voluminoso y su recepción y manejo es complicado, lo que genera demora en la atención de los procesos judiciales.

Otro de los problemas que aqueja al sistema judicial en nuestro país y que está directamente relacionado con el problema investigado es el de la transparencia, debido a que la determinación de los casos resueltos por los jueces debe ser registrados en una resolución judicial, cuya elaboración registro y posterior entrega y publicación a los interesados recorre un camino por demás tedioso, la misma que se presta a actos de corrupción al interior de la entidad judicial, porque la decisión de los magistrados puede ser manipulada intencionalmente por el tiempo que transcurre en llegar al interesado.

Otro aspecto esencial que podemos observar es la pésima imagen que tiene la población sobre el servicio que brinda el Poder Judicial, que en la mayoría

de los casos se resumen en observaciones al tiempo que demoran la resolución de los expedientes, la poca transparencia en cada uno de los procesos que se gestionan al nivel del órgano jurisdiccional, la corrupción de los funcionarios al interior de la sede judicial, la poca transparencia en los procesos, la burocracia enquistada en todo el sistema judicial, el maltrato que el público usuario recibe cuando acude a las sedes judiciales, etc., lo que configura que la calidad del servicio que presta este poder del Estado sea pésima.

La gestión de la calidad del servicio que prestan las entidades públicas se mide a través de criterios e indicadores, tales como la celeridad en la atención a las solicitudes y requerimientos presentados por el público usuario, las condiciones y facilidades que recibe al interior de la institución, el trato recibido, la facilidad del acceso a la información, etc., que en resumen configuran la imagen que perciben y la valoración que le asignan a toda la gestión institucional.

En el caso de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho se observa que el personal que tiene la responsabilidad de conducir la gestión de este órgano jurisdiccional no muestra interés alguno por planificar, dirigir y controlar cada uno de las actividades que se desarrollan al interior de la institución, las mismas que determina que el servicio que esta entidad presta a la población discurre bajo los criterios normativos, verticales y ceñidos única y exclusivamente a funciones y procesos establecidos en documentos que no atienden las necesidades y demandas de la población, por lo que la percepción que se tiene sobre la gestión de la calidad es por demás preocupante.

Actualmente todas las instituciones públicas vienen incorporando métodos, enfoques y estrategias relacionados a la planificación prospectiva, gestión del potencial humano, gestión del cambio, coaching directivo y otras formas distintas de dirigir una organización, las mismas que a nivel, no solo de la sede jurisdiccional de Ayacucho, sino de todo el sistema judicial de nuestro país, no es tomado en cuenta, lo que determina que los servicios que presta esta entidad no se adecua a las nuevas exigencias y demandas de la población, perjudicando la imagen institucional y el logro de los objetivos institucionales.

En este panorama discurre el trabajo de investigación desarrollado, la misma que se ciñe estrictamente a las exigencias esquemáticas de la universidad.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional:

Gonzales (2014) presentó a la Universidad de Quito el trabajo de investigación titulado: Implementación de sistemas informáticos integrados y la carga procesal en Unidad Judicial de Trabajo de Quito. Estudio desarrollado bajo los lineamientos metodológicos del diseño correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 84 profesionales del Derecho y el recojo de la información ha requerido el empleo de la técnica de la encuesta y el registro de los datos se realizó a través de la aplicación de un cuestionario. Los resultados afirman que, el servicio de administración de justicia en la sede jurisdiccional tomada como área de estudio se ha visto favorecido con la implementación del sistema integrado informático, por cuanto se ha logrado digitalizar un porcentaje considerable de los documentos físicos, permitiendo de esta manera brindar información en tiempo real a los usuarios.

Mendoza (2014) presentó a la Universidad de Monterrey, México el trabajo de investigación titulado: Implementación del módulo de gestión informático y su relación con la calidad del servicio en el Distrito Judicial de Palo Alto, México. Los procedimientos seguidos en el desarrollo del estudio mencionado corresponden al diseño descriptivo correlacional. Para el caso de la muestra se ha elegido a 62 profesionales del Derecho a quienes se les aplicó un cuestionario de opinión. La técnica y el instrumento utilizado en el recojo de información fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente. Las conclusiones afirman que, existe relación directa moderada entre las variables de estudio ($\tau_b=0,542$; $p_valor=0,000<0,05$), lo que significa que la apreciación sobre la calidad del servicio que brinda la entidad judicial ha mejorado sustancialmente desde la incorporación del sistema integrado informáticos, porque ha viabilizada y disminuido la emisión de documentos

que son de interés de las personas comprendidas en distintos procesos judiciales, asignándole transparencia y eficiencia al servicio prestado.

A nivel nacional

Soldevilla (2016) presentó a la Universidad de Moquegua para obtener el título de maestro en gestión pública el trabajo de investigación titulado: Importancia de la implementación del expediente judicial electrónico y la calidad del servicio en el Distrito Judicial de Moquegua. Estudio correlacional que tuvo como muestra de estudio a 60 profesionales del Derecho. Para el recojo y registro de la información se ha utilizado la encuesta y a su vez se ha elaborado el cuestionario. Los resultados afirman que, existen dificultades en la implementación del sistema de expedientes judiciales electrónicos debido fundamentalmente a dos aspectos esenciales; el primero relacionado con la falta de dotación de equipos informáticos y el segundo relacionado al desarrollo de las capacidades profesionales del personal responsable de sistematizar la información, lo que viene perjudicando la celeridad en la atención al público usuario y generando una pésima percepción sobre la calidad del servicio que esta sede jurisdiccional brinda al población.

Villagaray (2015) presentó un estudio titulado: Relación de la implementación del expediente judicial electrónico y la satisfacción del usuario en el Distrito Judicial de Tumbes. Los procedimientos sistematizados que han permitido la ejecución de cada uno de los pasos exigidos en la comprobación de las hipótesis corresponde al diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 52 operadores de justicia y las conclusiones afirman que, la mayoría de los usuarios que acuden a la entidad jurisdiccional tomada como área de estudio manifiestan su satisfacción por el servicio recibido, la misma que se refleja en la atención oportuna y perentoria de los documentos solicitados, por lo que se puede afirmar que la implementación del sistema de expediente judicial electrónico es pertinente.

A nivel local o regional

Al respecto debemos de señalar que no se han encontrado antecedentes de estudio similares al tema de investigación desarrollado, debido a que el sistema denominado como expediente judicial electrónico viene implementándose paulatinamente en el Distrito Judicial de Ayacucho.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Expediente Judicial Electrónico

Fernández (2016) considera que es una herramienta tecnológica que sistematiza toda la documentación que contiene un expediente judicial en formato digital, la misma que demanda la convergencia de recursos humanos, tecnológicos y predisposición al cambio de los operadores de justicia y de la población en general.

Rivera (2016) considera que el avance de la ciencia y la tecnología demanda la incorporación de sistemas informáticos a todos los procesos y actividades que el ser humano realiza cotidianamente, de tal forma que sustraerse a esta necesidad pone en riesgo la sobrevivencia de la organización y de las personas en general, por lo que resulta paradójico que las instituciones públicas de nuestro país aún se mantengan reacios a la incorporación de los sistemas informáticos en el trabajo diario, por lo que urge la necesidad de que se organicen reuniones de trabajo en los que se socialice la necesidad de sistematizar a través de recursos informáticos todo el trabajo que se desarrolla a nivel institucional.

Ortega (2016) señala que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) reducirá sustancialmente la duración de los procesos, por ahora en materia tributaria, comercial y laboral, debido a que la sistematización de los procesos necesariamente debe adecuarse a criterios técnicos relacionados con la maximización de los recursos y el desarrollo del potencial humano, por lo que el Ministerio de Economía y Finanzas a través del Ministerio de Justicia viene invirtiendo grandes cantidades de presupuesto con la intención de concretizar este proyecto.

Pinto (2016) sostiene que este sistema tiene la intención de superar y superar al expediente físico en papel y a su vez permitirá que los profesionales del derecho realicen sus demandas desde su despacho, la misma que debe ser registrada vía on line, facilitando de esta manera la celeridad de los procesos judiciales, disminuyendo considerablemente la carga procesal.

La modernización del sistema judicial demanda inexorablemente la incorporación de sistemas informáticos, lo que permitirá cambiarle el rostro al Poder Judicial que en los últimos años ha visto decaer su imagen institucional debido a las observaciones que el usuario interpone ante las autoridades relacionadas con la pésima atención que brinda este poder del Estado.

Zavaleta (2016) sostiene que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) pretende acabar con los expedientes físicos que actualmente no tienen lugar para ser almacenados porque representan toneladas de papel a nivel nacional, por lo que a través de este sistema se pretende guardar y archivar digitalmente todos los expedientes en la nube, asegurando de esta manera la celeridad, la transparencia y la efectividad de todos los procesos judiciales que se desarrollan a nivel nacional en todas las instancias judiciales.

El Expediente Judicial Electrónico (EJE) según Revilla (2017) el primer piloto de este sistema fue implementado en la Corte Superior de Justicia de Lima, habiendo registrado en el primer trimestre la atención de 96% de los documentos presentados por los usuarios, demostrándose de esta manera la eficacia de este sistema.

El Poder Judicial a través de sus representantes y en base a los criterios técnicos previamente establecidos ha implementado en 50 Juzgados de la Corte Superior de Lima los módulos de atención que utilizan este sistema, por lo que se pretende en tres años contar con un sistema integrado en todo el Perú.

Guillén (2015) sostiene que si bien es cierto por ahora el Expediente Judicial Electrónico (EJE) sistematiza los expedientes que corresponden a la Justicia Comercial Tributaria, comercial y laboral, la aspiración es que el tiempo más cercano posible se incorpore en el área penal, que es la que más carga de procesos soporta, luego del cual se abarcará otros distritos judiciales como son los casos del Callao y Arequipa.

Otra ventaja esencial de la implementación de este módulo viene a ser la interconexión en línea entre las entidades que convergen en un proceso judicial, así tenemos la interrelación entre la Policía, el Ministerio Público y todos los actores que intervienen en una investigación penal, incluso se pretende que en un tiempo conveniente la intercomunicación con el Tribunal Constitucional.

Orellana (2017) sostiene que las cifras que actualmente se manejan sobre la implementación de este sistema informático son por demás alentadores, así tenemos que a la fecha han ingresado bajo este sistema 3814 expedientes judiciales y alrededor de 4853 escritos, de los cuales el primer juzgado piloto logro atender y absolver el 96% de todos los expedientes presentados, en base a la que se puede afirmar que su implementación en todo el sistema judicial es imprescindible.

El Expediente Judicial Electrónico (EJE) permitirá contar con un mecanismo de justicia eficiente y sobre todo transparente en la medida que la documentación que las entidades del sistema judicial emitan serán directamente enviados a los usuarios, desterrando los procesos burocráticos de envío y notificación que demandan demasiado presupuesto y pérdida de tiempo.

Fuentes (2017) afirma que para poder viabilizar el sistema del Expediente Judicial Electrónico (EJE) el Ministerio de Economía y Finanzas ha destinado la suma de 354 millones de soles, las que fueron solventadas a través del apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, así como del Banco Mundial, esto por la necesidad de rescatar de la inoperatividad del sistema de justicia en nuestro país.

Como podemos apreciar el problema esencial que aqueja al sistema de justicia en nuestro país es la calidad del servicio que brinda a la población en general, lo que se traduce en un nivel de confianza mínima que tiene el sistema judicial, producto de la burocracia, la corrupción y el anquilosamiento de su estructura, que obedece a criterios estrictamente normativos, los que no satisfacen las expectativas de los usuarios, generando problemas en el nivel de credibilidad y transparencia de la entidad.

1.3.2. Gestión de la calidad

Salaverry (2016) sostiene que se entiende por gestión de la calidad al conjunto de actividades de una organización dispuestas por políticas de eficiencia y eficacia, con objetivos y responsabilidades determinadas y desarrolladas a través de la planificación y de la mejora continua, asegurando que la administración de justicia asegure la celeridad, la transparencia y la credibilidad del sistema en sí.

Como podemos apreciar en el párrafo anterior la gestión de la calidad es considerada como un sistema que sustenta su propuesta en componentes como la planificación, la ejecución y el control de cada una de las actividades programadas, cuya ejecución y logro de metas permite alcanzar los objetivos considerados en la misión y la visión de la organización

Rosario (2016) opina que viene a ser el conjunto sistematizado de acciones que en base a la información recabada en la planificación organiza y prevé los escenarios futuros incrementado la probabilidad de que las metas y los objetivos previstos se alcance y logren según lo anticipado.

La gestión de la calidad demanda dos requisitos esenciales, el primero es la predisposición anímica y afectiva del personal que dirige la organización para comprender que esta forma de gestionar la institución es la que demanda el mercado o el público objetivo; y el segundo está relacionado a la especialización del profesional que dirige la organización

para empoderarse de este enfoque de la dirección y organización de empresas.

Valderrama (2016) considera que la gestión de la calidad requiere un cambio de mentalidad de todo el personal que labora en una institución, porque antepone los intereses institucionales a los particulares, logrando así generar consenso entre todo el personal para desarrollar trabajos en forma conjunta que permitan lograr alcanzar los objetivos y las metas previstas, asignándole a la organización, prestigio, credibilidad y ascendencia por delante de otras organizaciones.

Es necesario precisar que la gestión de la calidad aparece como propuesta a inicios del siglo XXI, por lo que no tiene mucho tiempo en la dirección y organización de empresas, teniendo desde sus inicios la intención de consolidar el liderazgo de la organización en un determinado segmento, a través de la entrega de un producto o servicio que reúna todos los requisitos para ser considerado de calidad.

Jauregui (2016) sostiene que la gestión supera ampliamente la propuesta de la calidad total, en la medida que esta se adecua a las necesidades y demandas del usuario, mientras que la propuesta de la calidad total se adecua siempre a normas internacionales, previamente establecidas y que se deben cumplir, muchas veces, sin tener en cuenta la realidad y el contexto socio cultural de la organización.

Para Chiavenato (2013) existen criterios que han sido sistematizados, lo que algunos autores señalan como principios de la gestión de la calidad, que permiten valorar si el servicio entregado o el producto elaborado reúna las condiciones que permiten asignar la valoración de gestión de la calidad a una organización, entre las principales podemos mencionar las siguientes:

Existe una necesidad de que la organización enfoque todos sus procesos hacia el cliente, por lo tanto las necesidades, demandas y expectativas de los usuarios deben desencadenar el funcionamiento de todo el sistema, teniendo como premisa superar y exceder las expectativas del

cliente, en ese sentido los responsables de dirigir la organización deben tener en cuenta que las necesidades de los clientes no permanecen estáticos, sino que se adecuan al desarrollo de su entorno, así tenemos por ejemplo en el caso de los televisores la tecnología HD, por lo que deben estar prestos a recoger estas necesidades para poder implementar políticas institucionales que alcancen a satisfacer estas nuevas demandas.

Otro principio en el que se sustenta la propuesta de la gestión de la calidad es el liderazgo de las personas que dirigen la organización, para asegurar que el espacio laboral sea el más adecuado, por lo que debe tener la capacidad para gestionar el conflicto, porque el equilibrio emocional del personal que labora en la institución es vital para alcanzar los objetivos previstos.

El liderazgo que ejerce el personal directivo debe inspirar a los trabajadores de tal forma que de manera convencida y por iniciativa propia se compromete e identifica con el logro de los objetivos institucionales, beneficiando de esta manera a toda la organización.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿De qué manera la implementación del expediente judicial electrónico se relaciona con la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cómo la implementación del expediente judicial electrónico se relaciona con la celeridad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018?

¿Cómo la implementación del expediente judicial electrónico se relaciona con la transparencia de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018?

¿Cómo la implementación del expediente judicial electrónico se relaciona con la credibilidad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

Es conveniente porque aborda el problema de la percepción negativa que tiene la población sobre la calidad del servicio que prestan las entidades jurisdiccionales a la población en general, en la medida que proporciona información vital para su solución.

Tiene relevancia social, porque la administración de justicia involucra a todos los ciudadanos en general, por lo que su importancia radica en hacer conocer las características que presenta la implementación del expediente judicial electrónico y las ventajas que implica su generalización a todo el sistema judicial, favoreciendo la gestión de la calidad en las sedes judiciales.

La justificación teórica considera que el estudio desarrollado proporciona nuevos conocimientos, que necesariamente enriquecerán el bagaje de información que se tiene sobre las dos variables de estudio, además de generar nuevas hipótesis de investigación que deben ser desarrolladas a nivel de intervención.

La justificación práctica considera que el beneficiado directo con el estudio viene a ser el sistema judicial en sí, porque la información que se proporciona a través de la sistematización de las conclusiones debe servir para viabilizar con mejor criterio técnico la implementación de esta propuesta.

La utilidad metodológica del estudio asume la posibilidad de que los instrumentos de medición elaborados y convenientemente validados puedan servir en futuras investigaciones.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La implementación del expediente judicial electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas:

La implementación del expediente judicial electrónico se relaciona significativamente con la celeridad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.

La implementación del expediente judicial electrónico se relaciona significativamente con la transparencia de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.

La implementación del expediente judicial electrónico se relaciona significativamente con la credibilidad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la implementación del expediente judicial electrónico y la celeridad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.

Determinar la relación entre el expediente judicial electrónico y la transparencia de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.

Determinar la relación entre la implementación del expediente judicial electrónico y la credibilidad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.

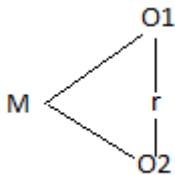
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Bardales (2012) lo define como la organización sistemática de todos los procesos considerados en la investigación, que son registrados en un plan y que aseguren el logro de los objetivos de la investigación.

El estudio desarrollado tuvo el propósito de determinar la relación entre las variables de estudio, por lo que en base a esta intención se ha elegido el diseño descriptivo correlacional.

Esquema:



Los elementos que podemos observar en el diseño representan a los procedimientos que se deben seguir para alcanzar los objetivos de la investigación.

Así tenemos que M representa a la muestra, mientras que los códigos O1 y O2 hacen referencia a la medición que se debe realizar a las variables de estudio, finalmente r representa el cálculo de la dirección y la intensidad de la asociación entre las variables de estudio.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Identificación de las variables

Variable 1: Implementación del Expediente Judicial Electrónico

Variable 2: Gestión de la calidad

2.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Implementación del Expediente Judicial Electrónico	Es una herramienta tecnológica que digitaliza toda la documentación que contiene un expediente judicial en formato digital, la misma que demanda la convergencia de recursos humanos, tecnológicos y gestión del cambio de los operadores de justicia y de la población en general. (Fernández, 2016, p. 27)	La variable será medida a través de la aplicación de un cuestionario que evalúe la efectividad e implementación de los recursos humanos, tecnológicos y gestión del cambio.	Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Perfil laboral ✓ Experiencia profesional ✓ Capacitaciones 	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Recursos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipos electrónicos ✓ Infraestructura ✓ Accesibilidad a la información 	
			Gestión del cambio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conductas ✓ Actitudes ✓ Hábitos 	
Gestión de la calidad	Se entiende por gestión de la calidad al conjunto de actividades de una organización dispuestas por políticas de eficiencia y eficacia, con objetivos y responsabilidades determinadas y desarrolladas a través de la planificación y de la mejora continua, asegurando que la administración de justicia asegure la celeridad, la transparencia y la credibilidad del sistema en sí. (Salaverry, 2016, p. 68)	La variable será valorada a partir de la aplicación de un cuestionario de opinión que registre información sobre celeridad, transparencia y credibilidad.	Celeridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de plazos ✓ Gestión del tiempo 	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso a la información ✓ Seguridad jurídica ✓ Publicación de decisiones judiciales 	
			Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Independencia ✓ Formación profesional ✓ Autoridad 	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Balbuena (2014) opina que son los elementos, fenómenos, eventos o individuos que ocupan el área problemática y que por esta condición proporcionan información para alcanzar los fines investigativos.

La población estuvo constituida por 80 profesionales del Derecho cuya área de trabajo se circunscribe a la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Población de estudio conformada por Profesionales del Derecho

Personal	fi	f%
Magistrados	8	10.0
Fiscales	12	15.0
Abogados	60	75.0
Total	80	100.0

Nota: N=80; registro CAA

2.3.2. Muestra

Peña (2015) sostiene que es el subconjunto de toda la población que tiene y posee las mismas características esenciales, por lo que es factible de realizar cálculos estadísticos que pueden ser generalizados, a través de procesos inferenciales a toda la población.

Para calcular el tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	80
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	$Z (1 - \alpha/2) =$	1.960
Probabilidad de éxito	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.050
Tamaño de la muestra	n =	66.35

El tamaño de la muestra calculada a través de criterios estadísticos es de 67 unidades de estudio, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Muestra de estudio conformada por Profesionales del Derecho

Personal	fi	f%
Magistrados	7	7
Fiscales	10	10
Abogados	50	50
Total	67	67

Nota: N=80; registro CAA

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Tamayo (2012) considera que son las competencias que posee el investigador que le permite sistematizar los procesos y procedimientos para recoger los datos.

Para el caso de nuestro estudio y en función a las necesidades investigativas se ha empleado las siguientes técnicas:

Variables	Técnica
Implementación del Expediente Judicial Electrónico	Encuesta
Gestión de la calidad	Encuesta

2.4.2. Instrumentos

Hernández (2014) lo define como los recursos físicos y materiales que viabilizan el registro de los datos, los cuales fueron evidenciados al momento de operativizar la técnica.

En base a las técnicas utilizadas, los instrumentos elaborados y aplicados fueron:

Variables	Técnica	Instrumento
Implementación del Expediente Judicial Electrónico	Encuesta	Cuestionario
Gestión de la calidad	Encuesta	Cuestionario

2.4.3. Validación

Salazar (2014) sostiene que es la potencialidad que posee el instrumento para lograr alcanzar sus objetivos, gracias a que en su elaboración se han registrado ítems en función a los indicadores.

Para valora y evaluar la validez de los instrumentos se utilizó el modelo estadístico ítem total, que demandó el cálculo de la varianza, la elaboración de la matriz de correlación y finalmente el cálculo de la R de Pearson, que en todos los ítems ha registrado valores superiores a 0,21 asegurando de esta manera la validez de los instrumentos.

2.4.4. Confiabilidad

Valderrama (2014) opina que es la propiedad sustancia que posee el instrumento que le permite medir y registrar resultados similares en varias aplicaciones, siempre y cuando las muestras tengan las mismas características.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la organización de los datos fue necesario hacer uso del software estadístico SPSS, a través del cual se han elaborado tablas estadísticas.

Los resultados fueron presentados a nivel descriptivo e inferencial de tal forma que se ha logrado alcanzar los objetivos de investigación previstos.

El análisis y la síntesis, así como la deducción y la inducción fueron los métodos teóricos que han permitido la descripción, la interpretación y explicación de los resultados alcanzados.

2.6. Aspectos éticos

Se solicitó la autorización y consentimiento voluntario de los profesionales que han respondido al cuestionario entregado, de la misma manera se registró las referencias bibliográficas según las exigencias investigativas protegiendo de esta manera la propiedad intelectual de los autores referenciados en el informe final de tesis.

La originalidad del informe final ha sido garantizada a través del reporte emitido por la plataforma Turnitin.

III. RESULTADOS

3.1. A nivel descriptivo

Tabla 3

Resultados del contraste entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad

Valores	Implementación EJE				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
Gestión de la calidad	Deficiente	Recuento	6	0	0	0	6
		% del total	9,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,0%
	Regular	Recuento	2	17	5	0	24
		% del total	3,0%	25,4%	7,5%	0,0%	35,8%
	Bueno	Recuento	0	1	34	0	35
		% del total	0,0%	1,5%	50,7%	0,0%	52,2%
	Excelente	Recuento	0	0	1	1	2
		% del total	0,0%	0,0%	1,5%	1,5%	3,0%
Total		Recuento	8	18	40	1	67
		% del total	11,9%	26,9%	59,7%	1,5%	100,0%

Nota: n=60; instrumentos de medición

La tabla registra:

Para el caso de la gestión de la calidad, el 9,0% (6) de los encuestados opinan que es deficiente; 35,8% (24) sostiene que es regular; 52,2% (35) manifiesta que es bueno y 3,0% (2) señala que es excelente.

Para el caso de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico, el 11,9% (8) de encuestados considera que es deficiente; 26,9% (18) opina que es regular; 59,7% (40) sostiene que es bueno y 1,5% (1) manifiesta que es excelente.

Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 50,7% (34) de los profesionales consideran como bueno la Implementación del Expediente Judicial Electrónico y la gestión de la calidad en la entidad judicial tomada como área de estudio.

Tabla 4

Resultados del contraste entre la implementación del expediente judicial electrónico y celeridad de los procesos judiciales

Valores	Implementación EJE				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
celeridad de los procesos judiciales	Deficiente	Recuento	6	1	1	0	8
		% del total	9,0%	1,5%	1,5%	0,0%	11,9%
	Regular	Recuento	1	17	4	0	22
		% del total	1,5%	25,4%	6,0%	0,0%	32,8%
	Bueno	Recuento	1	0	34	0	35
		% del total	1,5%	0,0%	50,7%	0,0%	52,2%
	Excelente	Recuento	0	0	1	1	2
		% del total	0,0%	0,0%	1,5%	1,5%	3,0%
Total	Recuento	8	18	40	1	67	
	% del total	11,9%	26,9%	59,7%	1,5%	100,0%	

Nota: n=60; instrumentos de medición

La tabla registra:

Para el caso de la celeridad de los procesos judiciales, el 11,9% (8) de los encuestados opinan que es deficiente; 32,8% (22) sostiene que es regular; 52,2% (35) manifiesta que es bueno y 3,0% (2) señala que es excelente.

Para el caso de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico, el 11,9% (8) de encuestados considera que es deficiente; 26,9% (18) opina que es regular; 59,7% (40) sostiene que es bueno y 1,5% (1) manifiesta que es excelente.

Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 50,7% (34) de los profesionales consideran como bueno la Implementación del Expediente Judicial Electrónico y la celeridad de los procesos judiciales en la entidad tomada como área de estudio.

Tabla 5

Resultados del contraste entre la implementación del expediente judicial electrónico y transparencia de los procesos judiciales

Valores	Implementación EJE				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
transparencia de los procesos judiciales	Deficiente	Recuento	8	2	3	0	13
		% del total	11,9%	3,0%	4,5%	0,0%	19,4%
	Regular	Recuento	0	15	3	0	18
		% del total	0,0%	22,4%	4,5%	0,0%	26,9%
	Bueno	Recuento	0	0	33	0	33
		% del total	0,0%	0,0%	49,3%	0,0%	49,3%
	Excelente	Recuento	0	1	1	1	3
		% del total	0,0%	1,5%	1,5%	1,5%	4,5%
Total		Recuento	8	18	40	1	67
		% del total	11,9%	26,9%	59,7%	1,5%	100,0%

Nota: n=60; instrumentos de medición

La tabla registra:

Para el caso de la transparencia de los procesos judiciales, el 19,4% (13) de los encuestados opinan que es deficiente; 26,9% (18) sostiene que es regular; 49,3% (33) manifiesta que es bueno y 4,5% (3) señala que es excelente.

Para el caso de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico, el 11,9% (8) de encuestados considera que es deficiente; 26,9% (18) opina que es regular; 59,7% (40) sostiene que es bueno y 1,5% (1) manifiesta que es excelente.

Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 49,3% (33) de los profesionales consideran como bueno la Implementación del Expediente Judicial Electrónico y la transparencia de los procesos judiciales en la entidad tomada como área de estudio.

Tabla 6

Resultados del contraste entre la implementación del expediente judicial electrónico y la credibilidad de los procesos judiciales

	Valores		Implementación EJE				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
credibilidad de los procesos judiciales	Deficiente	Recuento	7	1	0	0	8
		% del total	10,4%	1,5%	0,0%	0,0%	11,9%
	Regular	Recuento	0	16	4	0	20
		% del total	0,0%	23,9%	6,0%	0,0%	29,9%
	Bueno	Recuento	1	0	33	0	34
		% del total	1,5%	0,0%	49,3%	0,0%	50,7%
	Excelente	Recuento	0	1	3	1	5
		% del total	0,0%	1,5%	4,5%	1,5%	7,5%
Total	Recuento	8	18	40	1	67	
	% del total	11,9%	26,9%	59,7%	1,5%	100,0%	

Nota: n=60; instrumentos de medición

La tabla registra:

Para el caso de la credibilidad de los procesos judiciales, el 11,9% (8) de los encuestados opinan que es deficiente; 29,9% (20) sostiene que es regular; 50,7% (34) manifiesta que es bueno y 7,5% (5) señala que es excelente.

Para el caso de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico, el 11,9% (8) de encuestados considera que es deficiente; 26,9% (18) opina que es regular; 59,7% (40) sostiene que es bueno y 1,5% (1) manifiesta que es excelente.

Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 49,3% (33) de los profesionales consideran como bueno la Implementación del Expediente Judicial Electrónico y la credibilidad de los procesos judiciales en la entidad tomada como área de estudio.

3.2. A nivel inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad

Valores	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Coaching directivo	,478	60	,000
Compromiso institucional	,498	60	,000
Identificación institucional	,432	60	,000
Objetivo institucional	,468	60	,000
Desarrollo profesional	,447	60	,000

Nota: n=60; instrumentos de medición

La prueba de normalidad proporciona información relacionada a la elección del estadígrafo que mide la dirección y la intensidad de la asociación entre las variables de estudio.

Esta prueba tiene la lógica de la comprobación de hipótesis, en la se asume que la hipótesis alterna afirma que los datos no configuran distribución normal, en ese sentido observamos que el $p_valor=0,000$ para todos los casos, lo que significa que los datos no son normales, por lo que se ha elegido al estadígrafo no paramétrico Tau_b de Kendall debido a que la escala de medición de las variables es del tipo ordinal.

3.2.2. Prueba de hipótesis

3.2.2.1. Para la hipótesis general

Hipótesis alterna (Ha)

La implementación del expediente judicial electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La implementación del expediente judicial electrónico **no** se relaciona significativamente con la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.

Tabla 8

Cálculo de la asociación entre implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad.

Valores		Implementación	Gestión	
		EJE	Calidad	
Tau_b de	Implementación	Coeficiente de correlación	1,000	,836**
Kendall	EJE	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión	Coeficiente de correlación	,836**	1,000
	Calidad	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: n=60; instrumentos de medición

Los resultados obtenidos en el cálculo de la asociación entre las variables determinan que:

Existe relación directa muy alta, en razón de que $Tau_b=0,836$.

Se toma la **decisión** de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, porque el $p_valor=0,000$ y resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ (5%).

3.2.2.2. Para la hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (Ha)

La implementación del expediente judicial electrónico se relaciona significativamente con la celeridad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La implementación del expediente judicial electrónico no se relaciona significativamente con la celeridad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.

Tabla 9

Cálculo de la asociación entre implementación del expediente judicial electrónico y la celeridad de los procesos judiciales.

Valores		Implementación EJE	celeridad de los procesos judiciales
Tau_b de Kendall	Implementación EJE	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 ,
		N	,790** ,000
			60 60
	celeridad de los procesos judiciales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,790** ,000
		N	1,000 .
			60 60

Nota: n=60; instrumentos de medición

Los resultados obtenidos en el cálculo de la asociación entre las variables determinan que:

Existe relación directa alta, en razón de que $Tau_b=0,790$.

Se toma la **decisión** de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, porque el $p_valor=0,000$ y resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ (5%).

IV. DISCUSIÓN

La administración de justicia en nuestro país, demanda la celeridad, transparencia y credibilidad, por lo que es necesario que los procesos judiciales incorporen sistemas informáticos que les permitan digitalizar los formatos y documentos físicos, con la intención de prestar un servicio de calidad a toda la población.

La discusión nos permite contrastar los resultados obtenidos en el estudio desarrollado con aquellos que están registrados en los antecedentes, con la intención de contar con información que nos permita describir e interpretar el fenómeno investigado, por lo que esta parte del informe se ha estructurado de la siguiente manera:

La tabla 2 nos permite observar que, para el caso de la gestión de la calidad, el 9,0% (6) de los encuestados opinan que es deficiente; 35,8% (24) sostiene que es regular; 52,2% (35) manifiesta que es bueno y 3,0% (2) señala que es excelente. De la misma manera se registra que en el caso de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico, el 11,9% (8) de encuestados considera que es deficiente; 26,9% (18) opina que es regular; 59,7% (40) sostiene que es bueno y 1,5% (1) manifiesta que es excelente. Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 50,7% (34) de los profesionales consideran como bueno la Implementación del Expediente Judicial Electrónico y la gestión de la calidad en la entidad judicial tomada como área de estudio, confirmando los resultados obtenidos por Gonzales (2014) quien en su tesis titulado: Implementación de sistemas informáticos integrados y la carga procesal en Unidad Judicial de Trabajo de Quito, afirma que, el servicio de administración de justicia en la sede jurisdiccional tomada como área de estudio se ha visto favorecido con la implementación del sistema integrado informático, por cuanto se ha logrado digitalizar un porcentaje considerable de los documentos físicos, permitiendo de esta manera brindar información en tiempo real a los usuarios.

La tabla 3 nos permite observar que, para el caso de la celeridad de los procesos judiciales, el 11,9% (8) de los encuestados opinan que es deficiente;

32,8% (22) sostiene que es regular; 52,2% (35) manifiesta que es bueno y 3,0% (2) señala que es excelente. De la misma manera se registra que en el caso de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico, el 11,9% (8) de encuestados considera que es deficiente; 26,9% (18) opina que es regular; 59,7% (40) sostiene que es bueno y 1,5% (1) manifiesta que es excelente. Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 50,7% (34) de los profesionales consideran como bueno la Implementación del Expediente Judicial Electrónico y la celeridad de los procesos judiciales en la entidad tomada como área de estudio, confirmando los resultados obtenidos por Mendoza (2014) quien en su tesis titulado: Implementación del módulo de gestión informático y su relación con la calidad del servicio en el Distrito Judicial de Palo Alto, México, afirma que, existe relación directa moderada entre las variables de estudio ($\tau_b=0,542$; $p_valor=0,000<0,05$), lo que significa que la apreciación sobre la calidad del servicio que brinda la entidad judicial ha mejorado sustancialmente desde la incorporación del sistema integrado informáticos, porque ha viabilizada y disminuido la emisión de documentos que son de interés de las personas comprendidas en distintos proceso judiciales, asignándole transparencia y eficiencia al servicio prestado.

La tabla 4 nos permite observar que, para el caso de la transparencia de los procesos judiciales, el 19,4% (13) de los encuestados opinan que es deficiente; 26,9% (18) sostiene que es regular; 49,3% (33) manifiesta que es bueno y 4,5% (3) señala que es excelente. De la misma manera se registra que en el caso de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico, el 11,9% (8) de encuestados considera que es deficiente; 26,9% (18) opina que es regular; 59,7% (40) sostiene que es bueno y 1,5% (1) manifiesta que es excelente. Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 49,3% (33) de los profesionales consideran como bueno la Implementación del Expediente Judicial Electrónico y la transparencia de los procesos judiciales en la entidad tomada como área de estudio, confirmando los resultados obtenidos por Soldevilla (2016) quien en su tesis titulado: Importancia de la implementación del expediente judicial electrónico y la calidad del servicio en el Distrito Judicial de Moquegua, afirma que, existen dificultades en la implementación del sistema de expedientes judiciales electrónicos debido fundamentalmente a dos

aspectos esenciales; el primero relacionado con la falta de dotación de equipos informáticos y el segundo relacionado al desarrollo de las capacidades profesionales del personal responsable de sistematizar la información, lo que viene perjudicando la celeridad en la atención al público usuario y generando una pésima percepción sobre la calidad del servicio que esta sede jurisdiccional brinda al población.

La tabla 5 nos permite observar que, para el caso de la credibilidad de los procesos judiciales, el 11,9% (8) de los encuestados opinan que es deficiente; 29,9% (20) sostiene que es regular; 50,7% (34) manifiesta que es bueno y 7,5% (5) señala que es excelente. De la misma forma observamos que en relación a la Implementación del Expediente Judicial Electrónico, el 11,9% (8) de encuestados considera que es deficiente; 26,9% (18) opina que es regular; 59,7% (40) sostiene que es bueno y 1,5% (1) manifiesta que es excelente. Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 49,3% (33) de los profesionales consideran como bueno la Implementación del Expediente Judicial Electrónico y la credibilidad de los procesos judiciales en la entidad tomada como área de estudio, confirmando los resultados obtenidos por Villagaray (2015) quien en su tesis titulado: Relación de la implementación del expediente judicial electrónico y la satisfacción del usuario en el Distrito Judicial de Tumbes, afirma que, la mayoría de los usuarios que acuden a la entidad jurisdiccional tomada como área de estudio manifiestan su satisfacción por el servicio recibido, la misma que se refleja en la atención oportuna y perentoria de los documentos solicitados, por lo que se puede afirmar que la implementación del sistema de expediente judicial electrónico es pertinente.

V. CONCLUSIONES

1. A un nivel de significancia del 5%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que existe una relación altamente significativa entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018. (Tau_b=0,836; p_valor=0,000) (Tabla 8)
2. A un nivel de significancia del 5%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que existe relación altamente significativa entre la implementación del expediente judicial electrónico y la celeridad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018. (Tau_b=0,790; p_valor=0,000) (Tabla 9)
3. A un nivel de significancia del 5%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que existe relación altamente significativa entre la implementación del expediente judicial electrónico y la transparencia de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018. (Tau_b=0,734; p_valor=0,000) (Tabla 10)
4. A un nivel de significancia del 5%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, existe relación altamente significativa entre la implementación del expediente judicial electrónico y la credibilidad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.(Tau_b=0,767; p_valor=0,000) (Tabla 11)

VI. RECOMENDACIONES

1. Las autoridades del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial que dirigen el sistema judicial peruano deben asegurar que la implementación del Expediente Judicial Electrónico se generalice a todas las instancias jurisdiccionales, asegurando de esta manera la modernización del sistema de administración de justicia en nuestro país.
2. El personal del Consejo Ejecutivo Distrital de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho tomada como área de estudio debe procurar organizar eventos de capacitación sobre las ventajas y potencialidades que ofrece la implementación del Expediente Judicial Electrónico, en la mejora de la calidad del servicio que presta la institución, así como la necesidad de incorporar métodos y estrategias vinculadas a la gestión de la calidad del servicio.
3. Se hace necesario que se implementen programas de capacitación sobre el manejo de sistemas informáticos para todo el personal que labora en la sede judicial tomada como área de estudio, en la medida de que la tendencia a nivel de la gestión pública es la sistematización informática de todos los procesos.

VII. REFERENCIAS

- Balbuena, M. (2014). *Métodos estadísticos para la investigación*. Trujillo: Norte.
- Bardales, G. (2012). *Investigación científica en el campo de las ciencias sociales*. Lima: UNFV.
- Chiavenato, I. (2013). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). (M. G. Hill, Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Fernández, G. (2016). *Expediente Judicial Electrónico y la carga procesal en el sistema jurídico peruano*. Lima: Mantaro.
- Fuentes, G. (2017). *Sistemas informáticos y la transparencia en el sistema judicial peruano*. Lima: San Marcos.
- Gonzales, M. (2014). *Implementación de sistemas informáticos integrados y la carga procesal en Unidad Judicial de Trabajo de Quito*. Quito: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Quito.
- Guillén, O. (2015). *Calidad de la atención y la implementación de sistemas informáticos en el sistema judicial*. Lima: San Marcos.
- Gutiérrez, M. (2015). *Coaching directivo y el desarrollo de las competencias profesionales en la IEP "San Ramón" de Ayacucho*. Ayacucho: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo.
- Hernández, R. (2014). *Metdología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jauregui, M. (2016). *Gestión de la calidad del servicio y los procesos productivos*. Lima: Horizonte.
- Mendoza, R. (2014). *Implementación del módulo de gestión informático y su relación con la calidad del servicio en el Distrito Judicial de Palo Alto, México*. Palo Alto: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Monterrey, México.
- Orellana, H. (2017). *Expediente Judicial Electrónico. Perspectivas al 2022*. Lima: San Marcos.

- Ortega, M. (2016). *Expediente Judicial Electrónico y la calidad del servicio*. Lima: San Marcos.
- Peña, F. (2015). *Métodos y técnicas de investigación*. Lima: San Marcos.
- Pinto, M. (2016). *Sistemas integrados informáticos en las sedes judiciales*. Lima: San Marcos.
- Revilla, M. (2017). *Implementación del Expediente Judicial Electrónico. Retos y perspectivas*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Rivera, C. (2016). *Sistematización informática de los procesos judiciales*. Lima: Mantaro.
- Rosario, G. (2016). *Gestión de la calidad y el desarrollo profesional*. Lima: Mantaro.
- Salaverry, A. (2016). *Gestión de la calidad y los niveles de competitividad*. Lima: San Marcos.
- Salazar, M. (2014). *Métodos estadísticos para la investigación*. Lima: San Marcos.
- Soldevilla, M. (2016). *Importancia de la implementación del expediente judicial electrónico y la calidad del servicio en el Distrito Judicial de Moquegua*. Moquegua: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua, Perú.
- Tamayo, J. (2012). *Investigación social. Planes y proyectos*. Lima: San Marcos.
- Valderrama, S. (2016). *Ventajas de la gestión de la calidad y el desarrollo organizacional*. Lima: San Marcos.
- Valderrama, V. (2014). *Métodos y estrategias en la investigación cuantitativa en estudios sociales*. Lima: San Marcos.
- Villagaray, A. (2015). *Relación de la implementación de expediente judicial electrónico y la satisfacción del usuario en el Distrito Judicial de Tumbes*.

Tumbes: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo, sede Tumbes.

Zavaleta, V. (2016). *Implementación del Expediente Judicial Electrónico y sus potencialidades administrativas*. Lima: San Marcos.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO-IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la implementación del expediente judicial electrónico, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

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

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: RECURSOS HUMANOS						
1	Considera que el perfil profesional de los trabajadores de la institución permite la implementación del expediente judicial electrónico.					
2	Los trabajadores de la institución reúnen el perfil profesional para efectivizar un servicio de calidad					
3	Los trabajadores de la institución ocupan los puestos de trabajo según su perfil profesional.					
4	Considera que la implementación del expediente judicial electrónico es efectiva porque se cuenta con profesionales que tienen experiencia en esta materia.					
5	El expediente judicial electrónico demanda que el personal responsable de implementarla cuenta con experiencia profesional en este tipo de sistema.					
6	Considera que en la institución existen dificultades para implementar con efectividad el expediente judicial electrónico debido a que no se cuenta con personal que tenga experiencia en este tipo de sistema.					

7	Es necesario que se capacite al personal de la institución sobre la implementación del expediente judicial electrónico.					
8	Es evidente que existe preocupación por parte del personal directivo para viabilizar la implementación del expediente judicial electrónico a partir de la capacitación permanente al personal sobre este sistema.					
9	Existen espacios para los procesos de capacitación al personal para el manejo del sistema de expediente judicial electrónico.					
DIMENSIÓN II: RECURSOS TECNOLÓGICOS						
10	La institución cuenta con equipos electrónicos que permiten la implementación del expediente judicial electrónico.					
11	Los equipos electrónicos con el que cuenta la institución viabilizan la efectividad del sistema de expediente judicial electrónico.					
12	Existe personal dedicado exclusivamente al manejo de equipos electrónicos que viabilicen el sistema del expediente judicial electrónico.					
13	La institución cuenta con infraestructura adecuada para implementar efectivamente el expediente judicial electrónico.					
14	Existen espacios y ambientes en la institución destinados exclusivamente para la implementación del sistema de expediente judicial electrónico.					
15	Percibe que en la institución existe la necesidad de que se habiliten o destinen espacios exclusivos para la implementación del expediente judicial electrónico.					
16	La implementación del expediente judicial electrónico demanda que el acceso a la información que posee la institución sea efectivo.					
17	Es necesario que los sistemas de acceso a la información que la institución posee deben estar al alcance del personal que tiene la responsabilidad de					

	implementar el expediente judicial electrónico.					
18	Considera que una de las dificultades que se tienen a nivel institucional para la implementación efectiva del expediente judicial electrónico es la falta de acceso a la información.					
DIMENSIÓN III: GESTIÓN DEL CAMBIO						
19	Una de las dificultades para efectivizar la implementación del expediente judicial electrónico es la conducta de algunos directivos y trabajadores de la institución.					
20	Se evidencia que la implementación del expediente judicial electrónico no tiene acogida evidenciado en la conducta reticente de algunos trabajadores y usuarios.					
21	La implementación del expediente judicial electrónico requiere el cambio de conducta de trabajadores y usuarios respecto al manejo de sistemas informáticos.					
22	Existen actitudes a nivel de los trabajadores que no permiten la implementación del expediente judicial electrónico.					
23	La mayoría de los trabajadores muestran actitud positiva hacia la implementación del expediente judicial electrónico.					
24	Se percibe que existe consenso en la mayoría de los trabajadores en la implementación efectiva del expediente judicial electrónico.					
25	Persiste en algunos trabajadores y usuarios los hábitos de que la documentación que maneja la institución se mantenga en formatos físicos.					
26	La implementación del expediente judicial electrónico requiere cambios de hábitos en el manejo de documentos en trabajadores y usuarios.					
27	Algunos trabajadores y usuarios se resisten a la implementación de sistemas informáticos en el manejo de la información que se genera en la administración de justicia.					

CUESTIONARIO-GESTIÓN DE LA CALIDAD

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la gestión de la calidad, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

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

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: CELERIDAD						
1	Considera que los procesos judiciales que la institución tiene a su cargo cumplen con los plazos establecidos normativamente.					
2	La institución a través del personal que labora en ella está muy pendiente en cumplir los plazos establecidos normativamente.					
3	Los usuarios en su mayoría están satisfechos con el servicio recibido en la medida que se han cumplido con los plazos establecidos normativamente.					
4	La gestión del tiempo es una preocupación de todo el personal que labora en la institución.					
5	La gestión del tiempo a nivel institucional permite que los procesos se resuelvan en el plazo establecido.					
6	El personal que labora en la institución frecuentemente es capacitado en temas relacionados con la gestión del tiempo.					
DIMENSIÓN II: TRANSPARENCIA						
7	El acceso a la información que brinda la institución hace que el servicio que brinda sea transparente.					
8	No existen muchas observaciones del usuario					

	respeto a la restricción del acceso a la información que brinda la institución.					
9	Existen medios, recursos físicos y tecnológicos a nivel institucional que aseguran el acceso a la información					
10	Los usuarios perciben que existe seguridad jurídica a nivel del servicio que brinda la institución.					
11	La seguridad jurídica es una preocupación constante en el servicio que brinda la institución.					
12	Uno de los pilares en la que se sostiene la gestión actual a nivel institucional es garantizar la seguridad jurídica del servicio que brinda.					
13	La publicación de las decisiones judiciales a nivel institucional es efectiva.					
14	La publicación de las decisiones judiciales en forma oportuna es una preocupación de la gestión actual.					
15	La publicación de las decisiones judiciales se realiza en diferentes medios de forma efectiva.					
DIMENSIÓN III: CREDIBILIDAD						
19	La independencia en las decisiones judiciales es una práctica institucional.					
20	Los usuarios perciben que la institución goza de credibilidad debido a la independencia en sus decisiones.					
21	La independencia en las decisiones judiciales que la institución asume se debe al profesionalismo demostrado por todo el personal que labora en la institución.					
22	La formación profesional de los trabajadores que laboran en la institución garantiza un servicio de calidad.					
23	Es frecuente que la gestión actual se preocupe en desarrollar la formación profesional de sus trabajadores.					
24	La formación profesional de los trabajadores es					

	valorada por los responsables de dirigir la institución.					
25	Es evidente que la gestión actual se sustenta en el respeto a la línea de autoridad.					
26	La autoridad que se ejerce a nivel de la gestión institucional es de tipo formativo y no represivo.					
27	La calidad del servicio que brinda la institución depende del estilo de autoridad que ejercen los responsables de dirigir la gestión.					

ANEXO 2: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

VALIDEZ-IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	1,234
V1_D1_P2	0,548
V1_D1_P3	0,325
V1_D1_P4	1,365
V1_D1_P5	0,658
V1_D1_P6	0,457
V1_D1_P7	0,365
V1_D1_P8	0,395
V1_D1_P9	0,754
V1_D2_P10	0,954
V1_D2_P11	0,756
V1_D2_P12	0,127
V1_D2_P13	1,627
V1_D2_P14	1,457
V1_D2_P15	1,945
V1_D2_P16	0,627
V1_D2_P17	0,448
V1_D2_P18	0,662
V1_D3_P19	0,447
V1_D3_P20	0,627
V1_D3_P21	1,852
V1_D3_P22	1,632
V1_D3_P23	0,457
V1_D3_P24	0,468
V1_D3_P25	0,257
V1_D3_P26	0,258
V1_D3_P27	0,625
PUNTAJE_TOTAL	0,457

2. MATRIZ DE CORRELACIONES

	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D1_P10	V1_D1_P11	V1_D1_P12	V1_D1_P13	V1_D1_P14	V1_D1_P15	V1_D1_P16	V1_D1_P17	V1_D1_P18	V1_D1_P19	V1_D1_P20	V1_D1_P21	V1_D1_P22	V1_D1_P23	V1_D1_P24	V1_D1_P25	V1_D1_P26	V1_D1_P27	PUNTA JE_TOT AL
V1_D1_P1	1	-0.061	-0.222	0.045	0.152	.401	0.087	0.152	.388	0.101	0.152	.401	0.101	0.152	.415	0.084	0.119	0.347	0.116	0.142	.411	0.271	0.146	.388	0.271	0.101	0.144	-0.238
V1_D1_P2	-0.061	1	0.260	.434	.777	0.112	.419	.777	0.114	.429	.777	0.112	.429	.777	0.111	.405	.720	0.112	.441	.817	0.143	-0.193	0.137	-0.159	0.193	0.193	0.010	.745
V1_D1_P3	-0.222	0.260	1	0.117	0.235	.765	0.113	0.235	.749	0.127	0.235	.765	0.127	0.235	.783	0.109	0.197	.687	0.142	0.257	.811	0.224	-0.020	.440	0.224	0.024	.818	.401
V1_D1_P4	0.045	.434	0.117	1	0.357	0.011	.893	0.357	0.022	.908	0.357	0.011	.908	0.357	0.000	.864	0.352	0.041	.927	.372	0.011	0.153	-0.224	0.286	0.153	0.119	0.180	.615
V1_D1_P5	-0.152	.777	0.235	0.357	1	0.243	0.344	1.000	0.251	0.342	1.000	0.243	0.342	1.000	0.235	0.333	.942	0.255	0.341	.983	0.219	-0.176	.579	0.012	0.176	0.126	0.031	.815
V1_D1_P6	.401	0.112	.765	0.011	0.243	1	0.040	0.243	.988	0.012	0.243	1.000	0.042	0.243	.988	0.010	0.221	.949	0.013	0.214	.975	0.184	-0.163	.787	0.184	0.151	.576	.414
V1_D1_P7	-0.087	.419	0.113	.893	0.344	0.040	1	0.344	0.078	.983	0.344	0.040	.983	0.344	0.000	.967	.403	0.147	.968	0.359	0.011	.363	-0.216	0.276	.363	0.115	0.174	.648
V1_D1_P8	-0.152	.777	0.235	0.357	1.000	0.243	0.344	1	0.251	0.342	1.000	0.243	0.342	1.000	0.235	0.333	.942	0.255	0.341	.983	0.219	-0.176	.579	0.012	0.176	0.126	0.031	.815
V1_D1_P9	-0.388	0.114	.749	0.022	0.251	.988	0.078	0.251	1	0.053	0.251	.988	0.053	0.251	.977	0.076	0.280	.981	0.027	0.221	.964	0.185	-0.158	.768	0.185	0.165	.544	.436
V1_D2_P10	-0.101	.429	0.127	.908	0.342	0.012	.983	0.342	0.053	1	0.342	0.012	.963	0.342	0.000	.985	.406	0.100	.982	0.358	0.012	.378	-0.219	0.272	.378	0.099	0.148	.640
V1_D2_P11	-0.152	.777	0.235	0.357	1.000	0.243	0.344	1.000	0.251	0.342	1	0.243	0.342	1.000	0.235	0.333	.942	0.255	0.341	.983	0.219	-0.176	.579	0.012	0.176	0.126	0.031	.815
V1_D2_P12	-0.401	0.112	.765	0.011	0.243	1.000	0.040	0.243	.988	0.012	0.243	1	0.042	0.243	.988	0.010	0.221	.949	0.013	0.214	.975	0.184	-0.163	.787	0.184	0.151	.576	.414
V1_D2_P13	-0.101	.429	0.127	.908	0.342	0.012	.983	0.342	0.053	.963	0.342	0.042	1	0.342	0.000	.917	0.340	0.100	.982	0.358	0.012	.378	-0.219	0.272	.378	0.099	0.148	.635
V1_D2_P14	-0.152	.777	0.235	0.357	1.000	0.243	0.344	1.000	0.251	0.342	1	0.243	0.342	1	0.235	0.333	.942	0.255	0.341	.983	0.219	-0.176	.579	0.012	0.176	0.126	0.031	.815
V1_D2_P15	-0.415	0.114	.783	0.000	0.235	.988	0.000	0.235	.977	0.000	0.235	.988	0.000	0.235	1	0.000	0.216	.918	0.000	0.207	.988	0.189	-0.169	.807	0.189	0.13	.609	.395

3. CALCULO DE LA R DE PEARSON

ITEM	R DE PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	,548	APROBADO
V1_D1_P2	,257	APROBADO
V1_D1_P3	,325	APROBADO
V1_D1_P4	,369	APROBADO
V1_D1_P5	,421	APROBADO
V1_D1_P6	,517	APROBADO
V1_D1_P7	,628	APROBADO
V1_D1_P8	,457	APROBADO
V1_D1_P9	,554	APROBADO
V1_D2_P10	,629	APROBADO
V1_D2_P11	,632	APROBADO
V1_D2_P12	,224	APROBADO
V1_D2_P13	,415	APROBADO
V1_D2_P14	,457	APROBADO
V1_D2_P15	,658	APROBADO
V1_D2_P16	,558	APROBADO
V1_D2_P17	,457	APROBADO
V1_D2_P18	,447	APROBADO
V1_D3_P19	,257	APROBADO
V1_D3_P20	,625	APROBADO
V1_D3_P21	,554	APROBADO
V1_D3_P22	,364	APROBADO
V1_D3_P23	,541	APROBADO
V1_D3_P24	,421	APROBADO
V1_D3_P25	,629	APROBADO
V1_D3_P26	,329	APROBADO
V1_D3_P27	,394	APROBADO

CONFIABILIDAD-IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	60	100,0	,887	27
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	60	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

VALIDEZ-GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	0,564
V1_D1_P2	0,215
V1_D1_P3	0,157
V1_D1_P4	0,267
V1_D1_P5	0,548
V1_D1_P6	0,657
V1_D1_P7	0,548
V1_D1_P8	0,447
V1_D1_P9	0,561
V1_D2_P10	0,457
V1_D2_P11	0,124
V1_D2_P12	0,459
V1_D2_P13	0,562
V1_D2_P14	0,451
V1_D2_P15	0,215
V1_D2_P16	0,246
V1_D2_P17	0,158
V1_D2_P18	0,159
V1_D3_P19	0,551
V1_D3_P20	0,369
V1_D3_P21	0,543
V1_D3_P22	0,513
V1_D3_P23	0,469
V1_D3_P24	0,638
V1_D3_P25	0,431
V1_D3_P26	0,574
V1_D3_P27	0,548
PUNTAJE_TOTAL	29,547

2. MATRIZ DE CORRELACIONES

	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D2_P10	V1_D2_P11	V1_D2_P12	V1_D2_P13	V1_D2_P14	V1_D2_P15	V1_D2_P16	V1_D2_P17	V1_D2_P18	V1_D2_P19	V1_D3_P20	V1_D3_P21	V1_D3_P22	V1_D3_P23	V1_D3_P24	V1_D3_P25	V1_D3_P26	V1_D3_P27	PUNTAJE TOTAL		
V1_D1_P1	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D1_P2	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	0.218	.921**	0.011	0.218	.843**	0.066	.686		
V1_D1_P3	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	.862**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	-	0.302	0.024	1.000	.659	
V1_D1_P4	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D1_P5	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	0.218	.921**	0.011	0.218	.843**	0.066	.686		
V1_D1_P6	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	.862**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	-	0.302	0.024	1.000	.659	
V1_D1_P7	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D1_P8	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	0.218	.921**	0.011	0.218	.843**	0.066	.686		
V1_D1_P9	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	-	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	.862**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	-	0.302	0.024	1.000	.659	
V1_D2_P10	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D2_P11	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	0.218	.921**	0.011	0.218	.843**	0.066	.686	
V1_D2_P12	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	-	0.066	1	0.066	1.000	-	0.302	.862**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	-	0.302	0.024	1.000	.659		
V1_D2_P13	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D2_P14	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	0.218	.921**	0.011	0.218	.843**	0.066	.686	

V1_D2_P15	-	0.30	0.06	1.00	-	0.30	0.06	1.00	-	0.30	0.06	1.00	-	0.30	0.06	1	-	0.30	0.06	,862**	-	0.30	0.023	,964**	-	0.30	0.023	,964**	-	0.30	0.024	1.00	,659				
V1_D2_P16	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	0.30	0.00	9				
V1_D2_P17	-	0.21	1.00	0.06	-	1.00	0.06	-	1.00	0.06	-	1.00	0.06	-	1	0.000	-	0.218	,921**	-	-	,921**	0.011	0.218	,921**	0.011	0.218	,843**	0.066	,686							
V1_D2_P18	-	0.31	0.00	,862*	-	0.31	0.00	,862*	-	0.31	0.00	,862*	-	0.31	0.00	1	-	0.318	0.036	,833**	-	0.318	0.036	,833**	-	0.318	0.075	,862**	,536								
V1_D3_P19	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	0.00	9					
V1_D3_P20	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.023	-	0.201	,921**	0.023	-	0.201	,921**	0.036	0.201	1	0.053	0.201	1.00	0.053	0.201	,737**	0.023	,652			
V1_D3_P21	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964**	-	0.283	0.011	,964**	-	0.283	0.011	,833**	-	0.283	0.053	1	0.283	0.053	1.00	-	0.283	0.114	,964**	,616	
V1_D3_P22	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	0.00	9					
V1_D3_P23	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.023	-	0.201	,921**	0.023	-	0.201	,921**	0.036	0.201	1.00	0.053	0.201	1	0.053	0.201	,737**	0.023	,652			
V1_D3_P24	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964**	-	0.283	0.011	,964**	-	0.283	0.011	,833**	-	0.283	0.053	1.00	-	0.283	0.053	1	-	0.283	0.114	,964**	,616
V1_D3_P25	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	0.00	9					
V1_D3_P26	-	0.18	,843*	0.02	-	0.18	,843*	0.02	-	0.18	,843*	0.02	-	0.18	,843*	0.024	-	0.184	,843**	0.024	-	0.184	,843**	0.075	0.184	,737**	0.114	0.184	,737**	0.114	0.184	1	-	0.024	,528		
V1_D3_P27	-	0.30	0.06	1.00	-	0.30	0.06	1.00	-	0.30	0.06	1.00	-	0.30	0.06	1.00	-	0.30	0.06	,862**	-	0.30	0.023	,964**	-	0.30	0.023	,964**	-	0.30	0.024	1	,659				
PUNTAJ E_TOTA L	0.00	,686*	,659*	0.00	,686*	,659*	0.00	,686*	,659*	0.009	,686**	,659**	0.009	,686**	,659**	0.009	,686**	,536**	0.009	,652**	,616**	0.009	,652**	,616**	0.009	,652**	,616**	0.009	,528**	,659**	1						

3. CALCULO DE LA R DE PEARSON

ITEM	R DE PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	0,394	APROBADO
V1_D1_P2	0,451	APROBADO
V1_D1_P3	0,362	APROBADO
V1_D1_P4	0,448	APROBADO
V1_D1_P5	0,623	APROBADO
V1_D1_P6	0,579	APROBADO
V1_D1_P7	0,419	APROBADO
V1_D1_P8	0,337	APROBADO
V1_D1_P9	0,410	APROBADO
V1_D2_P10	0,367	APROBADO
V1_D2_P11	0,557	APROBADO
V1_D2_P12	0,519	APROBADO
V1_D2_P13	0,542	APROBADO
V1_D2_P14	0,557	APROBADO
V1_D2_P15	0,462	APROBADO
V1_D2_P16	0,557	APROBADO
V1_D2_P17	0,486	APROBADO
V1_D2_P18	0,594	APROBADO
V1_D3_P19	0,439	APROBADO
V1_D3_P20	0,539	APROBADO
V1_D3_P21	0,554	APROBADO
V1_D3_P22	0,468	APROBADO
V1_D3_P23	0,668	APROBADO
V1_D3_P24	0,453	APROBADO
V1_D3_P25	0,553	APROBADO
V1_D3_P26	0,468	APROBADO
V1_D3_P27	0,751	APROBADO

CONFIABILIDAD-GESTIÓN DE LA CALIDAD

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	30	100,0	,819	27
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	30	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO Y LA GESTION DE LA CALIDAD EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AYACUCHO 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿De qué manera la implementación del expediente judicial electrónico se relaciona con la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cómola implementación del expediente judicial electrónico se relaciona con la celeridad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018?</p> <p>¿Cómo la implementación del expediente judicial electrónico se relaciona con la transparencia de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la implementación del expediente judicial electrónico y la celeridad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el expediente judicial electrónico y la transparencia de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año</p>	<p>General</p> <p>La implementación del expediente judicial electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>La implementación del expediente judicial electrónico se relaciona significativamente con la celeridad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.</p> <p>La implementación del expediente judicial electrónico se relaciona significativamente con la transparencia de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.</p> <p>La implementación del expediente judicial electrónico</p>	<p>Variable 1: Implementación del expediente judicial electrónico.</p> <p>DIMENSIONES: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos humanos ✓ Recursos tecnológicos ✓ Gestión del cambio. </p> <p>Variable 2: Gestión de la calidad</p> <p>DIMENSIONES: Celeridad Transparencia Credibilidad</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Método de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 --- r O2 --- r </pre> </div> <p>Población 80profesionales del Derecho que laboran en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.</p> <p>Muestra: 60 unidades de estudio.</p>

<p>2018?</p> <p>¿Cómo la implementación del expediente judicial electrónico se relaciona con la credibilidad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018?</p>	<p>2018.</p> <p>Determinar la relación entre la implementación del expediente judicial electrónico y la credibilidad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.</p>	<p>se relaciona significativamente con la credibilidad de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2018.</p>		<p>Técnicas e instrumentos Encuesta Cuestionario</p> <p>Análisis e interpretación de datos Tablas Gráficos Estadígrafos de correlación</p>
--	--	--	--	--