

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN TECNOLÓGICA EN LOS PROCESOS JUDICIALES
DEL PODER JUDICIAL, LIMA METROPOLITANA”

PREPARADO POR:

BACH. ADM. CISNEROS ANGELES ZULMA

BACH. ADM. LEON CHIHUAN ESTEFANI KAREN

LIMA - PERÚ

2018

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis padres Tomas y Sulma porque ellos han dado razón a mi vida, a través de su ejemplo constante de vida, todo lo que soy es gracias a ellos.

A mi esposo Fabbry por su apoyo incondicional y sus consejos de aliento cada día.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy.

A mi madre María Elena, por su motivación y apoyo constante.

A mi sobrino, Wilsón, para que veas en mí un ejemplo a seguir, luches por tus sueños y lo que te propones.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presento a vuestra consideración la tesis titulada:

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN TECNOLÓGICA EN LOS PROCESOS JUDICIALES DEL PODER JUDICIAL, LIMA METROPOLITANA” con el propósito de obtener el título profesional de Licenciados en Administración.

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Problema de investigación	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Justificación.....	5
1.3.1 Justificación Teórica	5
1.3.2 Justificación Práctica	6
1.4 Objetivos	8
1.4.1 Objetivo General:	8

1.4.2 Objetivos Específicos:	8
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la Investigación	9
2.2 Bases Teóricas	21
2.3 Glosario de términos	35
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	39
3.1 Hipótesis General	39
3.2 Hipótesis Específicas	39
3.3 Identificación de variables	39
3.4 Operacionalización de variables.....	39
3.5. Matriz de Consistencia	40
CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
4.1 Tipo de investigación	41
4.2 Diseño de la investigación	42
4.3 Unidad de análisis	42
4.4 Población de estudio	42
4.5 Tamaño y selección de la muestra	42
4.6 Técnicas de recolección de datos	42
4.7 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información.	43
CAPITULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	44

5.1 Análisis e interpretación de resultados.....	44
5.2. Pruebas de hipótesis: correlaciones.....	48
5.3 Prueba de hipótesis: Correlaciones	74
5.4 Presentación de resultados	77
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA.....	81
ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>¿La implementación de la mesa de partes virtual facilitará el ingreso de una demanda? Año 2017.....</i>	48
Tabla 2	<i>¿Las videoconferencias ayudaría a un mejor desarrollo de las audiencias judiciales? Año 2017.....</i>	49
Tabla 3	<i>¿El expediente judicial electrónico acelerará el desarrollo de los procesos judiciales en beneficio de los justiciables? Año 2017.....</i>	50
Tabla 4	<i>¿La firma digital proporcionará mayor seguridad en relación a la documentación que forma parte de un proceso judicial? Año 2017</i>	51
Tabla 5	<i>¿El uso del sistema de notificaciones electrónicas facilitará las comunicaciones de los justiciables durante los procesos judiciales? Año 2017.....</i>	52
Tabla 6	<i>¿La mesa de partes manual es muy lenta por eso aumenta reclamos? Año 2017</i>	53
Tabla 7	<i>¿Las audiencias en forma presencial son más engorrosas? Año 2017.....</i>	54
Tabla 8	<i>¿El expediente físico pueden sufrir deterioro, pérdidas y producir demora en los procesos? Año 2017.....</i>	55
Tabla 9	<i>¿La firma de un Juez puede ser falsificada en un proceso? Año 2017</i>	56
Tabla 10	<i>¿La notificaciones físicas pueden sufrir pérdidas y demorar?.....</i>	57
Tabla 11	<i>¿Cómo las versiones electrónicas de Anuarios Estadísticos u otras publicaciones a través de internet que contengan información de actividades jurisdiccionales beneficia el acceso a la administración de justicia? Año 2017</i>	58
Tabla 12	<i>¿La programación de salas, audiencias, juicios orales o cualquier otra actividad jurisdiccional que se haga en audiencias a través de internet facilita el acceso a la administración de justicia? Año 2017</i>	59

Tabla 13 <i>¿La interoperabilidad con entidades del sistema de administración de justicia, entidades públicas como la Sunat, Sunarp, así como entidades del sector privado como bancos, beneficia el acceso a la administración de justicia? Año 2017</i>	60
Tabla 14 <i>Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder</i>	61
Tabla 15 <i>¿Con la actualización de conocimientos y habilidades en nuevas tecnologías mejoran la productividad del servicio judicial? Año 2017.....</i>	62
Tabla 16 <i>¿La capacitación en tecnología crea más oportunidades para la innovación y creatividad del personal judicial? Año 2017</i>	63
Tabla 17 <i>¿Facilitar el acceso a la administración de justicia a través de la publicación y actualización de sentencias judiciales reducirá el tiempo de espera de los justiciables? Año 2017.....</i>	64
Tabla 18 <i>¿Las normativas internas se cumplen para todos los usuarios para que puedan tener acceso a la administración de justicia? Año 2017</i>	65
Tabla 19 <i>¿Las publicaciones a través de internet no contienen la información necesaria para facilitar el acceso de la administración de justicia? Año 2017.....</i>	66
Tabla 20 <i>¿Las audiencias a través de internet no se realizan de una manera rápida y segura? Año 2017</i>	67
Tabla 21 <i>¿La capacitación en el uso del internet es necesario para mejorar la calidad del servicio judicial? Año 2017</i>	68
Tabla 22 <i>¿La actualización de conocimientos y habilidades en nuevas tecnologías mejoran la productividad del servicio judicial? Año 2017.....</i>	69
Tabla 23 <i>¿La capacitación en tecnología crea más oportunidades para la innovación y creatividad del personal judicial? Año 2017.....</i>	70

Tabla 24 <i>¿La baja calidad del servicio judicial es consecuencia del poco entrenamiento en internet? Año 2017</i>	71
Tabla 25 <i>¿El bajo rendimiento del servicio judicial es producto de una formación desfasada? Año 2017</i>	72
Tabla 26 <i>¿La rutina y el conservadurismo del personal judicial afectan la capacitación en tecnología? Año 2017</i>	73
Tabla 27 <i>Correlaciones</i>	74
Tabla 28 <i>Correlaciones</i>	75
Tabla 29 <i>Correlaciones</i>	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1 <i>¿la implementación de la mesa de partes virtuales facilitara el ingreso de una demanda? Año 2017</i>	48
Gráfico 2 <i>¿las video conferencias ayudaría a un mejor desarrollo de las audiencias judiciales? Año 2017</i>	49
Gráfico 3 <i>¿el expediente judicial electrónico acelerara el desarrollo de los procesos judiciales en beneficio de los justiciables? Año 2017</i>	50
Gráfico 4 <i>¿la firma digital proporcionara mayor seguridad en relación a la documentación que forma parte de un proceso judicial? Año 2017</i>	51
Gráfico 5 <i>¿el uso del sistema de notificaciones electrónicas facilitara las comunicaciones de los justiciables durante los procesos judiciales? Año 2017</i>	52
Gráfico 6 <i>¿la mesa de partes manual es muy lenta por eso aumenta reclamos? Año 2017</i>	53
Gráfico 7 <i>¿las audiencias en forma presencial son más engorrosas? Año 2017.....</i>	54
Gráfico 8 <i>¿El expediente físico pueden sufrir deterioro, perdidas y producir demorara en los procesos? Año 2017.....</i>	55
Gráfico 9 <i>¿la firma de un juez puede ser falsificada en un proceso? Año 2017</i>	56
Gráfico 10 <i>¿ La notificaciones físicas pueden sufrir pérdidas y demorar?</i>	57
Gráfico 11 <i>¿Cómo las versiones electrónicas de anuarios estadísticos u otras publicaciones a través de internet que contengan información de actividades jurisdiccionales beneficia el acceso a la administración de justicia? Año 2017.....</i>	58
Gráfico 12 <i>¿la programación de salas, audiencias, juicios orales o cualquier otra actividad jurisdiccionales que se haga en audiencias a través de internet facilita el acceso a la administración de justicia? Año 2017</i>	59

Gráfico 13 <i>¿la interoperabilidad con entidades del sistema de administración de justicia, entidades públicas como la sunat, sunarp, así como entidades del sector privado como bancos beneficia el acceso a la administración de justicia? Año 2017.....</i>	60
Gráfico 14 <i>¿la capacitación en el uso del internet es necesario para mejorar la calidad del servicio judicial? Año 2017</i>	61
Gráfico 15 <i>¿con la actualización de conocimientos y habilidades en nuevas tecnologías mejoran la productividad del servicio judicial? Año 2017.....</i>	62
Gráfico 16 <i>¿la capacitación en tecnología crea más oportunidades para innovación y creatividad del personal judicial? Año 2017.....</i>	63
Gráfico 17 <i>¿facilitar el acceso a la administración de justicia a traves de la publicación y actualización de sentencias judiciales reducirá el tiempo de espera de los justiciables? Año 2017.....</i>	64
Gráfico 18 <i>¿las normativas internas se cumple para todos los usuarios para que puedan tener acceso a la administración de justicia? Año 2017</i>	65
Gráfico 19 <i>¿las publicaciones a través de internet no contienen la información necesaria para facilitar el acceso de la administración de justicia? Año 2017.....</i>	66
Gráfico 20 <i>¿las audiencias a través de internet no se realiza de una manera rápida y segura? Año 2017.....</i>	67
Gráfico 21 <i>¿la capacitación en el uso del internet es necesario para mejorar la calidad del servicio judicial? Año 2017</i>	68
Gráfico 22 <i>¿la actualización de conocimientos y habilidades en nuevas tecnologías mejoran la productividad del servicio judicial? Año 2017.....</i>	69

Gráfico 23 <i>¿la capacitación en tecnología crea más oportunidades para la innovación y creatividad del personal judicial? Año 2017</i>	70
Gráfico 24 <i>¿la baja calidad de servicio judicial es consecuencia del poco entrenamiento en internet? Año 2017</i>	71
Gráfico 25 <i>¿el bajo rendimiento del servicio judicial es producto de una formación desfasada? Año 2017</i>	72
Gráfico 26 <i>¿la rutina y el conservadurismo del personal judicial afecta la capacitación en tecnología? Año 2017</i>	73

RESUMEN

La mayor parte de la población considera que los servicios de administración de justicia son ineficaz, lento y corrupto. La sentencia, producto del proceso judicial llega tarde, no necesariamente es acertada, y en muchos casos la ejecución de sentencias no se efectúa con la prontitud que el caso requiere.

El objetivo de la tesis es conocer si la Influencia de la Gestión Tecnológica en los Procesos Judiciales, ayudara a solucionar los problemas de los litigantes, al saber que con la tecnología se puede evitar demora.

Palabras Claves: Gestión, Tecnología, Procesos, Innovación, Poder Judicial, Transparencia.

ABSTRACT

The majority of the population considers that the administration of justice service is ineffective, slow and corrupt. The trial, the product of the judicial process is late, is not necessarily correct, and in many cases the execution of the sentences is not carried out with the promptness that the case requires.

The objective of the thesis is to know the impact of technological management in judicial processes, that is, yes, the development and implementation of technical solutions to improve judicial service.

Keywords: Management, Technology, Processes, Innovation, Poder Judicial, Transparency.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulado “Impacto de la Gestión Tecnológica en los Procesos Judiciales de Lima Metropolitana” tiene como objetivo conocer si la innovación tecnológica contribuye a la celeridad de los procesos judiciales, si el acceso a la información coadyuva a la transparencia de los procesos judiciales y si la capacitación en tecnología permite mejorar los resultados, a través de una evaluación de desempeño permanente de los recursos humanos.

La presente tesis está dividida en 7 capítulos. En el **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**, presentamos la situación problemática, el problema de la investigación, la justificación y los objetivos. En el **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO** se desarrolla los antecedentes, la base teórica relacionada con el problema, y el glosario de términos. En el **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES** se presentan la hipótesis general, las hipótesis específicas, se identifican las variables, la operacionalización de las mismas, así como la matriz de consistencia. En el **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN** se mencionan el tipo y diseño de investigación realizada, la población de estudio y tamaño de muestra, selección de la muestra, técnica de recolección de datos y análisis e interpretación de la información. En el **CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADO** se analizan y presentan los resultados obtenidos.

Finalmente, se presentan en el **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES**, **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES** y **CAPÍTULO VIII: BIBLIOGRAFÍA** se presentan las conclusiones y recomendaciones que se derivan del presente trabajo, así como la bibliografía utilizada.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

Conforme a la estructura del Estado, se cuenta con Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial, este último Poder del Estado tiene la potestad de administrar justicia emana del pueblo a través de sus órganos jerárquicos es autónomo en lo político, administrativo, económico, disciplinario e independiente en lo jurisdiccional, con sujeción a la Constitución. No existe, ni puede instituirse, ninguna jurisdicción que pueda cumplir esta misma tarea, con excepción de los organismos de justicia militar y arbitral.

El Poder Judicial es, de acuerdo a la Constitución del Perú y las leyes, la institución encargada de administrar justicia a través de sus órganos jerárquico que son la Corte Suprema (Es la última instancia ante la cual se pueden apelar todos los procesos judiciales que provienen de cualquier Corte Superior de Justicia, además su competencia esta sobre todo el territorio Peruano), las Cortes Superiores (Realizan el juzgamiento juicios oral en los procesos ordinarios, resuelven las apelaciones realizadas sobre las sentencias de los juzgados especializados o mixtos su ámbito territorial son los distritos judiciales), los Juzgados de Paz no Letrados (Investigan y sentencias en casos de falta de menores, de acuerdo a su competencia); los Juzgados de Paz Letrado (Resuelven las apelaciones realizadas sobre las sentencias de los juzgados de Paz no Letrados, investigan sentencias casos de faltas, de acuerdo a su competencia; Juzgados Especializados o Mixtos (investigan y realizan instrucción de los casos que les son presentados (Procesos Ordinarios), investigan y sentencia en los procesos sumarios y especiales, resuelven las apelaciones realizadas sobre sentencias de los Juzgados de Paz Letrados;

En este sentido, el Poder Judicial administra Justicia, garantiza la tutela jurisdiccional, los derechos humanos y resuelve conflictos, seguridad jurídica necesaria para asegurar las inversiones extranjeras que permitan el crecimiento económico y bienestar de la población.

En todo proceso judicial intervienen los jueces (encargados de administrar justicia); los justiciables (son aquellos que están siendo juzgados o quienes están solicitando justicia); y los trabajadores jurisdiccionales (personas encargadas de brindar apoyo a la labor de los jueces), hay dos partes en el proceso judicial que es el demandante (persona o institución que inicia el proceso) y el demandado (la persona o institución sobre la que se inicia el proceso). En el proceso judicial ambas partes presentan al juez sus pruebas y alegatos con la finalidad de demostrar que tienen razón, el juez toma una decisión que se conoce con el nombre de sentencia. Si una persona no está conforme con la sentencia puede apelar a la instancia superior.

Respecto a la Primera Instancia, el plazo está precisado en la etapa de trámite, tanto para la calificación de la demanda, absolución de contradicción, realización de audiencia y auto final, lo que sumaría un total de 21 días, en la etapa de trámite, la notificación de las decisiones de los jueces es un elemento clave en cada uno de los pasos identificados; es decir, el auto final que emita el juez respecto a la demanda admitida depende de la oportunidad de la entrega de la notificación.

El plazo en la etapa de ejecución está precisado entre el concesorio de apelación y la elevación con oficio y cargos de notificación, que está establecido en 20 días. En este paso, interviene la

notificación, en la etapa de ejecución en primera instancia es donde existe el mayor número de pasos y no están establecidos plazos legales. En esta etapa intervienen los peritos para la tasación y el martillero para el proceso de remate.

Respecto a la Segunda instancia, el plazo legal está determinado para los pasos identificados, y se aprecia que la notificación es un elemento importante para el proceso judicial.

Existe consenso respecto a la buena marcha de la administración de justicia. La mayor parte de la población la considera ineficaz, lenta y corrupta. La sentencia, producto del proceso judicial se demora, no necesariamente es acertada, y en muchos casos no puede efectuarse y ejecutarse con la prontitud que el caso requiere. Esta lentitud en los procesos judiciales, así como la falta de transparencia ocasiona que los litigantes se quejen del Poder Judicial. Esta situación hace necesario implementar la tecnología que contribuyan la celeridad de los procesos judiciales. Es claro que la tecnología sola no genera eficiencia y calidad en el servicio de justicia, pero si queremos brindar ese servicio, es indispensable su uso en los procesos judiciales.

1.2 Problema de investigación

Ineficiencia de los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana. Se requiere conocer sí el incremento de soluciones tecnológicas contribuye a mejorar la eficiencia del servicio judicial. Sí la innovación tecnológica permite la celeridad en el servicio de administración de justicia; sí el acceso a la información coadyuva a la transparencia y a un control efectivo ante los visos de ineficiencia y corrupción en el trámite de los procesos judiciales, al contar con una página web con información actualizada, oportuna, asequible y de relevancia para el usuario tales como la agenda de los órganos jurisdiccionales, la consulta de expedientes judiciales, la consulta de sentencias expedidas, jurisprudencia, entre otras; y sí la capacitación en tecnología a las distintas personas que participan en los procesos de justicia permite mejorar los resultados, a través de una evaluación de desempeño permanente de los recursos humanos, debiendo precisar que el uso de las tecnologías de información requiere de mucha capacitación para fortalecer las labores y brindar servicios de calidad.

1.2.1 Problema General

La Ineficiencia de los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana

1.2.2 Problemas específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a) Demora de los procesos judiciales en el Poder Judicial, Lima Metropolitana.
- b) Falta de transparencia de los Procesos Judiciales en el Poder Judicial, Lima Metropolitana.
- c) Escasa Capacitación Tecnológica para incrementar el desempeño eficiente personal del Poder Judicial, Lima Metropolitana.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

Para establecer la gestión tecnológica en la eficiencia de los procesos judiciales se necesita del análisis y contraste de diversas teorías para aplicarlos al presente estudio. En **“Perspectivas de una Gestión Tecnológica de la administración pública y un nuevo proceso jurisdiccional en la sociedad del siglo, Jenny Cheung Chan, Diana Sanabria Martínez (2011)**, ayuda a saber que en otros países como es Costa Rica, la tecnología ayuda en los procesos judiciales, toda vez que los expedientes digitalizados son más accesibles y en los despachos no se acumulan expedientes físicos como en la actualidad se da en nuestro Poder Judicial; en **“El uso de nuevas tecnologías en el sistema judicial : experiencias y precauciones, Ricardo Lillo Lobos (2010)”**, se observa que gracias a la tecnología las personas que no pueden acercarse a los juzgados lo pueden hacer vía web que es mucho más rápido que estar haciendo colas para poder dejar sus expedientes; en **Justicia electrónica, Leonardo Álvarez Casallas (2010)**, se habla sobre que en el Poder Judicial debe existir la desmaterialización del proceso, que en los juzgados ya no se utilice papel sino que todos los expedientes sean digitalizados, así se ahorra tiempo y dinero; en **“La justicia electrónica en México: Visión comparada con América Latina, Alma de los Ángeles Ríos Ruiz”**, se dice que la justicia electrónica en México y América Latina es una oportunidad tecnológica para consolidar la eficacia y eficiencia en los procesos judiciales, para estrechar un vínculo permanente del Estado con los ciudadanos, asimismo, para fomentar la participación ciudadana en los procesos judiciales y transparentar la información pública como arma contra la corrupción.

1.3.2 Justificación Práctica

El trabajo de investigación servirá para mejorar la actitud hacia el trabajo del personal laboral del Poder Judicial. Los litigantes serán los que se beneficien, con los resultados de la investigación para que sus procesos sean mucho más rápidos y estén conformes con el servicio que brinda el Poder Judicial.

El Poder Judicial se ha comprometido en esta tarea de gestionar el proceso judicial con el apoyo de la tecnología. En esta línea se vienen produciendo diversos esfuerzos a nivel nacional y en todas las especialidades. Este compromiso ha generado, que, a la fecha, se haya implementado:

- El Sistema de Notificaciones Electrónicas (Sinoe). La notificación electrónica permite reducir de modo importante el tiempo de duración del proceso, y es por ello que resulta necesario que litigantes y abogados comiencen a utilizar este sistema abriendo la casilla electrónica que gratuitamente asigna el Poder Judicial, a fin de masificar sus uso.
- La publicidad de las resoluciones respecto anulación de laudos arbitrales. Para tal efecto, desde años atrás existe en la web del PJ un link especial. Esta publicidad permite que se conozcan los criterios de la judicatura en relación al arbitraje, y también resguardar la predictibilidad en la solución de las controversias vinculadas a esta materia.
- La publicidad de todas las resoluciones judiciales en el Sistema Integrado de Justicia (SIJ). Esto se hace antes de notificar todas las resoluciones a los justiciables, y se puede acceder a dicha información se ofrece en la web del PJ.
- El certificado de depósito bancario. Permite endosar las consignaciones judiciales

de modo electrónico, y con firma digital, a favor del beneficiario. Ello da seguridad y evita la suplantación de firmas en los certificados de consignación judicial, como ha sucedido en muchos casos.

- El remate virtual. Su funcionamiento ayuda a superar problemas serios del remate, que son de dominio público, incluyendo el de corrupción. Esta herramienta ha hecho posible la transparencia en el remate y una mayor participación de postores.
- El embargo electrónico en forma de retención bancaria. Con la colaboración de la Asociación de Bancos (Asbanc) se ha implementado esta herramienta con diversas entidades del sistema financiero y bancario logrando que el embargo se produzca en tiempo real.

Son intensos los trabajos que se vienen haciendo para que la tecnología sea utilizada de modo eficaz en el desarrollo y gestión del proceso judicial. El uso de la tecnología en la implementación del Nuevo Código Procesal Penal (NCP) ha contribuido a reducir la duración del proceso judicial, por ejemplo, con la aplicación del Código del año 1940, el proceso sumario de instrucción en juzgados penales duraba 23 meses y el proceso ordinario en primera instancia 28 meses; con la aplicación del NCP los plazos se han reducido a 7 meses en el proceso Común y a 03 días en el proceso inmediato (Flagrancia). Dicha situación también se ha reflejado en la implementación de la Nueva Ley Procesal de Trabajo (NLPT), así tenemos que con la Antigua Ley Procesal de Trabajo el proceso judicial duraba 947 días (más de dos años y medio), mientras que con la aplicación de la NLPT dura en promedio 232 días (poco más de 7 meses), tiempo aún muy superior a los niveles que la propia Ley dispone, que son 65 días hábiles en primera instancia.

Se espera que el uso de la tecnología en todos los actos procesales y especialidades, y en otros procedimientos que deberán hacerse en el futuro (como las medidas cautelares inscribibles en registros públicos, el exhorto electrónico, etcétera) acerque cada vez más al Poder Judicial, a la realización del expediente judicial electrónico (incluyendo la presentación digital de los documentos – mesa de partes electrónica), con todos los beneficios que eso significa para el servicio judicial que brinda este Poder del Estado.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General:

Conocer si la Gestión Tecnológica influye en la Eficiencia de los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- a) Conocer sí la innovación tecnológica influye en la celeridad de los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana.
- b) Identificar sí el Acceso a la información influye en la transparencia de los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana.
- c) Conocer si la Capacitación Tecnológica influye en la evaluación desempeño del personal del Poder Judicial, Lima Metropolitana.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

En Costa Rica en el Sector Público se ha impulsado la tecnología de información y comunicaciones (TIC's), por ello la comunicación es en tiempo real. Es por ello que esta investigación pretende enfocarse en un análisis del desarrollo de los servicios tecnológicos en este sector, para así determinar desde sus antecedentes hasta el actual desarrollo de estos, las evoluciones, ventajas y desventajas de los mismos, así como las necesidades y retos aún existentes. Para la presente tesis se analizará el Poder Judicial y algunas instituciones del Poder Ejecutivo.

El Poder Ejecutivo, el cual se encuentra la visión de “Gobierno Digital”, concretándose en múltiples herramientas tecnológicas creadas con el fin de asistir en el mantenimiento de varios principios constitucionales; y el Poder Judicial, el cual desde el año 2010 tienen una política de “Cero Papel” en los despachos judiciales, ha logrado un gran ahorro económico para esta entidad, así como una serie de beneficios para los usuarios y todo ello a través de servicios tecnológicos.

Dicha tesis plantea como objetivo general analizar el actual modelo tecnológico que se desarrolla en el Sector Público con el fin de determinar si son beneficiosa para el sector público.

Como nota trascendental debido a lo reciente del tema y precisamente a su naturaleza digital, fueron escasos los libros físicos utilizados y por lo tanto, la Internet, las revistas digitales y los medios tecnológicos como DVD's y CD's se constituyeron como las principales fuentes de

sostén para la presente investigación.

El desarrollo de esta tesis radica en seis capítulos: el primero es una descripción de generalidades sobre la utilización de las Tecnologías de información y comunicaciones en el Sector Público; el segundo contempla un análisis normativo y jurisprudencial del uso de estas en la Administración Pública y el sistema jurisdiccional; el tercer acápite trata sobre una exposición de las actuales herramientas tecnológicas al servicio del Sistema Justicia ; el cuarto, a los requerimientos técnicos básicos para el desarrollo del gobierno digital: presupuesto y capacitaciones; el quinto apartado consiste en un análisis de las ventajas del e-Gobierno y el último y sexto capítulo es un análisis de los límites a la evolución e implementación tecnológica en este sector.

Las conclusiones más relevantes de este trabajo son:

- Por otro lado, aún existen limitaciones que obstaculizan la evolución y la implementación tecnológica tales como su marco jurídico disperso, la existencia de desniveles tecnológicos institucionales entre los Poderes Supremos y a lo interno de ellos, lo que implica diferencias en la escala de prioridades, así como una interoperabilidad insuficiente entre instituciones.
- **Sanabria Martínez (2011)** La falta de recursos económicos es un factor evidente que influye de manera negativa, al limitar las posibilidades de actualización de la plataforma tecnológica en general, entre otros.

Explicación: esta tesis me ayuda a saber que otros países como es Costa Rica, la tecnología ayuda en los procesos judiciales, toda vez que los expedientes digitalizados son más accesibles y en los despachos no se acumularan expedientes físicos como en la actualidad se da en nuestro Poder Judicial.

El sistema de justicia utilizar herramientas tecnológicas de la información y comunicación (TIC): para poder mejorar el acceso a la justicia; a través de estas herramientas se lograr un acercamiento con la comunidad a través del acceso a información legal, el ciudadano puede ver cómo funciona las la institución como a otros materiales que pueden ser de interés (por ejemplo, para la preparación de casos); facilitar y hacer más efectiva la tramitación de causas; y, en general, mejorar la organización del trabajo y productividad de los tribunales, así como optimizar la calidad de la información que es producida en audiencia, entre otras.

La “e-justicia, es decir, el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en la administración de justicia (sic) puede suponer importantes beneficios en el funcionamiento de la administración de justicia: los profesionales de la justicia pueden ahorrar tiempo y trabajo; el Gobierno y la Administración de Justicia pueden obtener mayor información y transparencia sobre el funcionamiento de la justicia, y ofrecerla de manera más eficaz y eficiente; los justiciables pueden relacionarse directamente con la justicia, lo que les puede facilitar el acceso a la misma; los usuarios de la justicia pueden suponer una mayor eficiencia en el tratamiento de los casos, un ahorro de tiempo, una disminución de los costes y un mejor acceso a una justicia de mayor calidad. En general, la e-justicia puede facilitar que los ciudadanos la tengan más cerca y que se pueda acercar también a determinados colectivos (inmigrantes, personas

con bajo nivel cultural, discapacitados, etc.)”.

Lillo Lobos (2010).El uso de aplicaciones tecnológicas se obtiene dos objetivos para el sector justicia, el primero que ayuda para la mejora de la gestión y el desempeño del Poder Judicial como en el despacho judicial a nivel estructural, como la organización de recursos humanos y materiales, como a su vez, respecto a la forma en que se manejan los casos. En segundo lugar, la implementación de la tecnología mejora el vínculo entre el sistema judicial, las diversas instituciones que lo componen y la ciudadanía, mejorando el nivel de acceso a la justicia. Dentro de cada uno de estos dos objetivos generales, es posible identificar, a su vez, varios tipos de herramientas tecnológicas, que servirán a dichos fines: La Gestión y Desempeño (herramientas de mejoramiento de la gestión y tramitación de causas; de mejoramiento en la calidad de la información producida en audiencia; para facilitar el fallo de la causa) y mejorar el Acceso a la Justicia (utilización de herramientas, normalmente basadas en tecnologías Web para dar mayor acceso a la información y facilitar el acceso a diversos servicios judiciales, y así mejorar la relación de los órganos del sistema de justicia/ciudadanos).

En esta tesis se observa que gracias a la tecnología las personas que no pueden acercarse a los juzgados, lo pueden hacer vía web, que es mucho más rápido que estar haciendo colas para poder dejar sus expedientes.

La implantación de tecnologías de información ayuda a través de la transparencia, que los usuarios puedan participación y mejorar la eficiencia como medio o instrumento para la realización de actos procesales, tanto de los jueces, sus auxiliares y las partes.

En Colombia, con la entrada de la Justicia electrónica en 1996 se permitió la utilización de medios tecnológicos para la administración de justicia. Desde esa época, hasta la actualidad, han sido continuos los avances de la Justicia electrónica; señalándose los avances para la desmaterialización del proceso, es decir la sustitución de escritos por medios electrónicos para que el expediente digital permita la incorporación de pruebas y la seguridad de las firmas.

Álvarez (2010). Autor Leonardo Alvares habla sobre que en el Poder Judicial debe existir la desmaterialización del proceso, que en los juzgados ya no se utilice papel sino que todos los expedientes sean digitalizados, así se ahorra tiempo y dinero.

Antes de presentar la propuesta, considero interesante comentar la experiencia de Inglaterra y Gales del sistema denominado MCOL (Money Claimon Line) que permite al acreedor interponer los reclamos en la Justicia a través de Internet, y al deudor contestar por el mismo medio. Tiene múltiples ventajas en costo, rapidez, y comodidad. Este servicio está disponible todo el día y todo el año, y permite a los acreedores individuales la alternativa electrónica en vez de completar manualmente los formularios en los horarios de los tribunales. La experiencia ha producido resultados muy positivos.

- Se lo considera de fácil acceso, sencillo y económico.
- No se necesita asistencia letrada (aunque ello restringido a determinados casos).
- Tiene pocos riesgos, porque en caso de no llegar a un arreglo, sólo se tienen que pagar las costas personales, que son bajas.
- Obtenida la sentencia, para ejecutarla se puede recurrir a la justicia de menor cuantía, si la demanda era de poco monto (MCOL admite reclamos hasta £ 99,999, en tanto que los

juzgados de menor cuantía sólo hasta £ 5,000).

- Beneficia al resto de los juzgados al reducirles el trabajo, y permitirles una mejor utilización de recursos.
- En los períodos 2003/2004 el uso de este servicio aumentó un 84%, al punto que la cantidad de demandas resueltas fue mayor que cualquiera de la justicia local; pasó a ser el organismo que recibe mayor cantidad de demandas en Inglaterra.
- **Lynch (2005).** Tiene gran difusión entre la población, (aunque no entre los abogados).

Explicación: El autor Horacio M Lynch, nos indica que en otros países se ha puesto en práctica los reclamos a través del internet que es mucho más rápido y menos engorroso para el litigante, en la actualidad presentar un reclamo de manera física en el Poder Judicial se demora mucho más y los juzgados se llenan de papel.

Busquets (2007). Muestra un análisis de la utilización de las tecnologías en el Poder Judicial entre el 2002 y el 2005, que nos permita explicar porque se incorporan la Tecnología en el Poder Judicial. Se realizó estudios en países de América Latina (Venezuela, Uruguay, Chile y Argentina) se concluyó: i. Que el desempeño en materia de justicia electrónica (segunda parte) no está asociado al buen desempeño del gobierno electrónico (primera parte). ii. En los países como Argentina, Brasil y Venezuela están en las mejores posiciones en materia de Justicia Electrónica, Chile y Uruguay se encuentran con los desempeños más modestos. iv. La baja incorporación de las nuevas tecnologías al Poder Judicial en los casos de Chile y Uruguay podrían explicarse por la importante dispersión institucional, lo que estaría asociado a la mayor independencia de sus Poderes Judiciales. v. La alta incorporación de las nuevas tecnologías en

los casos de Argentina y Venezuela se podría explicar por la baja confianza en el Poder Judicial y la dispersión institucional que es también baja. De otra manera, su alta incorporación de nuevas tecnologías en los dos países se dio cuando la confianza en el Poder Judicial y la independencia del Poder Judicial eran bajas.

Explicación: el autor nos indica que incorporar las nuevas tecnologías en el Poder Judicial para una justicia de calidad, abierta, transparente y próxima al ciudadano

En nuestro tiempo la informática está ingresando con fuerza a todos los ámbitos de la sociedad y también en la ciencia del Derecho. La tecnología está alterando las condiciones que se desenvolvían en diferentes ciencias, los Abogados deben estar a la vanguardia de la tecnología y sus diferentes aplicaciones en las distintas disciplinas del conocimiento, de las cuales el Derecho no podía por supuesto quedar al margen. La informática Jurídica puede ser definida como la tecnología aplicada a la sistematización (es un proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos) y automatización (que se desarrollan por sí solas y sin la participación directa de un individuo). La informática Jurídica tiene dos ramas principales son la documental y la de gestión. La informática jurídica de gestión se ocupa de facilitar mediante la automatización la labor de las oficinas relacionadas con el derecho a nivel público (sistema de justicia), el computador administrara el ingreso de los expedientes en las diferentes etapas del proceso judicial, además se tiene un software que se le conoce como sistema de apoyo al despacho judicial (donde se ve las consultas o informes relativos a como se está procesando los expedientes). La justicia necesita el apoyo administrativo para que pueda ordenar los ingresos de los expedientes y sus etapas. La

Paléez, (2016). Entonces la información jurídica se puede considerar como tecnología aplicada a la sistematización y automatización, la instalación de sistemas informáticos jurídicos en el Poder Judicial posibilitará un contacto directo de la tecnología con el derecho.

Explicación: la informática jurídica nos permite verificar el seguimiento de casos y expedientes, control de archivos, entre otros.

Reyes, (2015). El Consejo Superior de Cúcuta (Colombia) está incorporando programas de modernización en el área judiciales (despachos judiciales), se pudo constatar el atraso judicial por eso la ciudadanía a perdido la credibilidad en el sistema judicial. Con esta investigación se quiere determinar si con el impacto de la tecnología se puede solucionar los problemas judiciales de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, se realizó cuestionarios a 25 jueces, 115 empleados de los despachos judiciales y a 5 magistrados. El impacto de la tecnología en la gestión judicial es moderado debido que no hay buen flujo de información con los usuarios y demás ramas judiciales.

Explicación: Cuando se instala un programa moderno con tecnología se debe dar capacitación a los trabajadores para que pueda ver un mejor manejo y los usuarios tengan una mejor satisfacción con el servicio que se le da.

García, (2013). Se realizó una línea de investigación de un proyecto del Centro de Gobierno Electrónico (Universidad de las Ciencias Informáticas) en el Ministerio de Justicia de Cuba. Una tecnología informática que ayude a la digitalización de los documentos jurídicos “Tribunales Populares Cubanos”, Se identificó como ciencia a estudiar la Informática Jurídica Documental. En la búsqueda de información (Tribunal Supremo Popular) sobre la

documentación que se digitaliza por medio del proyecto de informática, se debe usar lenguaje documental. La tecnología de apoyo a la gestión del conocimiento, se concreta en una arquitectura informática que vincula las ontologías a su diseño. Además, se destaca el papel de las ontologías como lenguaje documental desde la ciencia de la documentación, y como herramienta desde la ciencia de la información. Con la finalidad de analizar y describir información desde los documentos jurídicos digitales, para representar el conocimiento presente en los mismos.

Explicación: Para un mejor estudio se utiliza la informática jurídica esto permite que el contenido de la información sea más real.

El Poder Judicial y el Consejo de la Magistratura, a través de compañía Unitech adjudico las licencias de la Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) y Firma Digital.

Estos sistemas fueron impulsados por el Director General de Informática y Tecnología del Consejo de la Magistratura de Buenos Aires, Gustavo A. Araya Ramírez el Departamento de Gestión Operativa y Tecnológica a cargo del Ing. Martin Mirad.

“Con la incorporación de esta tecnología, el Poder Judicial de la Ciudad se coloca a la vanguardia de la innovación en la gestión judicial,” dijo José Luis Branca, Director de Informática y Tecnología del Poder Judicial de la Ciudad – Consejo de la Magistratura y agregó: “La compleja operatoria del Poder Judicial y sus diferentes interrelaciones con otros organismos, tendrá con esta incorporación la gobernabilidad adecuada a través de SOA y Firma digital; y le dará la escalabilidad para atender los requerimientos de juzgados, organismos,

abogados y el ciudadano en general, dando un paso más hacia el expediente electrónico ÚNICO.”

La arquitectura SOA permite conectar a los sistemas del Consejo de la Magistratura del Poder Judicial de la Ciudad con todos los organismos con los que opera, (Ministerio Público Fiscal, el Ministerio Público de la Defensa, el Ministerio Público Tutelar, el Superior Tribunal de Justicia, Gobierno de la Ciudad), que junto con la firma digital permiten que dicha comunicación tenga el carácter de fehaciente.

Política Comunicada (2016) El Consejo de la Magistratura del Poder Judicial de la Ciudad, que preside el Dr. Enzo Pagani, está implementado **Servicios Informáticos Judiciales (SIJ)** que permitirá cero papel en toda la entidad judicial, para así lograr el expediente electrónico integral.

Explicación: Con la firma digital es para ser más eficiente la gestión y poder reducir los costos, esto va permitir autenticar el origen y la verificar la integridad la integridad.

Aetecno (2012). El Sistema de Gestión de Indra (SEINSIR), es un sistema tecnológico que ayuda al registro, control y seguimientos de los expedientes judiciales, que se procesan en cualquier órgano judicial, desde que el usuario ingresa su expediente hasta la sentencia, este sistema ayuda al personal judicial para poder hacer sus labores más céleres y así se pueda acercar al usuario y profesionales, se facilitara el ingreso de sus expedientes y se le podrá notificar vía electrónica. Se implementara un sistema Business Intelligence que ayudara al

Consejo de la Judicatura la información necesaria sobre un diagnóstico exacto de la realidad judicial de Ecuador, a través de este sistema los profesionales van a conocer la realidad del problema con la justicia y de esa manera poder elaborar mejor sus propuestas y comprobar los resultados.

Explicación: Esta plataforma es más rápida y facilita los controles y seguimientos en el Poder Judicial, a la vez te da una adecuada y precisa información.

Ángeles (2017). En la sociedad de la información el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son fundamentales en la administración e impartición de justicia, en la solución de conflictos, en las instituciones del sistema de justicia. Herramientas estratégicas (el acceso a la información y el acceso a diversos servicios judiciales) para promover un cambio de perspectiva en la utilización de la tecnología en el sistema de justicia, aunque su desarrollo en América Latina es aún muy limitado en comparación con otros países como Estados Unidos y Europa. Por tanto, la justicia electrónica en México y América Latina es una oportunidad tecnológica para consolidar la eficacia y eficiencia en los procesos judiciales, para estrechar un vínculo permanente del Estado con los ciudadanos, asimismo, para fomentar la participación ciudadana en los procesos judiciales y transparentar la información pública como arma contra la corrupción.

Explicación: Actualmente en México se realiza los juicios a través de internet, así mismo se da la certidumbre jurídica en varios procesos para proporcionar información al ciudadano y transparentar la rendición de cuentas.

García (2010). Se realiza la reforma judicial para evaluar la eficiencia judicial ya se ha realizado en otros países. El trabajo de justicia es intensivo, depende de variables como el personal que laboran en los juzgados, si se cuenta con personal de refuerzo, de saber con qué grado se educación cuentan los jueces, las promociones a jueces y del personal administrativo son los adecuados. Como cualquier función de producción se tiene que tener capital y tecnología. Los casos ingresados en el sistema muchas veces son complejos y también se ha tenido en cuenta para el desempeño judicial. En España se está llevando a cabo la reforma judicial está promoviendo la eficiencia de los juzgados, se está mejorando la tecnología y toda la organización judicial, se debe cambiar las normas sustantivas y procesales.

Explicación: La mejora en la eficiencia disminuye la congestión de los juzgados, esto hará un mejor cambio dentro de la organización judicial.

Para mejorar el trabajo judicial, se ha logrado del Internet e Intranet judicial, por estos medios se puede realizar las consultas sobre en qué situación se encuentran su expediente y el último documento que se adjuntado al expediente, así poder tener acceso a las resoluciones emitidas por el juzgado correspondiente.

Con este sistema se va poder descongestionar los diferentes órganos judiciales ya que desde sus domicilios los usuarios podrán ingresar su número de expediente y de esa manera obtener resultados en qué etapa del proceso se encuentra el expediente.

A través de la tecnología se podrá realizar las notificaciones a los correos electrónicos de los abogados y usuarios, para que el usuario sepa cómo utilizar dicha herramienta el Poder Judicial lo publicara en su página web.

Navarro, (2004). Con este medio el Poder Judicial inicia la era de transparencia para que el usuario pueda ver toda la información de interés como la ejecución del presupuesto judicial (diversos programas presupuestarios), las contrataciones (licitaciones) e información del personal judicial.

Explicación: A través de intranet se puede entrar a consulta en línea para ver el estado de los expedientes en qué etapa procesal se encuentra con esto se pretende que el servicio sea más rápido y puedan visualizarlo desde su oficina, casa o donde se encuentre.

2.2 Bases Teóricas

El desarrollo de la tecnología debe utilizarse en el Poder Judicial para lograr que los juicios que duran mucho tiempo se realicen con rapidez, de esa manera el litigante se va a sentir satisfecho con el servicio.

En nuestro país la tecnología cada año ha ido implementándose en diferentes entidades tanto públicas como privadas esto ocasiona que ahorren tiempo y dinero.

Gestión Tecnológica

Solleiro, (1998). La gestión tecnológica es el conjunto de conocimientos y actividades que nos permiten efectuar una mejor manera de que el proceso se gestione mejor y cumplan su producción eficaz y en un menor tiempo son técnicas para poder entender y resolver diferentes

diversidades ante problemas referente a las investigaciones y la producción y en la materia, etc.

Mejía, (1998) Plantea que la gestión tecnológica integra diferentes procesos que se relacionan en el manejo de la tecnología en un marco más eficiente y eficaz. También se involucra los aspectos que son los cambios tecnológicos en la organización que permitirá innovar en los sistemas estratégicos, gerenciales, culturales, organizativos y de infraestructura dentro de la empresa.

Experto GestioPolis.com (2002). La gestión tecnológica es donde diversos conocimientos como la ingeniería , administración y ciencia se mezclan para tener una mejor planeación en los procesos, los desarrollos y la implantación de soluciones tecnológicas que permite contribuir al logro de los objetivos estratégicos y tácticos de una organización.

Benavides (1998, p.3).La tecnología se define como conocimientos de sistemas en la información de las investigaciones o en la experiencia en donde los métodos de producción, comercialización y de la gestión son propios, esto permite crear una forma nueva para que sea reproducible y genere nuevos productos o sean mejorados en el proceso o servicio.

Funciones críticas de la Gestión Tecnológica

- La tecnología se debe integrar dentro de la organización
- Incorporar nuevas tecnologías para la producción y distribución de bienes y servicios
- Contratación, negociación y supervisión de las unidades de tecnología y producción
- Administrar de los proyectos interdisciplinarios y/o ínter organizacionales.
- Tener que disminuir el ciclo de la innovación tecnológica.
- Participación en las actividades de mercadeo y comercialización y poder dar soluciones a todos los problemas que se presenten en los mercados
- Mantener estudios sobre las tecnologías de evolución
- Definir la posición de la organización referente a las tendencias de las tecnologías
- Superar los problemas de comunicación entre la gerencia (y otras áreas operativas) y la función de investigación y desarrollo.
- Generar nuevas ideas y motivar de manera constante
- **Experto GestioPolis.com- (2002)** Manejar centros y equipos de investigación y desarrollo.

Fases de la Gestión Tecnológica

- **Inventariar.** “recopilar toda la información con respecto a las tecnologías que estén disponibles a nivel mundial lo cual va permitir conocer las tecnologías utilizadas y dominadas por la empresa que conformar su patrimonio tecnológico”.
- **Vigilar.** Estar atento a las evoluciones de las nuevas tecnologías, vigilar siempre a los competidores para poder identificar sus debilidades y fortalezas, para que el impacto de la empresa sea algo mejor y nuevo.
- **Evaluar.** Conocer sus competitividades y el potencial, analizar nuevas estrategias para la innovación y poder identificar las p Determinar sus competitividades y las posibilidades de alianzas tecnológicas.
- **Enriquecer.** Esta etapa nos permite diseñar las nuevas estrategias de investigación y el desarrollo para generar ganancias.
 Definir una estrategia de tecnologías externas.
 Definir las alianzas y conjuntos que sean proyectos.
 Determinar una alta estrategia de financiamiento a proyectos nuevos
- **Asimilar.** Una vez realizados los pasos anteriores, es posible asimilar y actuar en la explotación sistemática del potencial tecnológico mediante:
 Programas de capacitación
 Documentación de tecnologías
 Aplicaciones en las tecnologías
 Eficiencia en los recursos

- **Proteger.** “Por último, queda proteger la tecnología de la empresa mediante el establecimiento de la política de propiedad intelectual que incluyan: patentes, derechos de autor, marcas, diseños industriales y secretos”.

Innovación Tecnológica

Agostini (2004). Se entiende como innovación tecnológica la imaginación, creatividad que se genera por la capacidad de impulsar nuevas ideas, experiencias prácticas y teóricas, transformadas habilidades que beneficien a las empresas.

Por ende, la innovación tecnológica se da lugar cuando una nueva idea creativa que se aplica y pasa a ser una realidad, la idea surge a partir de una respuesta a un problema o necesidad y debe plantearse para la solución de la misma mediante la creación de una nueva tecnología.

Milles y Morris (1999, p.2 y 3) El objetivo no es la innovación sino el cambio constante en las organizaciones hacia sus diferentes competencias, generar un mejor manejo de la administración, lograr la competitividad.

Berry y Taggart, (1994).La innovación se utiliza para los nuevos productos o procesos en los que se mejore para la empresa, mientras que la innovación tecnológica estaría relacionada con los avances en el conocimiento

Barceló et al. (1992).La innovación tecnológica es el producto, proceso o metodología en donde ingresa a un mercado determinado y es aceptado por todos. Al indicar el término

innovación tecnológica es conveniente aclarar que la innovación no solo es crear algo nuevo sino ir más allá de ello.

Acceso a la Información

El derecho de acceso a la información pública se ha convertido en una herramienta clave, para poder incentivar la transparencia en las actividades del Estado, fomentar la información y combatir la corrupción. También resulta que permite un mayor involucramiento a la ciudadanía para que pueda tener mayor acceso y pueda manejar los sus asuntos de una manera mejor. El derecho nació del sistema republicano en el cual constituye un fortalecimiento de las instituciones, la información es oportuna y adecuada para las autoridades en la cual se da la confianza para poder gobernar el pueblo (Acceso a la Información y Transparencia en el Poder Judicial guía de buenas prácticas en América Latina).

Capacitación en Tecnología

Trejo (2005).La ciudadanía requiere diversidad de destrezas para su nuevo: “La capacitación, no sólo para encontrar información y saber discriminar entre ella, sino también para colocar contenidos en las redes informáticas, se ha convertido en requisito indispensable en la formación cultural, la competitividad laboral y las opciones sociales de las personas”.

Gestión por procesos (PCM)

Es mitológico que gestiona la integridad de los procesos, actividades y sus tareas que forman parte del trabajo que están en la cadena de valor.

La gestión debe asegurar que los servicios y bienes generen un impacto siempre positivo para el ciudadano, en función de los todos sus recursos disponibles.

Bravo (2011). La gestión de procesos es una disciplina que permite que la empresa pueda identificar diversos factores como identificar, representar y diseñar para lograr confianza con los clientes. La estrategia de la organización contribuye nuevas definiciones. El objetivo de la gestión de procesos es que se aumente la productividad en las organizaciones. La productividad genera una alta eficiencia y le agrega valor al cliente el cual se sentirá satisfecho

Principios Orientadores de la Gestión por Procesos.

- Tener un liderazgo para el futuro
- Dar al ciudadano una orientación de servicio
- La ciudadanía debe tener participación, transparencia y una ética
- Tener una conexión con el proveedor
- Evaluación permanente, mejora diaria hacia buenos resultados
- Innovación en las tecnologías
- Valoración al servicio del público.
- Rapidez y flexibilidad.

Beneficios de la Implementación de la Gestión por Procesos

Para los Ciudadanos:

- Bienes y servicios que tengan un menor costo y puedan satisfacer las necesidades
- A través de los procesos de regulación se debe garantizar los derechos de los ciudadanos.
- Identificar las necesidades de la ciudadanía para su desarrollo

Para las Entidades:

- Orientan a satisfacer el esfuerzo para los ciudadanos y servicios básicos.
- Se adaptan rápidamente al cambio.
- Gestionan de manera eficaz y eficientemente sus recursos.
- Fomentan el trabajo en equipo.
- Promuevan el desarrollo de competencias de los servidores.
- Que los servidores sean reconocidos en la aplicación de políticas de meritocracia.

Etapas de la implementación de la Gestión por Procesos

ETAPA I: Preparatoria

- Se debe sensibilizar en la entidad
- Capacitación a los encargados
- Tener un mejor plan de trabajo

ETAPA II: Diagnóstico e Identificación de procesos

- Describir los procesos actuales.
- Elaborar el mapa de procesos actuales

- Determinar que procesos se encuentra la entidad
- Identificar los destinatarios de bienes y servicios de la entidad
- Analizar propósito de la entidad, hacia donde quiere llegar

ETAPA III: Mejora de Procesos

- Institucionalizar la Gestión por Procesos
- Documentar los procesos mejorados
- Mejorar los procesos con evaluaciones
- Medir y analizar según se requiera

Herramientas de apoyo para la implementación de la Gestión por Procesos:

- Lluvia de ideas: La Lluvia de Ideas (Brainstorming o Tormenta de ideas), es una técnica que se basa en la generación de ideas originales en el menor tiempo posible. Las ideas son presentadas sin restricciones ni limitaciones.
- Diagrama Causa y Efecto Esta es la herramienta efectiva que nos permite estudiar los diversos procesos, situaciones que se desarrollan un plan para recolección de datos. Este diagrama tiene la forma de una espina de pez que toma el nombre de diagrama de espina de pescado.
- Diagrama de Afinidad es para organizar la información que se reúne para la lluvia de ideas. Es muy útil para porque los elementos se relacionan entre sí. El proceso es muy creativo y diseñado para reunir los hechos, las opiniones e ideas se encuentran en estado de desorganización y producir consenso por medio de la clasificación que hace el equipo. Los datos verbales o escritos son afines”, por lo que pueden reunirse ideas generales.

- Gráfica de Pareto es una comparación ordenada y cuantitativa de elementos o factores según su contribución a un determinado efecto. Es una herramienta que analiza los datos que y separa los que son factores: denominados “pocos vitales” de los “todos vitales”, permite que los problemas se establezcan como prioridad. Se afirma que el grupo de elementos o factores que contribuyen a un mismo efecto, unos pocos son responsables de la mayor parte de dicho efecto.
- Grafica de Control es la representación gráfica de una característica de un proceso. Se muestra si en el proceso se cambia algo y el momento en el que está pasando el cambio, pero no se muestra lo que está causando y si éste es “bueno” o “malo”.
- Técnica de los 5W+2H esta es una herramienta de prueba de errores que se utiliza para diversos proyectos, planes de acción y la relación de acciones que se deben ejecutar para alcanzar determinada meta.
- Análisis de modo de fallo y efectos sirve de herramienta de análisis para la identificación, evaluación y prevención de los diferentes fallos y efectos que puedan aparecer durante el servicio o proceso
- Histograma es útil en la parte estadística para que se puede visualizar las diferentes cantidades de datos. Formado por un conjunto de barras que representa la frecuencia con la que se obtienen diversos valores o datos de los procesos, en el que se muestra el histograma en donde se distribuye los datos, variaciones y discontinuidades
- Matriz de selección La matriz de selección es una herramienta que sirve para planificar y poder tomar decisiones en los equipos utilizando los criterios. Esta herramienta se da para emplearlas prioridades a los problemas, actividades, buscando alternativas de solución u

otras opciones posibles. Una matriz es una rejilla de líneas horizontales y verticales que permite relacionar visualmente dos tipos de datos.

Prácticas de la Gestión de Procesos

- Siempre consideran al cliente
- La finalidad es el esfuerzo de los grandes resultados y el que se logren
- Se debe satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos.
- Los procesos son sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados. Son parte del cambio y cooperan en la mejora y el rediseño con la ayuda del área de gestión de procesos. La creatividad es una aportación.
- La responsabilidad social está incorporada en un modelo estructurado, así como la figura del dueño de proceso de nivel gerencial.
- Los rendimientos de los procesos se alinean con la estructura en los incentivos de una organización esto hace que el cambio sea más rápido y da motivación a las personas
- La organización se compromete con la gestión de los procesos y siempre contempla su presupuesto a la inversión necesaria para sus cambios.

Los procesos de las prácticas son:

- Los resultados son estables y tienen algunos resultados repetibles.
- Son eficientes y eficaces y controlan los indicadores los cuales se hacen siempre seguimiento.
- La competitividad que se compara con el lograr la excelencia de la clase mundial

- Están diseñados para las mejores prácticas.
- Rediseñados en forma programada.
- La mejora es continua.

Las organizaciones buscan que sus procesos se realicen de una manera más rápida y también poder crear una confianza y satisfacción al cliente.

La gestión de procesos busca mejoras en el trabajador de una manera más rápida y productiva en el que hace que se lleve un orden de sus secuencias para el logro del propósito, así generando un resultado bueno al final.

Celeridad

Canelo Rabanal (2006). La celeridad procesal es el servicio de la justicia. Debido a la existencia de justicia que no se puede y no debe prolongarse innecesariamente para el litigio, la sociedad debe dar los procesos en un corto plazo, ya que su interés de conflicto o de la incertidumbre jurídica.

Transparencia

Gama (2010). El estado es transparente cuando hace que la información esté disponible para toda la ciudadanía y esta tenga conocimientos desde una oportuna y entendible para todos, de una manera clara. Se ha manifestado que, la necesidad de unificar criterios en cuanto a los principios que deben regir que el derecho a la información, se convierte día a día, en una exigencia que debe ser cubierta. En el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, bajo las ponencias de los magistrados J. Fernando Ojesto Martínez Porcayo y José de Jesús Orozco Henríquez, se encuentran las sentencias relevantes la cita de varios principios que, de

manera textual, que se mencionan en distintos textos. Lo que demuestra una adaptación de ellos, como principios rectores de un derecho que se consolida y que necesita ser unificado en cuanto a sus criterios.

Evaluación de Desempeño

Martínez, (2002). Es la medición que se le hace a cada trabajador por su desempeño que tiene para poder alcanzar sus objetivos del cargo en el cual se le asigna o desempeña, también la forma en que utiliza los recursos de una manera eficiente y eficaz y lograr su meta.

Zerilli, (1973) La apreciación sistemática del valor que el individuo demuestra por sus características personales y/o presentación esto forma parte de la organización, es el procedimiento por personas encargadas que conozcan el entorno de su trabajo y a cada uno de los individuos de la empresa.

Santos, (1999) Este procedimiento un valor claro y el objetivo, sus rendimientos de los trabajadores en la organización. Esto se realiza mediante un trabajo enfocado y desarrollado en donde los objetivos deben estar claro desde el inicio y final, la responsabilidad de asumir y aceptar y las condiciones para trabajar y las características personales de cada trabajador.

El proceso debe ser de manera continua para todos los trabajadores y deben cumplir y demostrar sus competencias para el puesto.

Morales, (2009) Lograr sus objetivos y dar resultados, el jefe inmediato debe repartir las evaluaciones de los trabajadores y los criterios de los que laboran en el área. Sin la evaluación

del desempeño no hay desarrollo individual.

Las Normas Cubana 3000, 3001 y 3002 (2007) Para realizar las actividades durante el periodo que se le asignan en el cual se determina y se ve el potencial de su desarrollo. La evaluación es constante para medir su rendimiento y avance, las competencias y los resultados que se alcanzan en el transcurso del periodo, tener un plan de capacitación y el desarrollo individual de cada trabajador.

Chiavenato (1995) Es un sistema de apreciación del desempeño donde el individuo pone al máximo su potencial de desarrollo. Este autor plantea que la técnica de la dirección es importante la actividad administrativa.

Harper & Lynch (1992) Se realiza la evaluación mediante los objetivos, las responsabilidades y las características. Es necesario hacer una buena selección para que a lo largo la organización no se perjudique en gastos innecesarios.

2.3 Glosario de términos

- **Acceso a la Información:** Lo que todo ciudadano tiene derecho a solicitar la información y tener una respuesta clara y razonable en un determinado tiempo mediante como se establece en la ley.
- **Gestión:** Son ciertas acciones para que se realice actividades o cumplir un deseo dentro de la organización que tiene por finalidad resolver un problema de un proyecto. Se debe tener una buena planificación para que se desarrolle de una manera adecuada y un control constante.
- **Gestión tecnológica:** Conocimientos y actividades que se genera para un mejor valor tecnológico, que permite ejecutar las tareas de una forma más rápida y así aumente su competitividad ante las organizaciones.
- **Asertividad:** Es la capacidad y habilidad que cada persona tiene para expresar sus ideas y basándola en hechos, en el que se expresa de una manera educada y también se escucha la de los demás.
- **Capacitación:** Cuando se le designan a una persona nuevas funciones en la que tiene que aprender su tarea y desarrollar al máximo sus habilidades y potenciales, es un proceso diario su entrenamiento en el cual tiene que lograr su labor para que la empresa también se beneficie.
- **Capacitación Tecnológica:** Constituida por conjuntos de conocimientos y habilidades que son empleadas para darle una transformación y configuración a los desempeños de los productos que son finales. Esto se trata de una mejor producción que envuelve el proceso en todas las etapas.

- **Celeridad en Procesos:** El proceso ha de ser rápido y de manera más ágil y formal. Se tienen que eliminar todas las barreras que impida que el proceso no pueda ejecutarse hasta el final.
- **Desarrollo:** Es el proceso de ejecución y evolución que se da para hacer un cambio y este tenga un crecimiento que es relacionado con un objeto, persona o la situación que se desarrolle.
- **Desmaterialización:** Es acrecentar la eficiencia de los procesos y de los servicios, permite una gestión que es a base de datos electrónicos y la documentación de todo tipo se producen internamente en la propia organización o estructura institucional considerada, como de aquellos que emanan de otros lugares (administraciones públicas, clientes, proveedores,). La información se establece en un marco por soporte de papel que luego continua con el procesar electrónico.
- **Eficiencia:** Se refiere a la mejor utilización de la manera correcta con los menores recursos para alcanzar los objetivos definidos.
- **Embargo electrónico:** Es una herramienta que permite ejecutar un embargo en forma de retención sobre cuentas bancarias de personas naturales o jurídicas.
- **Equipo de Trabajo:** Se forma cuando se tienen metas juntas propuestas para ser conseguidas mediante los conocimientos, capacidades, habilidades, información en la que cada persona aporta una idea y juntos lo logran.
- **Estrategia:** Es un plan que especifica una cantidad de serie de pasos que tienen un determinado objetivo, es la capacidad de hacer algo o producir y que este sea útil y se aproveche de una mejor manera. Siempre que se pronuncia la palabra se está dando cuenta de la cualidad de productivo.

- **Estructura:** Es una configuración de los elementos que conforman un todo. Cada componente tiene una diferente función y forma que se completa a la que sigue, está orientado a su aplicación en cualquier campo en la que la organización se basa en un recurso fundamental para que se dé un buen funcionamiento a todo.
- **Expedientes:** Conjunto de los documentos que corresponden a una determinada cuestión. También puede tratarse de la serie de procedimientos de carácter judicial o administrativo que lleva un cierto orden.
- **Filiación:** Son dos partes distintas a la otra, este vínculo tiene una protección de mayor superioridad de una de las partes hacia la otra en donde se da referencia hacia los vínculos de hermandad o fraternidad.
- **Innovación Tecnológica:** es la idea de un producto o equipo nuevo o mejorado. La actividad tecnológica influye en diferentes factores que es el progreso en lo social y económico, se orienta a satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores Este enfoque puede incentivar un uso no sostenible del medio ambiente. Ciertas tecnologías humanas, por su uso intensivo, directo o indirecto, de la biosfera, son causa principal del creciente agotamiento y degradación de los recursos naturales del planeta.
- **Litigante:** persona que es parte del juicio y disputa en él sobre alguna cuestión; ya sea como actor o demandante, en lo civil, y como querellante o acusador, en lo penal; ya como demandado o reo.
- **Mesa de Partes Virtual:** Presentación de escritos por internet dirigidos al Poder Judicial, con firma digital y generación de cargo de entrega.
- **Planeación:** es el proceso administrativo en el cual se definen ciertas estrategias y se hace la selección de alternativas que va permitir lograr el objetivo y las metas generales,

tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio. Son diferentes los niveles que se realizan: global, sectorial, institucional y regional. Su cobertura temporal comprende el corto, mediano y largo plazos.

- **Poder Judicial:** Es un organismo autónomo de la República del Perú constituido por una organización jerárquica de instituciones, el cual ejerce la administración de justicia, no obstante no es elegido directa ni indirectamente, además en un conjunto de actos jurídicos que se llevan a cabo para aplicar la ley a la resolución de un caso.
- **Remate:** Es el precio que una persona ofrece y lo subasta en la manera pública judicial de los bienes embargados.
- **Responsabilidad Social:** Es el compromiso hacia los miembros de una comunidad u sociedad que es de manera individual o grupal en donde ambos tienen un fin conjunto.
- **Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE):** Envío de notificaciones electrónicas a la casilla electrónica del abogado consulta web.
- **Tecnificar:** Dotar de medios técnicos a una rama de la producción aún no industrializada y mejorar algo en el aspecto técnico.
- **Tecnología:** Es el conjunto de conocimientos técnicos, que se estudia y analiza diseña y crea bienes, en donde se facilita la satisfacción de las necesidades de las personas y los deseos.

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La Gestión Tecnológica influye positivamente en la Eficiencia de los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana.

3.2 Hipótesis Específicas

- La Innovación Tecnológica influye positivamente en la celeridad de los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana.
- El Acceso a la Información influye significativamente en la Transparencia de los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana.
- La Capacitación Tecnológica influye en la Evaluación del Desempeño del personal del Poder Judicial, Lima Metropolitana.

3.3 Identificación de variables

3.3.1 Variable independiente: Gestión Tecnológica

3.3.2 Variable dependiente: Eficiencia en los Procesos Judiciales

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Gestión Tecnológica	1.1 Innovación Tecnológica 1.2 Acceso a la Información 1.3 Capacitación Tecnológica
Variable dependiente: Eficiencia en los Procesos Judiciales	2.1 Celeridad 2.2 Transparencia 2.3 Evaluación de desempeño

3.5. Matriz de Consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
<p>“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN TECNOLÓGICA EN LOS PROCESOS JUDICIALES DEL PODER JUDICIAL, LIMA METROPOLITANA”</p>	<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la influencia de la Gestión Tecnológica en los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué manera la Innovación Tecnológica influye en la celeridad de los procesos judiciales en el Poder Judicial, Lima Metropolitana?</p> <p>¿En qué medida el Acceso a la Información influye en la transparencia de los Procesos Judiciales en el Poder Judicial, Lima Metropolitana?</p> <p>¿De qué manera la Capacitación Tecnológica influye en el desempeño del personal del Poder Judicial, Lima Metropolitana?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Conocer si la Gestión Tecnológica influye en la Eficiencia de los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Conocer si la Innovación Tecnológica influye en la celeridad de los Procesos Judiciales en el Poder Judicial, Lima Metropolitana.</p> <p>Identificar si el Acceso a la Información influye en la transparencia de los Procesos judiciales en el Poder Judicial, Lima Metropolitana.</p> <p>Conocer si la capacitación tecnológica influye en el desempeño del personal del Poder Judicial, Lima Metropolitana.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La Gestión Tecnológica influye positivamente en la Eficiencia de los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS La Innovación tecnológica influye positivamente en la celeridad de los Procesos Judiciales, Lima Metropolitana.</p> <p>El Acceso a la Información influye significativamente en la transparencia de los Procesos judiciales en el Poder Judicial, Lima Metropolitana.</p> <p>La Capacitación tecnológica mejora el desempeño del personal del Poder Judicial, Lima Metropolitana.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Innovación Tecnológica</p> <p>1.2 Acceso a la Información</p> <p>1.3 Capacitación en Tecnología</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>EFICIENCIA EN LOS PROCESOS JUDICIALES</p> <p>2.1 Celeridad</p> <p>2.2 Transparencia</p> <p>2.3 Evaluación del desempeño.</p>	<p>DESCRIPTIVO CUANTITATIVO APLICATIVA</p> <p>CORRELACIONAL CUANTITATIVO</p>

CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo de investigación

Con relación al tipo de investigación, se explicarán los que fueron utilizados para realizar esta tesis.

Descriptivo, porque con relación a la gestión tecnológica se describe que es la innovación tecnológica y las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), mientras con respecto a los procesos judiciales se describe toda la información relacionada con dichos procesos.

Cuantitativo, porque con la recolección de datos a través de encuestas tuvo como finalidad comprobar la hipótesis “La Gestión Tecnológica influye en los Procesos Judiciales de Lima Metropolitana” con base en la medición numérica, aplicando el análisis estadístico.

Aplicativa, porque la presente investigación ha sido desarrollada con el propósito de mejorar la calidad del servicio judicial, presentando soluciones prácticas a la lentitud de los procesos judiciales en beneficio de la población.

El presente trabajo de investigación, según la clasificación correlacional de Hernández, et al., (2003), afirman que en esta modalidad investigativa se “tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos variables o conceptos”, (p.122).

4.2 Diseño de la investigación

Kerlinger (1983). El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal porque estos estudios se realizan sin la manipulación de variables; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único.

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población. La unidad de análisis de esta investigación serán los 24109 ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren a los órganos jurisdiccionales de Lima Metropolitana.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 24109 ciudadanos de Lima Metropolitana.

4.5 Tamaño y selección de la muestra

El muestreo implementado probabilístico, (Vara, 2012) indica que en este tipo de muestreo “todo integrante de la población tiene una probabilidad determinada y conocida de conformar la muestra, y esa probabilidad puede ser calculada con precisión estadística (p.223). Y la selección de la muestra se hizo de manera aleatoria simple, por ende, se utilizará como dos tamaños de muestra; 24109 ciudadanos de Lima Metropolitana.

4.6 Técnicas de recolección de datos

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los litigantes (24109).

Asimismo, se determinará Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a la siguiente fórmula:

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / [e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)$$

Donde:

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

N = 24109 Ciudadanos

Reemplazando valores tenemos:

$$n = [(1.96)^2 (0.50)(0.50)(24109)] / [(0.05)^2 - (13676 - 1)] + [(1.96)^2(0.50)(0.50)]$$

$$n = 384$$

Tamaño de muestra para Ciudadanos de Lima Metropolitana es 384.

4.7 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. La técnica del análisis documental: Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: tesis, revistas y páginas académicas.
- b. La técnica de la encuesta: utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los litigantes y como también a los trabajadores del Poder Judicial de Lima Metropolitana; el cual se aplicará para obtener los datos de las variables: gestión tecnológica y procesos judiciales.

CAPITULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e interpretación de resultados

Determinación de sí la Innovación Tecnológica influye positivamente en la celeridad de los Procesos Judiciales.

Para la determinación de sí la Innovación Tecnológica influye positivamente en la celeridad de los Procesos Judiciales, del total de ciudadanos encuestados, cabe mencionar que el 35.4% y 33.3% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que la implementación de la mesa de partes virtual facilitará el ingreso de una demanda. Asimismo, el 36.2% y 34.6% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que el uso de las videoconferencias ayudaría a un mejor desarrollo de las audiencias judiciales. También, el 12.6% y 40.0% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que el uso del expediente judicial electrónico acelerara el desarrollo de los procesos judiciales en beneficio de los justiciables. Además, el 30.5% y 37.9% están parcialmente de acuerdo y situación promedio, respectivamente, en que el uso de la firma digital proporcionará mayor seguridad en relación a la documentación que forma parte de un proceso judicial. Del mismo modo, el 30.3% y 22.6% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que el uso del sistema de notificaciones electrónicas facilitará las comunicaciones durante los procesos judiciales. De igual forma, el 26.9% y 29.0% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que la mesa de partes manual es muy lenta por eso aumenta las quejas o reclamos del usuario del servicio judicial. Dela misma manera, el 39.7% y 27.7% están parcialmente de acuerdo y situación promedio, respectivamente, en que las audiencias en forma presencial son más

engorrosas. Igualmente, el 20.0% y 39.7% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que el expediente físico puede sufrir deterioro, pérdida y producir demora en el desarrollo de los procesos judiciales. De la misma forma, el 50.0% y 20.0% están parcialmente de acuerdo y situación promedio, respectivamente, en que la firma de un Juez puede ser falsificada y afectar el desarrollo de un proceso judicial. Finalmente, el 32.1% y 28.7% están parcialmente de acuerdo y situación promedio, respectivamente, cree que las notificaciones físicas dificultan las comunicaciones de los justiciables durante los procesos judiciales.

Establecimiento de sí el Acceso a la información influye significativamente en la transparencia de los Procesos Judiciales.

Para el establecimiento de sí el Acceso a la información influye significativamente en la Transparencia de los Procesos Judiciales, del total de ciudadanos encuestados, debo manifestar que el 29.0% y 30.0% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que la existencia de un Portal Institucional con información básica facilitará el acceso a la administración de justicia. Asimismo, el 29.5% y 30.0% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que la publicación y actualización de sentencias judiciales influirá en el acceso a la administración de justicia. Del mismo modo, el 28.2% y 33.8% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que la publicación y actualización de normativas internas de la institución que afecte a los usuarios influirá en el acceso a la administración de justicia. De la misma manera, el 27.4% y 29.7% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que las versiones electrónicas de Anuarios Estadísticos u otras publicaciones a través de internet que contengan información de actividades jurisdiccionales facilitará el acceso a la administración de justicia.

Igualmente, el 27.9% y 31.3% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que la programación de salas, audiencias, juicios orales o cualquier otra actividad jurisdiccional que se haga en audiencias, a través de internet, facilitará el acceso a la administración de justicia. También, el 17.2% y 26.4% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que para mejorar el acceso de la administración de justicia se debe publicar las sentencias en el Portal Institucional. Del mismo modo, el 25.1% y 32.6% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que facilitar el acceso a la administración de justicia a través de la publicación y actualización de sentencias judiciales reducirá el tiempo de espera de los justiciables. Además, el 25.1% y 37.7% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que la publicación y actualización de normativas internas se cumple para todos los usuarios afectados favoreciendo su acceso al servicio judicial. Asimismo, el 29.2% y 34.6% están parcialmente de acuerdo y situación promedio, respectivamente, en que las publicaciones a través de internet no contienen la información necesaria para facilitar el acceso de la administración de justicia. Finalmente, el 33.1% y 25.9% están parcialmente de acuerdo y situación promedio, respectivamente, en que la programación de audiencias a través de internet no se realiza de una manera rápida y segura.

Determinación de si la Capacitación Tecnológica influye en la Evaluación Desempeño del personal.

Para la determinación de si la Capacitación Tecnológica influye en la Evaluación Desempeño del personal, del total de ciudadanos encuestados, debo manifestar que el 44.6% y 33.8% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que la capacitación en el uso del internet es necesario para mejorar la calidad del servicio judicial. De la misma manera, el 33.3% y 52.3% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que la baja calidad del servicio judicial es consecuencia del poco entrenamiento en internet. Del mismo modo, el 30.5% y 59.5% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que la actualización de conocimientos y habilidades en nuevas tecnologías mejorarán la productividad del servicio judicial. También, el 29.5% y 60.5% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que el bajo rendimiento del servicio judicial es producto de una formación desfasada. Igualmente, el 16.9% y 50.5% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, en que la capacitación en tecnología crea más oportunidades para la innovación y creatividad del personal judicial. Finalmente, el 30.3% y 46.7% están totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, respectivamente, que la rutina y el conservadurismo del personal judicial afecta la capacitación en tecnología.

5.2. Pruebas de hipótesis: correlaciones

Tabla 1

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La implementación de la mesa de partes virtual facilitará el ingreso de una demanda?

Año 2017

	Ciudadano	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	3,4	3,4	3,4
Parcialmente en desacuerdo	27	7,0	7,0	10,4
Situación Promedio	76	19,8	19,8	30,2
Parcialmente de acuerdo	130	33,9	33,9	64,1
Totalmente de acuerdo	138	35,9	35,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

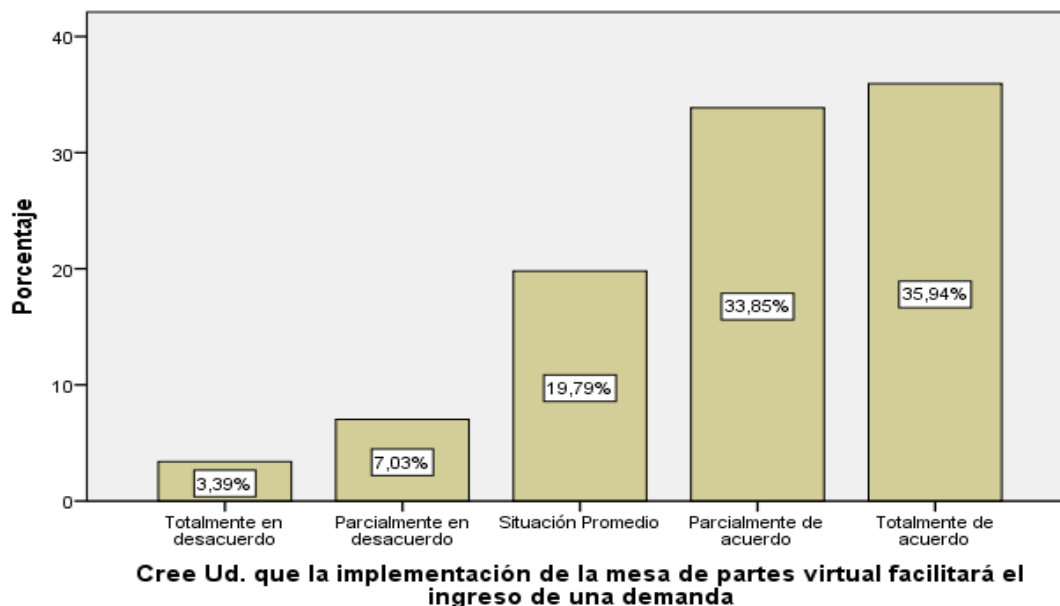


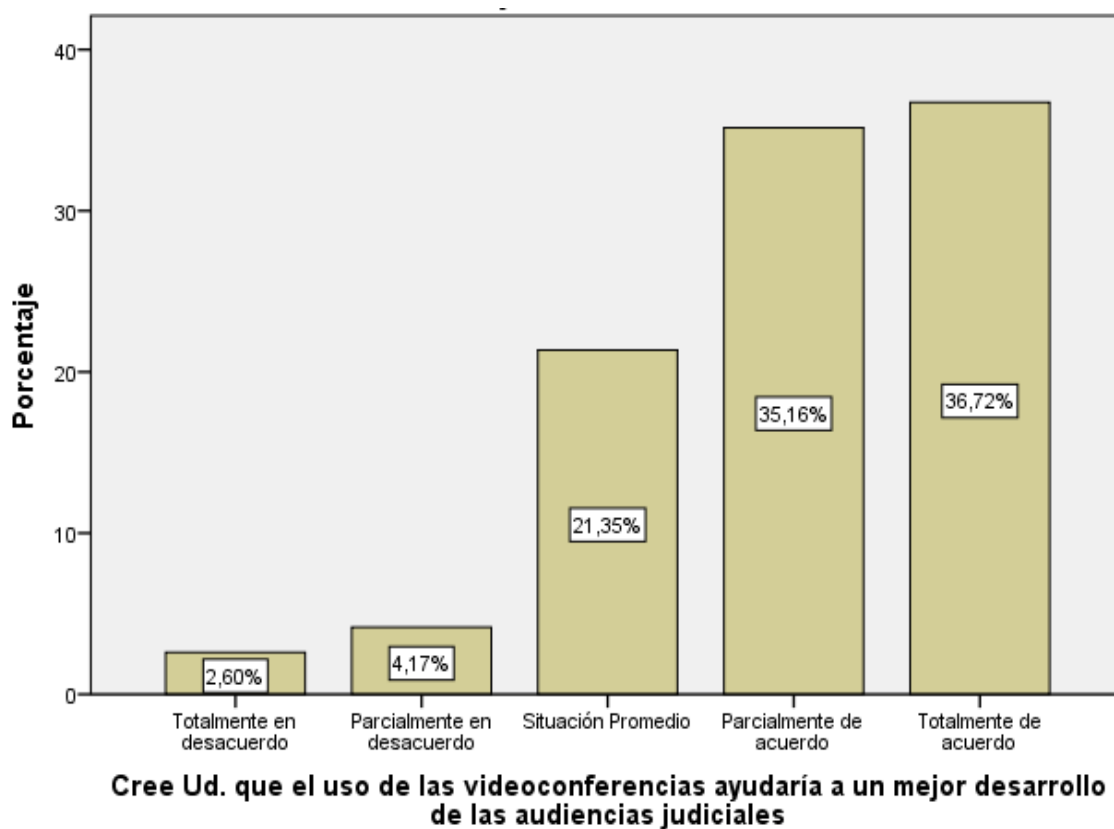
Gráfico 1

Porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al poder judicial, según ¿la implementación de la mesa de partes virtuales facilitara el ingreso de una demanda? Año 2017

Tabla 2

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿Las videoconferencias ayudaría a un mejor desarrollo de las audiencias judiciales? Año 2017

	Ciudadano	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	2,6	2,6	2,6
Parcialmente en desacuerdo	16	4,2	4,2	6,8
Situación Promedio	82	21,4	21,4	28,1
Parcialmente de acuerdo	135	35,2	35,2	63,3
Totalmente de acuerdo	141	36,7	36,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	

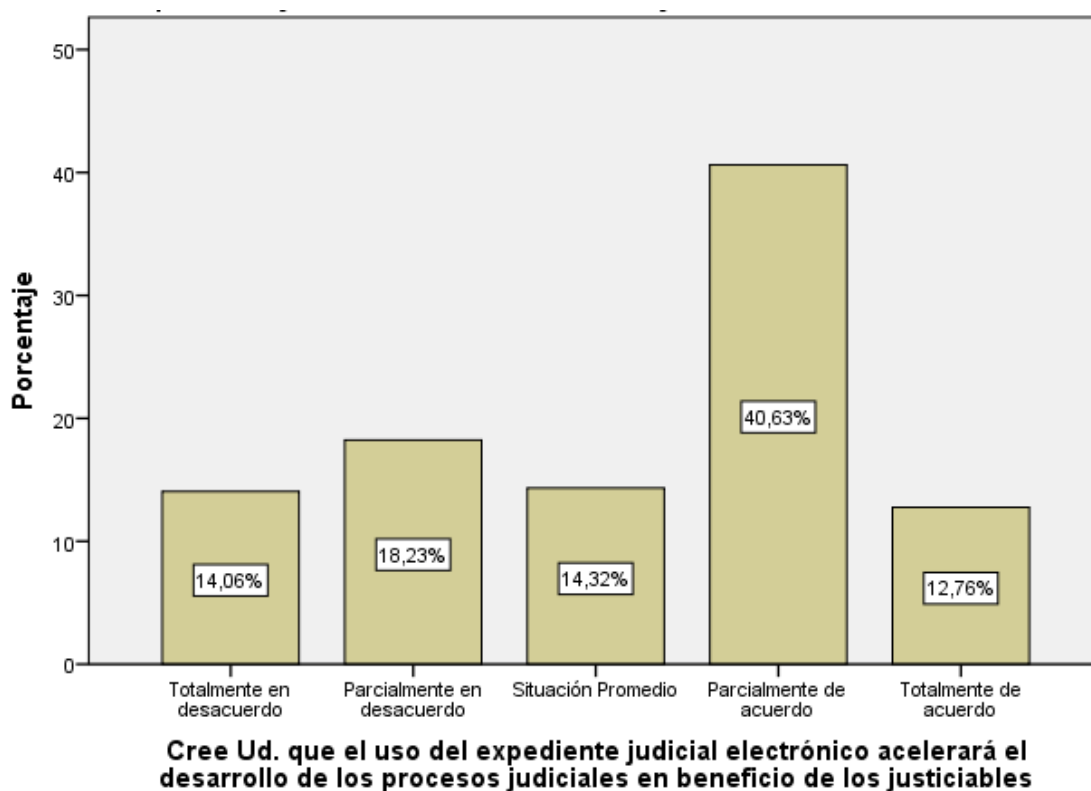
**Gráfico 2**

Porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al poder judicial, según ¿las video conferencias ayudaría a un mejor desarrollo de las audiencias judiciales? Año 2017

Tabla 3

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿El expediente judicial electrónico acelerará el desarrollo de los procesos judiciales en beneficio de los justiciables? Año 2017

	Ciudadano	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	54	14,1	14,1	14,1
Parcialmente en desacuerdo	70	18,2	18,2	32,3
Situación Promedio	55	14,3	14,3	46,6
Parcialmente de acuerdo	156	40,6	40,6	87,2
Totalmente de acuerdo	49	12,8	12,8	100,0
Total	384	100,0	100,0	

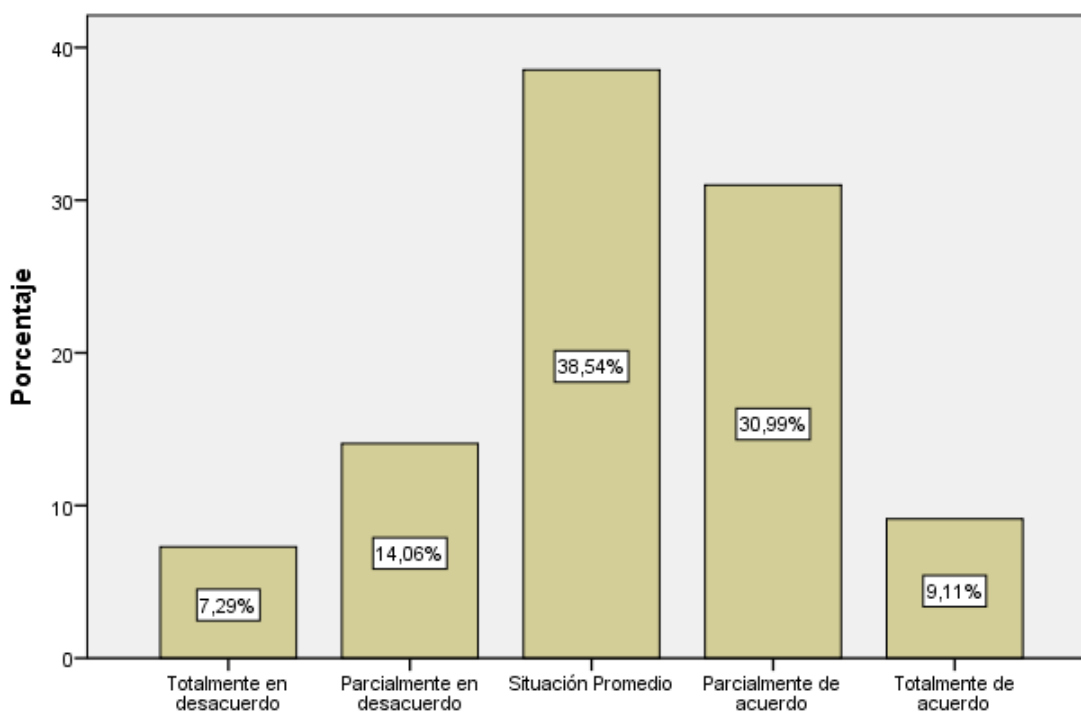
**Gráfico 3**

Porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al poder judicial, según ¿el expediente judicial electrónico acelerara el desarrollo de los procesos judiciales en beneficio de los justiciables? Año 2017

Tabla 4

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La firma digital proporcionará mayor seguridad en relación a la documentación que forma parte de un proceso judicial? Año 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	28	7,3	7,3	7,3
Parcialmente en desacuerdo	54	14,1	14,1	21,4
Situación Promedio	148	38,5	38,5	59,9
Parcialmente de acuerdo	119	31,0	31,0	90,9
Totalmente de acuerdo	35	9,1	9,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	



Cree Ud. que el uso de la firma digital proporcionará mayor seguridad en relación a la documentación que forma parte de un proceso judicial

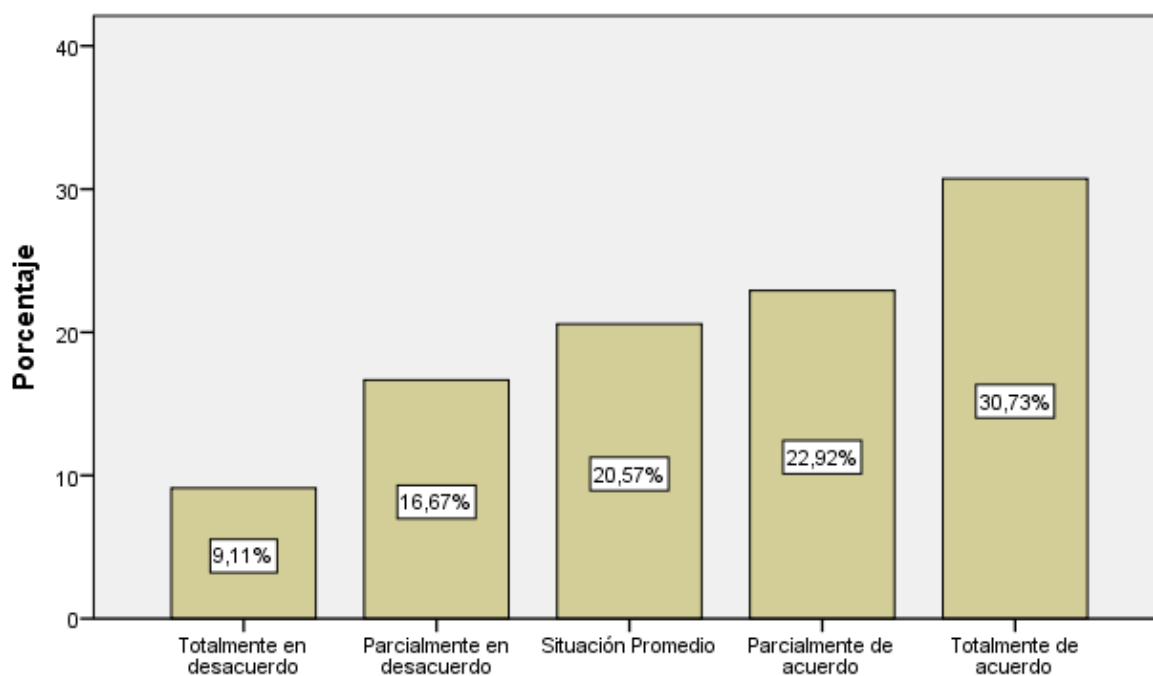
Gráfico 4

Porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al poder judicial, según ¿la firma digital proporcionara mayor seguridad en relación a la documentación que forma parte de un proceso judicial? Año 2017

Tabla 5

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿El uso del sistema de notificaciones electrónicas facilitará las comunicaciones de los justiciables durante los procesos judiciales? Año 2017

	Ciudadano	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	35	9,1	9,1	9,1
Parcialmente en desacuerdo	64	16,7	16,7	25,8
Situación Promedio	79	20,6	20,6	46,4
Parcialmente de acuerdo	88	22,9	22,9	69,3
Totalmente de acuerdo	118	30,7	30,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	



Cree Ud. que el uso del sistema de notificaciones electrónicas facilitará las comunicaciones de los justiciables durante los procesos judiciales.

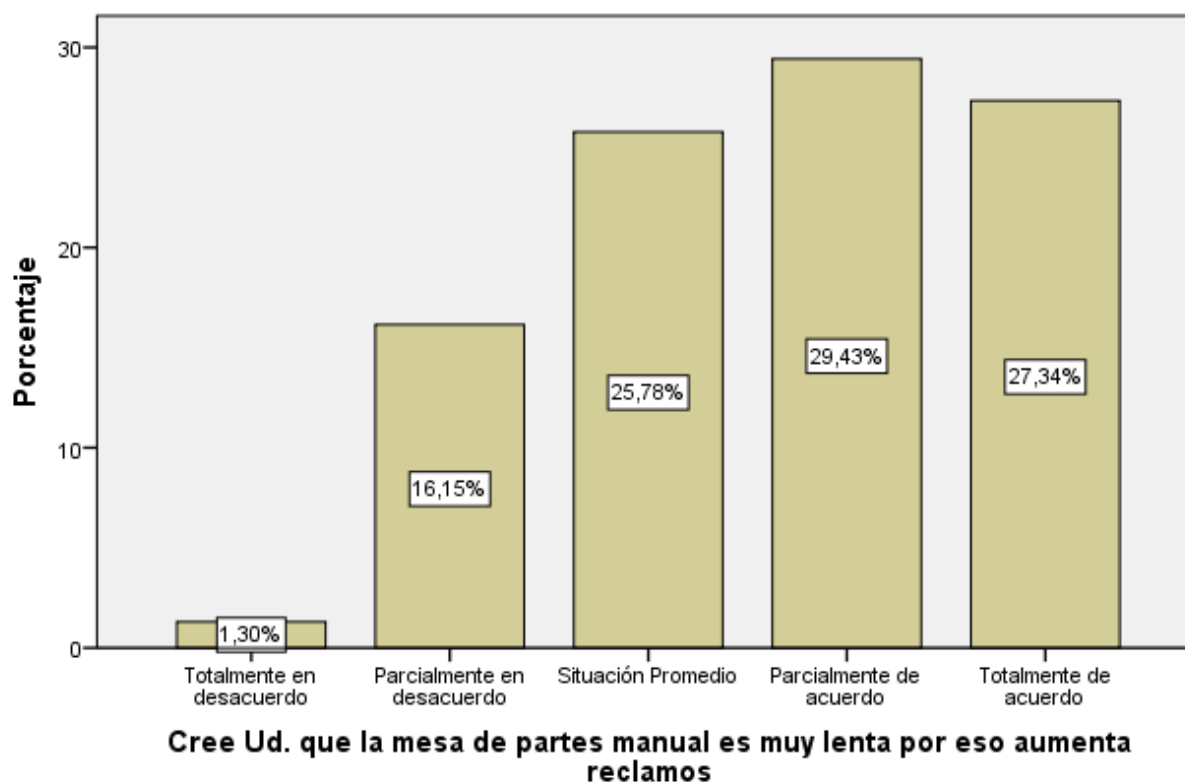
Gráfico 5

Porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al poder judicial, según ¿el uso del sistema de notificaciones electrónicas facilitara las comunicaciones de los justiciables durante los procesos judiciales? Año 2017

Tabla 6

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La mesa de partes manual es muy lenta por eso aumenta reclamos? Año 2017

	Ciudadano	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
Parcialmente en desacuerdo	62	16,1	16,1	17,4
Situación Promedio	99	25,8	25,8	43,2
Parcialmente de acuerdo	113	29,4	29,4	72,7
Totalmente de acuerdo	105	27,3	27,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

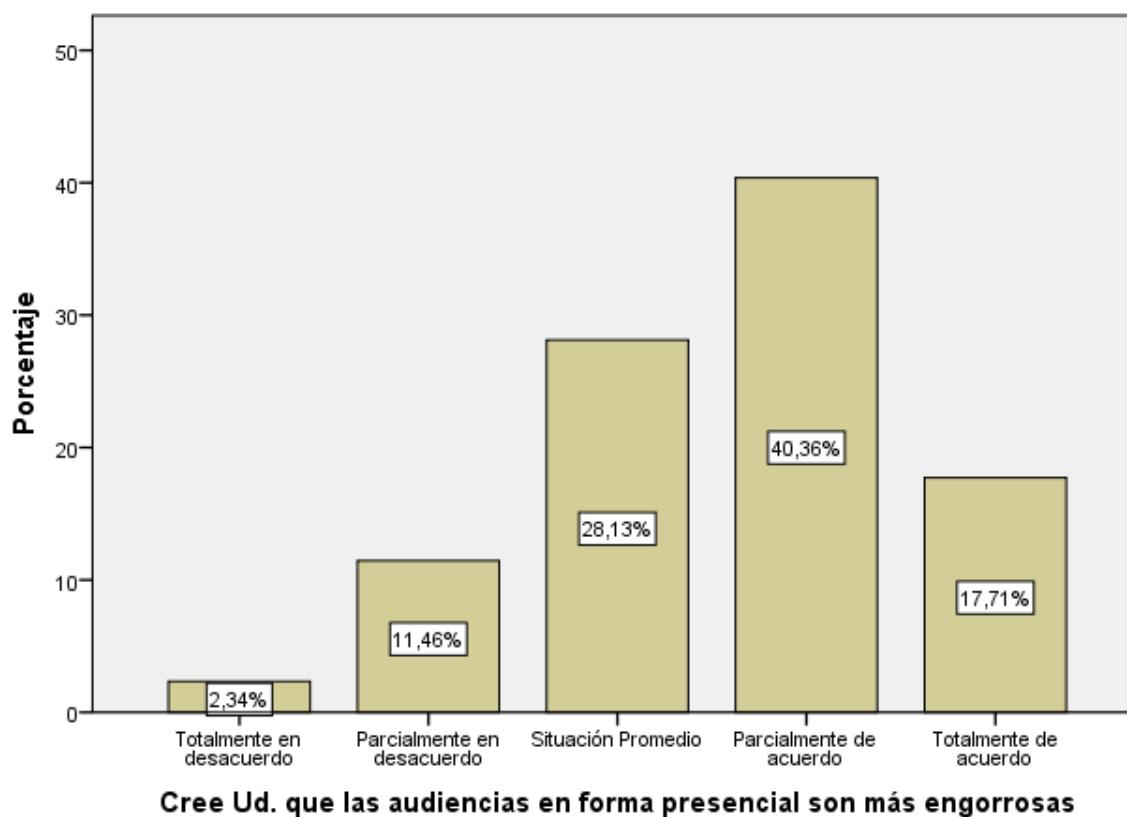
**Gráfico 6**

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al poder judicial, según ¿la mesa de partes manual es muy lenta por eso aumenta reclamos? Año 2017

Tabla 7

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿Las audiencias en forma presencial son más engorrosas? Año 2017

	Ciudadano	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	2,3	2,3	2,3
Parcialmente en desacuerdo	44	11,5	11,5	13,8
Situación Promedio	108	28,1	28,1	41,9
Parcialmente de acuerdo	155	40,4	40,4	82,3
Totalmente de acuerdo	68	17,7	17,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	

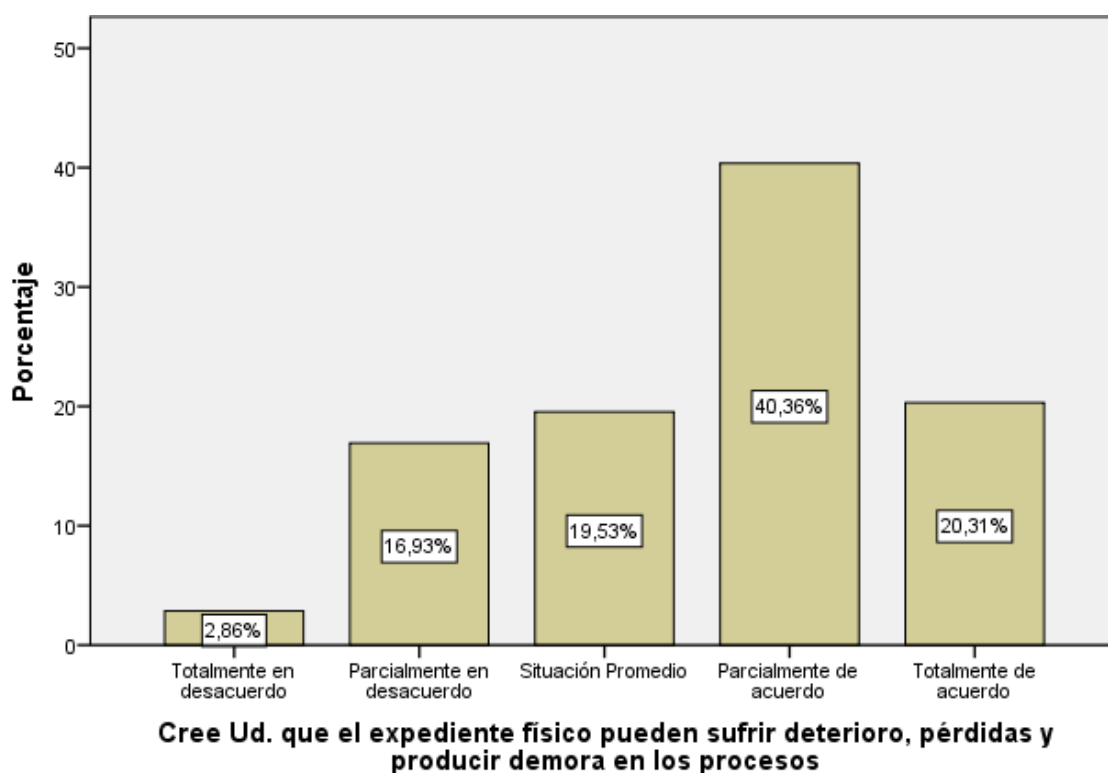
**Gráfico 7**

Porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al poder judicial, según ¿las audiencias en forma presencial son más engorrosas? Año 2017

Tabla 8

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿El expediente físico pueden sufrir deterioro, pérdidas y producir demora en los procesos? Año 2017

	Ciudadano	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	2,9	2,9	2,9
Parcialmente en desacuerdo	65	16,9	16,9	19,8
Situación Promedio	75	19,5	19,5	39,3
Parcialmente de acuerdo	155	40,4	40,4	79,7
Totalmente de acuerdo	78	20,3	20,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Gráfico 8**

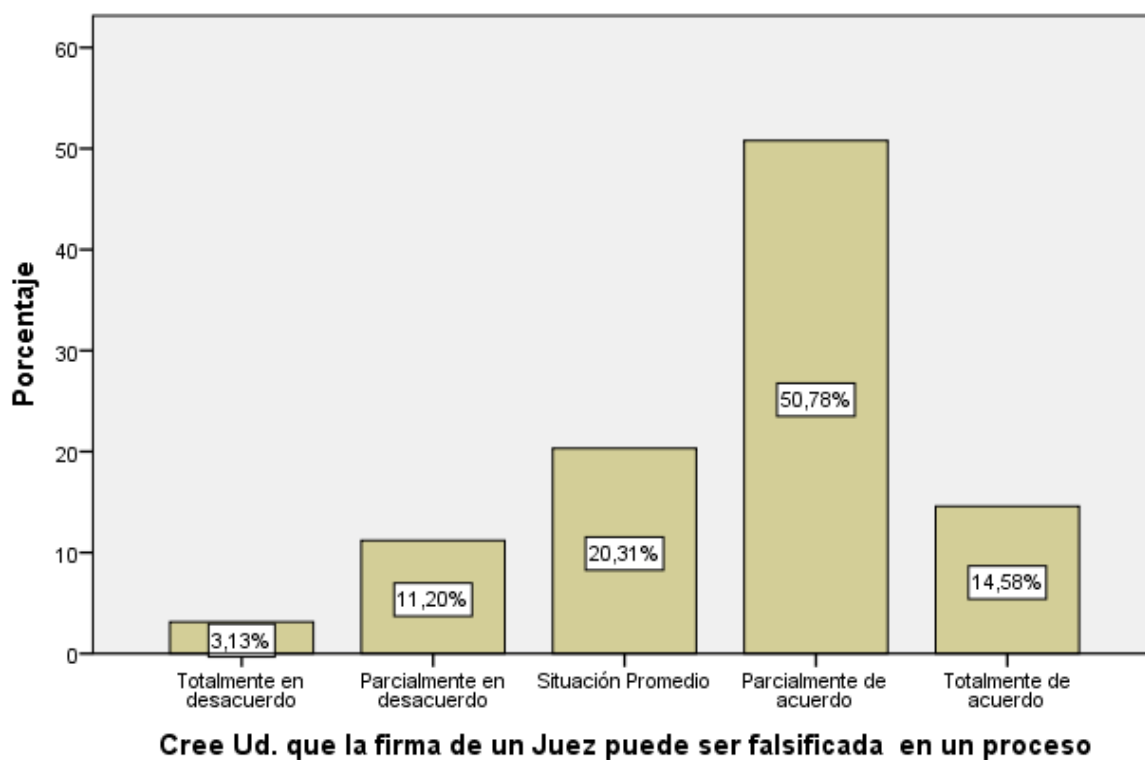
Porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al poder judicial, según ¿El expediente físico pueden sufrir deterioro, perdidas y producir demorara en los procesos? Año

2017

Tabla 9

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La firma de un Juez puede ser falsificada en un proceso? Año 2017

	Ciudadano	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	3,1	3,1	3,1
Parcialmente en desacuerdo	43	11,2	11,2	14,3
Situación Promedio	78	20,3	20,3	34,6
Parcialmente de acuerdo	195	50,8	50,8	85,4
Totalmente de acuerdo	56	14,6	14,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

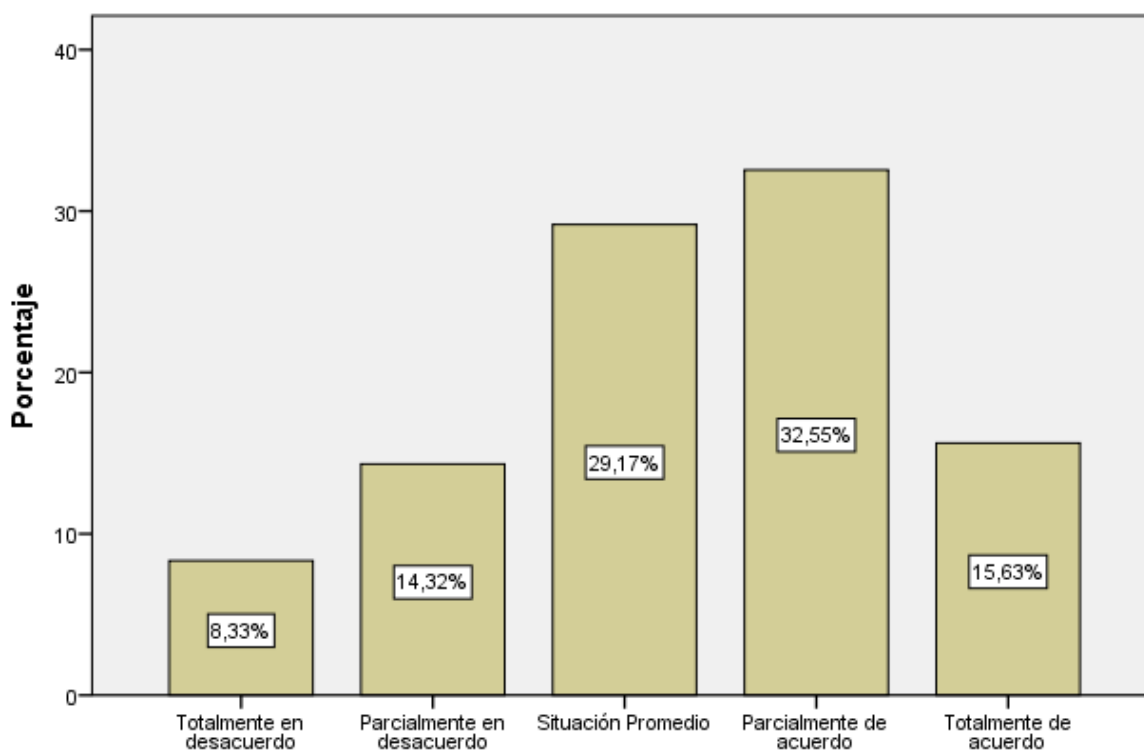
**Gráfico 9**

Porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al poder judicial, según ¿la firma de un juez puede ser falsificada en un proceso? Año 2017

Tabla 10

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La notificaciones físicas pueden sufrir pérdidas y demorar?

	Ciudadanos	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	32	8,3	8,3	8,3
Parcialmente en desacuerdo	55	14,3	14,3	22,7
Situación Promedio	112	29,2	29,2	51,8
Parcialmente de acuerdo	125	32,6	32,6	84,4
Totalmente de acuerdo	60	15,6	15,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	



Cree Ud. que las notificaciones físicas pueden sufrir pérdidas y demorar

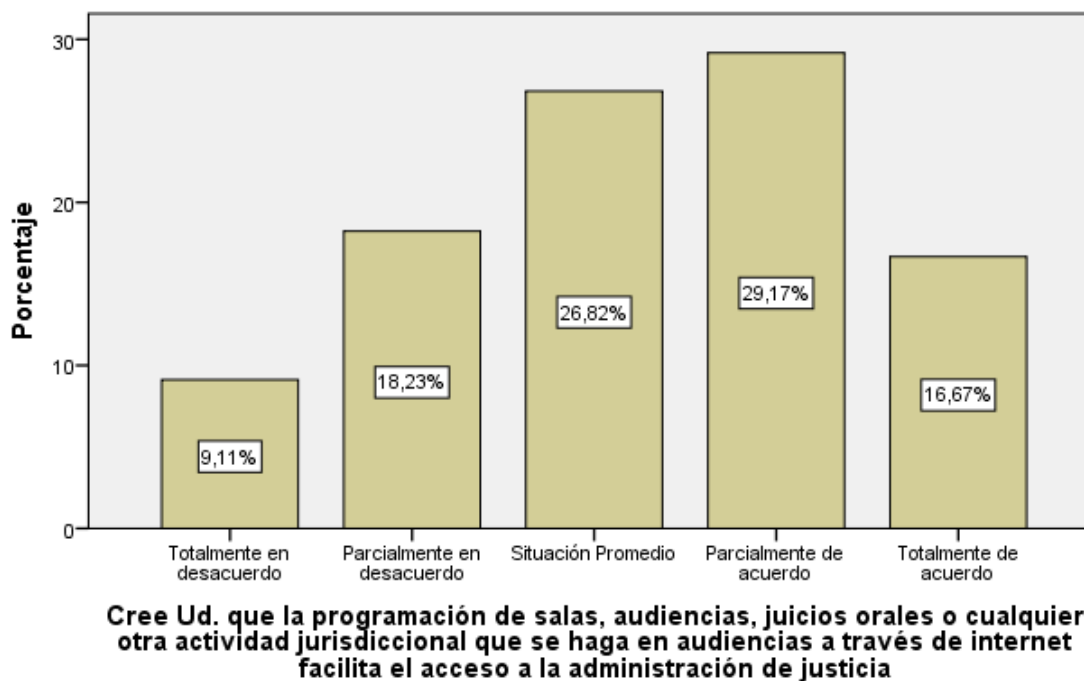
Gráfico 10

Porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al poder judicial, según ¿ La notificaciones físicas pueden sufrir pérdidas y demorar?

Tabla 11

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿Cómo las versiones electrónicas de Anuarios Estadísticos u otras publicaciones a través de internet que contengan información de actividades jurisdiccionales beneficia el acceso a la administración de justicia? Año 2017

	Ciudadanos	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	48	12,5	12,5	12,5
Parcialmente en desacuerdo	81	21,1	21,1	33,6
Situación Promedio	112	29,2	29,2	62,8
Parcialmente de acuerdo	102	26,6	26,6	89,3
Totalmente de acuerdo	41	10,7	10,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	

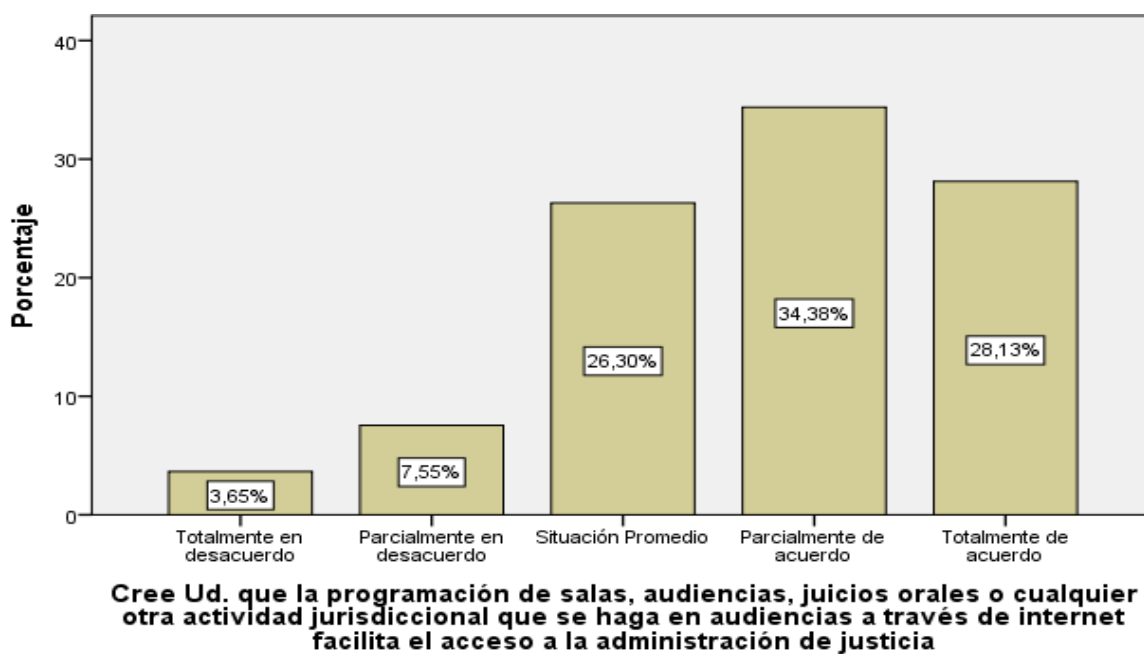
**Gráfico 11**

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿Cómo las versiones electrónicas de anuarios estadísticos u otras publicaciones a través de internet que contengan información de actividades jurisdiccionales beneficia el acceso a la administración de justicia? Año 2017

Tabla 12

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La programación de salas, audiencias, juicios orales o cualquier otra actividad jurisdiccional que se haga en audiencias a través de internet facilita el acceso a la administración de justicia? Año 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	3,6	3,6	3,6
Parcialmente en desacuerdo	29	7,6	7,6	11,2
Situación Promedio	101	26,3	26,3	37,5
Parcialmente de acuerdo	132	34,4	34,4	71,9
Totalmente de acuerdo	108	28,1	28,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

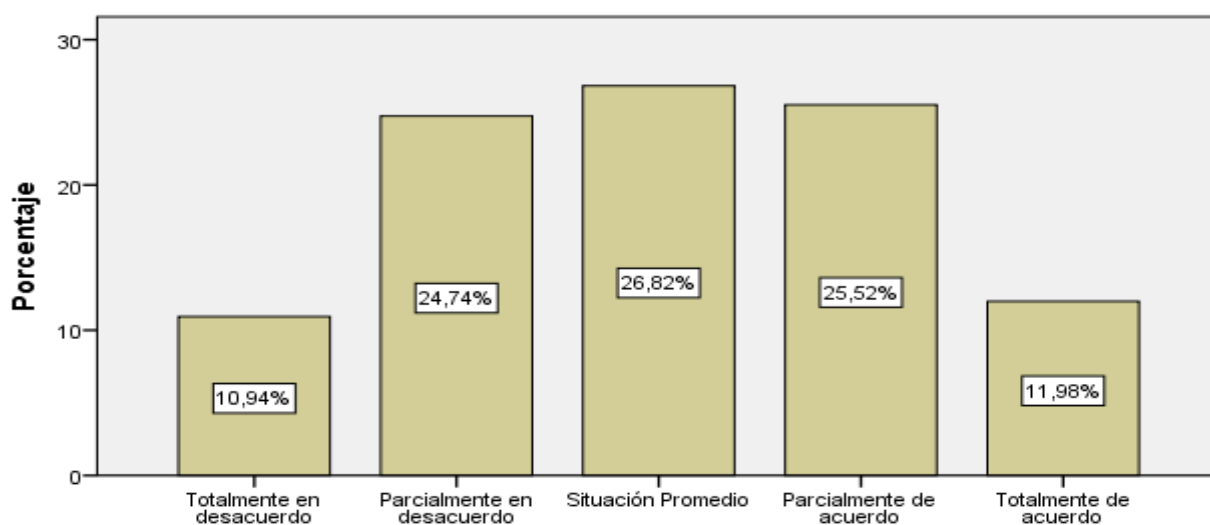
**Gráfico 12**

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿la programación de salas, audiencias, juicios orales o cualquier otra actividad jurisdiccionales que se haga en audiencias a través de internet facilita el acceso a la administración de justicia? Año 2017

Tabla 13

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La interoperabilidad con entidades del sistema de administración de justicia, entidades públicas como la Sunat, Sunarp, así como entidades del sector privado como bancos, beneficia el acceso a la administración de justicia? Año 2017

	Ciudadanos	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	42	10,9	10,9	10,9
Parcialmente en desacuerdo	95	24,7	24,7	35,7
Situación Promedio	103	26,8	26,8	62,5
Parcialmente de acuerdo	98	25,5	25,5	88,0
Totalmente de acuerdo	46	12,0	12,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	



Cree Ud. que la interoperabilidad con entidades del sistema de administración de justicia, entidades públicas como la Sunat, Sunarp, así como entidades del sector privado como bancos, beneficia el acceso a la administración de justicia

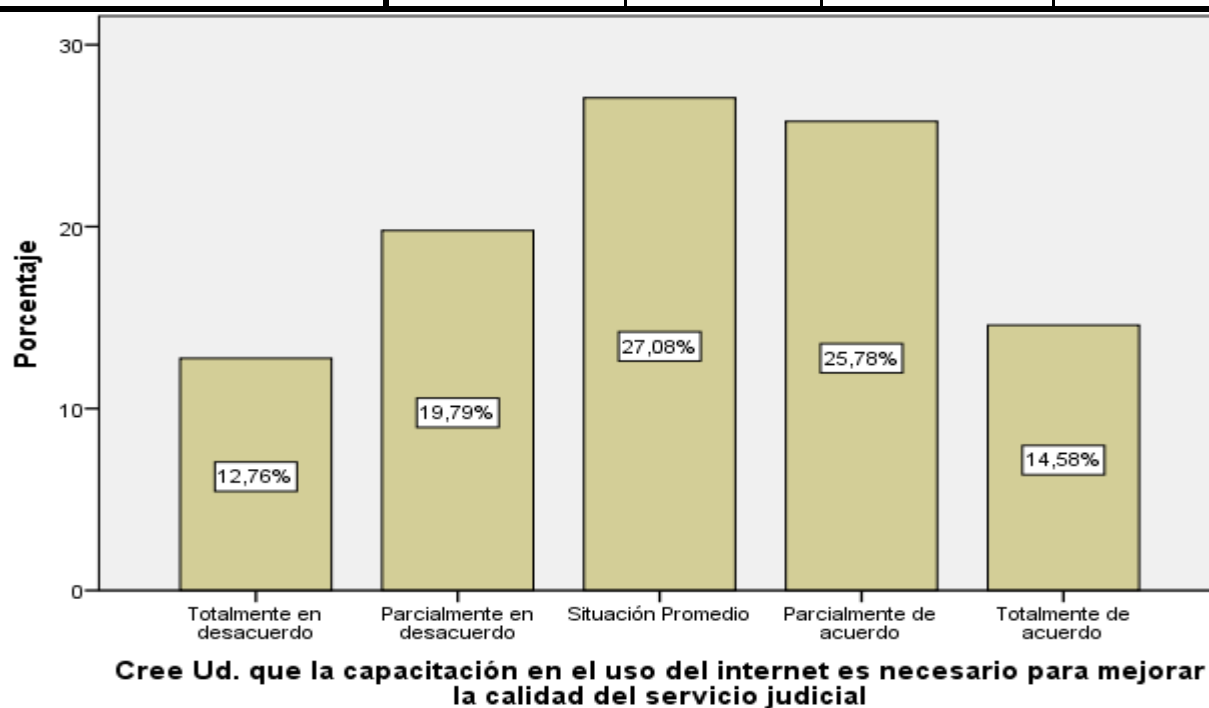
Gráfico 13

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿la interoperabilidad con entidades del sistema de administración de justicia, entidades públicas como la sunat, sunarp, así como entidades del sector privado como bancos beneficia el acceso a la administración de justicia? Año 2017

Tabla 14

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La capacitación en el uso del internet es necesario para mejorar la calidad del servicio judicial? Año 2017

	Ciudadanos	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	49	12,8	12,8	12,8
Parcialmente en desacuerdo	76	19,8	19,8	32,6
Situación Promedio	104	27,1	27,1	59,6
Parcialmente de acuerdo	99	25,8	25,8	85,4
Totalmente de acuerdo	56	14,6	14,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

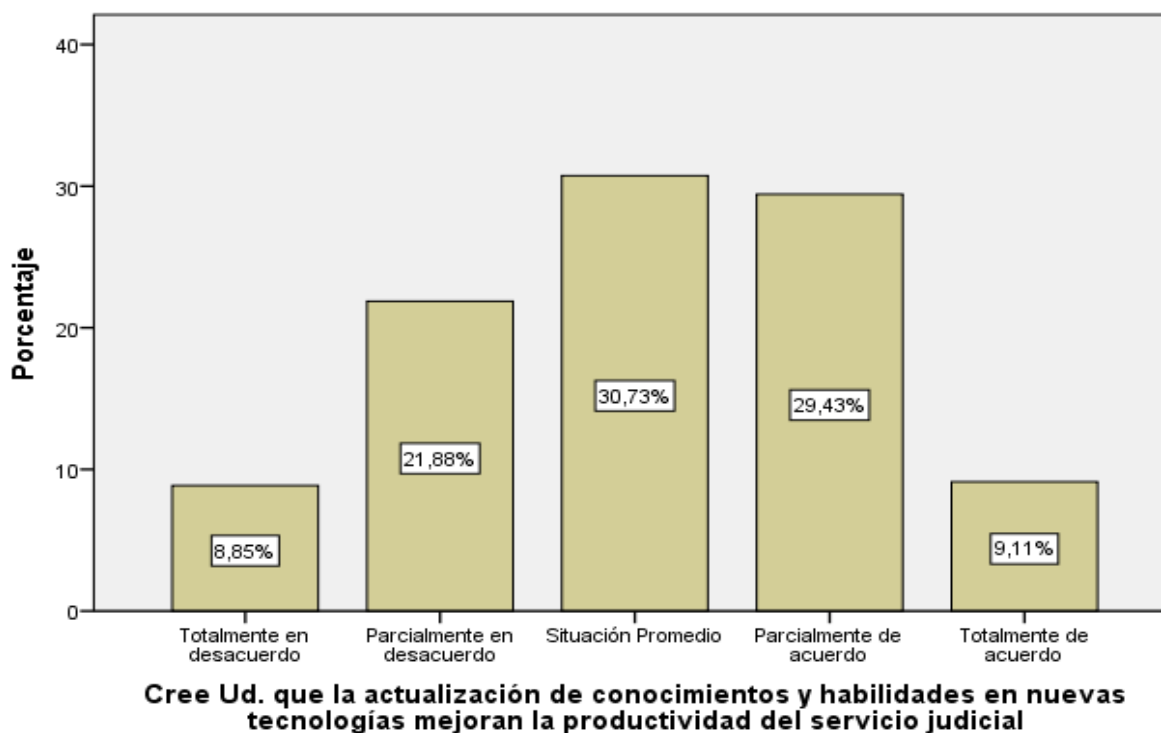
**Gráfico 14**

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿la capacitación en el uso del internet es necesario para mejorar la calidad del servicio judicial? Año 2017

Tabla 15

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿Con la actualización de conocimientos y habilidades en nuevas tecnologías mejoran la productividad del servicio judicial? Año 2017

	Ciudadanos	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	34	8,9	8,9	8,9
Parcialmente en desacuerdo	84	21,9	21,9	30,7
Situación Promedio	118	30,7	30,7	61,5
Parcialmente de acuerdo	113	29,4	29,4	90,9
Totalmente de acuerdo	35	9,1	9,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

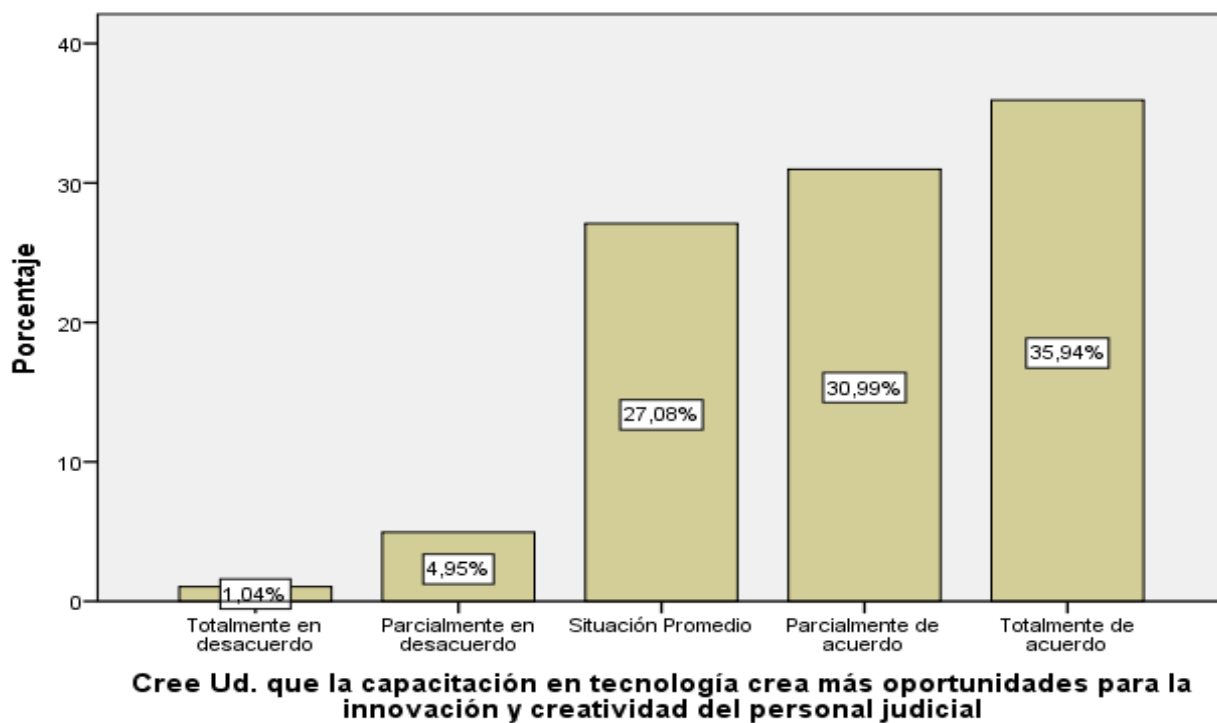
**Gráfico 15**

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿con la actualización de conocimientos y habilidades en nuevas tecnologías mejoran la productividad del servicio judicial? Año 2017.

Tabla 16

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La capacitación en tecnología crea más oportunidades para la innovación y creatividad del personal judicial? Año 2017

	Ciudadanos	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
Parcialmente en desacuerdo	19	4,9	4,9	6,0
Situación Promedio	104	27,1	27,1	33,1
Parcialmente de acuerdo	119	31,0	31,0	64,1
Totalmente de acuerdo	138	35,9	35,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

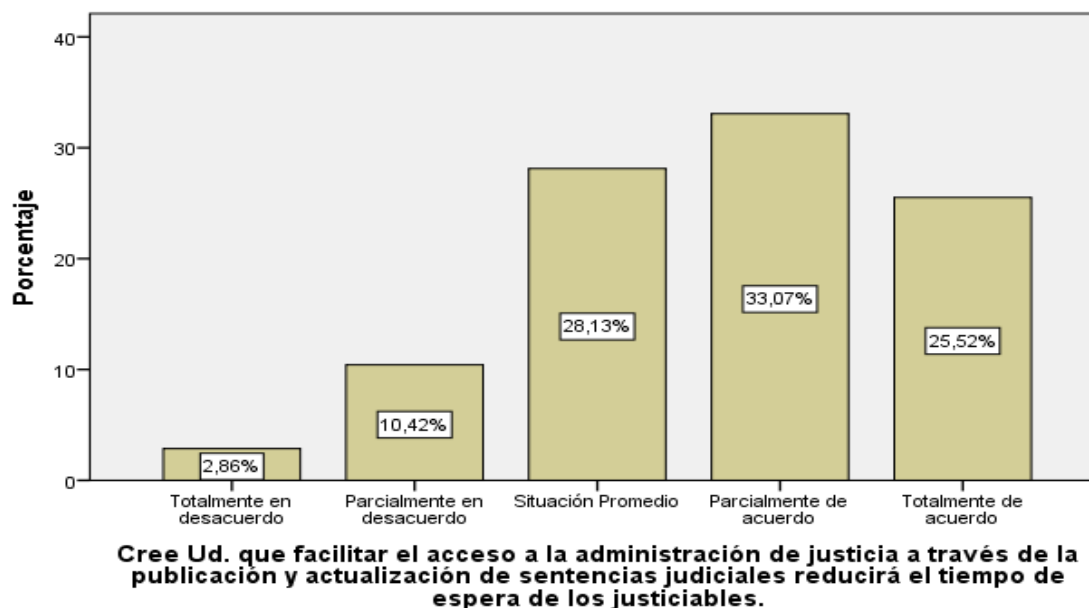
**Gráfico 16**

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿la capacitación en tecnología crea más oportunidades para innovación y creatividad del personal judicial? Año 2017

Tabla 17

Número de porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿Facilitar el acceso a la administración de justicia a través de la publicación y actualización de sentencias judiciales reducirá el tiempo de espera de los justiciables? Año 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	2,8	2,9
	Parcialmente en desacuerdo	40	10,3	13,3
	Situación Promedio	108	27,7	41,4
	Parcialmente de acuerdo	127	32,6	74,5
	Totalmente de acuerdo	98	25,1	100,0
	Total	384	98,5	100,0
Sistema	6	1,5		
Total	390	100,0		

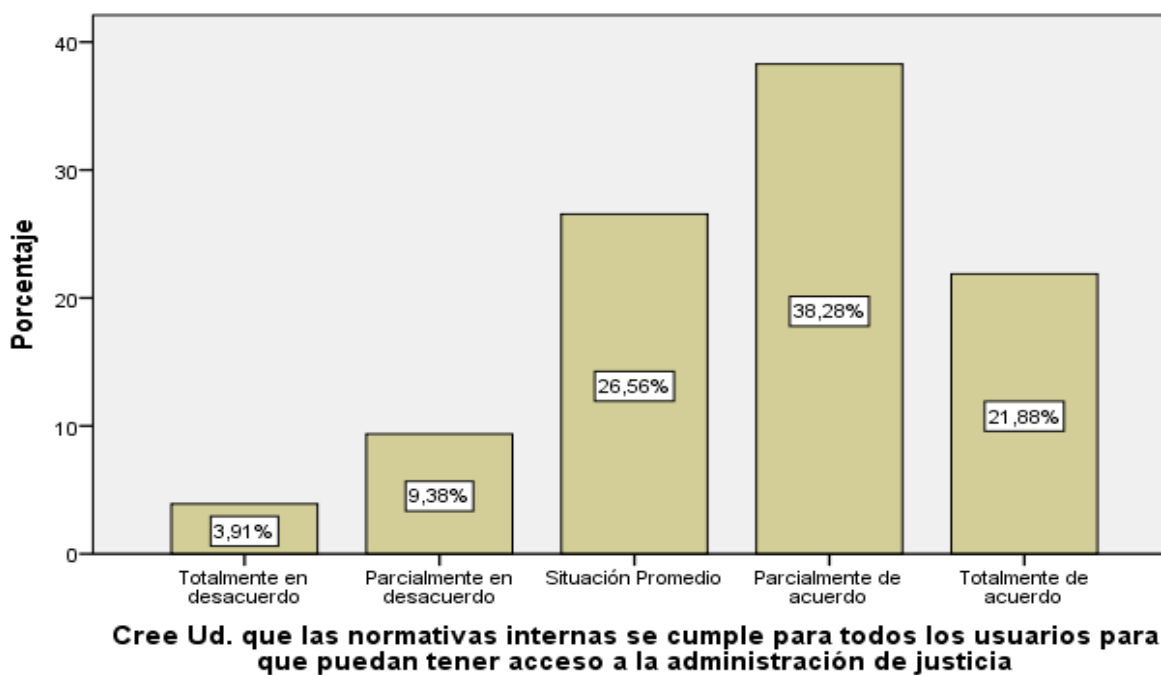
**Gráfico 17**

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿facilitar el acceso a la administración de justicia a través de la publicación y actualización de sentencias judiciales reducirá el tiempo de espera de los justiciables? Año 2017

Tabla 18

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿Las normativas internas se cumplen para todos los usuarios para que puedan tener acceso a la administración de justicia? Año 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	3,8	3,9
	Parcialmente en desacuerdo	36	9,2	13,3
	Situación Promedio	102	26,2	39,8
	Parcialmente de acuerdo	147	37,7	78,1
	Totalmente de acuerdo	84	21,5	100,0
	Total	384	98,5	100,0
	Sistema	6	1,5	
Total	390	100,0		

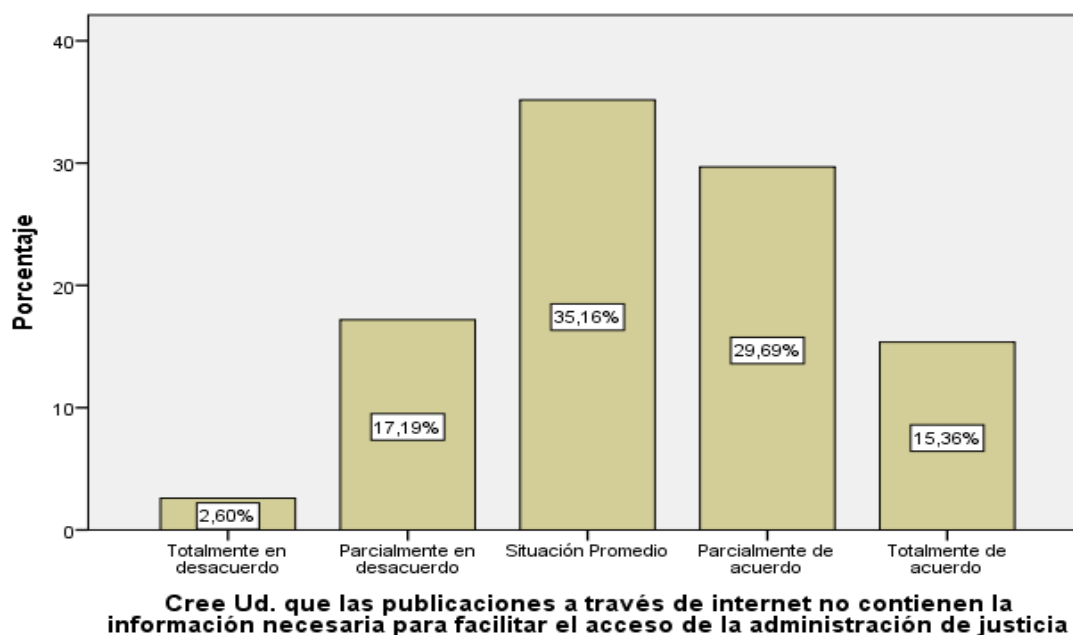
**Gráfico 18**

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿las normativas internas se cumple para todos los usuarios para que puedan tener acceso a la administración de justicia? Año 2017

Tabla 19

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿Las publicaciones a través de internet no contienen la información necesaria para facilitar el acceso de la administración de justicia? Año 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	2,6	2,6	2,6
	Parcialmente en desacuerdo	66	16,9	17,2	19,8
	Situación Promedio	135	34,6	35,2	54,9
	Parcialmente de acuerdo	114	29,2	29,7	84,6
	Totalmente de acuerdo	59	15,1	15,4	100,0
	Total Sistema	384	98,5	100,0	
	Total	6	1,5		
Total		390	100,0		

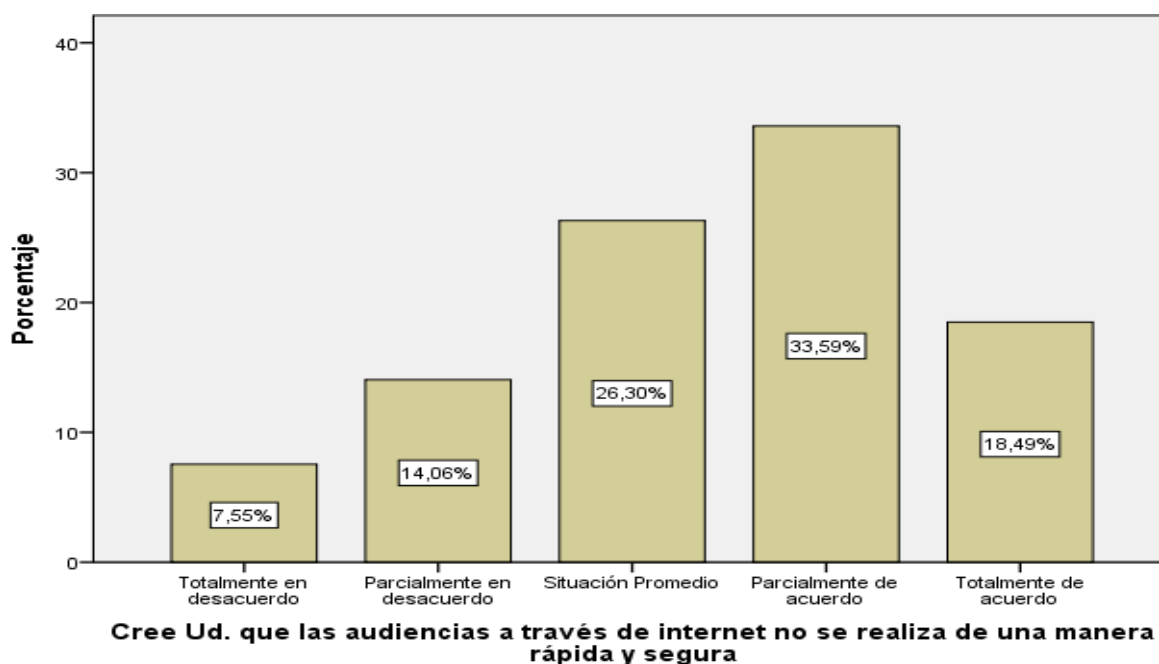
**Gráfico 19**

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿las publicaciones a través de internet no contienen la información necesaria para facilitar el acceso de la administración de justicia? Año 2017.

Tabla 20

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿Las audiencias a través de internet no se realizan de una manera rápida y segura? Año 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	29	7,4	7,6
	Parcialmente en desacuerdo	54	13,8	21,6
	Situación Promedio	101	25,9	47,9
	Parcialmente de acuerdo	129	33,1	81,5
	Totalmente de acuerdo	71	18,2	100,0
	Total	384	98,5	100,0
	Sistema	6	1,5	
Total	390	100,0		

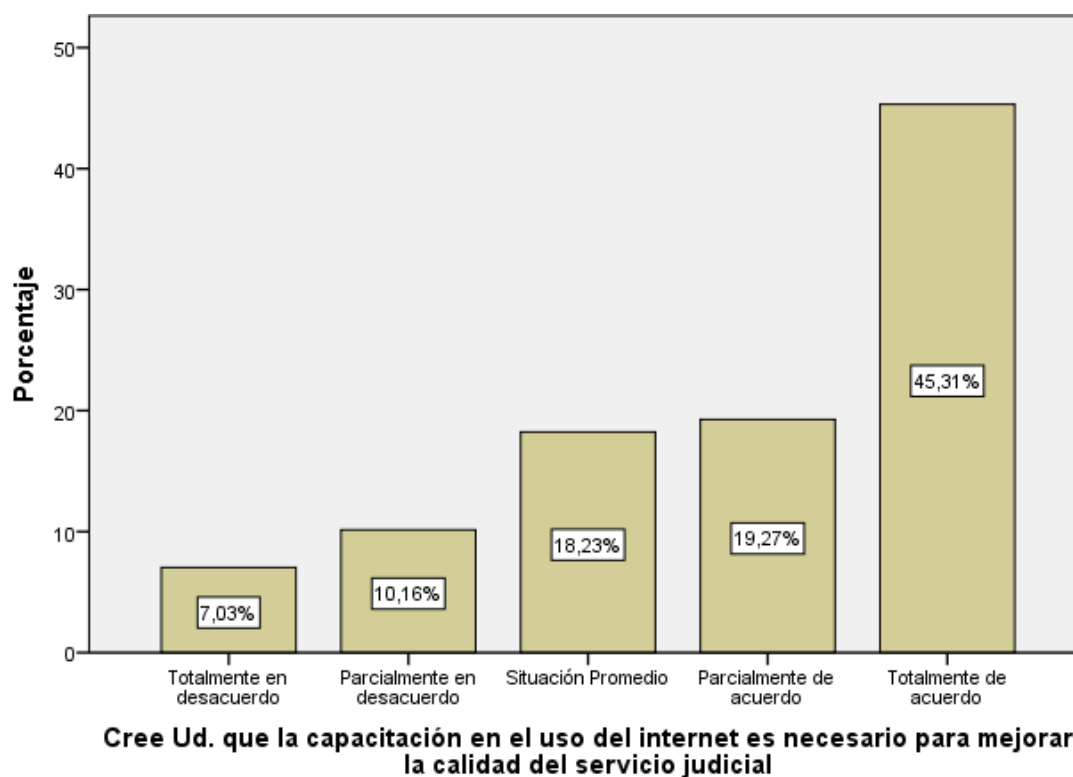
**Gráfico 20**

Número y porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿las audiencias a través de internet no se realiza de una manera rápida y segura? Año 2017

Tabla 21

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La capacitación en el uso del internet es necesario para mejorar la calidad del servicio judicial? Año 2017

	Ciudadano	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	27	7,0	7,0	7,0
Parcialmente en desacuerdo	39	10,2	10,2	17,2
Situación Promedio	70	18,2	18,2	35,4
Parcialmente de acuerdo	74	19,3	19,3	54,7
Totalmente de acuerdo	174	45,3	45,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Gráfico 21**

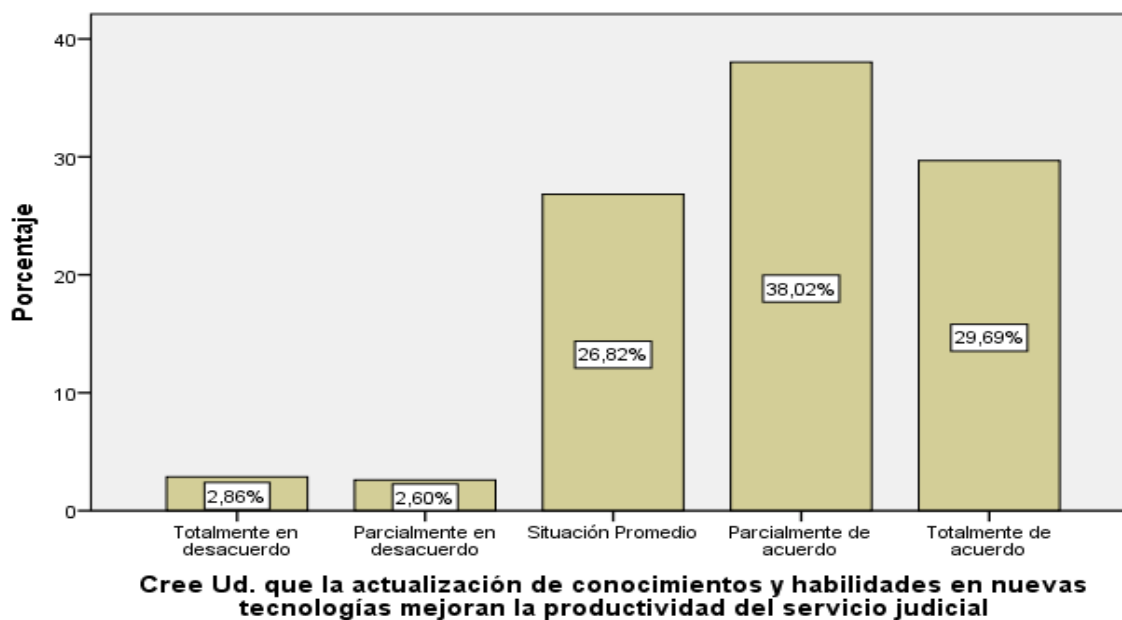
Porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿la capacitación en el uso del internet es necesario para mejorar la calidad del servicio judicial?

Año 2017

Tabla 22

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La actualización de conocimientos y habilidades en nuevas tecnologías mejoran la productividad del servicio judicial? Año 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	2,9	2,9	2,9
Parcialmente en desacuerdo	10	2,6	2,6	5,5
Situación Promedio	103	26,8	26,8	32,3
Parcialmente de acuerdo	146	38,0	38,0	70,3
Totalmente de acuerdo	114	29,7	29,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	

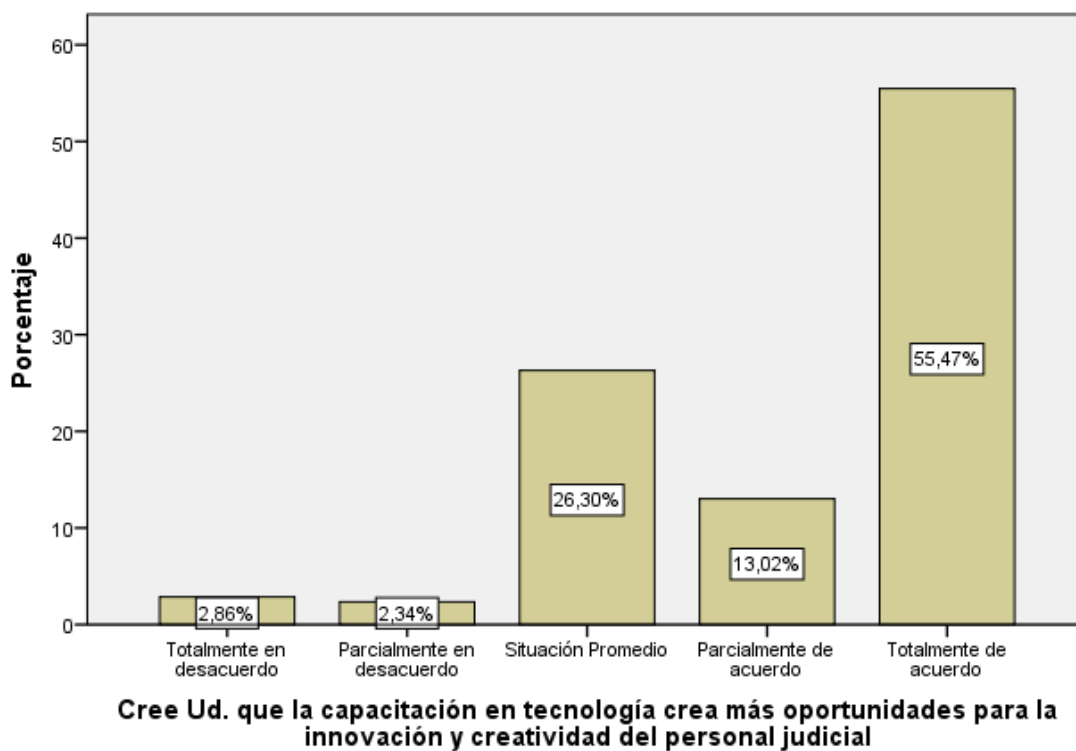
**Gráfico 22**

Porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿la actualización de conocimientos y habilidades en nuevas tecnologías mejoran la productividad del servicio judicial? Año 2017

Tabla 23

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La capacitación en tecnología crea más oportunidades para la innovación y creatividad del personal judicial? Año 2017

	Ciudadano	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	2,9	2,9	2,9
Parcialmente en desacuerdo	9	2,3	2,3	5,2
Situación Promedio	101	26,3	26,3	31,5
Parcialmente de acuerdo	50	13,0	13,0	44,5
Totalmente de acuerdo	213	55,5	55,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

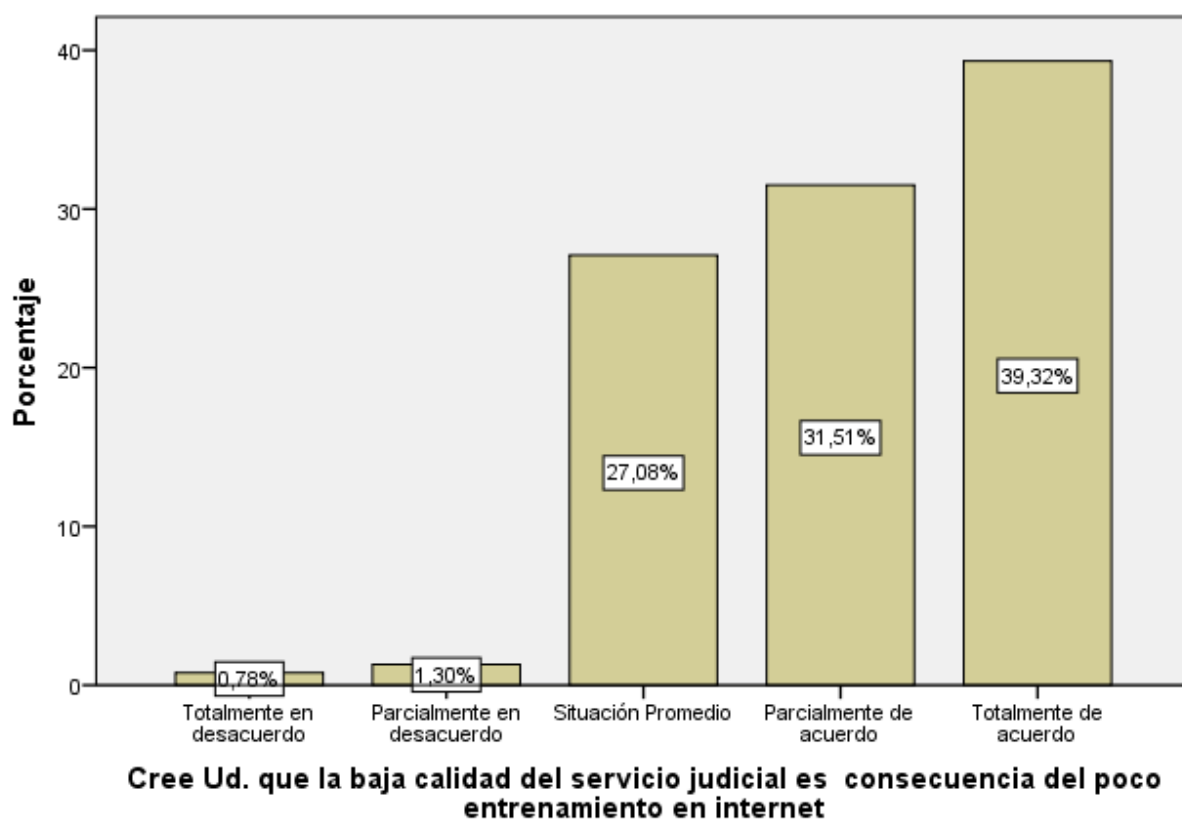
**Gráfico 23**

Porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿la capacitación en tecnología crea más oportunidades para la innovación y creatividad del personal judicial? Año 2017

Tabla 24

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La baja calidad del servicio judicial es consecuencia del poco entrenamiento en internet? Año 2017

	Ciudadano	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	,8	,8	,8
Parcialmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	2,1
Situación Promedio	104	27,1	27,1	29,2
Parcialmente de acuerdo	121	31,5	31,5	60,7
Totalmente de acuerdo	151	39,3	39,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

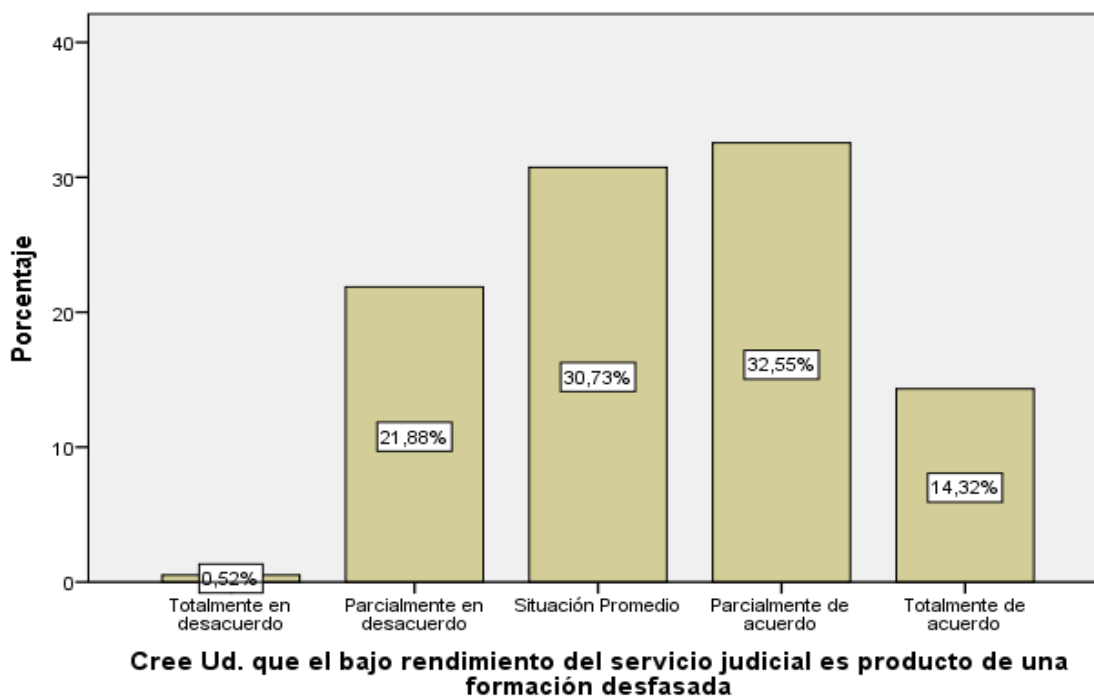
**Gráfico 24**

Porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿la baja calidad de servicio judicial es consecuencia del poco entrenamiento en internet? Año 2017

Tabla 25

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿El bajo rendimiento del servicio judicial es producto de una formación desfasada? Año 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	,5	,5	,5
Parcialmente en desacuerdo	84	21,9	21,9	22,4
Situación Promedio	118	30,7	30,7	53,1
Parcialmente de acuerdo	125	32,6	32,6	85,7
Totalmente de acuerdo	55	14,3	14,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

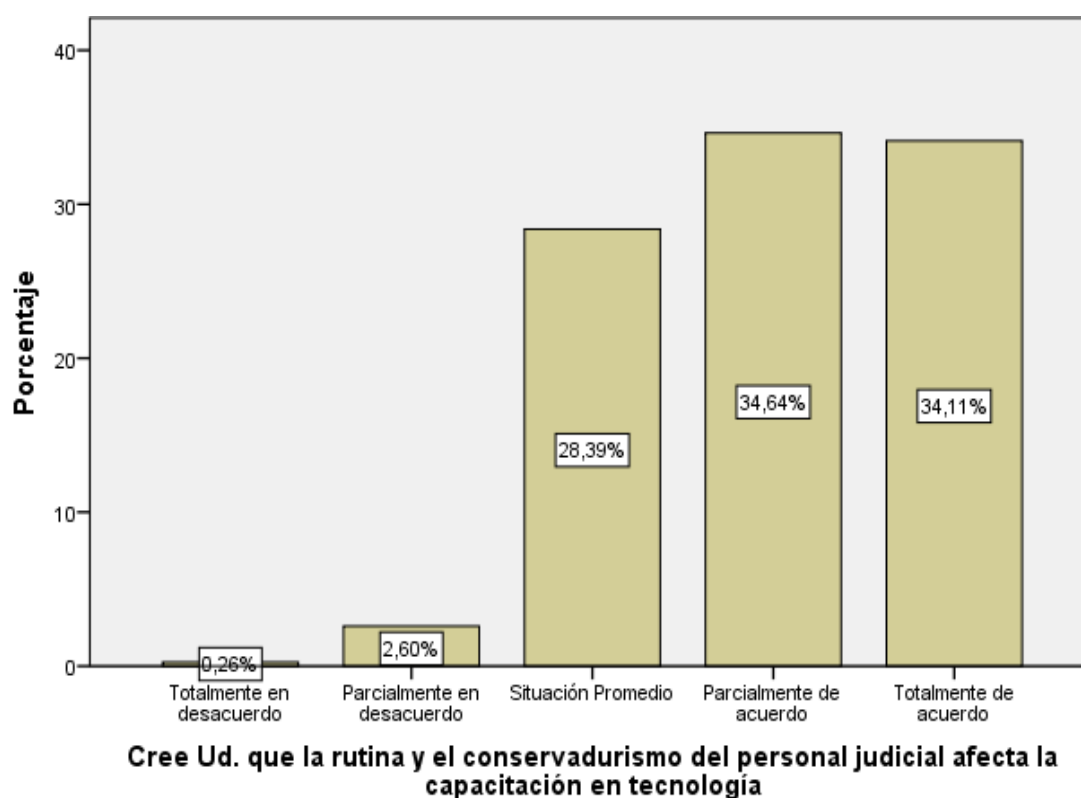
**Gráfico 25**

Porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿el bajo rendimiento del servicio judicial es producto de una formación desfasada? Año 2017.

Tabla 26

Número y porcentaje de ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿La rutina y el conservadurismo del personal judicial afectan la capacitación en tecnología? Año 2017

	Ciudadano	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,3	,3	,3
Parcialmente en desacuerdo	10	2,6	2,6	2,9
Situación Promedio	109	28,4	28,4	31,3
Parcialmente de acuerdo	133	34,6	34,6	65,9
Totalmente de acuerdo	131	34,1	34,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Gráfico 26**

Porcentaje de Ciudadanos de Lima Metropolitana que concurren al Poder Judicial, según ¿la rutina y el conservadurismo del personal judicial afecta la capacitación en tecnología? Año 2017

5.3 Prueba de hipótesis: Correlaciones

Ho: La Innovación Tecnológica influye en la celeridad de los Procesos Judiciales.

H1: La Innovación Tecnológica no influye en la celeridad de los Procesos Judiciales.

Tabla 27
Correlaciones

		INNOVACIÓN_TECNO LÓGICA	CELERIDAD
INNOVACIÓN_ TECNOLÓGICA	Correlación de Pearson	1	,225**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
CELERIDAD	Correlación de Pearson	,225**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La evidencia estadística nos conduce a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa, es decir, la innovación tecnológica influye en los procesos judiciales, teniendo en cuenta que la correlación es significativa en el nivel 0,01.

Ho: El Acceso a la información influye en la transparencia de los Procesos Judiciales.

H1: El Acceso a la información no influye en la transparencia de los Procesos Judiciales.

Tabla 28
Correlaciones

		ACCESO_A_LA_INFOR MACIÓN	TRANSPARE NCIA
ACCESO_A_LA_INFORMACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,386**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
TRANSPARENCIA	Coeficiente de correlación	,386**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La evidencia estadística nos conduce a aceptar la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alternativa, es decir, el Acceso a la información influye en la transparencia de los Procesos Judiciales, teniendo en cuenta que la correlación es significativa en el nivel 0,01.

Ho: La Capacitación Tecnológica influye en la Evaluación Desempeño del personal.

H1: La Capacitación Tecnológica no influye en la Evaluación Desempeño del personal.

Tabla 29
Correlaciones

		CAPACITACIÓN EN TECNOLOGÍA	EVALUACIÓN_DEL_ DESEMPEÑO
CAPACITACIÓN EN TECNOLOGÍA	Coeficiente de correlación	1,000	,376**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	,376**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La evidencia estadística nos conduce a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa, es decir, la Capacitación Tecnológica influye en la Evaluación Desempeño del personal, teniendo en cuenta que la correlación es significativa en el nivel 0,01.

5.4 Presentación de resultados

La gestión tecnológica influye en los procesos judiciales de Lima Metropolitana. El desarrollo y la implantación de soluciones tecnológicas contribuyen a mejorar la eficiencia del servicio judicial. La innovación tecnológica permite lograr la celeridad en el servicio de administración de justicia; el acceso a la información coadyuva a la transparencia y a un control efectivo ante los visos de ineficiencia y corrupción en el trámite de los procesos judiciales, al contar con una página web con información actualizada, oportuna, asequible y de relevancia para el usuario tales como la agenda de los órganos jurisdiccionales, la consulta de expedientes judiciales, la consulta de sentencias expedidas, jurisprudencia, entre otras; y la capacitación en tecnología a los distintos agentes que participan en la administración de justicia, permite mejorar los resultados y calidad del servicio judicial, a través de una evaluación de desempeño permanente de los recursos humanos.

CONCLUSIONES

1. El impacto de la gestión tecnológica en los procesos judiciales de Lima Metropolitana es significativo. La innovación tecnológica logra la celeridad en el servicio de administración de justicia, el acceso a la información coadyuva a una mayor transparencia y la capacitación en tecnología a los distintos agentes que participan en la administración de justicia, permite mejorar los resultados y calidad del servicio judicial, a través de una evaluación de desempeño permanente de los recursos humanos.
2. La innovación tecnológica, como el Sistema de Notificaciones Electrónicas, remate virtual y embargo electrónico, entre otras acciones de modernización, ha permitido reducir la duración de los procesos judiciales como viene ocurriendo en el Nuevo Código Procesal Penal y la Nueva Ley Procesal de Trabajo.
3. La existencia de un Portal Institucional con información básica facilita el acceso a la administración de justicia, la publicación y actualización de sentencias judiciales influye en la transparencia de los procesos judiciales, el acceso a través de internet a la programación de audiencias, juicios orales o cualquier otra actividad jurisdiccional, así como la interoperabilidad con entidades como la SUNAT, SUNARP, así como entidades del sector privado como bancos, beneficia a la transparencia de los mismos.
4. La capacitación institucional en tecnología mejora el desempeño tecnológico del personal judicial, pues constituye un proceso eficaz para solucionar los problemas laborales del personal judicial, así como mejorar su productividad. La actualización de conocimientos y habilidades en nuevas tecnologías mejora el desempeño del personal judicial creando más oportunidades para la innovación y creatividad.

5. La gestión tecnológica, a través de la automatización, permite mejorar los procesos ayudando a que se gestione de una manera más rápida y en un menor tiempo.
6. Los litigantes están de acuerdo que exista un portal institucional ya que va a facilitar el acceso a la administración de justicia

RECOMENDACIONES

1. Profundizar el proceso de modernización tecnológica con la finalidad de implementar, en el más breve plazo, el Expediente Judicial electrónico y la Mesa de Partes Electrónica para reducir la duración de los procesos judiciales, beneficiar la transparencia y disminuir la corrupción.
2. Acelerar el proceso de implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas, remate virtual y embargo electrónico, entre otras acciones de modernización, a todas las especialidades del sistema judicial, con la finalidad de reducir la duración de los procesos judiciales.
3. Actualizar de manera oportuna la información del Portal Institucional, con la finalidad de facilitar el acceso a la información y coadyuvar a una mayor transparencia del servicio de administración de justicia.
4. Capacitar permanentemente para mejorar la productividad y crear más oportunidades para la innovación tecnológica.
5. Continuar con la mejora de procesos y su automatización, con la finalidad de optimizar el servicio judicial.
6. Mejorar el portal institucional a partir de buenas prácticas y percepciones de los litigantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- *Aetecno (2012). Plataforma Tecnológica de Indra será Instalada en el Sistema Judicial de Ecuador, Revista América Económica*
- Álvarez Casallas, Leonardo (2010). Justicia electrónica, Revista Digital de Derecho Administrativo.
- Bravo Carrasco, Juan (2011). *Gestión por procesos, Editorial Evolución S.A*
- Benavides, Carlos A. (1998). *La tecnología, innovación y empresa, Editorial Pirámide*
- Busquets, José Miguel (2007). Análisis comparado del Poder Judicial electrónico en América Latina en Brasil, Artículo de la Universidad Federal de Santa Catarina.
- Cheung Chan, Jenny ; Sanabria Martínez, Diana (2011). *Perspectivas de una Gestión Tecnológica de la administración pública y un nuevo proceso jurisdiccional en la sociedad del siglo*, Editorial de la Facultad de Derecho Universidad de Costa Rica.
- Canelo Rabanal, Raúl Vladimiro (2006). Revista Iberoamericana de Derecho Procesal
- Experto GestioPolis.com-(2002). Gestión Tecnológica, Revista GestioPolis.
- Guevara Delgado, Berenice ; García Leiva, Yordanis (2013). El conocimiento Jurídico: Una propuesta Tecnológica para su Gestión
- García-Rubio, Miguel A/ Rosales López, Virginia (2010). Evaluando la Eficiencia Judicial en Andalucía, Revista para el Análisis del Derecho.
- Gaspar López, Álvaro Herrero (2014). *Acceso a la Información y Transparencia en el Poder Judicial guía de buenas prácticas en América Latina.*

- Las Normas Cubana 3000, 3001 y 3002 (2007). Evaluación de Desempeño, Revista Científica Trimestral.
- Lillo Lobos, Ricardo (2010). *El uso de nuevas tecnologías en el sistema judicial: experiencias y precauciones*, Seminario de Gestión Judicial en la Ciudad de Brasilia.
- Mejía Osorio, Francisco Javier (1998). *Gestión Tecnológica*, Editora Guadalupe.
- M. Lynch, Horacio (2005). *La cobranza de deudas monetarias, la experiencia de Inglaterra en la utilización de internet (MCOL) y una propuesta para la región*, *Estudios Sobre la Administración de Justicia*, Editorial Fores.
- Martínez Gonzales, Carlos (2002). Estado del Arte de la Evaluación del Desempeño, Diplomado en Gestión para el Desarrollo Humano
- Morales Cartaya, Alfredo (2009). Evaluación del Desempeño, compromiso y gestión de recursos en la empresa, Artículo Scielo.
- Navarro Solano, Sonia (2004). *El programa de transparencia del Poder Judicial Costarricense*, Biblioteca Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas
- Paléez, Carlos A. (2016). Corporación de Tecnología informática a la Gestión Jurisdiccional y administrativa, Poder Judicial Boliviano.
- Perez Frias, Arturo; Perez R., Ingrid (2004). Conocimiento, gestión e innovación tecnológica como clave del rendimiento, Revista de Ciencias Sociales de Venezuela.
- Ríos Ruiz México, Alma de los Ángeles (2017). La justicia electrónica en México: *Visión comparada con América Latina*, Revista de la Facultad de Derecho de México.

- Santos Cuesta, Armando (1999). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*, Editorial Ecoe.
- Soto Gama, Daniel (2010). *Transparencia*, Revista del Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Trejo Delarbre, Raúl (2005). *Capacitación en Tecnología*, Instituto de Investigaciones Sociales.
- Vega Pérez, Lubdy ; Reyes Cañas, Luz Amparo (2015). Impacto del uso de las Tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión Judicial de la dirección seccional de administración Judicial de Cúcuta de la Universidad de Medellín.

ANEXOS

Encuesta sobre los Procesos Judiciales en el Poder Judicial

Con esta encuesta se busca mejorar los servicios en los Procesos Judiciales, para que el ciudadano este satisfecho del servicio que brinda el Poder Judicial.

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la respuesta que considere correcta.

1. Totalmente en desacuerdo
2. Parcialmente en desacuerdo
3. Situación Promedio
4. Parcialmente de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	1	2	3	4	5
1. Cree Ud. que la implementación de la mesa de partes virtual facilitará el ingreso de una demanda.					
2. Cree Ud. que el uso de las videoconferencias ayudaría a un mejor desarrollo de las audiencias judiciales					
3. Cree Ud. que el uso del expediente judicial electrónico acelerará el desarrollo de los procesos judiciales en beneficio de los justiciables.					
4. Cree Ud. que el uso de la firma digital proporcionará mayor seguridad en relación a la documentación que forma parte de un proceso judicial.					
5. Cree Ud. que el uso del sistema de notificaciones electrónicas facilitará las comunicaciones durante los procesos judiciales.					
ACCESO A LA INFORMACIÓN					
6. Cree Ud. que la existencia de un Portal Institucional con información básica facilitará el acceso a la administración de justicia.					

7. Cree Ud. que la publicación y actualización de sentencias judiciales influirá en el acceso a la administración de justicia.					
8. Cree Ud. que la publicación y actualización de normativas internas de la institución que afecte a los usuarios influirá en el acceso a la administración de justicia.					
9. Cree Ud. que las versiones electrónicas de Anuarios Estadísticos u otras publicaciones a través de internet que contengan información de actividades jurisdiccionales facilitará el acceso a la administración de justicia.					
10. Cree Ud. que la programación de salas, audiencias, juicios orales o cualquier otra actividad jurisdiccional que se haga en audiencias, a través de internet, facilitará el acceso a la administración de justicia.					
CAPACITACIÓN					
11. Cree Ud. que la capacitación en el uso del internet es necesario para mejorar la calidad del servicio judicial.					
12. Cree Ud. que la baja calidad del servicio judicial es consecuencia del poco entrenamiento en internet.					
13. Cree Ud. que la actualización de conocimientos y habilidades en nuevas tecnologías mejorarán la productividad del servicio judicial.					
CELERIDAD					
14. Cree Ud. que la mesa de partes manual es muy lenta por eso aumenta las quejas o reclamos del usuario del servicio judicial.					
15. Cree Ud. que las audiencias en forma presencial son más engorrosas.					
16. Cree Ud. que el expediente físico puede sufrir deterioro, pérdidas y producir demora en el desarrollo de los procesos judiciales.					
17. Cree Ud. que la firma de un Juez puede ser falsificada y afectar el desarrollo de un proceso judicial.					
18. Cree Ud. que las notificaciones físicas dificultan las comunicaciones de los justiciables durante los procesos judiciales.					

TRANSPARENCIA					
19. Cree Ud. que para mejorar el acceso a la administración de justicia se debe publicar las sentencias en el Portal Institucional.					
20. Cree Ud. que facilitar el acceso a la administración de justicia a través de la publicación y actualización de sentencias judiciales reducirá el tiempo de espera de los justiciables.					
21. Cree Ud. que la publicación y actualización de normativas internas se cumple para todos los usuarios afectados favoreciendo su acceso al servicio judicial.					
22. Cree Ud. que las publicaciones a través de internet no contienen la información necesaria para facilitar el acceso a la administración de justicia.					
23. Cree Ud. que la programación de audiencias a través de internet no se realiza de una manera rápida y segura.					
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
24. Cree Ud. que el bajo rendimiento del servicio judicial es producto de una formación desfasada.					
25. Cree Ud. que la capacitación en tecnología crea más oportunidades para la innovación y creatividad del personal judicial.					
26. Cree Ud. que la rutina y el conservadurismo del personal judicial afecta la capacitación en tecnología.					