



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el  
distrito judicial de Yurimaguas, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Hurtado Flores, Karla Tatiana (ORCID: 0000-0001-9085-5640)

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a papá Jorge Hurtado Romero, hombre noble, virtuoso y el mejor papá del mundo. Es él mi fortaleza y debilidad; y aunque físicamente no este, me sonrío del cielo, lo sé.

Karla

## **Agradecimiento**

Agradezco a nuestros profesores y compañeros del aula A3 de la maestría, pues día a día hemos compartido largas jornadas de estudio y trabajo. Hoy vemos el fruto en nuestro esfuerzo, a ellos toda mi gratitud.

A mis tíos y hermanos pues significan todo para mí. Durante todo este tiempo me han demostrado su apoyo y son mi fortaleza, para continuar cada día.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	ii
Índice de contenidos .....	iii
Índice de tablas .....	iv
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Métodos de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	32

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la gestión administrativa de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021 .....	20
Tabla 2. Nivel de la digitalización de servicios del distrito judicial de Yurimaguas, 2021 .....	21
Tabla 3. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021..	22
Tabla 4. Correlación de Pearson de las variables estudiadas.....	23
Tabla 5. Análisis de varianza de las variables estudiadas .....	25

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión entre las variables estudiadas .....	24
---	----

## Resumen

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 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.

**Palabras Clave:** Gestión administrativa de justicia, digitalización, servicios.

## **Abstract**

The present research work aimed to determine the relationship between the administrative management of justice and digitization of services in the judicial district of Yurimaguas, 2021. The study was of a basic type and a non-experimental descriptive correlational design. The population consisted of 40 users of the Judicial District, and the sample of 20. The survey and questionnaire were used. It was found that the level of administrative management of justice in the judicial district of Yurimaguas 2021 was of a moderate level with 55%. The level of digitization of services in the judicial district of Yurimaguas 2021 was moderate with 45%. The dimensions of the administrative management of justice are positively related to the variable digitization of services. Being the planning dimension the one that has a considerable positive correlation (0.749) and the rest a moderate positive correlation (0.743; 0.721; 0.717) respectively. It is concluded that there is a significant relationship between the Administrative Management of Justice and the digitization of services in the Yurimaguas Judicial District, 2021; finding a sig. bilateral (0.000 <0.05) and a Pearson correlation ( $r = 0.823$ ) that represents a very strong degree of positive relationship between the variables studied.

**Keywords:** Administrative management of justice, digitization, services.

## I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años el uso de las herramientas tecnológicas, ha evolucionado tanto a **nivel internacional** como en Latinoamérica; no obstante, en Instituciones tanto públicas como privadas. Cambios desde servicios más eficientes, interrelación entre órganos, renovación de equipos, simplificación de procesos. Para la actualización del sistema de justicia, es indispensable la integración de cada una de las TIC, como elemento para mejorar el mismo (Riendo Lillo, 2009). Asimismo, una cadena de variaciones intencionales en los procesos de las entidades del Estado, que tienen como principal objetivo, la mejora en sus funciones, para que esta sea más eficiente” (López, 2003, p.9). La modernización de la gestión pública busca lograr una mejora en los servicios, buscando la calidad de estos con miras a un objetivo que es el de ofertar los servicios que se han establecido con la sociedad, para así brindarlo de forma más competente para todos los clientes. Dentro de esta modernización se encuentra también la administración de justicia, pues forma parte de la gestión pública del Estado.

Para Néstor Londoño (2010), existen dos métodos para las TICS y los procesos judiciales trabajen conjuntamente: a) Como un instrumento de apoyo: Pues hace posible que los clientes realicen solicitudes a través de la organización para ver el estado de sus expedientes mediante el sitio web del sistema judicial. Tal como ocurren en algunas ciudades colombianas. b) Como aparato organizativo de todo ciclo legal: Las TICS, permiten lograr el concepto en sí del proceso, por ejemplo, la identificación de los temas procesales, el reconocimiento de informes electrónicos y la seguridad de las actividades procesales.

En **América Latina**, la digitalización ha contribuido para que las Entidades Públicas enfrenten los desafíos que implica la pandemia por la enfermedad Covid-19. Sin embargo, aún persiste la necesidad de universalizar el acceso a las redes, la conectividad y los servicios de telecomunicaciones. Algunos países como Chile han venido aplicando sistemas de justicia digital desde hace muchos años atrás. Otros, como Perú y Colombia, han hecho uso recientemente de las TIC para la digitalización de sus sistemas de justicia.

Justicia digital implica todo un sistema desde la tramitación digital de expedientes hasta la introducción de juicios virtuales. Logrando así una mayor productividad y adecuación en el manejo de los casos, acceso a los servicios de justicia en línea; y un acceso transparente a los expedientes por las partes implicadas (Cordella, 2020).

En el Perú, a raíz de la pandemia del COVID-19, y las distintas restricciones ha permitido buscar nuevas alternativas en diversos ámbitos; ejemplo de ello es la digitalización de los servicios del Estado. Debido al confinamiento en el que nos encontrábamos, todas las Entidades del Estado habilitaron plataformas digitales para la recepción o emisión de documentos cruciales para la mejora de la administración pública. Lo cual no es un proceso que se viene desarrollando “ahora” pues ya forma parte de la consolidación del gobierno electrónico, y el Plan Bicentenario para que el Perú fortalezca su automatización en el aniversario 200 de su independencia como República. (El Peruano, 1825).

En Yurimaguas, debido a la llegada de la pandemia por el COVID-19, muchas Instituciones Públicas, ante la demanda de atención por parte de los usuarios. Para evitar un posible contagio, se apertura correos y plataformas digitales con la finalidad de continuar brindando atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos. Sin embargo, solo el Poder Judicial creó un sistema para la recepción de escritos y demandas que viene funcionando desde principios de julio de este año, en mérito de la Resolución Administrativa N° 305-2020-P-CSJSM-PJ, conocida como sistema de Mesa de Partes Virtual de Procesos Penales y Extrapenales (SMVIPE), plataforma adicional al Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE), cuya función principal es el de notificar a los abogados litigantes las resoluciones judiciales y demandas. (Oficina de Imagen Institucional, Prensa y Protocolo de la Corte Superior de Justicia de San Martín, 2020).

Según Herrera Luis (2014) el marco de la organización de equidad atraviesa un segundo frágil: esto debido a la percepción negativa que tienen los clientes de la ausencia de sencillez, competencia nula y adecuación de las sustancias primarias que componen este marco, como dice la seguridad jurídica y la

justicia oportuna que supuestamente se “defiende”; sin embargo, esto no existe. La valoración de los clientes del marco de equidad es pésima, ya que no se contentan con la mayoría de las metas o sentencias dictadas por los jueces, a quienes recurren por la equidad ideal, que puede percibirse como una efectiva consistencia con los plazos legales, alejarse de convenciones exorbitantes o aplazamientos en la administración de los ciclos legales.

Las problemáticas de estas dos variables de estudio se dan debido a la demora en las respuestas de los petitorios, notificaciones tardías, el exceso de papel, estrategias de trabajo obsoletas y moderadas, ausencia de preparación y uso de datos; provocando un derroche de Gestión Administrativa de la Justicia para los clientes y para la población en general. Esta razón incita a no cumplir propósitos institucionales, a no hacer una gran administración, a no mostrar el carácter comparativo de las administraciones, a dar apoyo al cliente indefenso. De tal manera, es importante saber si los dos factores están conectados de alguna manera al trabajar con clientes, asesores legales, litigantes; por ende, el objeto de esta investigación es determinar la relación entre la Gestión Administrativa de Justicia y digitalización de los servicios en el Distrito Judicial de Yurimaguas.

En vista de la realidad problemática es importante mencionar el **problema general** ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa de justicia y la digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021? Esto se desagrega en **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021? ¿Cuál es el nivel de la digitalización de servicios del distrito judicial de Yurimaguas, 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021?

De esta manera, el estudio tiene valor **teórico**, porque se consideró la existencia de diferentes enfoques, teorías y modelos de análisis de la Gestión Administrativa de Justicia y la digitalización de los servicios, se ha realizado la sistematización y consolidación de información teórica desde el enfoque del sistema nacional de Gestión Administrativa de Justicia, así con el enfoque

teórico de la digitalización de los servicios con la finalidad de facilitar el entendimiento y manejo, en una realidad concreta. Gracias este importante aporte se analizó y sintetizó a los usuarios encuestados del Distrito Judicial de Yurimaguas y se determinó la importancia del uso de la digitalización de los servicios para la mejora de la Gestión Administrativa de Justicia. Efectuándose para el caso algunos instrumentos de evaluación, como las entrevistas y encuestas.

También, tiene implicancia **práctica**, porque este estudio completa a la luz del hecho de que existió la necesidad de conocer, representar y trabajar de manera justa en la satisfacción de los usuarios del Distrito Judicial de Yurimaguas, como consecuencia de la digitalización de los servicios ofertados, para que de esta forma se dé una Gestión Administrativa de Justicia eficiente. Desde el enfoque **metodológica**, la presente investigación propuso estrategias que mejoró la satisfacción del usuario o ciudadano en el uso de la digitalización de los servicios de la Gestión Administrativa de Justicia; en consecuencia, se utilizó la técnica de la encuesta que estuvo dirigido a todos los usuarios del sistema de justicia, la misma que consistió en un cuestionario con preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple.

Además, en lo **social**, la presente investigación mejoró el acceso a la justicia por parte de cada uno de los usuarios y ciudadanos del Distrito Judicial de Yurimaguas, para esto, se midió el grado de satisfacción de estos; así como también se propuso estrategias para que la justicia sea de fácil alcance, y para todos. En consecuencia, es **conveniente**, porque sirvió en la medición de la satisfacción de los usuarios y ciudadanos, de esta manera se conoció si ellos creen que existe calidad en la atención, si se cuenta con el personal idóneo, si la infraestructura adecuada, y si el procesamiento de la información a través de la digitalización de los servicios en el distrito Judicial de Yurimaguas es el mejor.

En vista de lo anterior, es importante plantear el **objetivo general**: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa de Justicia y la digitalización de los servicios en el Distrito Judicial de Yurimaguas, 2021. Además de propuso los

**objetivos específicos:** Determinar el nivel de la gestión administrativa de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021. Determinar el nivel de la digitalización de servicios del distrito judicial de Yurimaguas, 2021. Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021.

Se definió como la **hipótesis general:**  $H_0$ : Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa de Justicia y digitalización de los servicios en el Distrito Judicial de Yurimaguas, 2021. También se planteó las **hipótesis específicas:**  $H_1$ : El nivel de la gestión administrativa de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021 es Moderada.  $H_2$ : El nivel de la digitalización de servicios del distrito judicial de Yurimaguas, 2021 es adecuada.  $H_3$ : La relación entre las dimensiones de la gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021 son significativas.

## II. MARCO TEÓRICO

Baroni, S. (2017), *Digitalización y Sistematización del Proceso de Ejecuciones Fiscales en la Provincia de Río Negro*. (tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. Investigación básica y diseño no experimental. La población y muestra fueron estudios relacionados a la digitalización y a la sistematización del proceso de ejecuciones de ejecuciones fiscales. La técnica e instrumento fue el análisis documental y la guía de análisis documental respectivamente. Finalizó el estudio diciendo que, el 98% de los juicios de Ejecución Fiscal que promueve la Agencia de Recaudación Tributaria permite que se tramiten en forma totalmente digitalizada, es decir, sin el uso del conocido expediente en papel.

Palma, L. (2013), *Justicia y Reforma en la Argentina democrática*. (tesis doctoral), Universidad de Belgrano, Departamento de Investigación, Buenos Aires, Argentina. Investigación de tipo básica y diseño no experimental. La población y muestra lo conformaron representantes de jurisdicciones e instituciones dedicadas al sistema judicial de diferentes puntos del país. Utilizó las entrevistas y 19 reuniones plenarias en las que participaron las instituciones pertenecientes a la muestra. Concluyó que, las tareas de reforma tuvieron como actor de relevancia al Poder Ejecutivo mediante la cartera de Justicia durante un considerable lapso de la etapa estudiada.

Aspis, A. (2010), *Derecho y Sociedad. Las TIC's y el rol de la justicia en Latinoamérica*. (artículo científico). Instituto Sueco de Derecho e Informática. Universidad de Estocolmo, Estocolmo, Suecia. Investigación de tipo básica y diseño no experimental. La población lo conformaron fuentes secundarias (revistas, documentales, tesis, artículos científicos, etc.). Utilizó la técnica del análisis documental y el instrumento de la guía del análisis documental. Concluyó que con los años y con los distintos retos y evolución que se da en la gestión pública. Por consecuencia, está la administración de justicia; haciendo uso de las TICS ayudaría a que la justicia enfrente una nueva era globalizada. No obstante, no solo debemos centrarnos en el uso de las TICS, sino también en el adecuado uso de la tecnología, de la mano con un

verdadero cambio de la organización, adicionalmente con métodos innovadores para una mejora de los servicios justicia.

Bennasar, A. (2009), *Las nuevas tecnologías en la administración de justicia, la validez y eficacia del documento electrónico en sede procesal*. (tesis doctoral). Universitat de les Illes Balears, Palma de Mallorca, España. Investigación de tipo básica y diseño no experimental. La población lo conformaron los trabajadores judiciales. Empleó la técnica de la observación y el instrumento guía de observación. Concluyó que, la Gestión Administrativa de justicia como un núcleo irreductible, es decir, que no puede ser reducido; que constituye e incluye medios personales, así como cada uno de los materiales que se utilizan como guía para el mejoramiento de la capacidad jurisdiccional sin embargo no son parte de ese núcleo inmutable

Díaz, F. (2009), *Imparcialidad judicial y construcción del Estado de Derecho en Nicaragua (1997 - 2006)*. (tesis doctoral). Universidad de Salamanca, Salamanca, España. Tipo no experimental, diseño correlacional, población y muestra los propios miembros de la judicatura y de las élites parlamentarias, técnica la encuesta, instrumento encuestas y entrevistas. Se define a la Administración de Justicia como la unión de normas, instituciones y procesos que son usados para la resolución de los conflictos, tanto individuales como sociales, los cuales surgen como consecuencia de una vida en colectividad.

Alvines, V. (2020), *Gobierno electrónico y administración de justicia en la Sede Alimar de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Investigación tipo básica y diseño no experimental transversal descriptivo correlacional. La población lo conformaron 80 personas entre magistrados y personal jurisdiccional. La muestra fue la misma que la población. La técnica empleada fue la encuesta mediante el instrumento denominado cuestionario. Concluyó que, entre el gobierno electrónico y la administración de justicia en la Sede Alimar existe relación positiva alta.

Dominguez, E. (2020), *Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito Judicial del Callao, 2020*. (tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

La investigación fue de tipo básica, con diseño fenomenológico, utilizando el procedimiento de reunión e investigación narrativa, que se aplicó a seis miembros del Ministerio Público y asesor legal preliminar. De manera similar, se utilizó como una estrategia de investigación de datos (triangulación de información) para diferenciar vistas sobre la variable. Finalmente, concluye que, con la digitalización del ingreso al documento penal se avanza la ayuda pública de organización de justicia en el Distrito Judicial del Callao, avanzando en esta línea la guardia del derecho principal de seguridad jurídica para el residente.

Rojas, A. (2019), *Gobierno Electrónico y la Administración de Justicia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2019*. (tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tipo básica, con un diseño no experimental, población trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, muestra 132 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario de escala ordinal. Concluyendo hay una relación entre las variables de estudio, la cual recomienda que se efectúe un adecuado uso de las tecnologías para que los usuarios tengan un oportuno acceso a sus expedientes a través del internet y de esta manera mejorar la gestión pública; buscando la integración de todas las unidades judiciales, y que éstas estén al servicio de todos.

Salazar, Y. (2020), *Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Investigación básica con un carácter no exploratorio, transversal, diferenciado y correlacional. El instrumento fue un cuestionario que se aplicó a 71 personas vinculadas a los juzgados de Tarapoto. Los resultados demuestran que el grado de ejecución del gobierno electrónico es normal con 42,7% y el grado de calidad de la administración es estándar con 46,5%. Se razona que la conexión entre el las variables es positiva alta, con un r de Pearson de 0.759.

Las **teorías** que ayudan a esta investigación se centran en las variables de la investigación: referente a la **Gestión Administrativa de Justicia**, es el conjunto e integración de cada uno de los trabajadores y las unidades

judiciales, es decir, es todo un sistema articulado el cual busca mejorar las actividades relacionadas al servicio de justicia oportuna para todos (Reátegui Camilo, 2016). Sobre esto, Palma (2012) explica la administración de justicia, es decir, la organización, planificación, dirección y control en las unidades judiciales. También hace referencia al uso de las técnicas de gestión, las cuales hacen que el trabajo se desarrolle todo un sistema para que se logre mayor productividad y eficiencia (Munch, 2010, p. 18). Sin embargo, fuera de la teoría la gran mayoría de los ciudadanos tienen una percepción deficiente de la adecuada administración de justicia, pues creen que esta es corrupta sin importar la jerarquía de sus funcionarios, además de lenta o dilatoria.

La gestión de justicia tiene como fin conocer la organización de esta, encontrar las falencias e intentar mejorar los posibles puntos críticos; además de buscar las soluciones para el mejoramiento eficiente del servicio de justicia para todos (Rebuffi, 2012). Según Rojas (2011), habla de que la administración de justicia busca generar satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos, buscando las soluciones ante cualquier altercado que pudiera ocurrir entre el Estado y la sociedad; y que estas soluciones estén amparadas legalmente, a través del respeto de los derechos entre los ciudadanos.

En cuanto a las **dimensiones**, tenemos: a la **planificación**, es un área que se encuentra integrada dentro del área de planificación estratégica de las empresas, la cual analiza de manera lógica amenazas y oportunidades para la empresa. Se enfoca en los puntos débiles y fuertes del entorno y selecciona un compromiso estratégico entre dos elementos para satisfacer las aspiraciones de los directivos que manejan la empresa. Dentro de sus funciones están: 1. Analiza la situación: Se inicia el proceso del análisis externo de la empresa, evaluando las oportunidades y amenazas de la situación en general. 2. Analiza el mercado: Segunda etapa del proceso del análisis externo, evaluando el mercado en específico en el que se quiere trabajar. 3. Analiza la competencia: Tercer paso del análisis externo e importante para conocer a los consumidores. 4. Análisis interno: Se identifican las cualidades y las deficiencias al distinguir los puntos débiles y percibir los puntos fuertes.

Le sigue, 5. Establecimiento de objetivos comerciales: Se identifican cuales son los objetivos que se quieren alcanzar para crear una estrategia que nos ayude a conseguirlos. 6. Evaluación y selección de la estrategia: Es la selección de una estrategia adecuada que garantice el cumplimiento de los objetivos. 7. Implementación de la estrategia: Es la ejecución del plan garantizando el cumplimiento de las acciones respectivas para el logro de las actividades. 8. Control de la estrategia: Es el análisis de los resultados en la que se comprueba si se ha cumplido con éxito o no los objetivos institucionales.

En cuanto a la **organización**, esta se refiere a la creación y mantenimiento de una estructura de gestión aplicado al avance y satisfacción de los objetivos de las organizaciones (Praxis, 2019). Es responsable de la definición de procesos, promoviendo el control y la asignación adecuada de los recursos, sean estas financieros, materiales, tecnológicos o humanos. Cuando la organización es eficiente, la empresa funciona de manera organizada y armoniosa (ProOptim, 2020). La asociación de una organización permite una designación más poderosa y una designación más poderosa y una utilización productiva de la multitud de activos que tiene una organización. Asimismo, es el proceso mediante el cual se organiza o divide una empresas en unidades orgánicas, estableciéndose relaciones jerárquicas entre estas. La importancia de la organización es que asegura la asignación eficaz y uso eficiente de los recursos para realizar las actividades necesarias, aplicando estrategias logrando alcanzar los objetivos que se establecieron durante el proceso de la planeación (Arturo, 2020).

En cuanto a la **dirección**, es el ciclo mundial de la gestión de recursos útiles y dinámicos para lograr los objetivos y estándares de la fundación de manera productiva y exitosa. Se acusa a los administradores de preparar, ordenar, planificar y controlar las obligaciones internas de las instituciones. En la dirección de una institución existen niveles; alta dirección, dirección operativa y dirección intermedia. La primera, tiene como función la planificación y ejecución de metodologías de largo recorrido. Por lo general, está conectado con los trabajadores con la onligación más extrema en la organización en

cuanto a dinámica y sus procedimientos se describen en la personalidad corporativa. La segunda, está conformada por los trabajadores y la responsabilidad que le confieren en la toma de decisiones. Y la tercera, actúa como una conexión entre la administración superior y la administración funcional. (Instituto Europeo de Posgrado [IEP], 2019)

En cuanto al **control**, el control organizacional es vista como un sistema cuyo propósito es garantizar la satisfacción de la finalidad de una asociación, es decir, se define como proceso encargado de dirigir la gestión empresarial hacia los objetivos propuestos. Asimismo, es una herramienta que evalúa la gestión realizada hasta el momento. Este proceso tiene como objetivo principal la coordinación de todas las áreas de las empresas obteniendo todos los datos importantes para trabajar sobre la naturaleza de las opciones (Esneca, 2020). Entre sus funciones podemos mencionar las siguientes (Eserp, 2019): a. Determina los criterios de medición: Evalúa las genuinas actividades que se realizan en la asociación permiten la incitación a resultados y el examen de su efecto en los destinos. b. Desarrolla estrategias de control: los resultados logrados se contrastan y los resultados ideales a través de la progresión de datos importantes, claros y genuinos. c. Analiza las causas de las desviaciones: Se encarga de analizar desviaciones de los objetivos propuestos.

Referente a la **calidad de servicio**, es la valoración y fidelidad a una empresa en particular por lo que vende y ofrece; es decir, al final el cliente o usuario final basa su decisión de compra en lo que ofrecen y como lo ofrecen las empresas sus bienes o servicios (Ventura, 2020). Asimismo, es la medición de satisfacción de las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al bien o servicio. También, es la diferencia entre las expectativas que tienen sobre sus interpretaciones. De esta manera, las empresas más serias, se enfocan en brindar servicio y producto de calidad, tratando de captar el interés y la expectativa de los clientes, definiendo una estrategia diferenciadora, que agregue valor en los ciclos de relacionamiento con los clientes y aumente la competitividad.

En cuanto a la variable **digitalización de los servicios**, según Soler (2018) digitalizar significa reinventar un servicio o producto mediante el uso de la tecnología, para de esta forma mejorar la perspectiva del consumidor. Pues ahora la tecnología digital está a la orden del día ya que la irrupción digital implementa nuevas herramientas que permiten la oferta de los mismos productos o servicios, pero con un plus. Cerda (2004) dijo: “a través de los servicios on-line; es decir todos aquellos servicios que se ofrecen a través de internet son valorados debido a la calidad y accesibilidad con la que se ofertan, ese es el fin en sí con lo que nació Internet”.

Según Llorente (2001) para realizar la digitalización se puede hablar de dos factores: a) Mejorar las condiciones de accesibilidad: por ejemplo, cuando hablamos de documentos, el cual puede estar disponible de manera digital y apto su acceso para varios usuarios en cualquier parte. b) Conservar y preservar los documentos originales de la manipulación. Últimamente ha sido factible notar que la utilización de las tecnologías ha crecido en forma exponencial, ofertando desde servicios más eficientes, así como un mejor acercamiento hacia el usuario (Lillo, 2009). Asimismo, Vázquez (2014), digitalización consiste en transformar una información escrita en cualquier otro formato digital a través del uso de aparatos tecnológicos, con el objetivo de que esta información sea almacenada y transmitida a través de los canales tecnológicos.

Como dimensiones, tenemos: **la comunicación**, mediante la aparición de tecnologías y una de ellas el internet, la comunicación cambió de manera increíble. Siendo la comunicación un proceso mediante la cual es posible el intercambio de palabras, ideas, conceptos, información etc. y es un proceso importante porque gracias a ello se puede convivir, estudiar, hacer negocios en este mundo. Entre algunas de las posibilidades de comunicación digital son mediante video llamadas, mensajería instantánea y las redes sociales. Con las videollamadas, no necesitas estar en el mismo lugar para poder ver a las personas en tiempo real. Con la acción de enviar mensajes de texto, autorizar y trabajar en contacto con personas, sin necesidad de tomar una llamada telefónica o videollamada. Mediante las redes sociales, se pueden crear y

compartir ideas para toda una comunidad de seguidores y personas cuyo interés gustan también, este es quizás los enfoques más ideales para mantenerse en contacto con los clientes, con la familia y comunidades bajo intereses particulares. (Rodriguez, 2015)

**El uso de internet y programas informáticos**, la web es una organización mundial de redes de PC que espera promover el libre comercio de información entre al menos dos clientes. Tiene como servicios principales el correo electrónico, el servicio de noticias, el acceso remoto y las transferencias de ficheros. El primero permite la transmisión y recepción de mensajes, lo que posibilita la intercomunicación con diversas personas en cualquier parte del planeta (siempre y cuando ambos tengan conexión a internet). Lo segundo, permite que las personas se mantengan informadas porque mediante la aplicación de programas informáticos desarrollados y alojados en la web pueden mantenerse informada de los acontecimientos importantes que suceden. Lo tercero, permite de manera remota la conexión con otro punto o terminal, y organice una reunión de trabajo en cualquier PC. Por último, el cuarto, permite el intercambio de documentos desde algún PC. En el ámbito de la web, la cuestión de la seguridad es vital, y por lo tanto debe ser controlado por cada uno de los usuarios. (Pacheco, 2016).

**La infraestructura**, se conoce como marco organizativo a aquella carga de partes esenciales y fundamentales para cualquier establecimiento abierto o privado que requiera la totalidad o una parte de las administraciones de medios de comunicación que lo acompañan: teléfono, fax, PC, escáner, impresoras, TPV, cámaras de control y observación, control de accesos, datafonos, enfriamiento, fuego, etc. Los componentes que conforman el marco de la organización son; cableado organizado, suministro de energía para hardware de correspondencias, suministro de fuerza ininterrumpida para equipos de TI, sala de intercambios, seguridad y control, y dispositivos de organización. Todos estos servicios en su conjunto funcionan y operan para que la comunicación mediante el internet o intranet funcione correctamente, posibilitando que las instituciones cumplan con sus metas sin mayores

percances o inconvenientes que pudieran poner en riesgo la comunicación de la institución (Znet, 2015).

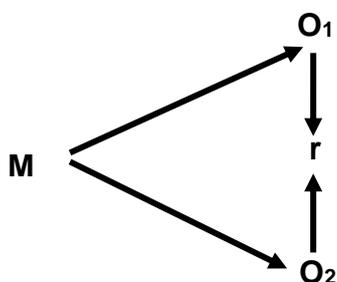
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica, ya que solo se respondió a preguntas concretas y explícitas sin implicancias prácticas (Muntane, 2010).

Fue de diseño no experimental transeccional descriptiva correlacional, porque no hubo ninguna manipulación de las variables, se describieron y relacionaron el comportamiento de las variables en un periodo de tiempo determinado (Hernández et al., 2014).

Siendo el esquema utilizado el siguiente:



Dónde:

M: Muestra.

O<sub>1</sub>: Gestión administrativa de justicia

O<sub>2</sub>: Digitalización de los servicios

R: Relación entre O<sub>1</sub> y O<sub>2</sub>

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Gestión administrativa de justicia

**Variable 2:** Digitalización de servicios

**Operacionalización de variables:** (ver Anexo 01)

#### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

**Población**

Para García (2018), es esa carga compuesta de componentes (individuos, objetos, seres vivos, historias, informes) que introducen en el fenómeno caracterizado y delimitada en la investigación del tema de la exploración. Para este estudio, la población lo conformaron 40 usuarios del Distrito Judicial de Yurimaguas, 2021.

#### **Criterios de inclusión**

Usuarios del Distrito Judicial de Yurimaguas que dieron su consentimiento para participar del estudio.

#### **Criterios de exclusión**

Usuarios del Distrito Judicial de Yurimaguas que no aceptaron participar del estudio.

#### **Muestra**

Según, García (2018) nos revela que la muestra es un subconjunto de la población; en otras palabras, de la maravilla que se investiga. Es delegado ya que es responsable de reflejar con precisión los atributos de la población cuando se aplica el método adecuado de muestreo.

Se trabajó con 20 participantes, constituidos por los usuarios del Distrito Judicial de Yurimaguas, 2021.

#### **Muestreo**

No probabilístico, como lo menciona Navas (2017), las investigaciones no probabilísticas no utilizan medios medibles (fórmulas). Se debe a que es una estrategia de muestreo, en el cual se recopilan las pruebas de una población. Sin embargo, no da a todas las personas la oportunidad de ser contempladas.

#### **Unidad de análisis**

Un usuario del Distrito Judicial de San Martín, 2021.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica empleada fue la encuesta, lo cual permitió cumplir con los objetivos propuestos. Asimismo, correspondiente a la técnica, se elaboró dos

cuestionarios coordinadas y organizadas definidas por las variables del estudio, cuya finalidad fue obtener datos relacionados al tema investigado.

El primer cuestionario referido a la V1: Gestión administrativa de justicia tuvo 4 dimensiones y 16 interrogantes y el cuestionario par la variable 2 V2: Digitalización de servicios, tuvo 3 dimensiones y 15 interrogantes.

Ambos cuestionarios han sido analizados mediante una escala ordinal de 3 valoraciones (1 a 3); el 1 = Inadecuada, 2 = Moderada, 3 = Adecuada.

### Validación

Se validó a través de expertos descritos en la siguiente tabla, quienes tras verificar la transparencia, imparcialidad, efectividad, planificación, aptitud, internacionalidad, estabilidad, relación metódica y procedencia de las magnitudes con las variables de estudio:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa de justicia	1	Especialista	4,6	El instrumento es válido para su aplicación
	2	Especialista	4,4	El instrumento es válido para su aplicación
	3	Licenciado en estadística – COESPE 380	4,4	El instrumento se encuentra listo para su ejecución
Digitalización de los servicios	1	Especialista	4,6	El instrumento es válido para su aplicación
	2	Especialista	4,5	El instrumento es válido para su aplicación
	3	Licenciado en estadística – COESPE 380	4,5	El instrumento se encuentra listo para su ejecución

Se concluyó con un promedio general de 4.5, que viene a ser el 90% de conformidad sobre los jueces, para las encuestas empleadas en ambos instrumentos. Indicando así, su efectividad; acopiando la calidad metodológica para ser estudiado.

### Confiabilidad

Se aplicó la técnica de Alfa de Cronbach. En donde se utilizó una prueba piloto para calcular el valor del alfa por cada variable de investigación.

Donde:

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

K: Ítems

Si : Suma de Varianzas de todos los Ítems.

St : Varianza de la suma de los Ítems.

$\alpha$  : Alfa de Cronbach.

*Rango de valoración del alfa de Cronbach*

Rango	Representación
-1 a 0	No fiable
0.01 a 0.49	Bajo confiable
0.50 a 0.75	Fiabilidad moderada
0.76 a 0.89	Fiabilidad sólida
0.9 a 1.0	Alta Fiabilidad

Al evaluar la confiabilidad del cuestionario sobre la gestión administrativa, se obtuvo un valor alfa de Cronbach igual a 0,869 indicador que nos dice que tiene “Fuerte Confiabilidad”. Al respecto de la evaluación de la variable digitalización de servicios, se obtuvo un valor de alfa de igual a 0,931 por lo que tuvo un nivel de “Alta confiabilidad”.

Nota: Los cuadros de resumen y estadísticas de fiabilidad están en los anexos.

### 3.5. Procedimientos

Se determinó el problema, posterior a ello se crearon los cuestionarios que han sido validado por expertos, seguido a eso se definieron a los participantes (muestra del estudio) para realizarles una encuesta, previamente se les solicitó su participación de manera libre y voluntaria, se les explicó la razón del estudio. Aceptando, se procedió a la aplicación de la encuesta, los participantes llenaron los cuestionarios. Terminado la encuesta, se revisaron que todos los datos estén completos (respetando la integridad de los

resultados) asegurándose que estén correctamente, se digitalizaron los resultados al software SPSS v25.

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

El estudio utilizó los métodos de análisis descriptivo e inferencial, debido a la estructura de los objetivos propuestos. Se han resuelto las ideas aclaratorias fundamentales, al igual que el coeficiente de correlación de Pearson para establecer la relación entre las variables. Esta técnica asegura valores entre -1 y 1, mostrando si hay sujeción inmediata (coeficiente positivo) o inverso (coeficiente negativo).

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se ciñó estrictamente a los principios éticos internacionales y nacionales; El estudio fue beneficioso para el distrito judicial de Yurimaguas. Se tuvo la autorización de la gerencia de administración distrital de la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de San Martín para la realización de la misma. Se tuvo el consentimiento de los colaboradores para que respondan a los cuestionarios. Se respetaron los resultados, garantizando, integridad y objetividad en los mismos. Con respecto a los principios éticos nacionales, la presente investigación se enmarcó dentro del código de ética de la UCV, respetando las citas y referencias bibliográficas, siguiendo la norma APA séptima edición.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de la gestión administrativa de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021.

Tabla 1

*Nivel de la gestión administrativa de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021.*

Dimensión Variable	Inadecuado		Moderado		Adecuado		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Planificación	4	20%	12	60%	4	20%	20	100%
Organización	5	25%	13	65%	2	10%	20	100%
Dirección	5	25%	11	55%	4	20%	20	100%
Control	4	20%	10	50%	6	30%	20	100%
Gestión Administrativa	5	25%	11	55%	4	20%	20	100%

**Fuente:** Datos propios de la investigación.

#### Interpretación

Se puede observar en la tabla 1, sobre el nivel de la gestión administrativa de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas 2021 en respuesta de la muestra estudiada de 20 usuarios del distrito judicial de Yurimaguas; En la dimensión planificación, el nivel que predomina es el moderado con un 60 % (12) seguido por los niveles adecuado e inadecuado ambos con un 20 % (4). En la dimensión organización, el nivel que predomina es el moderado con un 65 % (13) seguido por el nivel inadecuado con un 25 % (5) y el nivel adecuado con un 10 % (2). En la dimensión dirección predomina el nivel moderado con un 55 % (11) seguido por el nivel inadecuado con un 25 % (5) y el nivel adecuado con un 20 % (4). En la dimensión control predomina el nivel moderado con un 50 % seguido por el nivel adecuado con un 30 % (6) y el nivel inadecuado con un 20 % (4). De esta manera el nivel de gestión administrativa es moderado con un 55 % (11) seguido del nivel inadecuado con un 25 % (5) y el nivel adecuado con un 20 % (4).

#### 4.2. Nivel de la digitalización de servicios del distrito judicial de Yurimaguas, 2021.

Tabla 2

*Nivel de la digitalización de servicios del distrito judicial de Yurimaguas, 2021.*

Dimensión Variable	Inadecuado		Moderado		Adecuado		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Comunicación	8	40%	10	50%	2	10%	20	100%
Uso de internet	7	35%	8	40%	5	25%	20	100%
Infraestructura	9	45%	7	35%	4	20%	20	100%
Digitalización de servicios	8	40%	9	45%	3	15%	20	100%

**Fuente:** Datos propios de la investigación.

#### **Interpretación**

Se puede observar en la tabla anterior, sobre el nivel de la digitalización de servicios del distrito judicial de Yurimaguas, 2021 como respuesta de la muestra estudiada de 20 usuarios del distrito judicial de Yurimaguas. En la dimensión comunicación, el nivel que predomina es el moderado con un 50% (10) seguido por el nivel inadecuado con un 40 % (8) y el nivel adecuado con un 10% (2). En la dimensión uso de internet, el nivel que predomina es el moderado con un 40 % (8) seguido por el nivel inadecuado con un 35 % (7) y el nivel adecuado con un 20 % (4). En la dimensión infraestructura predomina el nivel inadecuado con un 45 % (9) seguido por el nivel moderado con un 35 % (7) y el nivel adecuado con un 20 % (4). De esta manera el nivel de gestión administrativa es moderado con un 45 % (9) seguido del nivel inadecuado con un 40 % (8) y el nivel adecuado con un 15 % (3).

### 3.1. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021.

Tabla 3

*Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021*

Dimensiones de la Gestión administrativa	Estadísticos de prueba	Digitalización de los servicios
Planificación	Correlación de Pearson	,749**
	Sig. (unilateral)	.000
	Coeficiente de determinación	<b>.561</b>
	n	20
Organización	Correlación de Pearson	,743**
	Sig. (unilateral)	.000
	Coeficiente de determinación	.552
	n	20
Dirección	Correlación de Pearson	,721**
	Sig. (unilateral)	.000
	Coeficiente de determinación	.520
	n	20
Control	Correlación de Pearson	,717**
	Sig. (unilateral)	.000
	Coeficiente de determinación	<b>.514</b>
	n	20

**Fuente:** Datos propios de la investigación.

#### Interpretación

Se observa que, entre la dimensión planificación y la variable digitalización de los servicios la relación es positiva considerable (0.749) con un coeficiente de determinación de 0.561. Entre la dimensión organización y la variable digitalización de los servicios la relación es positiva moderada (0.743) con un coeficiente de determinación de 0.552. Entre la dimensión dirección y la variable digitalización de los servicios la relación es positiva moderada (0.721) con un coeficiente de determinación de 0.520. Entre la dimensión control y la variable digitalización de los servicios la relación es positiva moderada (0.717) con un coeficiente de determinación de 0.514.

### 3.2. Relación entre la Gestión Administrativa de Justicia y digitalización de los servicios en el Distrito Judicial de Yurimaguas, 2021.

Debido a las cuestiones de la investigación, al orden de los factores ordinales y a los objetivos propuestos, se optó por aplicar el estadístico  $r$  de Pearson al 95 % de certeza y su coeficiente de certeza. Esta última medida demuestra el nivel de ramificaciones de la variable autónoma sobre la variable dependiente, esto para dar respuesta a la especulación propuesta por el estudio.

#### Contraste de hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la Gestión Administrativa de Justicia y digitalización de los servicios en el Distrito Judicial de Yurimaguas, 2021.

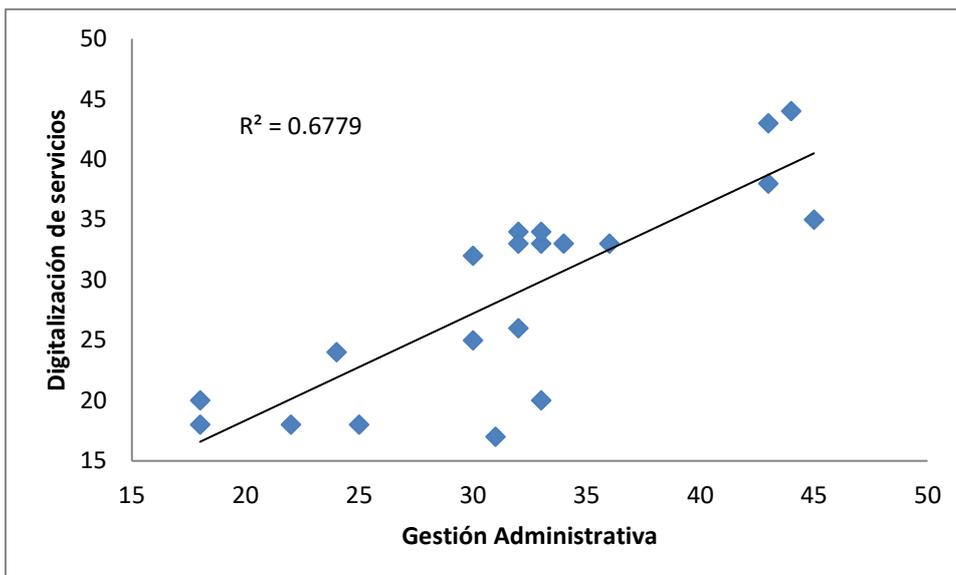
**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa de Justicia y digitalización de los servicios en el Distrito Judicial de Yurimaguas, 2021.

Tabla 4

*Correlación de Pearson de las variables estudiadas*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coef. de correlación $r$	0.823
Coef. de determinación $r^2$	0.678
$R^2$ ajustado	0.660
Error típico	4.969
Obs.	20

**Fuente:** Datos propios de la investigación.



*Figura 1.* Diagrama de dispersión entre las variables estudiadas.

**Fuente:** Datos propios de la investigación.

### Interpretación

En la tabla y figura anterior, el nivel de conexión entre los factores considerados se valora mediante el estadístico Pearson ( $r = 0,823$ ), cuyo valor sugiere una relación positiva significativa entre las variables. El coeficiente de determinación (0.678) muestra que con 67.8 % la administración gerencial de equidad impacta la digitalización de administraciones en el Distrito Judicial de Yurimaguas, 2021. El cuadro de disipación (figura 1) muestra una conexión directa entre los factores contemplados, es decir, todos al mismo tiempo, aumentan o disminuyen su valor de manera inmediata y positiva a un ritmo constante.

Tabla 5

*Análisis de varianza de las variables estudiadas.*

	° de libertad	$\Sigma$ de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	935.319	935.319	37.877	0.000
Residuos	18	444.481	24.693		
Total	19	1379.800			

**Fuente:** Datos propios de la investigación.

**Regla de decisión:**

Si  $p > 0.05$ , se acepta ( $H_0$ ) y, se rechaza ( $H_a$ ).

Si  $p < 0.05$ , se rechaza ( $H_0$ ) y, se acepta ( $H_a$ ).

**Interpretación:**

En la tabla 5, se ve que la p-estimada decidida no es exactamente el búfer de seguridad o el nivel de importancia ( $p < 0.05$ ), es decir, un sig. (0,000 < 0,05); posteriormente, hay pruebas sólidas y mensurables para descartar la teoría inválida ( $H_0$ ) y reconocer la especulación electiva ( $H_a$ ). En esta línea, se opta por que: Existe una conexión crítica entre la Gestión Administrativa de Justicia y la digitalización de los servicios en el Distrito Judicial de Yurimaguas, 2021.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados sobre el nivel de la gestión administrativa de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas en la que se encontró un nivel moderado con un 55 %, seguido del 25 % quienes manifestaron como inadecuado la gestión administrativa de justicia, mientras que solo el 20 % lo consideró como adecuado. Estos resultados reflejan un nivel medio de la eficiencia en la gestión administrativa de justicia en Yurimaguas. A lo que es importante para ejecutar una progresión de acciones que permitan mejorar de moderado a adecuado. Ya que la gestión administrativa de justicia, así como piensa Reátegui (2016) es la integración de los trabajadores y las unidades judiciales que busca mejorar las actividades relacionadas al servicio de la justicia oportuna para todos. En ese sentido, si no existe una adecuada gestión administrativa de justicia tampoco existirá un adecuado servicio de justicia para todos.

Por otro lado, en cuanto al nivel de digitalización de servicios del distrito judicial de Yurimaguas 2021 se encontró un nivel moderado con un 45 % de valoración, seguido del 40 % que manifestaron como inadecuado el nivel de digitalización de los servicios del distrito judicial de Yurimaguas y solo el 15 % lo consideraron como adecuado. Estos resultados guardan relación con el estudio de Aspís (2010) en TIC y su rol en la justicia, menciona que con los años y con los distintos retos y evolución que se da en la gestión pública, y en consecuencia en la administración de justicia; el uso de las TICS ayudaría a que la justicia enfrente una nueva era globalizada. Sin embargo, no solo se debe centra en el uso de las TICS; sino también en el adecuado uso de la tecnología, de la mano con un verdadero cambio de la organización, adicionalmente con métodos innovadores para una mejora de los servicios justicia.

En cuanto a la relación de las dimensiones de la gestión administrativa de justicia con la variable digitalización de los servicios del distrito judicial de Yurimaguas, se encontró que todas las dimensiones se relacionan positivamente siendo la dimensión planificación la de mayor grado de relación por encontrarse como “correlación positiva” considerable en comparación con

los otros “correlación positiva moderada”. Esto quiere decir que, absolutamente todas las dimensiones influyen en cierta medida en la digitalización de los servicios del distrito Judicial de Yurimaguas.

Finalmente, en este estudio ha sido demostrado mediante la estadística inferencial aplicando la prueba de correlación de Pearson con un valor  $r$  igual a 0.823 lo que indica 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 de 0.000 menor a 0.05. Estos resultados guardan relación con el estudio de Palma (2013) en justicia y reforma en la Argentina democrática. El autor concluyó que existe relación entre la gestión administrativa del sistema de justicia y la digitalización de los servicios. Por otro lado, de acuerdo a Rojas (2019) en gobierno electrónico y la administración de justicia en la sala de audiencias oficial predominante de Lima Norte; encontró que existe conexión entre las variables, recomendando que se efectúe un adecuado uso de las tecnologías para que los usuarios tengan un oportuno acceso a sus expedientes mediante el internet y hacer eficiente la gestión pública, integrando las unidades judiciales para el servicio de todos.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa de Justicia y digitalización de los servicios en el Distrito Judicial de Yurimaguas, 2021; hallándose un p - valor (0,000) menor a 0.05.
- 6.2. El nivel de la gestión administrativa de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas 2021 fue de un nivel moderado con 55 %, inadecuado con 25 % y adecuado con 20 %.
- 6.3. El nivel de la digitalización de servicios del distrito judicial de Yurimaguas 2021 fue moderado con 45 % de valoración considerada como mayor frecuencia de reacción del ejemplo estudiado, seguido del nivel inadecuado con un 40 % y el nivel adecuado con 15 %.
- 6.4. 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.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al Gerente encargado del Poder Judicial Sede de Yurimaguas considerar la implementación de procedimientos digitales que ayuden a mejorar el nivel de la administración de justicia, para que esta sea oportuna y de libre acceso para todos los usuarios.
- 7.2. A los jueces o magistrados, evitar las dilataciones del tiempo y el excesivo formalismo al momento de la emisión de las resoluciones judiciales, no obstante, ser justos y ecuanímenes al momento de administrar justicia a los sujetos procesales. Además de hacer uso de las herramientas tecnológicas para el mejor acceso a justicia para todos, esto con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de justicia.
- 7.3. A los servidores judiciales comprometerse con su trabajo; utilizando las TICS y la red para notificar a los sujetos procesales, realizar las audiencias virtuales, digitalizar los expedientes y archivarlos en una base de datos, para que de esta forma el sistema administrativo de justicia sea más eficiente y eficaz.
- 7.4. De manera general, al distrito judicial de Yurimaguas, a considerar fortalecer la gestión administrativa en base a sus dimensiones con la finalidad de fortalecer de manera proporcional a la digitalización de los servicios.

## REFERENCIAS

- Alvines, V. (2020). *Gobierno electrónico y administración de justicia en la Sede Alimar de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58495?show=full>
- Arturo, K. (2020). *La organización de una empresa: definición, importancia y proceso*. Crecenegocios.Com. <https://www.crecenegocios.com/organizacion-de-una-empresa/>
- Baroni, S. (2017). *Digitalización y Sistematización del Proceso de Ejecuciones Fiscales en la Provincia de Río Negro* [Universidad de Buenos Aires]. [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1159\\_BaroniS.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1159_BaroniS.pdf)
- Bennasar, A. (2009). *Las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia. La validez y eficacia del documento electrónico en sede procesal*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=20317>
- Díaz Rivillas, F. de B. (2009). *Imparcialidad judicial y construcción del Estado de Derecho en Nicaragua (1997 - 2006)* [UNIVERSIDAD DE SALAMANCA]. [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/76415/DDPG\\_Diaz\\_Rivillas\\_FB\\_Imparcialidad\\_judicial.pdf?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/76415/DDPG_Diaz_Rivillas_FB_Imparcialidad_judicial.pdf?sequence=1)
- Dominguez Correa, E. L. (2020). Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito Judicial del Callao, 2020. In *Repositorio Institucional - UCV*.
- Eserp. (2019). *FUNCIONES DEL CONTROL DE GESTIÓN*. Es.Eserp.Com. <https://es.eserp.com/articulos/funciones-control-de-gestion/>
- Esneca. (2020). *Control de gestión: ¿qué es y de qué tareas se ocupa?* Esneca.Com. <https://www.esneca.com/blog/que-es-control-gestion/>
- Instituto Europeo de Posgrado. (2019). *¿Qué es la dirección empresarial?* lep-Edu.Com.Co. <https://www.iep-edu.com.co/que-es-direccion-empresarial/>
- Londoño Sepúlveda, N. R. (2010). El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 40(12), 123–142.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151416945005>

Pacheco. (2016). *CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE INTERNET*. Uji.Es.

<http://www3.uji.es/~pacheco/INTERN~1.html>

Palma, L. M. (2013). *Justicia y reforma en la Argentina democrática* [Universidad de Belgrano]. <http://repositorio.ub.edu.ar/handle/123456789/1553>

Praxis. (2019). *Gestión de organización*. Praxisframework.Org.

<https://www.praxisframework.org/es/knowledge/organisation-management>

ProOptim. (2020). *Modelos de gestión organizacional: ¿Cuál es el más adecuado para tu empresa?* Blog.pro-Optim.Com. <https://blog.pro-optim.com/consultoria-organizacional/modelos-de-gestion-organizacional-cual-es-el-mas-adecuado-para-tu-empresa/>

Rodriguez, G. (2015). *Consejos sobre medios y tecnología para tu familia Los beneficios de Internet: comunicación instantánea de muchas formas*.

Ommonsensemedia.Org/.

<https://www.commonsensemedia.org/espanol/blog/los-beneficios-de-internet-comunicacion-instantanea-de-muchas-formas>

Rojas Zárate, A. C. (2019). *Gobierno electrónico y la administración de justicia en la Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2019* [Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36914>

Salazar Monsalve, Y. K. (2020). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto - 2020*.

Ventura, W. (2020). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*.

Blogposgrado.Ucontinental.Edu.Pe.

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

Znet. (2015). *Qué es la infraestructura de redes y el cableado estructurado*. Z-

Net.Com.Ar. <https://www.z-net.com.ar/blog-post/que-es-la-infraestructura-de-redes-y-el-cableado-estructurado/>

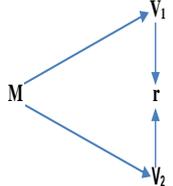
# **ANEXOS**

### Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Refiere al trabajo en las unidades judiciales, su organización, planificación, dirección y control; distribución interna y ejecución a través del desempeño de quienes en ellas laboran. (Palma, Luis María ,2012)	Para la evaluación del problema se empleará un instrumento “encuesta” en las que se instaure las dimensiones e indicadores a fin de precisar si la Gestión Administrativa del Sistema Judicial es el adecuado.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de institución.</li> <li>- Planificación</li> <li>- Cumplimiento de actividades.</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación y compromiso</li> <li>- Asignación de responsabilidades</li> <li>- Manejo de recursos.</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo institucional</li> <li>- Liderazgo de superiores</li> <li>- Ejecución de actividades.</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de resultados.</li> <li>- Presentación de informes.</li> <li>- Control y seguimiento de actividades.</li> </ul>	
V2: DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	Digitalizar un producto o servicio consiste en reinventar la experiencia del usuario con el mismo, a través de la aplicación de tecnología. Se trata de implementar nuevas herramientas digitales a la configuración del producto y/o servicio, en alguna o todas las fases de la entrega del mismo al cliente. (Marc Soler, 2018)	Se ejecuta una comparación teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores que son referidos, a fin de evaluarlo en una escala ordinal para certificar la apropiada digitalización de los servicios en el Distrito Judicial de Yurimaguas.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de audiencias virtuales.</li> <li>- Uso de tecnología</li> <li>- Interacción de plataformas.</li> <li>- Accesibilidad.</li> </ul>	Ordinal
			Uso de internet y programas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de recursos.</li> <li>- Gestión de datos.</li> <li>- Eficiencia de programas.</li> </ul>	
			Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobertura y conectividad.</li> <li>- Seguridad.</li> <li>- Mantenimiento.</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

Título: Gestión Administrativa de Justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa de justicia el distrito judicial de Yurimaguas, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> P1: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de la digitalización de servicios del distrito judicial de Yurimaguas, 2021?</p> <p>P3: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar el nivel de la gestión administrativa de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021</p> <p>Determinar el nivel de la digitalización de servicios del distrito judicial de Yurimaguas, 2021.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H: Existe relación significativa entre la gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de la gestión administrativa de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021 es Moderada.</p> <p>H2: El nivel de la digitalización de servicios del distrito judicial de Yurimaguas, 2021 es adecuada.</p> <p>H3: La relación entre las dimensiones de la gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021 son significativas.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica que se utilizará es la técnica de la encuesta.</p> <p><b>Instrumentos</b> Los instrumentos que se utilizarán en la investigación consisten en un cuestionario que contiene preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple.</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Diseño: No Experimental</p> <p>Nivel:  Correlacional</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo conformada por 40 usuarios</p> <p><b>Muestra</b> 20 usuarios; Margen de error de 5%; Confiabilidad 95%</p>	Variables	Dimensiones
		Gestión Administrativa	Planificación
			Organización
			Dirección
			Control
Digitalización de los servicios	Comunicación		
	Uso de internet y programas informáticos		
	Infraestructura		

## Cuestionario “Gestión administrativa de justicia”

### Datos generales

N. ° cuestionario \_\_\_\_\_ Fecha de recolección \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### Instrucciones

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer el nivel de la Gestión Administrativa de Justicia del Distrito Judicial de Yurimaguas.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea a más apropiada para usted, seleccionando del 1 al 3, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada, y se guardará confidencialidad; marque todos los ítems:

<b>Escala de conversión</b>	
Inadecuado	1
Moderado	2
Adecuado	3

<b>Gestión administrativa de justicia</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Valoración</b>		
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Planificación</b>	01	¿Cómo son las políticas de la institución que aborda la administración de justicia del distrito judicial de Yurimaguas?			
	02	¿Cómo son los planes que abordan el problema de la administración de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas?			
	03	¿Cómo son las actividades que salvaguardan la administración de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas?			
	04	¿Cómo es el cumplimiento de los objetivos en la administración de justicia del distrito judicial de Yurimaguas?			

<b>Organización</b>	05	¿Cómo es la participación del distrito judicial de Yurimaguas en la administración de la justicia?			
	06	¿Cómo es el compromiso del distrito judicial de Yurimaguas en la administración de justicia?			
	07	¿Cómo es el cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores en la administración de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas?			
	08	¿Cómo es el manejo de los recursos en la administración de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas?			
<b>Dirección</b>	09	¿Cómo es el liderazgo como unidad del distrito judicial de Yurimaguas en la administración de justicia?			
	10	¿Cómo es la participación de los líderes del distrito judicial de Yurimaguas en la administración de justicia?			
	11	¿Cómo es la orientación hacia el cumplimiento de las metas en el distrito judicial de Yurimaguas para la administración de justicia?			
	12	¿Cómo es la ejecución de las actividades que ayudarán en el cumplimiento de los objetivos de la administración de justicia del distrito judicial de Yurimaguas?			
<b>Control</b>	13	¿Cómo es la evaluación de los resultados obtenidos en el distrito judicial de Yurimaguas en la administración de justicia?			
	14	¿Cómo es el proceso de mejora continua en el distrito judicial de Yurimaguas en la administración de justicia?			
	15	¿Cómo califica la presentación de informes de evidencia de resultados en el distrito judicial de Yurimaguas en la administración de justicia?			
	16	¿Cómo es el seguimiento y control de las actividades y recursos en el distrito judicial de Yurimaguas en la administración de justicia?			

## Cuestionario “Digitalización de los servicios”

### Datos generales

N. ° cuestionario \_\_\_\_\_ Fecha de recolección \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### Introducción

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer el nivel de la Digitalización de los servicios del Distrito Judicial de Yurimaguas.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea a más apropiada para usted, seleccionando del 1 al 3, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada, y se guardará confidencialidad; marque todos los ítems:

<b>Escala de conversión</b>	
Inadecuado	1
Moderado	2
Adecuado	3

<b>Digitalización de los Servicios</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Valoración</b>		
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Comunicación e interacción</b>	01	¿Cómo es la realización de las audiencias virtuales desarrolladas en el distrito judicial de Yurimaguas?			
	02	¿Cómo es el uso de la tecnología para el mejoramiento de los canales de atención al usuario en el distrito judicial de Yurimaguas?			
	03	¿Cómo es la interacción entre las plataformas sociales virtuales del distrito judicial de Yurimaguas y los usuarios?			
	04	¿Cómo es la accesibilidad de los usuarios a los servicios digitales en el distrito judicial de Yurimaguas?			

	05	¿Cómo es la atención virtual en el distrito judicial de Yurimaguas?			
<b>Uso de programas informáticos</b>	06	¿Cómo es el nivel de presentación de recursos a través de los medios digitales del distrito judicial de Yurimaguas?			
	07	¿Cómo es la gestión de datos con el que cuenta el distrito judicial de Yurimaguas?			
	08	¿Cómo es el nivel de seguimiento de los expedientes a través la plataforma virtual en el distrito judicial de Yurimaguas?			
	09	¿Cómo evalúa la eficiencia de los programas en la administración de justicia en el distrito judicial de Yurimaguas?			
	10	¿Cómo califica la presentación de documentos a través de las plataformas digitales en el distrito judicial de Yurimaguas?			
	<b>Infraestructura</b>	11	¿Cómo es la cobertura y conectividad en el distrito judicial de Yurimaguas?		
12		¿Cómo es el procesamiento de la información en el distrito judicial de Yurimaguas?			
13		¿Cómo es la seguridad en infraestructura de redes y conectividad en el distrito judicial de Yurimaguas?			
14		¿Cómo es el estado de las instalaciones físicas e inalámbricas para la conectividad en el distrito judicial de Yurimaguas?			
15		¿Cómo es el nivel de mantenimiento de los equipos físicos de redes en el distrito judicial de Yurimaguas?			

## Confiabilidad de instrumentos

### Variable 1: Gestión administrativa de justicia

#### *Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Válido	20	100
Excluido	0	0
Total	20	100

#### *Estadísticas de fiabilidad gestión administrativa de justicia*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de		
Cronbach	N de ítems	
,869	16	

### Variable 2: Digitalización de los servicios

#### *Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Válido	20	100
Excluido	0	0
Total	20	100

#### *Estadísticas de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de		
Cronbach	N de ítems	
,931	15	

## Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Nahum Teófilo Terán Ayay  
 Institución donde labora : Gerencia Sub Regional de Loreto  
 Especialidad : Contador Público  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión Administrativa de Justicia  
 Autor (s) del instrumento (s) : Hurtado Flores, Karla Tatiana

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa de Justicia					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa de Justicia					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa de Justicia					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VALIDO PARA SU APLICACION, CON VALIDACION DE "EXCELENTE"

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto 18 de mayo de 2021

**Mg. CPC. NAHUM T. TERAN AYAY**  
MAT. N° 1164



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Nahum Teófilo Terán Ayay  
Institución donde labora : Gerencia Sub Regional de Loreto  
Especialidad : Contador Público  
Instrumento de evaluación : Para evaluar Digitalización de los Servicios  
Autor (s) del instrumento (s) : Hurtado Flores, Karla Tatiana

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Digitalización de los Servicios					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Digitalización de los Servicios					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Digitalización de los Servicios					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

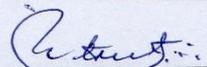
**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VALIDO PARA SU APLICACIÓN, CON VALIDACION DE "EXCELENTE"

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto 18 de mayo de 2021

  
**Mg. CPC. NAHUM T. TERAN AYAY**  
 MAT. N° 1164

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Bermudes Valles Jorge Luis  
 Institución donde labora : Electro Oriente S.A  
 Especialidad : Contador Público Colegiado  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión Administrativa de Justicia  
 Autor (s) del instrumento (s) : Hurtado Flores, Karla Tatiana

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa de Justicia			x		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa de Justicia				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa de Justicia			x		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

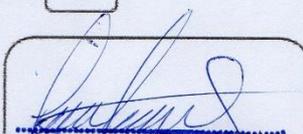
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**EL INSTRUMENTO ES VALIDO PARA SU APLICACIÓN.**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto 18 de mayo de 2021

  
 CPC. Mg. Jorge Luis Bermudes Valles  
 MAT. N° 19-864

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Bermudes Valles Jorge Luis  
 Institución donde labora : Electro Oriente S.A  
 Especialidad : Contador Público  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Digitalización de los Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Hurtado Flores, Karla Tatiana

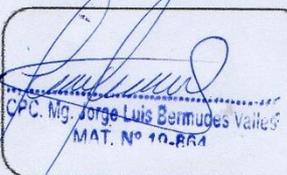
**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Digitalización de los Servicios			x		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Digitalización de los Servicios				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Digitalización de los Servicios				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
**EL INSTRUMENTO ES VALIDO PARA SU APLICACIÓN.**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
**45**

Tarapoto 18 de mayo de 2021



CPC. Mg. Jorge Luis Bermudes Valles  
 MAT. N° 10.854

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Wilson Torres Delgado  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
 Especialidad : Licenciado en estadística – COESPE 380  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión Administrativa de Justicia  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Hurtado Flores, Karla Tatiana

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa de Justicia				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa de Justicia					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa de Justicia				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

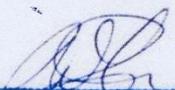
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

ESTABLECIDO LOS VALORES DE APLICABILIDAD SE LLEGÓ A DETERMINAR QUE EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SE ENCUENTRA LISTO PARA SU EJECUCIÓN CON VALIDACIÓN OBTENIDA DE "EXCELENTE"

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto 18 de mayo de 2021



Dr. Wilson Torres Delgado  
 Docente en Metodología  
 UNSM

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Wilson Torres Delgado  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
 Especialidad : Licenciado en estadística – COESPE 380  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Digitalización de los Servicios  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Hurtado Flores, Karla Tatiana

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Digitalización de los Servicios				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Digitalización de los Servicios					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Digitalización de los Servicios					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

ESTABLECIDO LOS VALORES DE APLICABILIDAD SE LLEGÓ A DETERMINAR QUE EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SE ENCUENTRA LISTO PARA SU EJECUCIÓN CON VALIDACIÓN OBTENIDA DE "EXCELENTE"

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto 18 de mayo de 2021



**Dr. Wilson Torres Delgado**  
 Docente en Metodología  
 UNSM

# Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de San Martín  
Gerencia de Administración Distrital  
Módulo Penal Central

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Moyobamba, 15 de Junio del 2021

**OFICIO N° 000188-2021-MPC-GAD-CSJSM-PJ**



Firmado digitalmente por SEVILLA  
PINEDO Eduardo Alfonso FAU  
20159981216 soft  
Administrador De Módulo Penal  
Central Nepe  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 15.06.2021 17:05:38 -05:00

Señorita:  
HURTADO FLORES KARLA TATIANA - DNI: 77537172

Presente. -

**Asunto** : Solicitud para realizar encuestas a usuarios en la Sede Judicial de Alto Amazonas.

**Referencia** : EXPEDIENTE 007454-2021-P-CSJS  
HOJA DE ENVIO 003014-2021-P-CSJSM (15JUN2021)

Tengo el agrado de dirigirme a usted con relación al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización para realizar encuestas a usuarios de los servicios de administración de justicia que brinda la Entidad, en la Sede Judicial de Alto Amazonas, con fines de investigación respecto a la tesis "Gestión Administrativa de Justicia y digitalización de los servicios en el Distrito Judicial de Yurimaguas, 2021", a efectos de optar el grado de magister por la Universidad César Vallejo, sede Moyobamba.

Sobre el particular, esta Administración del Módulo Penal de esta Corte Superior de Justicia, brindará la **AUTORIZACIÓN** solicitada, la misma que se realizará según el tiempo y disponibilidad de los jueces y especialistas, en virtud que la Ley N° 29277-Ley de la Carrera Judicial, la cual prevé que el servicio de justicia tiene prioridad respecto a cualquier otra actividad, de ser el caso.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**EDUARDO ALFONSO SEVILLA PINEDO**  
Administrador de Módulo Penal Central NCPP  
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de San Martín

ESP



Esta es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Poder Judicial del Perú. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en: <https://verifica.pj.gob.pe/doc/sgd> CÓDIGO: 166388 CLAVE: VNNOH9  
OFICIO N° 000188-2021-MPC-GAD-CSJSM Página 1 de 1



### Base de datos estadísticos

N°	Planificación	Organización	Dirección	Control	<b>Gestión Administrativa</b>	Comunicación	Uso de internet	Infraestructura	<b>Digitalización de servicios</b>
1	5	6	6	5	<b>22</b>	8	5	5	<b>18</b>
2	7	9	7	7	<b>30</b>	5	12	8	<b>25</b>
3	7	8	7	8	<b>30</b>	11	12	9	<b>32</b>
4	7	8	8	9	<b>32</b>	12	11	11	<b>34</b>
5	8	7	9	12	<b>36</b>	11	11	11	<b>33</b>
6	12	10	12	10	<b>44</b>	14	15	15	<b>44</b>
7	9	7	9	8	<b>33</b>	5	8	7	<b>20</b>
8	9	9	7	7	<b>32</b>	12	11	10	<b>33</b>
9	7	7	7	12	<b>33</b>	9	13	11	<b>33</b>
10	4	6	4	4	<b>18</b>	5	8	5	<b>18</b>
11	4	5	4	5	<b>18</b>	8	6	6	<b>20</b>
12	7	9	7	9	<b>32</b>	9	9	8	<b>26</b>
13	8	8	8	9	<b>33</b>	11	11	12	<b>34</b>
14	8	9	8	9	<b>34</b>	12	9	12	<b>33</b>
15	12	9	12	10	<b>43</b>	10	13	15	<b>38</b>
16	6	6	6	6	<b>24</b>	8	8	8	<b>24</b>
17	12	10	11	10	<b>43</b>	14	14	15	<b>43</b>
18	8	4	5	8	<b>25</b>	6	7	5	<b>18</b>
19	7	8	9	7	<b>31</b>	5	5	7	<b>17</b>
20	12	9	12	12	<b>45</b>	9	13	13	<b>35</b>