



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

TESIS

**E-JUSTICIA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL EN LA CIUDAD DE PUNO, 2024**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:

MIRIAM RUTH CATARI SANDOVAL

CÓDIGO ORCID N° 0009-0000-6937-5909

SASKIA LANNY GUTIERREZ FIGUEROA

CÓDIGO ORCID N° 0009-0008-3206-1285

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE ABOGADO**

DOCENTE ASESOR:

DR. MIGUEL GERARDO MENDOZA VARGAS

CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-9812-6714

CHINCHA, 2024

Constancia de aprobación de la investigación



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, 3 de marzo de 2025

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
DECANA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que las bachilleres **CATARI SANDOVAL MIRIAM RUTH**, con DNI Nro. **71946875**, y **GUTIERREZ FIGUEROA SASKIA LANNY**, con DNI Nro. **72374639**; de la Facultad Ingeniería, Ciencias y Administración del Programa Académico de **DERECHO**, han cumplido con presentar su TESIS titulada: **“E-JUSTICIA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL EN LA CIUDAD DE PUNO, 2024”** con mención:

APROBADO(A)

Por lo tanto, queda expedita para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Atentamente,

Dr. Miguel G. Mendoza Vargas
CODIGO ORCID: 0000-0002-9812-6714

Declaratoria de autenticidad de la investigación

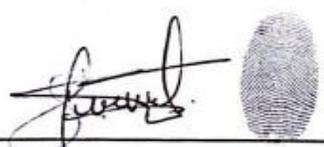
Yo, MIRIAM RUTH CATARI SANDOVAL identificado(a) con DNI N° 71946875 y SASKIA LANNY GUTIERREZ FIGUEROA, identificado(a) con DNI N° 72374639, en nuestra condición de estudiantes del Programa académico de Derecho de la Facultad de ingeniería, ciencias y administración en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: E-justicia y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno en 2024, declaramos bajo juramento que:

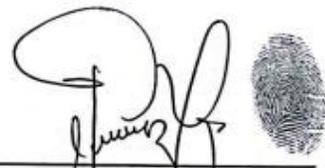
- La investigación realizada es de nuestra autoría.
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

11%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Puno, 25 de marzo del 2025


MIRIAM RUTH CATARI SANDOVAL


SASKIA LANNY GUTIERREZ FIGUEROA

DNI: 71946875
CERTIFICO: LA AUTENTICIDAD DE LA FIRMA DNI: 72374639
DECLARAR QUE ANTECEDENTE DE Miriam Ruth
Catari Sandoval - Saskia Lanny
Gutierrez Figueroa
IDENTIFICADO(S) CON D.N.I. N° 71946875 72374639
ES LA MISMA QUE USA(N) EN TODOS SUS ACTOS PÚBLICOS Y
PRIVADOS, LA NOTARIA NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL
CONTENIDO DEL DOCUMENTO.-----
PUNO, 25 MAR 2025





0112484160



**NOTARIA
CENTENO ZAVALA EVA MARINA
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 71946875
Primer Apellido CATARI
Segundo Apellido SANDOVAL
Nombres MIRIAM RUTH

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.



**CATARI SANDOVAL, MIRIAM RUTH
DNI 71946875**

**INFORMACIÓN DE CONSULTA
DACTILAR**

Operador: 01335335 - Patricia Arana Ortiz

Fecha de Transacción: 25-03-2025 16:33:08

Entidad: 10012128521 - CENTENO ZAVALA EVA MARINA

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>

Número de Consulta: 0112484160





0112484215



**NOTARIA
CENTENO ZAVALA EVA MARINA
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 72374639
Primer Apellido GUTIERREZ
Segundo Apellido FIGUEROA
Nombres SASKIA LANNY

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.



GUTIERREZ FIGUEROA SASKIA LANNY
DNI 72374639

**INFORMACIÓN DE CONSULTA
DACTILAR**

Operador: 01335335 - Patricia Arana Ortiz

Fecha de Transacción: 25-03-2025
16:31:48

Entidad: 10012128521 - CENTENO
ZAVALA EVA MARINA

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>

Número de Consulta: 0112484215



DEDICATORIA

Con profunda emoción y gratitud, dedicamos este trabajo a todas las personas que han sido parte de este camino.

A Dios, por ser nuestra fortaleza en los momentos difíciles, por darnos sabiduría, salud y la oportunidad de alcanzar esta meta. Sin su guía y bendición este logro no habría sido posible.

A nuestras familias, por su amor incondicional y su apoyo constante. Gracias por creer en nosotras, por sus sacrificios y por ser nuestro motor en cada paso de este recorrido.

A nuestros mentores, por compartir sus conocimientos, por su paciencia y por inspirarnos a dar siempre lo mejor de nosotras.

Y finalmente, nos dedicamos este logro a nosotras mismas, por la perseverancia, el esfuerzo y el trabajo en equipo que nos han permitido llegar hasta aquí

Miriam Ruth Catari Sandoval
Saskia Lanny Gutierrez Figueroa

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a la Universidad Autónoma de Ica por brindarnos la formación académica, los recursos y el apoyo necesario para nuestro desarrollo profesional. Su compromiso con la educación ha sido fundamental en la realización de esta tesis y en nuestro crecimiento como futuras profesionales.

Miriam Ruth Catari Sandoval
Saskia Lanny Gutierrez Figueroa

RESUMEN

En la presente investigación se plantea como objetivo general determinar la influencia de la E-justicia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno – 2024.

Respecto a la metodología, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo básico y de nivel descriptivo y correlacional, se emplea un diseño no experimental. La población incluye 9378 profesionales con experiencia en E-justicia en Puno, de los cuales se seleccionó una muestra probabilística de 136 encuestados, Se aplicó un cuestionario y los datos fueron analizados con herramientas estadísticas. La variable independiente es la E-justicia, mientras que la variable dependiente es la satisfacción de los usuarios del sistema judicial.

Los resultados muestran una percepción mixta sobre la E-Justicia en Puno. Mientras que una parte significativa de los usuarios se mantiene neutral, hay una tendencia positiva hacia la digitalización, con niveles considerables de satisfacción en el uso de plataformas y herramientas de comunicación. Sin embargo, aún existen desafíos relacionados con la accesibilidad y eficiencia del sistema digital.

Se concluye que la E-justicia tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en Puno y se presenta como una opción viable para modernizar el sistema judicial y mejorar la percepción de los usuarios. No obstante, su eficacia dependerá del mejoramiento continuo en infraestructura tecnológica, capacitación de operadores judiciales y confianza de los usuarios en estos nuevos mecanismos digitales.

Palabras claves:

E-justicia, Satisfacción del usuario

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of E-justice on user satisfaction with the judicial system in the city of Puno – 2024.

Regarding the methodology, the study follows a quantitative approach, is of a basic type, and is at a descriptive and correlational level, employing a non-experimental design. The population includes 9,378 professionals with experience in E-justice in Puno, from which a probabilistic sample of 136 respondents was selected. A questionnaire was applied, and the data were analyzed using statistical tools. The independent variable is E-justice, while the dependent variable is user satisfaction with the judicial system.

The results reveal a mixed perception of E-justice in Puno. While a significant portion of users remains neutral, there is a positive trend toward digitalization, with considerable satisfaction levels regarding the use of platforms and communication tools. However, challenges related to accessibility and the efficiency of the digital system still persist.

It is concluded that E-justice has a significant impact on user satisfaction with the judicial system in Puno and presents itself as a viable option for modernizing the judicial system and improving user perception. However, its effectiveness will depend on continuous improvements in technological infrastructure, training of judicial operators, and user confidence in these new digital mechanisms.

Keywords:

E-justice, User satisfaction

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	vi
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice de contenido	x
Índice de tablas.....	xiv
Índice de figuras.....	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2.1. Descripción de problema.....	18
2.2. Pregunta de investigación general	19
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	19
2.4. Objetivo general	19
2.5. Objetivos específicos.....	19
2.6. Justificación e importancia.....	20
2.7. Alcances y limitaciones.....	20
III. MARCO TEÓRICO	22
3.1. Antecedentes.....	22
3.1.1. Internacionales.....	25
3.1.2. Nacionales	22
3.2. Bases teóricas	26
3.2.1. Definiciones de E-justicia	26

3.2.2.	Satisfacción de los usuarios del sistema judicial.....	31
3.3.	Marco conceptual	33
IV.	METODOLOGÍA	36
3.4.	Tipo y nivel de investigación.....	36
3.1.1.	Tipo.....	36
3.1.2.	Nivel.....	36
3.2.	Diseño de Investigación.....	36
4.3	Hipótesis general y específicas	37
4.3.1.	Hipótesis General	37
4.3.2.	Hipótesis Específicas.....	37
4.4.	Identificación de las variables.....	37
4.4.1.	Variable independiente	37
4.4.2.	Variable dependiente	38
4.5.	Matriz de operacionalización de variable.....	38
4.6.	Población y muestra	25
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de información.	27
4.8.	Técnica de análisis y procedimiento de datos.	28
4.9.	Técnica de análisis y procedimiento de datos.	29
V.	RESULTADOS.....	30
5.1.	Presentación de Resultados.....	30
5.1.1.	El uso de las TIC en el sistema judicial de Puno, según los usuarios.	30
5.1.2.	Eficiencia Procesal en el sistema judicial de Puno, según los usuarios	31
5.1.3.	Transparencia y seguridad en el sistema judicial de Puno, según los usuarios	33

5.1.4.	Calidad de información en el sistema judicial de Puno, según los usuarios	35
5.1.5.	Calidad de servicio en el sistema judicial de Puno, según los usuarios	36
5.1.6.	Calidad del sistema en el sistema judicial de Puno, según los usuarios	38
5.1.7.	La E-justicia en el sistema judicial de Puno, según los usuarios	39
5.1.8.	Satisfacción de los usuarios en el sistema judicial de Puno, según los usuarios	40
5.2.	Interpretación de resultados	41
5.2.1.	El uso de las TIC en el sistema judicial.....	41
5.2.2.	Eficiencia Procesal.....	41
5.2.3.	Transparencia y seguridad.....	42
5.2.4.	Calidad de información judicial	42
5.2.5.	Calidad del servicio judicial	43
5.2.6.	Calidad del sistema judicial.....	43
5.2.7.	E-justicia	44
5.2.8.	Satisfacción de los usuarios del sistema judicial.....	44
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	46
6.1.	Análisis inferencial.....	46
6.1.1.	Relación entre e-justicia y la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en Puno, según los usuarios	46
6.1.2.	Relación entre eficiencia procesal y la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en Puno, según los usuarios.....	48
6.1.3.	Relación entre transparencia y seguridad y la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en Puno, según los usuarios	50

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	52
7.1. Comparación de resultados.....	52
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de operacionalización de variable	24
Tabla 2	Matriz de validación de instrumento	27
Tabla 3	Alfa de Cronbach aplicado al cuestionario	28
Tabla 4	El uso de las TIC en el sistema judicial	30
Tabla 5	Eficiencia Procesal	31
Tabla 6	Transparencia y seguridad	33
Tabla 7	Calidad de información judicial	35
Tabla 8	Calidad del servicio judicial	36
Tabla 9	Calidad del sistema judicial	38
Tabla 10	E-justicia en el sistema judicial	39
Tabla 11	Satisfacción de los usuarios del sistema judicial	40
Tabla 12	Prueba de normalidad	46
Tabla 13	Correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre el uso de las TIC en el sistema judicial y la satisfacción de usuarios	47
Tabla 14	Correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre eficiencia procesal y la satisfacción de usuarios	48
Tabla 15	Correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre transparencia y seguridad y la satisfacción de usuarios	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El uso de las TIC en el sistema judicial en %	31
Figura 2 Eficiencia Procesal en %	33
Figura 3 Transparencia y seguridad en %	34
Figura 4 Calidad de información judicial en %	36
Figura 5 Calidad del servicio judicial en %	37
Figura 6 Calidad del sistema judicial en %.....	39
Figura 7 E-justicia en el sistema judicial en %	40
Figura 8 Satisfacción en %	41
Figura 9 Relación entre el uso de las TIC en el sistema judicial y la satisfacción de usuarios.....	48
Figura 10 Relación entre eficiencia procesal y la satisfacción de usuarios	49
Figura 11 Relación entre transparencia y seguridad y la satisfacción de usuarios ..	51

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la digitalización ha transformado significativamente una variedad de sectores y el sistema judicial no ha sido la excepción. La implementación de la E-justicia, definida como la integración de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los procedimientos judiciales, tiene como objetivo optimizar la eficiencia, la accesibilidad y la transparencia de los servicios judiciales.

En la ciudad de Puno, la necesidad de modernizar el sistema judicial se ha vuelto cada vez más evidente, debido a las crecientes demandas de una población que exige un servicio judicial más rápido y eficiente. En este contexto la E-justicia surge como una alternativa para mejorar la gestión de los procesos judiciales, reducir los tiempos de respuesta y facilitar el acceso a la justicia.

Este estudio tiene como objetivo analizar el impacto de la E-justicia en la optimización del servicio judicial en Puno durante el año 2024. A través de un enfoque metodológico basado en el análisis de datos.

La presente investigación se estructura en siete capítulos. El Capítulo I introduce el contexto, la importancia del estudio y sus objetivos. El Capítulo II plantea el problema de investigación, formulando las preguntas, objetivos, justificación, importancia, alcances y limitaciones. El Capítulo III desarrolla el marco teórico, incluyendo antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas sobre la E-justicia y la satisfacción de los usuarios del sistema judicial, además del marco conceptual. El Capítulo IV expone la metodología, detallando el tipo y nivel de investigación, el diseño metodológico, la formulación de hipótesis, la identificación y operacionalización de variables, así como las técnicas de recolección y análisis de datos. En el Capítulo V, se presentan e interpretan los resultados obtenidos. El Capítulo VI realiza un análisis inferencial de los datos, mientras que el Capítulo VII discute los hallazgos en comparación con estudios previos. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, donde se sintetizan los principales hallazgos y se proponen mejoras para la implementación de la E-justicia en el sistema judicial.

Con esta investigación se pretende contribuir al conocimiento sobre la transformación digital en el ámbito judicial y ofrecer propuestas que favorezcan una justicia más accesible y eficiente para la población.

Miriam Ruth Catari Sandoval
Saskia Lanny Gutierrez Figueroa

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de problema.

Hoy en día, el sistema judicial peruano se encuentra en un proceso de transformación, motivado por la necesidad de responder a las exigencias de una sociedad que avanza hacia la digitalización.

Castillo (2021), aclara que la falta de acceso a la justicia imposibilita a las personas a solucionar sus controversias, lo que resulta un quebrantamiento de múltiples de sus derechos, vulnerando su vida, integridad y otros derechos fundamentales. Esta situación de desamparo destaca la necesidad urgente de implementar la E-justicia de manera efectiva. Es fundamental integrar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el sistema judicial y administrativo y resolución de los asuntos judiciales, ya que los conflictos continúan sin interrupción. (pág. 152).

Por su parte, el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2023), señala que, en el ámbito de la jurisdicción peruana, el sistema judicial peruano enfrenta desafíos significativos que impactan su eficiencia y accesibilidad. Los principales obstáculos estructurales incluyen la lentitud en la resolución de casos, la sobrecarga laboral del personal judicial y la corrupción, lo que ha erosionado considerablemente la confianza pública en el sistema judicial. Además, la persistente brecha digital, especialmente en áreas rurales como Puno, restringe el acceso de una parte importante de la población a los servicios digitales, lo que agrava las desigualdades en el acceso a la justicia. (pág., 2)

En la ciudad de Puno, los desafíos se agravan debido a diversos factores geográficos, económicos y sociales. Estas carencias dificultan la correcta implementación de la E-justicia, lo que a su vez limita las oportunidades para establecer un sistema judicial más eficiente y accesible.

Esta realidad pone de manifiesto la importancia de realizar investigaciones que examinen el impacto de la E-justicia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en contextos particulares como el de Puno.

Según señala el autor, “La revolución cibernética ocasiona un verdadero cambio en la forma de resolver los conflictos, alterando todo el sistema judicial y elaborando así una nueva forma de entender la justicia” (Mata, 2010, p. 3).

2.2. Pregunta de investigación general

¿De qué manera influye la E-justicia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿De qué manera el uso de las TIC en el sistema judicial influye en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024?

P.E.2:

¿En qué medida la eficiencia procesal influye en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024?

P.E.3:

¿Cómo influye la transparencia y seguridad en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno – 2024?

2.4. Objetivo general

Determinar la influencia de la E-justicia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno – 2024.

2.5. Objetivos específicos

O.E.1:

Establecer la influencia del uso de las TIC en el sistema judicial en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno – 2024.

O.E.2:

Establecer la influencia de la eficiencia procesal en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno-2024.

O.E.3:

Establecer la influencia de la transparencia y seguridad en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno-2024.

2.6. Justificación e importancia

Justificación

En la actualidad, el sistema judicial enfrenta importantes desafíos debido la creciente exigencia de eficiencia y transparencia en la resolución de disputas. En puno, y en otras regiones, las deficiencias del sistema tradicional han provocado descontento entre los usuarios, quienes buscan rapidez, procesos más accesibles y oportunas. En este contexto, la adopción de herramientas tecnológicas, como la E-justicia ofrece una oportunidad para transformar y modernizar el acceso a la justicia.

Este estudio es pertinente debido a la necesidad de analizar como la E-justicia afecta la percepción y satisfacción de los usuarios del sistema judicial de la ciudad de Puno, ofreciendo su evidencia sobre su efecto en la mejora de los servicios judiciales. La investigación tiene como objetivo abordar un vacío académico respecto a la conexión entre la digitalización del sistema judicial y la calidad del servicio al usuario, contribuyendo así a la creación de políticas públicas más efectivas.

Importancia

La importancia de este trabajo radica en su capacidad para abordar uno de los pilares esenciales de una sociedad democrática: el acceso a la justicia. La implementación de la E-justicia no solo tiene el potencial de agilizar los procesos judiciales, sino también de disminuir las brechas geográficas, económicas y temporalmente que afectan a los usuarios del sistema.

Desde un enfoque práctico, este estudio puede servir como guía para los responsables de la toma de decisiones en la mejora de la infraestructura digital y los procedimientos judiciales en la ciudad de Puno. Además de esta investigación puede ser aplicable a otras regiones, promoviendo un sistema judicial más eficiente, inclusivo y confiable.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

La presente investigación se enfoca en analizar el impacto de la E-justicia en la satisfacción de los usuarios de sistema judicial en la ciudad de Puno. Se centra en la integración de tecnologías de la información y comunicación (TIC) dentro del sistema judicial, evaluando su eficiencia, accesibilidad, así como la percepción de los usuarios,

abarca el contexto actual del sistema judicial en la ciudad Puno, identificando desafíos estructurales, sobre carga laboral y la brecha digital, especialmente en zonas rurales. Además, se espera que los resultados de la investigación contribuyan a la formulación de estrategias futuras que faciliten la implementación de la E-justicia, así como la elaboración de políticas públicas orientadas a mejorar el acceso a la justicia mediante herramientas digitales.

Limitaciones

Entre las principales limitaciones de la investigación se encuentra la disponibilidad y acceso a la información actualizada sobre la implementación de la E-justicia en el sistema judicial de la ciudad de Puno. Asimismo, la recolección de datos puede verse afectada por la participación de usuarios del sistema judicial quienes desconocen o no han utilizado plataformas digitales en los procesos judiciales. Otra limitación es la brecha digital que existe en la región, factores externos como cambio de políticas gubernamentales, resistencia a la digitalización de las instituciones y limitaciones presupuestarias que influyen en la viabilidad de la implementación de la E-justicia, por ende, en los hallazgos de la investigación.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Locales

Morocco A, (2023), en Puno, plantea como objetivo analizar un mecanismo de acceso a la justicia que permite a los ciudadanos acudir a entidades encargadas de impartir justicia, como el poder judicial. El estudio emplea un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, y se llevo a cabo en las ciudades de Puno y Juliaca. Para ello, se aplicaron encuestas y entrevistas a litigantes y justiciables de la corte Superior de Justicia de Puno. Los hallazgos indican que el aplicativo Chatbot-PJ es una herramienta efectiva para facilitar el acceso a la justicia, ya que proporciona información tanto general como específica sobre los servicios ofrecidos por el distrito judicial de Puno , abarcando aspectos jurisdiccionales y administrativos.

3.1.2. Nacionales

Laura Sobrado (2017), en Pimentel, plantea como objetivo analizar la consecuencia social que trae la aplicación de tecnología en el sistema de justicia y su eficiencia, abordando específicamente en que se sostiene la afirmación de que resulta beneficiosa en su aplicación, teniendo en cuenta que se trata de una investigación con enfoque cualitativo realizada a cien informantes, concluye que la aplicación de tecnología en el sistema de justicia resulta ser muy eficiente, habiendo evaluado la realidad geográfica así como social del estado y en consecuencia afirma que para romper limitaciones deberá dotarse de presupuesto para su implementación teniendo en cuenta que a pesar de la resistencia que pueda presentarse.

Quispe Angulo (2018), en Pimentel, considera como objetivo determinar cómo es que influye la aplicación del expediente electrónico judicial en la administración de justicia, teniendo en cuenta que se trata de una investigación con enfoque cualitativo realizado a tres tipos de magistrados de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, llega la conclusión de que la aplicación de este nuevo instrumento conlleva la asimilación de una nueva cultura de justicia, y que para su eficiencia

se debe lograr la interoperabilidad, buscando alcanzar el control completo del sistema así como el garantizar la disponibilidad de la información, que debe asegurarse la idoneidad así como la agilización de procesos con transparencia, fortaleciendo el acceso al sistema de justicia, añade que para ello se requiere una reforma del gobierno electrónico.

Rivas (2019), en Lima, plantea como objetivo determinar de qué manera el uso de las tecnologías de la información y comunicación, se relacionan con la eficiencia y transparencia, según los funcionarios, y administrados de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en el año 2019. Tratándose de una investigación de tipo no experimental, transeccional, de diseño correlacional realizada a 117 funcionarios, y 154 administrados de la corte superior de Ayacucho, concluye que el uso de las tecnologías de la información y comunicación, se relacionan con la eficiencia y transparencia, por haberse encontrado una correlación de más de 0,8 entre cada una de ellas, es decir, el uso de las TIC, está influyendo en la eficiencia, y transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

Espinoza Palo (2021), en Lima, se plantea como objetivo analizar la afectación de la digitalización respecto al avance de los procesos judiciales en el país, teniendo en consideración que este es un proyecto en el que se estudia a profundidad un caso donde se toman puntos como los factor, causales y mecanismos respecto a esta relación digital de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, concluye en que existe una gran discusión acerca de la implementación de la digitalización en el ámbito del sistema de justicia, que aun así existen grandes respectivas respecto a la implementación de la tecnología en la aplicación de servicios judiciales, así mismo se debe buscar disminuir la resistencia de los usuarios, como garantizar el acomodo institucional a nuevas polfticas institucionales que garantice a la largo plazo su mayor eficiencia.

Choque & Quispe (2021) en la ciudad de Trujillo, se plantean como objetivo determinar la manera en que la administración de justicia ha implementado el uso

de tecnologías en Ica en el año 2020 así como su contribución, tratándose de una indagación con enfoque cualitativo no se intenta solucionar directamente el problema sino indagar para obtener conocimientos que puedan contribuir con la solución de dificultades, concluyen que la administración de justicia en Ica ha incrementado de manera significativa la utilización de tecnología en el sistema judicial en tiempos de pandemia y que ello conllevo resultados positivos producto de su aplicación, como ahorro de tiempo y dinero para el estado peruano resultando ello en celeridad procesal.

Doroteo & Camacho (2021), en la ciudad de Lima , plantean como objetivo analizar la influencia que tiene la automatización de procesos judiciales así como el uso de inteligencia artificial en la administración judicial, habiendo utilizado un enfoque cualitativo aplicado a ocho individuos a los que se les consulta su experiencia con la inteligencia artificial, concluyen que se incumple con el principio de celeridad procesal en razón de que la infraestructura así como los recursos humanos con los que cuenta el sistema de justicia aún no están dotados de capacidades que cooperen con la implementación de inteligencia artificial así como tecnología, y que solucionando estas dificultades se lograra automatizar positivamente el sistema judicial , y que la tecnología en general repercute favorablemente dando respuesta de manera precisa en un tiempo optimo.

Gonzáles (2021) en Lima, se plantea como objetivo establecer la manera en que la implementación del expediente judicial electrónico contribuye en la calidad del servicio que brinda la Corte Superior de Justicia de Lima evaluando el impacto de su implementación, siendo una investigación de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo explicativo. Concluye que la implementación del expediente judicial electrónico a representado una asociación positiva significativa en cuanto a la calidad de servicio, teniendo en cuenta que existe un porcentaje de encuestados que indican que no son completamente funcionales, así como su implementación resulto ineficiente en cuanto al equipamiento.

3.1.3. Internacionales

Pérez (2021), esta investigación tiene como objetivo analizar la situación actual y nuestra hasta qué punto a avanzado la digitalización en la justicia civil. La metodología aplicada es una revisión teórica – conceptual basada en la recopilación, análisis e interpretación de literatura académica y normativa sobre las implicaciones legales y éticas de la digitalización en el derecho. Los resultados muestran que será necesario sondear en qué medida los procesos judiciales y civiles pueden digitalizarse de manera coherente de conformidad con los requisitos constitucionales y que requisitos deben cumplir los algoritmos y los sistemas de inteligencia artificial para que puedan ser utilizados en el poder judicial.

Kala et al. (2024) Plantean como objetivo investigar los impulsores de la satisfacción del usuario en los servicios de gobierno electrónico y su influencia en la interacción de uso continuo y la confianza de los ciudadanos en el gobierno electrónico, habiendo adoptado un enfoque cuantitativo con un diseño basado en encuestas y análisis estadístico realizado a 501 participantes, dicha investigación revela que el servicio, el sistema y la utilidad percibida por los usuarios desempeñan papeles importantes en su satisfacción respecto a los servicios electrónicos que brinda su gobierno, en este entender todas las trayectorias hipotéticas planteadas fueron significativas excepto por la facilidad del uso, además de afectar de forma significativa la confianza de los ciudadanos y la intención de uso continuo.

Dhungel & Heine (2024), esta investigación tuvo como principal objetivo evaluar principalmente cuestiones legales relacionadas con la implementación de la IA en los tribunales, las percepciones públicas de los jueces algorítmicos y estudios de casos técnicos aislados. La metodología utilizada de la investigación es exploratoria ya que se abordan brechas mediante el uso de 20 entrevistas en profundidad para investigar las perspectivas de los jueces alemanes sobre la IA. Los resultados demuestran que las opiniones difieren sobre la influencia de la IA en la independencia judicial y la precedencia de las decisiones de las máquinas

sobre los juicios humanos. En general, los jueces encuestados tienen perspectivas diversas sin que surja una tendencia clara, aunque es discernible una tendencia hacia una evaluación positiva y menos crítica de la IA en el poder judicial.

Sereda et al. (2024), tiene como objetivo analizar los elementos clave de la justicia electrónica y evalúa la posibilidad de implementar demandas electrónicas en los tribunales de Ucrania. La metodología usada es un enfoque comparativo ya que proporciona un enfoque integral que conecta el análisis teórico-legal con la observación de experiencias prácticas internacionales, permitiendo formular conclusiones informadas sobre la aplicación de la justicia electrónica. Los resultados de la investigación, determinan que es necesario seguir mejorando el sistema judicial electrónico en los procesos civiles. Las conclusiones destacaron las ventajas de la digitalización en el sistema de justicia civil.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Definiciones de E-justicia

De acuerdo a la definición propuesta por González (2017), La justicia electrónica se entiende como la integración de las tecnologías de la información y la comunicación en la ejecución de procesos y procedimientos judiciales de manera inclusiva y amplia. Esto incluye la gestión documental, las notificaciones y comunicaciones de los expedientes judiciales en formato electrónico, así como la conducción de los procedimientos judiciales. Además, la normativa debe contemplar la posibilidad de realizar ciertas pruebas utilizando herramientas tecnológicas, incorporar documentos y otros medios en formato digital al expediente, y asegurar la grabación completa de todas las audiencias y trámites orales llevados a cabo durante el proceso judicial (p. 1035).

La otra definición sobre E-justicia lo define como, “el uso de tecnologías digitales, tanto internas como externas, en las diferentes fases de los procedimientos judiciales, como la preparación, desarrollo, resolución y ejecución, con el fin de optimizar la administración de justicia” (Medina, 2021, p. 179).

La E-justicia, es decir el uso de estos nuevos instrumentos y aplicaciones pueden contar con beneficios importantes tanto para administración justicia y para

todos los usuarios de justicia, como pueden ahorrar el tiempo y trabajo, como también brindar información y garantizar la transparencia en el funcionamiento del sistema judicial permite ofrecer un servicio de manera más efectiva y eficiente. Esto beneficia a los usuarios al promover una gestión más ágil de los casos, reducir los tiempos de resolución, disminuir los costos asociados y facilitar un acceso más equitativo a una justicia de mayor calidad, donde actualmente la mayoría de los usuarios cuenta con un celular e internet donde se pueden conectar desde sus hogares.

Tenemos otra definición de Castillo (2021), menciona que la E-justicia se refiere a la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos y procedimientos, tanto jurisdiccionales como administrativos, con el propósito de optimizar las actividades y funciones de las instituciones encargadas de impartir justicia. Estas tecnologías se aplican en procesos y procedimientos judiciales como en todas sus etapas, desde su inicio hasta la emisión de una sentencia o resolución, incluyendo la presentación y evaluación de pruebas (p. 152).

Teorías de E-justicia

En Perú, se han promulgado diversas normativas encargadas de garantizar la regulación normativa del uso de tecnologías en el sistema judicial, promoviendo así el avance de la E-justicia. Entre las más relevantes se encuentran:

Esta normativa regula el uso de la firma digital en Perú, otorgando a los documentos electrónicos la misma validez legal que a aquellos firmados de manera manual. La firma digital es clave para la implementación de la justicia electrónica, ya que facilita la autenticación y validación de actos procesales en un entorno digital.

Lama More (2021), señala que el Expediente Judicial Electrónico (EJE), introducido en 2017 en varias cortes superiores de justicia del país, ha jugado un papel crucial en el proceso de modernización del Poder Judicial. Este sistema busca reemplazar el uso de papel, el almacenamiento físico tradicional y las notificaciones presenciales por procedimientos judiciales digitales, que permitan soluciones más rápidas y eficientes. La digitalización de este poder del Estado implica la modernización del sistema de justicia, facilitando el acceso virtual o remoto para los ciudadanos y promoviendo el uso de tecnologías y plataformas informáticas en la

gestión de los procesos judiciales. Precisamente, la publicación de este libro expone los avances hacia la transformación digital en el Poder Judicial del Perú. (p. 11).

Dimensiones de E-justicia

Los usos de las TIC en el sistema judicial

En el entorno judicial, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son aplicadas en el sistema judicial con el objetivo de optimizar procesos y procedimientos, fomentar la transparencia del acceso a la información y garantizar el acceso a la justicia para todos los ciudadanos. Estas herramientas incluyen la digitalización de documentos, la realización de audiencias virtuales y a distancia, sistemas de consulta en línea, notificaciones electrónicas y más aplicaciones. Abbott y Snidal (2000), subrayan que estas tecnologías aumentan la eficiencia administrativa y disminuyen los costos, mientras que Guadamuz (2020), enfatiza su papel en democratizar los servicios judiciales mediante la digitalización de procesos.

TIC

Las tecnológicas de la información y la comunicación (TIC) se describen como un conjunto de herramientas, dispositivos y tecnologías que permiten el almacenar, procesar y transmitir información en diferentes formatos, haciendo así que la comunicación y el acceso a la información se faciliten. (Castells, 2001).

Tipos de TIC

Las TIC abarcan herramientas creadas para administrar, acceder y compartir información a través de medios tecnológicos. Incluyen una variedad de dispositivos, redes y servicios diseñados para facilitar la comunicación y el intercambio de información.

1. **Redes:** Infraestructuras como telefonía fija, telefonía móvil, Internet y televisión, que permiten la conexión entre diferentes dispositivos para la transferencia de datos.
2. **Terminales:** Dispositivos utilizados por los usuarios para acceder a las redes, incluyendo computadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y consolas de videojuegos.

3. **Servicios:** Aplicaciones y plataformas que brindan soluciones como comercio electrónico, banca en línea, educación a distancia, almacenamiento en la nube y entretenimiento digital.

Actualmente, las tecnologías de la información y la comunicación se utilizan de diversas maneras en la gestión del sistema de justicia como es la página web principal de la administración de justicia donde en la estos tiempos se está dando el uso por todos los colaboradores de la justicia o por los usuarios de la justicia ya que no atienden de manera presencial la mayoría de usuarios hicieron el uso por la situaciones que estamos pasando, además debemos seguir con este método ya que es más eficiente.

Esto significa que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han transformado profundamente nuestra forma de vida.

Eficiencia Procesal

En el proceso de modernización del sistema judicial, las TIC desempeñan un papel clave. Estas tecnologías permiten alcanzar celeridad en procesos y procedimientos judiciales a través de la digitalización de expedientes, la automatización de la gestión documental, la celebración de audiencias virtuales lo que resulta en la optimización del sistema judicial. La implementación de plataformas digitales y otras soluciones tecnológicas se destacan como estrategias fundamentales para garantizar su eficiencia.

Transparencia y seguridad

La transparencia y la seguridad son componentes importantes y esenciales del sistema judicial, ya que fomentan y garantizan la confianza de la ciudadanía en el sistema de justicia. Asimismo, como indica Garzón (2003) la transparencia consiste en asegurar el acceso claro y simple a la información, garantizando un control social efectivo y refuerza la legitimidad de las instituciones gubernamentales. Por otro lado, la seguridad en el ámbito de sistema judicial se enfoca en establecer un marco legal sólido y confiable lo que garantiza la protección de derechos de las personas y asegura que las decisiones sean aplicadas con equidad y justicia, fortaleciendo el estado de derecho (Bobbio, 2000). Ambos elementos son fundamentales para la

construcción de un sistema digital judicial eficiente, confiable, equitativo y accesible (Bobbio, 2000).

Audiencias virtuales.

En Perú, las audiencias virtuales han sido reguladas por distintas directivas y normativas emitidas por el Poder Judicial, con el objetivo de adaptar el sistema judicial a nuevas tecnologías, garantizando su acceso y eficacia. Tal como es la Directiva N° 001-2013-CE-PJ, que establece los procedimientos y lineamientos para la implementación de tecnologías en las audiencias judiciales, garantizando que aun en el contexto virtual se mantengan los principios fundamentales del derecho procesal, entre ellos la inmediación, contradicción y derecho de defensa. Aunque las audiencias virtuales ofrecen ventajas como la reducción de tiempos y costos de traslado, también presentan retos, tales como dificultades en la conectividad, el manejo adecuado de las plataformas tecnológicas y la necesidad de capacitación para los operadores del sistema judicial y los usuarios.

Plataformas judiciales digitales

Según Sanchis (2022), las plataformas digitales son herramientas tecnológicas con dos características esenciales. Primero, permiten ofrecer productos y servicios, como mercados en línea, sistemas de pago y motores de búsqueda. Segundo, estas herramientas posibilitan la interacción entre diferentes usuarios y grupos de usuarios que, aunque tienen roles distintos, en gran parte dependen unos de otros. Dichos grupos pueden estar conformados por entidades gubernamentales, empresas o individuos cuya conexión se efectúa a través del uso adecuado de internet y herramientas digitales.

En Perú, la digitalización de procesos judiciales ha representado un paso importante, así como fundamental para la modernización y transformación de sistema judicial. A través de diversas plataformas tecnológicas, se ha logrado la consulta rápida de expedientes, así como se ha facilitado el acceso remoto a audiencias. En un contexto de restricciones de movilidad y medidas sanitarias como se dieron durante la pandemia del COVID-19 la digitalización permitió que el sistema judicial continuara con su funcionamiento sin interrupciones, garantizando que los ciudadanos pudieran continuar con sus disputas legales y con sus trámites judiciales. Habiendo obtenido

resultados positivos como la reducción del uso de papel, mejorado la organización de archivos judiciales y reducido los tiempos de espera, se logró también la reducción del margen de error humano lo que busca no solo aumentar la eficiencia del sistema judicial y la reducción de costos, sino también hacer que el acceso a la justicia sea más equitativo, rápido y transparente.

Herramientas de comunicación

Las herramientas de comunicación son esenciales en el sistema judicial, ya que fomentan la transparencia en los procesos y procedimientos, así como facilitan la resolución de conflictos por medios digitales. Asimismo, estas herramientas permiten el acceso a expedientes judiciales, lo que facilita el trabajo y optimiza el tiempo en el que se puede acceder a estos; por ejemplo, estas tecnologías han sido de gran ayuda para la realización de audiencias virtuales garantizando su continuidad durante la pandemia de COVID-19, hacen posible la emisión de notificaciones electrónicas reduciendo los costos y tiempos asociados a tramites tradicionales. En definitiva, estas herramientas proveen una mayor eficiencia operativa, mejoran la confianza de usuarios del sistema judicial y fortalecen el acceso a la justicia. (Reiling, 2011, p. 85)

3.2.2. Satisfacción de los usuarios del sistema judicial

Definiciones de satisfacción de los usuarios del sistema judicial

Rey (2000), plantea que la satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema. Algunos autores sugieren que existe un nivel de satisfacción, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan fuentes alternativas. Al contrario, también puede afirmarse que el nivel de uso de un sistema de información es un indicativo de la satisfacción de los usuarios con ese sistema, sobre todo, cuando principalmente su uso es opcional y no obligatorio, como es el caso de la biblioteca. En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero,

si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio. El usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente, prestación del servicio y sacrificio, los cuales que pueden reducirse a (p.141).

Teorías de satisfacción de usuarios del sistema judicial

Todos los servicios de justicia deben estar caracterizados por su independencia, imparcialidad, celeridad, transparencia, así como por su sustento en principios éticos y comprometidos con la defensa de la Constitución Política y los derechos humanos, con igualdad y plenitud de acceso a todos los ciudadanos.

El funcionamiento adecuado del servicio de justicia constituye un presupuesto esencial para la convivencia social pacífica. En ese sentido, cabe señalar cuán importante es que el sistema de justicia resuelva conflictos entre las personas y entre éstas y el Estado; combata los actos de corrupción y el comportamiento delictivo; garantice la supremacía de la Constitución Política y los Tratados Internacionales ratificados por nuestro país, y garantice el respeto de los derechos de todas las personas.

Dimensiones de satisfacción de usuarios del sistema judicial

Calidad de información judicial

La calidad de información judicial se refiere al grado en que los datos y servicios proporcionados por el sistema judicial satisfacen las expectativas de los usuarios en cuanto a exactitud, facilidad de acceso, transparencia, claridad y utilidad. Esta calidad influye directamente en cómo los ciudadanos perciben la eficacia, equidad y accesibilidad del sistema de justicia.

Según la (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2011) la calidad de la información judicial se encuentra directamente relacionada con la eficiencia en la gestión de procesos y procedimientos judiciales, la claridad de información, así como la accesibilidad a la información judicial garantizan el respeto a los derechos fundamentales así como la satisfacción de las expectativas de los usuarios del sistema digital de justicia, por ello y dada su importancia es necesario que dichos sistemas cumplan con estrictos estándares de transparencia y calidad.

Calidad del servicio judicial

Cumbre Judicial Iberoamericana (2011) enfatiza que la calidad del servicio judicial está estrechamente vinculada con la eficacia, facilidad de acceso y transparencia de los procedimientos judiciales, con el objetivo de proteger los derechos fundamentales y atender de manera efectiva las necesidades de los usuarios del sistema.

Segura (2002), define que la calidad de los servicios judiciales está relacionada con una adecuada gestión de los recursos, la formación continua de los funcionarios judiciales, la claridad en la emisión de decisiones y la capacidad para resolver eficazmente los problemas de los usuarios, con el propósito de garantizar que los procesos sean tanto efectivos como equitativos.

Calidad del sistema judicial

La calidad del sistema judicial está relacionada con la eficacia, la accesibilidad y el desempeño de los servicios judiciales ofrecidos, particularmente cuando se utilizan plataformas electrónicas para su prestación.

Cumbre Judicial Iberoamericana (2011), plantea que la calidad del sistema judicial es la capacidad de los usuarios para acceder a la justicia de forma remota, especialmente en un entorno digital, implica el uso de plataformas electrónicas para presentar demandas, consultar información judicial y dar seguimiento a los procesos. Esto facilita el acceso a los servicios judiciales sin la necesidad de estar físicamente presentes en las instituciones judiciales, promoviendo la eficiencia y comodidad para los usuarios del sistema.

3.3. Marco conceptual

E-justicia

Se refiere al uso de la tecnología implementada a sistema de administración de justicia buscando darle más posibilidades para su mejor funcionamiento.

Influencia

Eduardo Lazcano, La influencia es la capacidad de condicionar el comportamiento de otras personas, o de conceptos como la moda, la economía, el medio ambiente, o el desarrollo urbanístico. (Lazcano de Rojas, 2020)

Satisfacción de usuarios

La satisfacción de los usuarios en el ámbito judicial se define como la evaluación que realizan respecto a la calidad y efectividad del servicio proporcionado. Este concepto mide en qué medida las expectativas de los usuarios son cumplidas, considerando aspectos como la celeridad en los procedimientos, la accesibilidad a los recursos judiciales y el trato recibido por parte del sistema.

Sistema judicial

El sistema judicial es el que procura que los conflictos entre órganos del poder público y entre personas se resuelvan a través de la composición jerárquica de tribunales y juzgados.

Acceso a la información

Busca proveer facilidades de acceso a través de la sistematización de datos mediante técnicas que facilitan la clasificación, categorización y modificación de información a la cual se puede acceder desde cualquier medio.

Fiabilidad

Podemos referirnos a que algo es confiable y que dará el mismo resultado siempre.

Seguridad

Consiste en la existencia de condiciones que garantizan la ausencia de peligro, así como de condiciones que puedan causar daños.

Eficiencia procesal

Se refiere a la capacidad de un proceso para lograr sus objetivos de manera eficaz.

Transparencia y seguridad

La transparencia se refiere a la claridad sobre cómo se crea, procesa, gestiona, transmite, almacena o comparte la información judicial, en cuanto a la seguridad consta de un conjunto de medidas y prácticas que protegen esta información, los dispositivos, las redes o los programas del sistema tecnológico que gestiona la información judicial.

Calidad de información judicial

Se refiere a que los datos cumplan con criterios de precisión, oportunidad, relevancia y comprensibilidad, se enfoca en que el servicio que brinda el sistema judicial satisfaga las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

Calidad de servicio judicial

Se refiere a la capacidad del sistema judicial para identificar, responder y satisfacer las necesidades de los usuarios que interactúan con él.

Calidad de sistema judicial

Se refiere a la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios del sistema de justicia, debiendo cumplir con aspectos como celeridad, simplicidad e innovación.

Herramientas de comunicación

En el contexto judicial son tecnologías que facilitan la interacción entre los actores del sistema de justicia, tales como jueces, abogados, partes procesales y el público en general.

IV. METODOLOGÍA

3.4. Tipo y nivel de investigación.

3.4.1. Enfoque.

El enfoque que se utiliza en la presente investigación es cuantitativo, según el autor Hernández et al. (2014), la investigación cuantitativa se distingue por la recopilación y el análisis de datos numéricos, con el objetivo de descubrir patrones, establecer relaciones o proporcionar explicaciones sobre los fenómenos analizados, empleando herramientas estadísticas y técnicas de medición estructuradas.

La investigación es cuantitativa por que se fundamenta en la recopilación y el análisis de datos numéricos con el fin de analizar la relación entre la aplicación de las TIC en el sistema de justicia y la satisfacción de sus usuarios.

3.1.1. Tipo.

La investigación fue de tipo básica, ya que su principal objetivo, según Cegarra (2012) es ampliar el conocimiento y comprender mejor el tema de estudio, sin centrarse en su aplicación inmediata. Sin embargo, los resultados obtenidos pueden ser útiles en el futuro para desarrollar soluciones prácticas.

3.1.2. Nivel.

El nivel de investigación que se utiliza es descriptivo y correlacional. Según los autores Hernández et al. (2010), la investigación descriptiva y correlacional se enfoca en el análisis de características o fenómenos observados, buscando identificar las relaciones entre variables sin intervenir directamente en los procesos.

La investigación será descriptiva por que explora y describe de manera detallada la implementación de las herramientas de e-justicia y la percepción que los usuarios tienen de ellas y correccional por que Investiga la conexión entre las variables analizadas, como la utilización de las TIC en la e-justicia y el grado de satisfacción de los usuarios.

3.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación a ser aplicado en el presente proyecto es no experimental. Según los autores Hernández et al. (2010), la investigación no experimental se caracteriza por no intervenir deliberadamente en las variables de estudio. En otras palabras, no se manipulan de forma intencional las variables

independientes. Este tipo de investigación se enfoca en observar los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, para posterior

El proceso llevado a cabo para recopilar la información fue el siguiente:

- ✓ La primera población estuvo integrada por 9378 profesionales que tienen experiencia directa con el uso de herramientas de e-justicia en el distrito de Puno.
- ✓ Se calcularon las muestras probabilísticas empleando una fórmula estadística, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.
- ✓ La muestra incluyó a 136, a quienes se aplicó el cuestionario.
- ✓ Los datos recolectados serán procesados y analizados utilizando herramientas estadísticas para interpretar los resultados.

4.3 Hipótesis general y específicas

4.3.1. Hipótesis General

La E-justicia influye significativamente en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024.

4.3.2. Hipótesis Específicas

H.E.1:

Los usos de las TIC en la administración de la justicia influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la justicia.

H.E.1:

La eficiencia procesal influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno – 2024.

H.E.1:

La transparencia y seguridad influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno – 2024.

4.4. Identificación de las variables

4.4.1. Variable independiente

E-JUSTICIA

4.4.2. Variable dependiente

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL

4.5. Matriz de operacionalización de variable

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
<p>VI. E-JUSTICIA: Se refiere a la aplicación de tecnologías de información y comunicación (TIC) En el ámbito judicial optimizar los procesos, ase transparencia y facilitar acceso a los servicios de justicia Para los usuarios.</p>	<p>D.1: El uso de las TIC en el sistema judicial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Audiencias virtuales • Plataformas judiciales digitales • Herramientas de comunicación 	1, 2, 3	<p>Escala de Likert</p> <p>Muy insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Neutral (3), Satisfecho (4), Muy satisfecho (5)</p>	<p>Bajo (9-21) Medio (22-33) Alto (34-45)</p>	Ordinal
	<p>D.2: Eficiencia Procesal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad • Productividad • Simplificación 	4, 5, 6			
	<p>D.3: Transparencia y seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de datos personales • Confidencialidad • Imparcialidad en los procesos digitales 	7, 8, 9			
<p>VD. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL La percepción, ya sea favorable o desfavorable, que tienen los usuarios sobre la calidad de atención y los servicios brindados por el sistema judicial, tomando en cuenta factores como la eficiencia en los procesos, la facilidad de acceso a los servicios y la transparencia en la gestión judicial.</p>	<p>D.1: Calidad de información judicial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estado actual • Proporcionalidad • Relevancia y precisión 	10, 11, 12	<p>Escala de Likert</p> <p>Muy insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Neutral (3), Satisfecho (4), Muy satisfecho (5)</p>	<p>Bajo (9-21) Medio (22-33) Alto (34-45)</p>	Ordinal
	<p>D.2: Calidad del servicio judicial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención recibida • Tiempo • Cumplimiento 	13, 14, 15			
	<p>D.3: Calidad del sistema judicial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Instrucciones • Calidad de sistemas 	16, 17, 18			

Nota: Fuente propia

4.6. Población y muestra

Población: Son todas las personas que interactuaron con el sistema judicial en Puno durante el año 2024, utilizando herramientas de E-justicia.

- ✓ Para nuestra población se consideró 9378 profesionales que tienen experiencia directa con el uso de herramientas de E-justicia en el distrito de Puno.
- ✓ Profesionales registrados en el Colegio de Abogados de Puno, que representaron a usuarios en procesos electrónicos.

Muestra: El muestreo es el proceso mediante el cual se seleccionan ciertos elementos de una población total para su estudio. Por lo tanto, la muestra representa un subconjunto de individuos, casos, eventos o unidades extraídas de la población general. Este subconjunto es elegido similar de manera que mantiene características a las de la población de origen, lo cual permite que los resultados obtenidos puedan generalizarse o aplicarse a toda la población.

Esta garantizará que la investigación recoja las opiniones y experiencias directas de aquellos que han interactuado con los servicios de E-justicia en el distrito de Puno, reflejando de manera precisa su impacto en los usuarios del sistema judicial.

La muestra se tomará de los expertos utilizando la siguiente ecuación:

a) Primera aproximación:

$$n_o = \frac{(Z)^2(P)(Q)(N)}{(E)^2(N - 1) + Z^2(P)(Q)}$$

$$n_o = \frac{(1.96)^2(0.10)(0.90)(9378)}{(0.05)^2(9378-1)+1.96^2(0.10)(0.90)} = 136$$

$$n = 136$$

N=	9378	= Tamaño de la población
P=	0,10	= probabilidad favorable inicial
Q=	0,90	= probabilidad desfavorable inicial
α=	0,05	= nivel de significancia

$$Z = 1,96 = Z_{0.05/2} = 1.96 \text{ (Z de distr. Normal)}$$

$$e = 0,05 = \text{error planteado para la proporción P}$$

La muestra entonces, está compuesta por 136 especialistas del sistema judicial, quienes representan una gran diversidad de roles dentro del sistema judicial de Puno.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Encuesta: La encuesta, es la técnica empleada en la recolección de datos e información de los usuarios del sistema digital judicial de Puno, sus opiniones, experiencias y percepciones, relacionado al uso de tecnologías de la información y comunicación. A través de este método, se planea obtener información sobre su efecto en la satisfacción de los usuarios respecto a su experiencia con la gestión judicial.

Cuestionario: El cuestionario, es una herramienta de recolección de datos, de creación propia, diseñada específicamente para este estudio. Su composición consta de una serie de preguntas diseñadas para el análisis de la implementación de la E-justicia y su impacto en la percepción y calidad del servicio judicial, el cuestionario entonces es utilizado para la recolección de información que permite obtener datos esenciales sobre la E-justicia el cual se aplica a usuarios del sistema judicial. Para garantizar su validez y confiabilidad, el cuestionario ha sido revisado y validado por expertos en el área. Su aplicación se realizará a través de Google Forms, permitiendo una recopilación eficiente y organizada de las respuestas.

Matriz de validación de instrumento

Tabla 2

Matriz de validación de instrumento

NOMBRE DEL EXPERTO	DNI	GRADO ACADEMICO	EVALUACION
Bari Leoncio Huaman Condori	01705195	ABOGADO	CUMPLE
Victor Alex Hinojosa Medina	44095884	ABOGADO	CUMPLE
Susan Katherine Valdivia Figueroa	73149884	ABOGADO	CUMPLE

Nota. Esta tabla muestra la validación de los expertos para el cuestionario de las variables

Confiabilidad de los instrumentos

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos utilizados, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach.

En 1951, Lee J. Cronbach describió el coeficiente alfa de Cronbach, es un indicador de la confiabilidad interna de una escala, que analiza el grado de relación entre los elementos de un instrumento de medición. En términos simples, refleja el valor promedio de las correlaciones entre los elementos. El valor mínimo aceptable es 0.70, por debajo de ese valor sugieren una baja consistencia interna, mientras que valores cercanos a 0.90 reflejan una alta consistencia interna. (Celina & Campo, 2005, p. 577)

Tabla 3
Alfa de Cronbach aplicado al cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.971	18

Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

Según los resultados obtenidos en la prueba, mediante la aplicación de SPSS Statistics 29.0 se obtuvo del cuestionario un coeficiente de $\alpha = 0.971$, lo cual nos indicó según la escala que el instrumento tiene muy alta confiabilidad, y se puede aplicar en otras investigaciones.

4.8. Técnica de análisis y procedimiento de datos.

Se llevo a cabo un análisis descriptivo, la información obtenida fue analizada y organizada mediante el uso de software estadístico como Excel y SPSS, para identificar las características de las variables estudiadas, así como análisis correlacionales para examinar la conexión entre la implementación de la E-justicia y el nivel de satisfacción de los usuarios.

4.9. Técnica de análisis y procedimiento de datos.

Se llevo a cabo un análisis descriptivo, la información obtenida fue analizada y organizada mediante el uso de software estadístico como Excel y SPSS, para identificar las características de las variables estudiadas, así como análisis correlacionales para examinar la conexión entre la implementación de la E-justicia y el nivel de satisfacción de los usuarios.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

En la presente investigación se evalúa los resultados derivados de la encuesta realizada en la muestra correspondiente, la cual constó de 18 interrogantes realizadas de acuerdo a los indicadores de la variable dependiente e independiente a través de los cuales se explica el grado de influencia que existe entre la E-justicia con respecto a la satisfacción de todos los usuarios en la ciudad de Puno. De acuerdo a toda la información recolectada, evaluada y procesada de la encuesta efectuada a los usuarios del sistema judicial, se ha construido los respectivos cuadros en los cuales se han determinado los porcentajes acompañados de sus correspondientes gráficos, como sigue:

Se realizó el análisis con respectivos gráficos y cuadros para determinar la influencia de E-justicia en el sistema judicial de Puno y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Puno.

5.1.1. El uso de las TIC en el sistema judicial de Puno, según los usuarios

A continuación, se presentan los resultados relacionados con la utilización de las (TIC) en el sistema judicial, obtenidos a partir del cuestionario aplicado a 136 usuarios del sistema judicial de Puno.

Tabla 4

El uso de las TIC en el sistema judicial

EL USO DE LAS TIC EN EL SISTEMA JUDICIAL						
	1. ¿Qué tan satisfecho/a esta usted con el uso de las audiencias virtuales en el sistema judicial?		2. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra con el uso de plataformas digitales con las que cuenta el sistema judicial?		3. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la funcionalidad de herramientas de comunicación tales como chats, grabaciones, herramientas para compartir pantalla, etc. que ofrece el sistema judicial?	
	N	%	N	%	N	%
MUY INSATISFECHO/A	14	10.30%	8	5.90%	8	5.90%
INSATISFECHO/A	22	16.20%	16	11.80%	10	7.40%

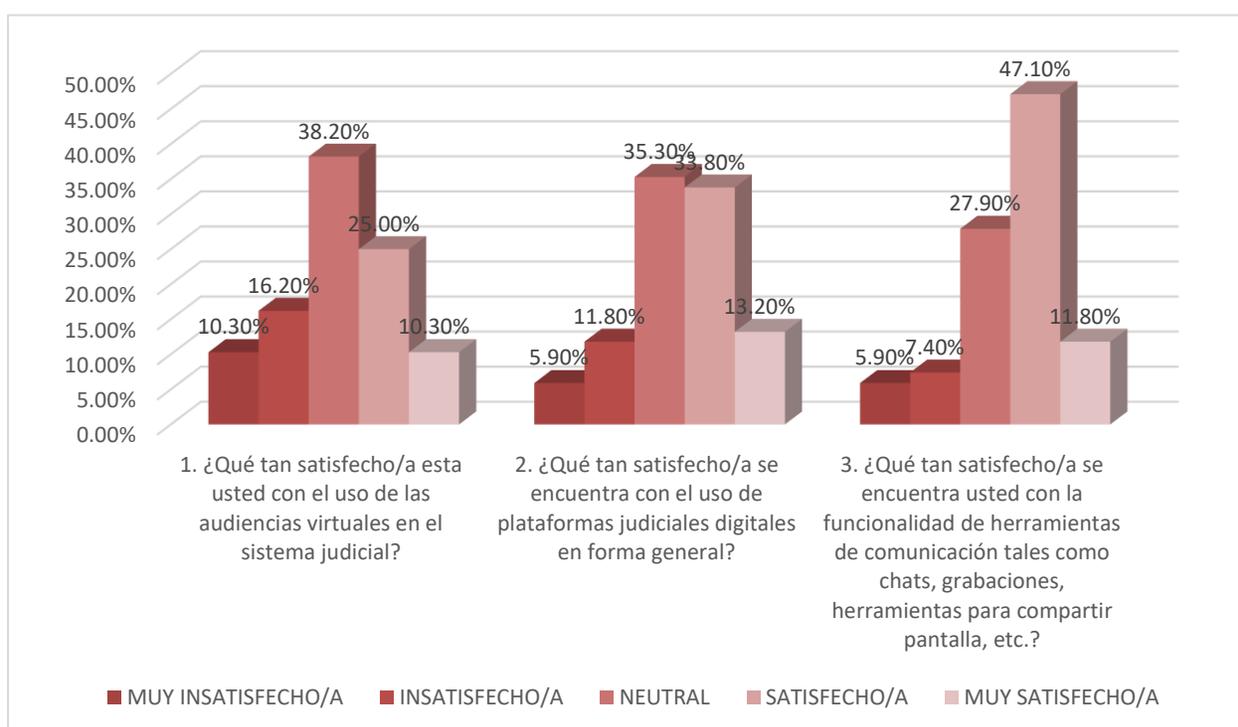
NEUTRAL	52	38.20%	48	35.30%	38	27.90%
SATISFECHO/A	34	25.00%	46	33.80%	64	47.10%
MUY SATISFECHO/A	14	10.30%	18	13.20%	16	11.80%
TOTAL	136	100%	136	100%	136	100%

Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

EL USO DE LAS TIC EN EL SISTEMA JUDICIAL EN %

Figura 1

El uso de las TIC en el sistema judicial en %



Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

5.1.2. Eficiencia Procesal en el sistema judicial de Puno, según los usuarios

Tabla 5

Eficiencia Procesal

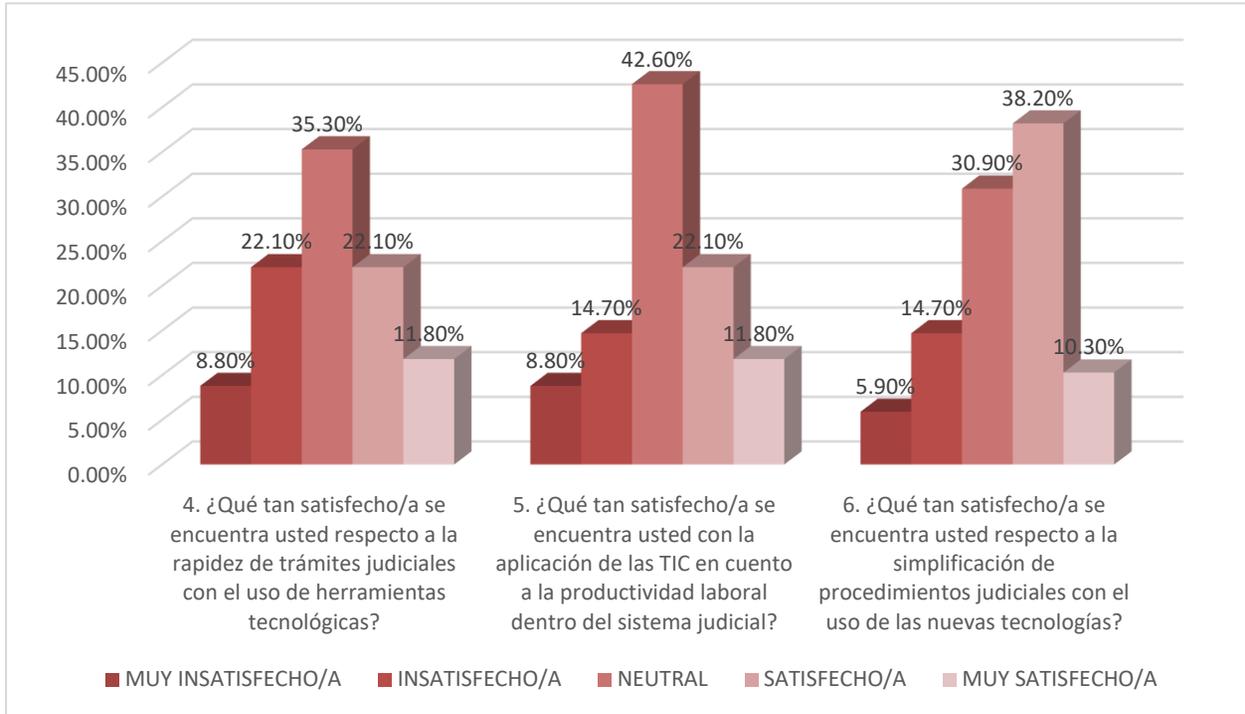
EFICIENCIA PROCESAL

	4. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted respecto a la rapidez y celeridad de los trámites judiciales con el uso de herramientas tecnológicas?		5. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la aplicación de las TIC en cuanto a la productividad laboral dentro del sistema judicial?		6. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted respecto a la simplificación de procedimientos judiciales con el uso de las nuevas tecnologías?	
	N	%	N	%	N	%
MUY INSATISFECHO/A	12	8.80%	12	8.80%	8	5.90%
INSATISFECHO/A	30	22.10%	20	14.70%	20	14.70%
NEUTRAL	48	35.30%	58	42.60%	42	30.90%
SATISFECHO/A	30	22.10%	30	22.10%	52	38.20%
MUY SATISFECHO/A	16	11.80%	16	11.80%	14	10.30%
Total	136	100%	136	100%	136	100%

Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

EFICIENCIA PROCESAL EN %

Figura 2
Eficiencia Procesal en %



Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

5.1.3. Transparencia y seguridad en el sistema judicial de Puno, según los usuarios

Tabla 6
Transparencia y seguridad

TRANSPARENCIA Y SEGURIDAD	
7. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las medidas de seguridad implementadas para proteger datos personales en lo que concierne plataformas judiciales digitales?	
8. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted respecto a la confidencialidad de información que proporciona el sistema judicial digital?	
9. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted respecto a la transparencia de los procedimientos judiciales digitales para garantizar su imparcialidad?	

	N	%	N	%	N	%
MUY INSATISFECHO/A	4	2.90%	10	7.40%	12	8.80%
INSATISFECHO/A	24	17.60%	8	5.90%	16	11.80%
NEUTRAL	44	32.40%	62	45.60%	60	44.10%
SATISFECHO/A	48	35.30%	40	29.40%	36	26.50%
MUY SATISFECHO/A	16	11.80%	16	11.80%	12	8.80%
Total	136	100%	136	100%	136	100%

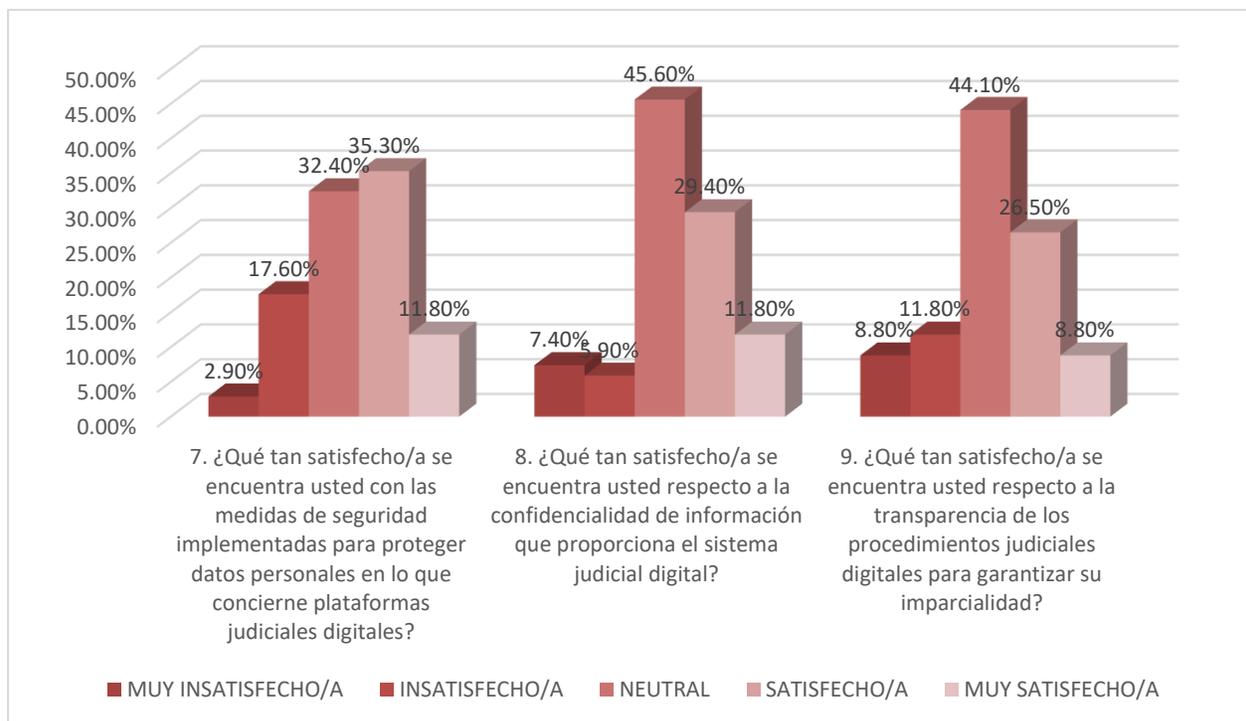
Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno

Elaboración: propia

TRANSPARENCIA Y SEGURIDAD

Figura 3

Transparencia y seguridad en %



Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno

Elaboración: propia

5.1.4. Calidad de información en el sistema judicial de Puno, según los usuarios

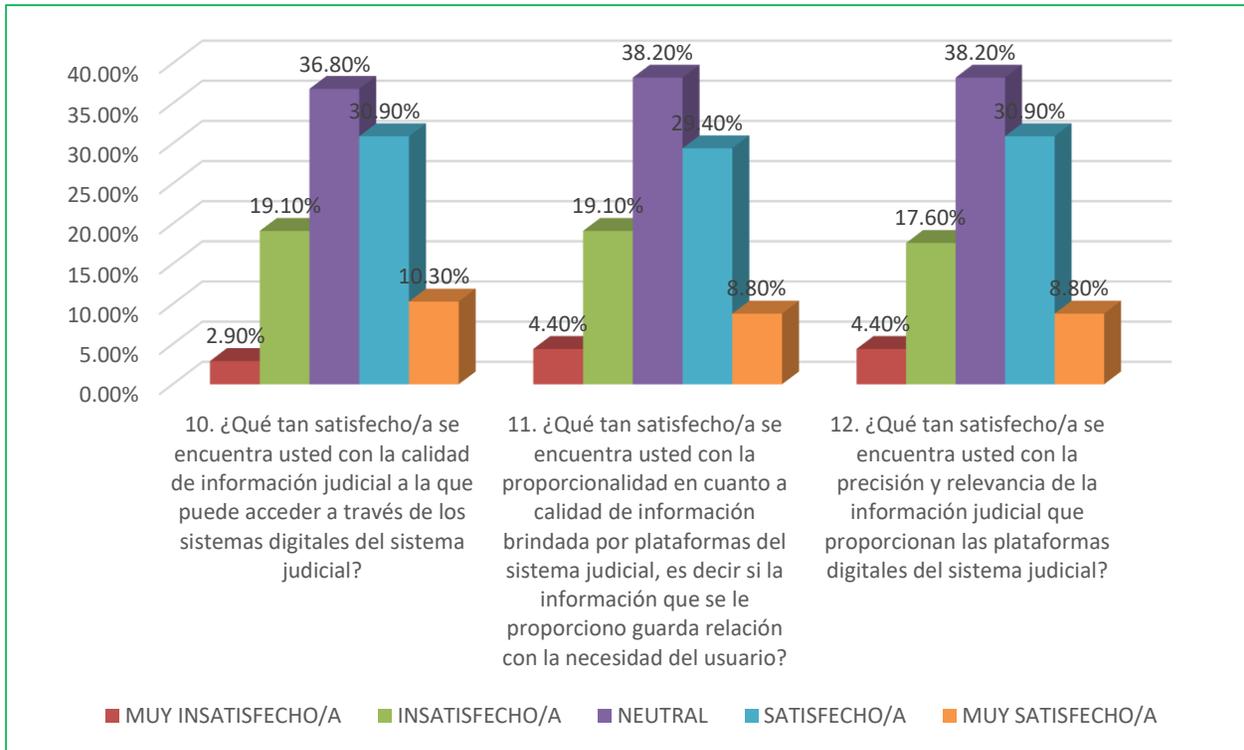
Tabla 7
Calidad de información judicial

CALIDAD DE INFORMACIÓN JUDICIAL						
	10. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la calidad de información judicial a la que puede acceder a través de los sistemas digitales del sistema judicial?		11. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la información brindada por las plataformas del sistema judicial, es decir si la información que se le proporciona guarda relación con la necesidad del usuario?		12. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la precisión y relevancia de la información judicial que proporcionan las plataformas digitales del sistema judicial?	
	N	%	N	%	N	%
MUY INSATISFECHO/A	4	2.90%	6	4.40%	6	4.40%
INSATISFECHO/A	26	19.10%	26	19.10%	24	17.60%
NEUTRAL	50	36.80%	52	38.20%	52	38.20%
SATISFECHO/A	42	30.90%	40	29.40%	42	30.90%
MUY SATISFECHO/A	14	10.30%	12	8.80%	12	8.80%
Total	136	100%	136	100%	136	100%

Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

CALIDAD DE INFORMACIÓN JUDICIAL EN %

Figura 4
Calidad de información judicial en %



Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
 Elaboración: propia

5.1.5. Calidad de servicio en el sistema judicial de Puno, según los usuarios

Tabla 8
Calidad del servicio judicial

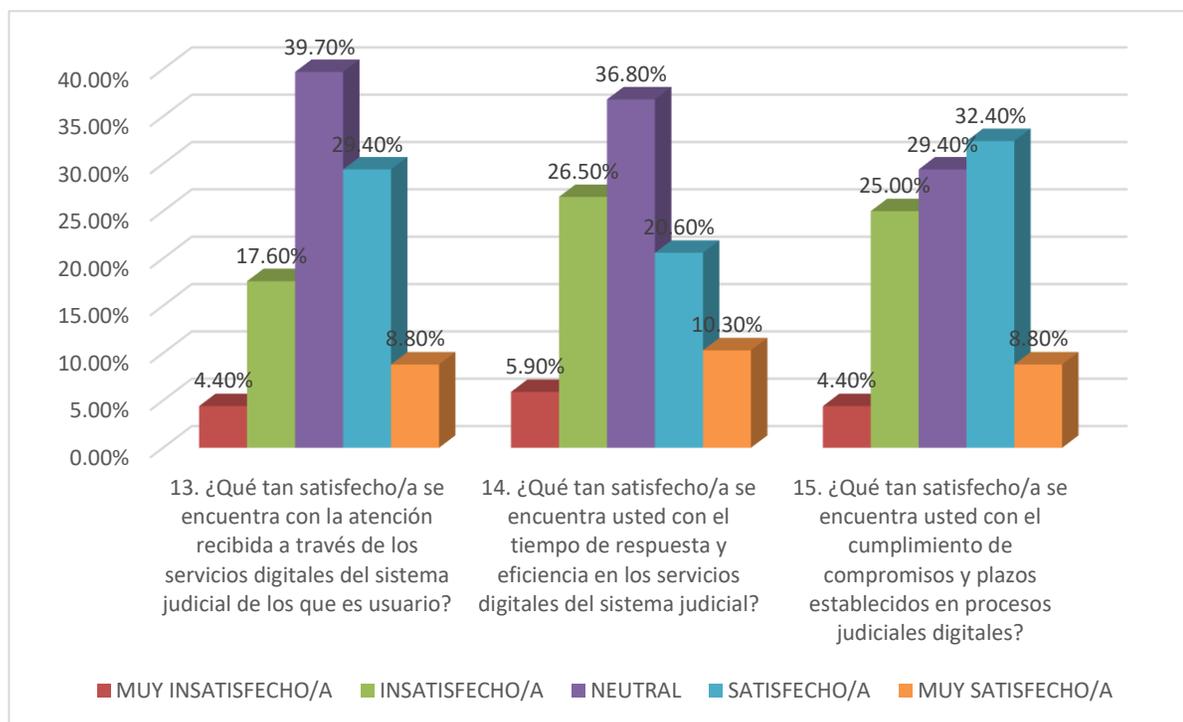
CALIDAD DEL SERVICIO JUDICIAL	
13. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra con la atención recibida a través de los servicios digitales tales como Chatbot, MAU, CEJ, etc.?	14. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el tiempo de respuesta y eficiencia en los servicios digitales mencionados en la pregunta anterior?
15. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el cumplimiento de normativa y plazos establecidos de parte de los servidores judiciales?	

	N	%	N	%	N	%
MUY INSATISFECHO/A	6	4.40%	8	5.90%	6	4.40%
INSATISFECHO/A	24	17.60%	36	26.50%	34	25.00%
NEUTRAL	54	39.70%	50	36.80%	40	29.40%
SATISFECHO/A	40	29.40%	28	20.60%	44	32.40%
MUY SATISFECHO/A	12	8.80%	14	10.30%	12	8.80%
Total	136	100%	136	100%	136	100%

Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

CALIDAD DEL SERVICIO JUDICIAL

Figura 5
Calidad del servicio judicial en %



Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

5.1.6. Calidad del sistema en el sistema judicial de Puno, según los usuarios

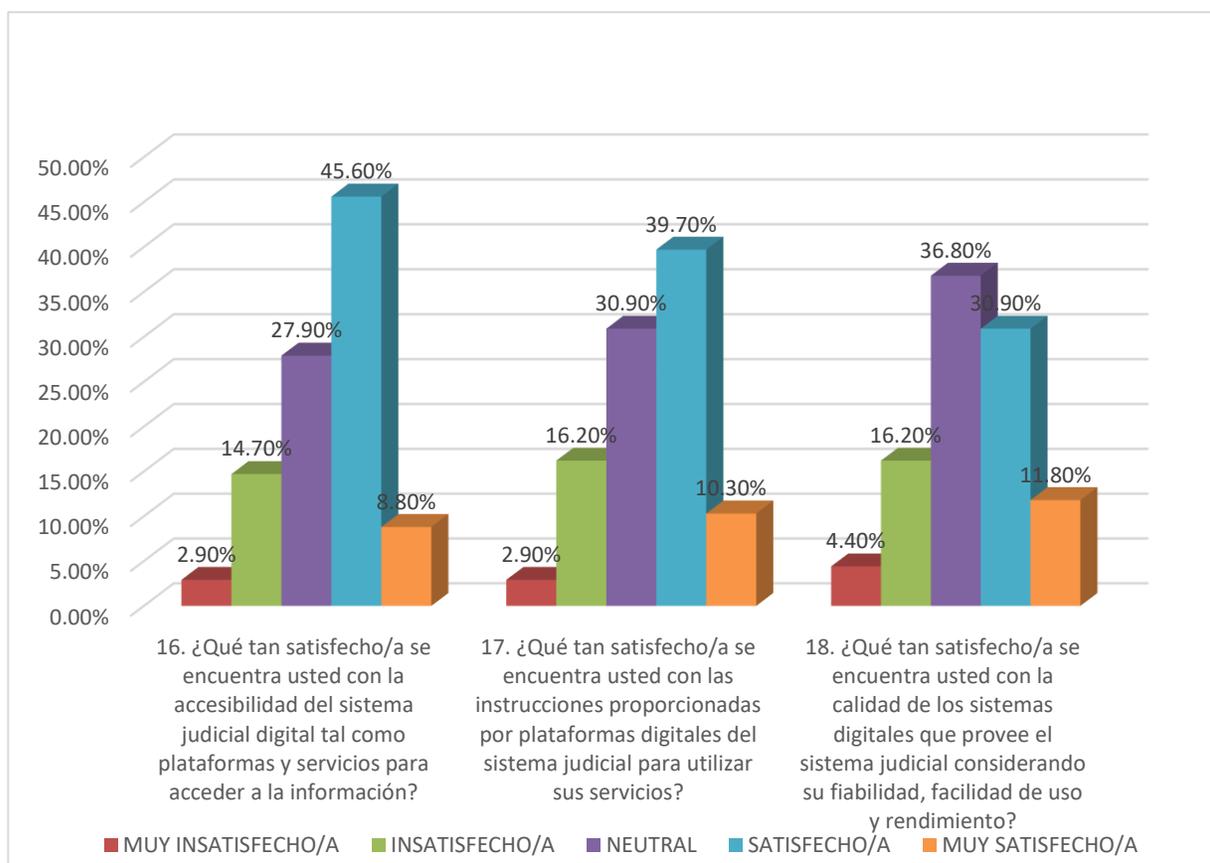
Tabla 9
Calidad del sistema judicial

CALIDAD DEL SISTEMA JUDICIAL						
	16. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la accesibilidad del sistema judicial digital tal como plataformas y servicios para acceder a la información?		17. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las instrucciones proporcionadas por plataformas digitales tales como tutoriales, guías y otros del sistema judicial?		18. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la calidad y la optimización de las diversas plataformas digitales que provee el sistema judicial considerando su fiabilidad, facilidad de uso y rendimiento?	
	N	%	N	%	N	%
MUY INSATISFECHO/A	4	2.90%	4	2.90%	6	4.40%
INSATISFECHO/A	20	14.70%	22	16.20%	22	16.20%
NEUTRAL	38	27.90%	42	30.90%	50	36.80%
SATISFECHO/A	62	45.60%	54	39.70%	42	30.90%
MUY SATISFECHO/A	12	8.80%	14	10.30%	16	11.80%
Total	136	100%	136	100%	136	100%

Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

CALIDAD DEL SISTEMA JUDICIAL

Figura 6
Calidad del sistema judicial en %



Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

5.1.7. La E-justicia en el sistema judicial de Puno, según los usuarios

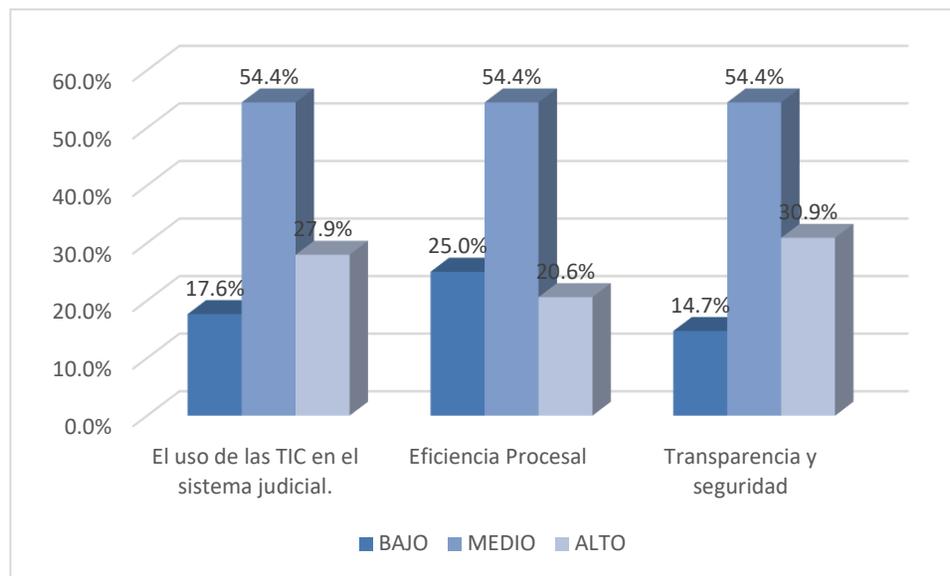
Tabla 10
E-justicia en el sistema judicial

		VARIABLE 1					
		El uso de las TIC en el sistema judicial.		Eficiencia Procesal		Transparencia y seguridad	
		N	%	N	%	N	%
E- JUSTICIA	BAJO	24	17.60%	34	25.00%	20	14.70%
	MEDIO	74	54.40%	74	54.40%	74	54.40%
	ALTO	38	27.90%	28	20.60%	42	30.90%
	Total	136	100.00%	136	100.00%	136	100.00%

Nota. Cuestionario aplicado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno

E-JUSTICIA EN EL SISTEMA JUDICIAL EN %

Figura 7
E-justicia en el sistema judicial en %



Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

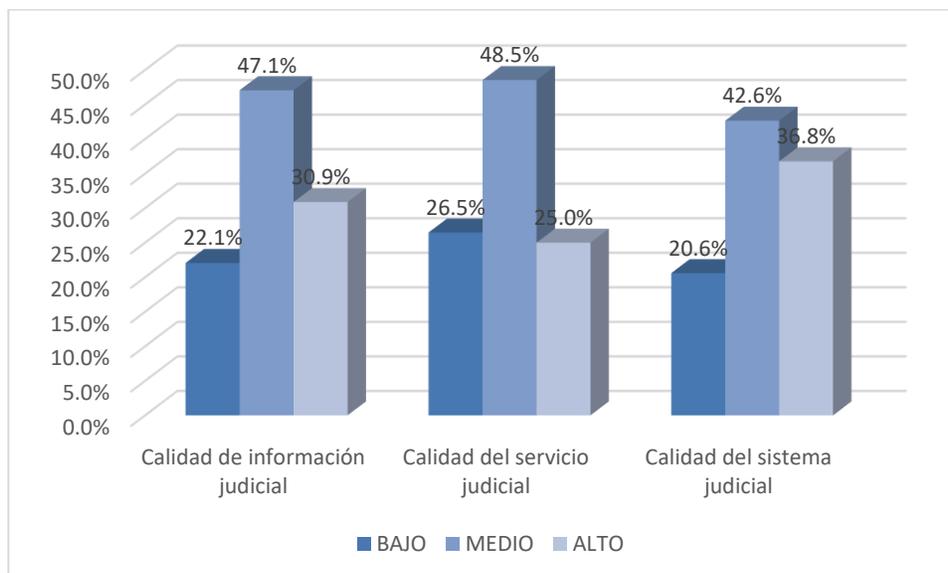
5.1.8. Satisfacción de los usuarios en el sistema judicial de Puno, según los usuarios

Tabla 11
Satisfacción de los usuarios del sistema judicial

		VARIABLE 2					
		Calidad de información judicial		Calidad del servicio judicial		Calidad del sistema judicial	
		N	%	N	%	N	%
Satisfacción de los usuarios del sistema judicial	BAJO	30	22.10%	36	26.50%	28	20.60%
	MEDIO	64	47.10%	66	48.50%	58	42.60%
	ALTO	42	30.90%	34	25.00%	50	36.80%
	Total	136	100.00%	136	100.00%	136	100.00%

Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

Figura 8
Satisfacción en %



Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

5.2. Interpretación de resultados

5.2.1. El uso de las TIC en el sistema judicial

Interpretación

Como se muestra en la tabla 4 y figura 1, respecto al uso de las TIC en el sistema judicial, es mayormente positiva, refiriéndonos a herramientas de comunicación (47.1%), y plataformas judiciales digitales (35.3%), mientras que las audiencias virtuales presentan respuestas neutrales (38.2%).

Análisis

Esto significa que, aunque las opiniones negativas son minoría en todos los casos, las audiencias virtuales son las que generan más incertidumbre, lo que sugiere oportunidades de mejora. En general las TIC están contribuyendo al sistema judicial, pero es necesario optimizar su implementación, especialmente en la realización de audiencias virtuales para aumentar la satisfacción de los usuarios.

5.2.2. Eficiencia Procesal

Interpretación

Como se muestra en la tabla 5 y figura 2. La percepción sobre la eficiencia procesal con el uso de las TIC en el sistema es mayormente neutral, con la simplificación de procedimientos como el aspecto mejor valorado positivamente con (38.20%) entre usuarios satisfechos, seguido de la valoración con mayor neutral se registra en la productividad laboral con (42.60%) y la rapidez en trámites también tiene la mayor valoración neutral con (35.30%)

Análisis

Esto significa que, los altos porcentajes de respuestas neutrales especialmente la productividad (42.6%) sugieren que muchos usuarios no perciben un impacto claro en la eficiencia. Aunque las TIC han mejorado ciertos procesos, aún hay un gran margen para optimizar su implementación y generar una mayor percepción de beneficio en trámites de rapidez y productividad dentro del sistema judicial.

5.2.3. Transparencia y seguridad

Interpretación

Como se muestra en la tabla 6 y figura 3. La percepción sobre transparencia y seguridad en el sistema judicial digital muestra una satisfacción moderada, con la seguridad de datos personales como el aspecto mejor valorado (35.30%) entre usuarios satisfechos muy satisfechos, seguido de la confidencialidad de la información con una mayor valoración de neutral (45.60%) y la transparencia de los procedimientos judiciales también tiene una mayor valoración neutral con un porcentaje de (44.10%).

Análisis

Esto significa, un alto porcentaje de usuarios mantiene una postura neutral especialmente en cuanto a la confidencialidad (45.60%) y transparencia (44.1%), lo que sugiere incertidumbre sobre el impacto real de las TIC en estos aspectos. Aunque las medidas de seguridad y transparencia han sido bien recibidas en general, la alta tasa de respuestas neutrales indica que es necesario fortalecer la confianza de los usuarios en la imparcialidad y protección de la información en el ámbito digital.

5.2.4. Calidad de información judicial

Interpretación

Como se muestra en la tabla 7 y figura 4, sobre la calidad de información judicial. Se percibe proporcionada por los sistemas digitales es mayormente neutral o positiva, en la calidad de acceso a la información como el aspecto mejor valorado con (30.90%) seguido de la relevancia de la información también con (30.90%) y el mayor porcentaje de respuestas que se encuentra en la categoría neutral, con un (38.20%) en la proporcionalidad de la información y (38.20%) en la precisión y relevancia de la información.

Análisis

Esto significa, un porcentaje significativo de usuarios mantiene una postura neutral, especialmente en la proporcionalidad (38.20%) y precisión de la información (38.20%), lo que sugiere que aún hay margen de mejora en la personalización y exactitud de los datos proporcionados. Aunque en nivel de insatisfacción es relativamente bajo, se destaca la necesidad de optimizar el acceso a información más relevante y ajustada a las necesidades de los usuarios.

5.2.5. Calidad del servicio judicial

Interpretación

Como se muestra en la tabla 8 y figura 5, sobre calidad del servicio judicial. Se presenta un equilibrio entre la satisfacción e insatisfacción de los usuarios, con una tendencia predominante a respuestas neutral especialmente en la atención recibida (39.70%) y en el tiempo de respuesta (36.80%) la satisfacción es mayor en el cumplimiento de plazos y compromisos (32.40%) entre usuarios satisfechos muy satisfechos lo que indica que los usuarios valoran la fiabilidad del sistema en este aspecto.

Análisis

Esto significa, que la insatisfacción en eficiencia y tiempos de respuesta alcanza un (26.50%), lo que sugiere una percepción de lentitud o falta de agilidad, la alta tasa de respuestas neutrales y la insatisfacción en eficiencia reflejan áreas de mejora en términos de rapidez, atención al usuario y cumplimiento de expectativas en la gestión de los procesos judiciales digitales.

5.2.6. Calidad del sistema judicial

Interpretación

Como se muestra en la tabla 9 y figura 6, sobre la calidad del sistema judicial se percibe que es mayormente positiva, destacando la satisfacción con la accesibilidad a la información (45.60%) entre usuario satisfechos, seguido de las instrucciones proporcionadas para utilizar los servicios digitales, un (30.90%) se mantiene neutral y la facilidad de uso y rendimiento la percepción es más dividida, con un (36.80%) neutra y un (30.90%) satisfecho.

Análisis

Esto significa, que la satisfacción con la accesibilidad a la información que, aunque la accesibilidad es bien valorada, hay oportunidades para mejorar la usabilidad y la claridad en las instrucciones para hacer el sistema más eficiente y accesible para los usuarios.

5.2.7. E-justicia

Interpretación

Como se muestra en la tabla 10 y figura 7, respecto al uso de las TIC en el sistema judicial, la eficiencia procesal, así como la transparencia y seguridad. Se refleja que la mayoría de los encuestados perciben un uso medio de las TIC (54.4%), mientras que un (17.6%) lo considera bajo y un (27.9%) alto, por otro lado, en cuanto a la eficiencia procesal el (54.4%) la califica como media, el (25.0%) como baja y solo un (20.6%) como alta, lo que representa una menor percepción de mejora en este aspecto. Mientras la transparencia y seguridad son vistas como medias por el (54.4%), bajas por el (14.7%) y altas por el (30.9%), reflejando un impacto positivo del uso de las TIC en este ámbito

Análisis

Esto significa, que la mayoría de los encuestados perciben un uso medio de las TIC en el sistema judicial, con un impacto mayor en la transparencia y seguridad que en la eficiencia procesal. Aunque las TIC están contribuyendo al sistema, aún existen oportunidades de mejora, especialmente en la optimización de los procesos judiciales.

5.2.8. Satisfacción de los usuarios del sistema judicial

Interpretación

Como se muestra en la tabla 11 y figura 8. Sobre satisfacción de los usuarios de sistema judicial, se perciben la calidad de la información judicial (47.1%), del

servicio judicial (48.5%) y del sistema judicial (42.6%) en un nivel medio. Sin embargo, la calidad del servicio judicial tiene la mayor proporción de valoraciones bajas (26.5%), mientras que la calidad de sistema judicial es la mejor valorada, con un (36.8%) de opiniones altas. Ello indica que, aunque la satisfacción de los usuarios en general es moderada, el servicio judicial es el aspecto con mayor oportunidad de mejora.

Análisis

Esto significa, que la mayoría de los usuarios del sistema judicial tienen una percepción media de la calidad de la información, el servicio y el sistema en general. Sin embargo, la calidad de servicio judicial es el aspecto con mayor porcentaje de valoraciones bajas. En contraste, la calidad del sistema judicial es la mejor valorada, con un (36.8%) de opiniones altas, lo que indica una mayor satisfacción en este ámbito, esto sugiere que hay oportunidades de mejora, especialmente en la prestación del servicio judicial.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial.

6.1.1. Relación entre e-justicia y la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en Puno, según los usuarios

Para evaluar la relación entre el uso de la e-justicia y la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en Puno, se realizó un análisis previo sobre la normalidad de los datos. Dado que los datos provienen de respuestas en una escala ordinal de encuestas, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, como se puede ver en la tabla 12. Los resultados mostraron que los datos relacionados no se distribuyen normalmente, ya que el valor de P fue 0.000, inferior al umbral de 0.05. Por lo tanto, se optó por utilizar pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis de evaluación.

Tabla 12
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
E-JUSTICIA	0.332	136	0.000	0.763	136	0.000
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	0.258	136	0.000	0.802	136	0.000

Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

Dado que los datos no siguen una distribución normal, se procedió a calcular la correlación mediante la prueba Rho de Spearman. Como se muestra en la tabla 13, se obtuvo un coeficiente de correlación de $R=0.682$. Es decir que, en la ciudad de Puno, se encontró una relación alta entre el uso de las TIC en el sistema judicial y la satisfacción de los usuarios, según la percepción de los encuestados.

Tabla 13

Correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre el uso de las TIC en el sistema judicial y la satisfacción de usuarios

			El uso de las TIC en el sistema judicial	SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL
Rho de Spearman	El uso de las TIC en el sistema judicial	Coeficiente de correlación	1.000	.682**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	136	136
		<hr/>		
SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL	SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL	Coeficiente de correlación	.682**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	136	136
		<hr/>		

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

Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno

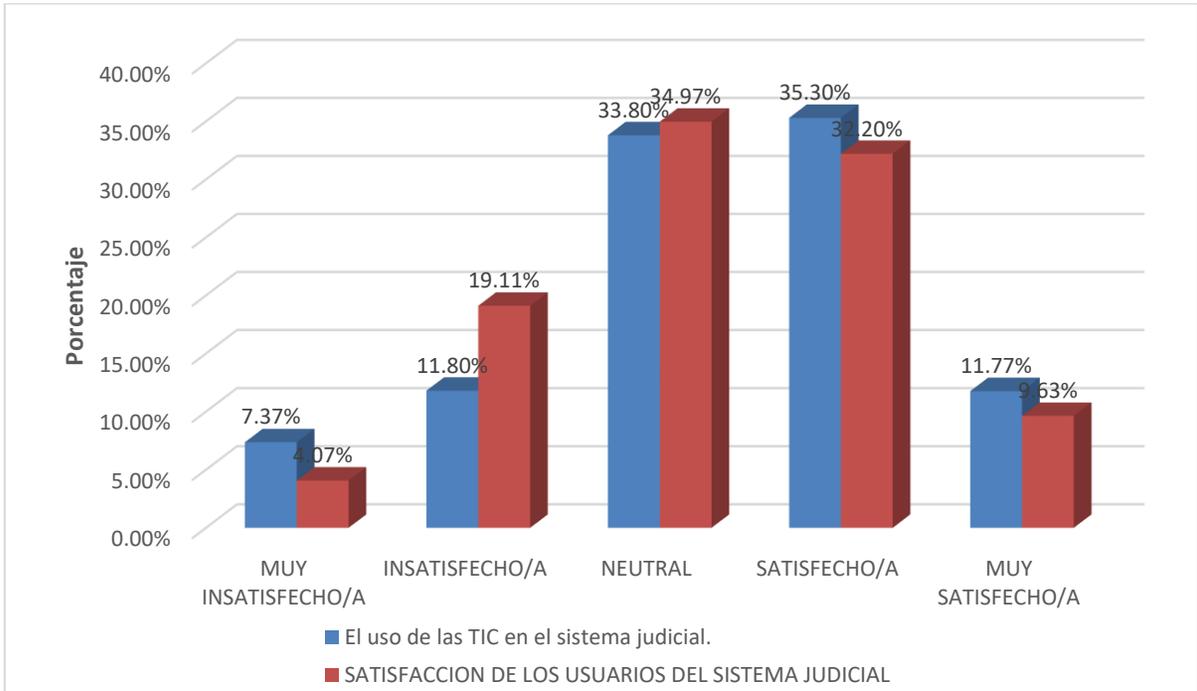
Elaboración: propia

Se puede observar en la tabla 13 que el coeficiente de correlación $R = 0.682$ sugiere que el uso de las TIC en el sistema judicial tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios.

Los resultados se muestran en la figura 9.

Figura 9

Relación entre el uso de las TIC en el sistema judicial y la satisfacción de usuarios



Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno

Elaboración: propia

6.1.2. Relación entre eficiencia procesal y la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en Puno, según los usuarios

La correlación mediante la prueba Rho de Spearman. Como se muestra en la tabla 14, se obtuvo un coeficiente de correlación de $R=0.638$. Es decir que, en la ciudad de Puno, se encontró una relación alta entre eficiencia procesal en el sistema judicial y la satisfacción de los usuarios, según la percepción de los encuestados.

Tabla 14

Correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre eficiencia procesal y la satisfacción de usuarios

	Eficiencia Procesal (Agrupada)	SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL (Agrupada)
Rho de Spearman	1.000	.638**
Coeficiente de correlación		

	Sig. (bilateral)		0.000
	N	136	136
SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.638**	1.000
	N	136	136

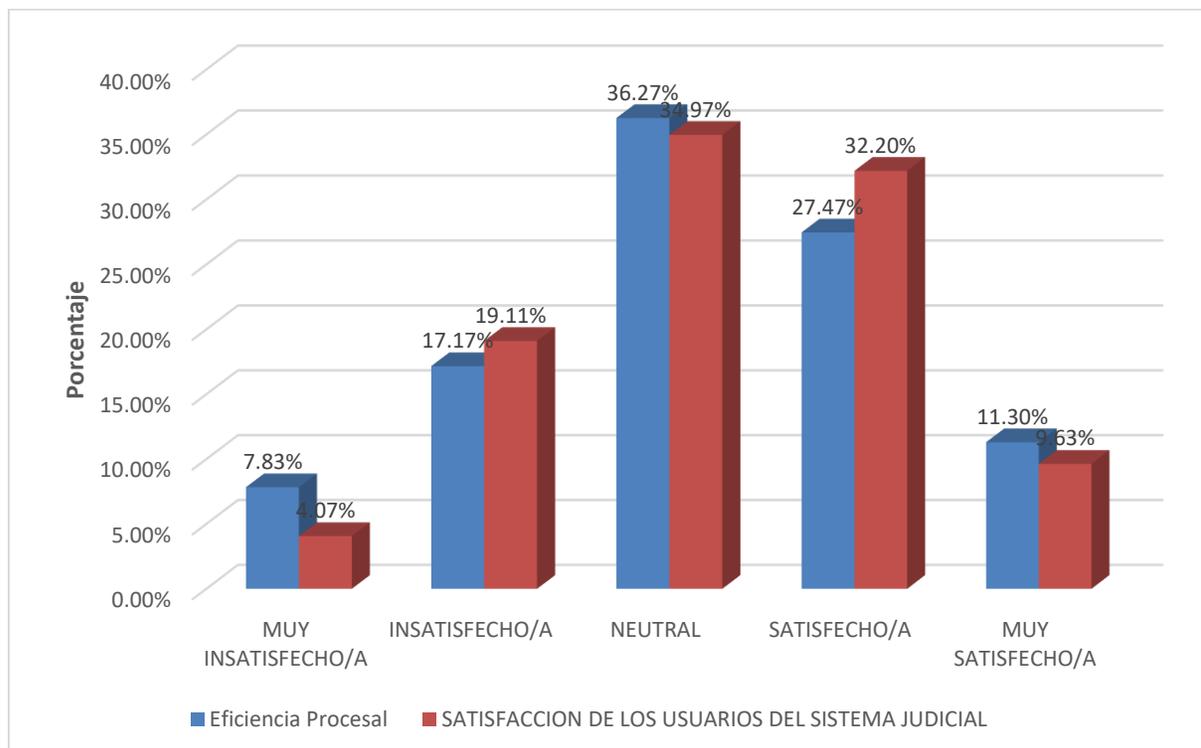
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

Se puede observar en la tabla 14 el coeficiente de correlación $R = 0.638$ sugiere que la eficiencia procesal tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios.

Los resultados se muestran en la figura 10.

Figura 10
Relación entre eficiencia procesal y la satisfacción de usuarios



Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

6.1.3. Relación entre transparencia y seguridad y la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en Puno, según los usuarios

La correlación mediante la prueba Rho de Spearman. Como se muestra en la tabla 15, se obtuvo un coeficiente de correlación de $R=0.654$. Es decir que, en la ciudad de Puno, se encontró una relación alta entre transparencia y seguridad en el sistema judicial y la satisfacción de los usuarios, según la percepción de los encuestados.

Tabla 15

Correlación no paramétrica de Rho de Spearman entre transparencia y seguridad y la satisfacción de usuarios

		Transparencia y seguridad	SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL
Rho de Spearman		1.000	.654**
	Transparencia y seguridad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.000
		N	136
SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL		.654**	1.000
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.000
		N	136

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

Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno

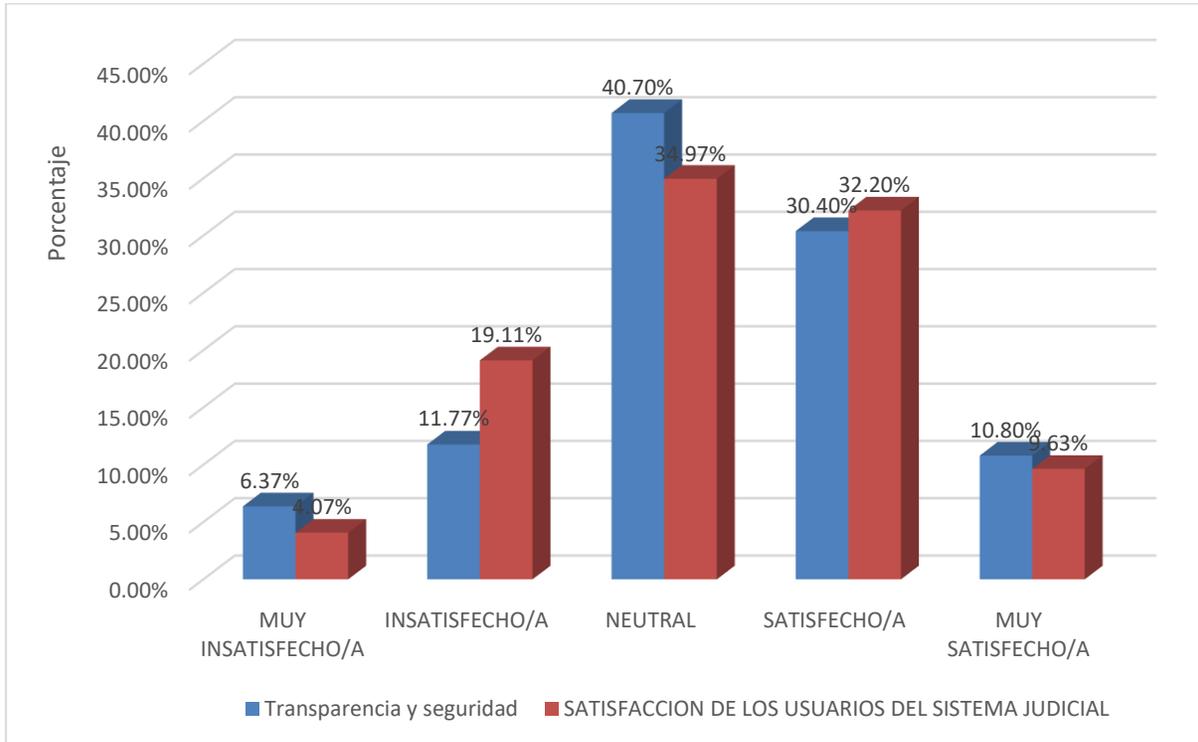
Elaboración: propia

Se puede en la tabla 15 el coeficiente de correlación $R = 0.654$ sugiere que la transparencia y seguridad tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios.

Los resultados se muestran en la figura 11.

Figura 11

Relación entre transparencia y seguridad y la satisfacción de usuarios



Fuente: Cuestionario administrado a los 136 usuarios del sistema judicial de Puno
Elaboración: propia

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

Los resultados de la investigación muestran que el uso de las (TIC) en el sistema judicial es mayormente visto de manera positiva, destacándose especialmente las herramientas de comunicación (47,1%) y las plataformas judiciales digitales (35,3%). Sin embargo, las audiencias virtuales generan más incertidumbre, con un (38,2%) de respuestas neutrales con respecto a las audiencias virtuales. De manera similar lo encontró (Rivas, 2019), en su investigación titulada “Uso de las tecnologías de la información y comunicación, y su contribución a la eficiencia y transparencia, de la corte superior de justicia de Ayacucho”, donde concluyeron que:

“Los resultados revela una percepción negativa desde el punto de vista de los funcionarios judiciales, donde el 59% considera inadecuado el uso general de las TIC, y el 55% opina que su implementación específica para los funcionarios tampoco es apropiada. A pesar de esto, este estudio también señala que una mejora en el uso de las TIC podría tener un impacto positivo en la eficiencia de la gestión judicial.”

No se identificaron muchas similitudes, ya que en la presente investigación los usuarios tienen una percepción mayormente positiva (47,1%) de los encuestados, con algunos aspectos neutrales (38,2%), asimismo en lo encontrado por (Rivas, 2019), la mayoría de los funcionarios considera que su implementación es inadecuada (59%) lo cual la percepción negativa es mucho más fuerte, aunque ambas partes reconocen la importancia de las TIC.

Los resultados de la investigación indican que la percepción sobre la eficiencia procesal con el uso de las TIC en el sistema judicial es principalmente neutral. La simplificación de procedimientos es el aspecto mejor valorado positivamente (38,20%), mientras que la productividad laboral (42,60%) y la rapidez en trámites (35,30%) tienen las mayores respuestas neutrales. Por el contrario (Morocco, 2023), en su investigación titulada “El acceso a la justicia a través del uso del aplicativo chatbot-pj de los litigantes de la corte superior de justicia de puno – 2023”, encontró que:

“el aplicativo Chatbot-PJ es eficaz para brindar información, pero su impacto está limitado porque el 58% de los encuestados desconocía su existencia lo que limita su impacto en la eficiencia procesal y en la optimización de tiempos y recursos”

Aunque no hay muchas similitudes en la percepción del impacto, dado que en la presente predomina una percepción neutral sobre la eficiencia procesal (42.60% en productividad), mientras que en el estudio de (Morocco, 2023), se observa que, aunque el Chatbot-PJ ha contribuido a la reducción de tiempos administrativos, su impacto sigue siendo limitado debido a la falta de difusión. No obstante, ambas investigaciones coinciden en que, si bien la implementación de TIC ha permitido optimizar ciertos procesos judiciales, aún existen oportunidades de mejora tanto en su aplicación como en la percepción de los usuarios sobre su efectividad en la eficiencia del sistema judicial.

Los resultados de la investigación muestran que la percepción sobre transparencia y seguridad en el sistema judicial digital presenta una satisfacción moderada, siendo la seguridad de datos personales el aspecto mejor valorado satisfechamente con (35,30%), asimismo la confidencialidad de la información y la transparencia de los procedimientos judiciales presentan altos porcentajes de respuestas neutrales. De manera similar, lo encontró (Morocco, 2023), en su investigación titulada "El acceso a la justicia a través del uso del aplicativo Chatbot-PJ de los litigantes de la Corte Superior de Justicia de Puno - 2023", donde concluyó que:

" el 60% de los encuestados casi nunca usa el Chatbot-PJ, lo que sugiere que su impacto en la transparencia del sistema judicial sigue siendo limitado debido a la falta de difusión y familiarización con la herramienta"

En ambas investigaciones se evidencia que, aunque las TIC han mejorado el acceso a la información y la seguridad de los datos personales, persiste incertidumbre sobre su impacto en la transparencia y la confidencialidad. Sin embargo, una diferencia importante es que, mientras en la presente investigación los usuarios mantienen una postura mayormente neutral sobre la transparencia y la confidencialidad del sistema digital (45.60% y 44.10%), en el estudio de (Morocco, 2023), el problema principal es la falta de conocimiento sobre las herramientas digitales, lo que limita su alcance en la mejora de la transparencia judicial.

En cuanto a la calidad de la información judicial, se observa una percepción neutral, destacándose la proporcionalidad y precisión de la información con un porcentaje del 38.20% cada una. El acceso a la información es el aspecto mejor valorado, con una percepción satisfecha (30.90%), seguido de la relevancia de la información con el mismo porcentaje. De manera similar, un estudio de (Kala et al. 2024) en su investigación titulada “Impacto de la satisfacción de los usuarios con los servicios de gobierno electrónico en la intención de uso continuo y la confianza de los ciudadanos utilizando el marco TAM-ISSM” donde concluyeron que:

“Se encontró que la calidad de la información tiene un impacto significativo y positivo en la satisfacción del usuario según su resultado de su coeficiente $\beta = 0.482$, $p = 0.000$, ya que información clara, precisa y accesible aumenta la satisfacción”

Sin embargo, existen diferencias en la percepción de la precisión y utilidad de la información. En este estudio, la información judicial es accesible pero no siempre se percibe como útil o precisa, mientras que lo encontrado por (Kala et al. 2024) en la administración electrónica, la calidad de la información tiene un efecto más directo en la satisfacción y confianza del usuario.

La calidad del servicio judicial muestra un equilibrio entre satisfacción e insatisfacción, con una tendencia a respuestas neutrales en aspectos como la atención recibida y el tiempo de respuesta. Sin embargo, hay una mayor satisfacción en el cumplimiento de plazos y compromisos valorado con (32,40%). Un estudio similar de (Kala et al. 2024), en su investigación titulada “Impacto de la satisfacción de los usuarios con los servicios de gobierno electrónico en la intención de uso continuo y la confianza de los ciudadanos utilizando el marco TAM-ISSM” donde concluyeron que:

“encontró que la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario según su resultado de su coeficiente ($\beta = 0,372$, $p = 0,000$), especialmente cuando los servicios son eficientes y rápidos.”

Ambos estudios coinciden en que la calidad del servicio es crucial para la satisfacción del usuario, pero difieren como los resultados muestran que muchos usuarios aún no

tienen una percepción clara sobre la calidad del servicio judicial, mientras los encontrado por (Kala et al. 2024), la calidad del servicio se percibe de manera más positiva y con un impacto directo en la satisfacción.

La calidad del sistema judicial digital es generalmente percibida de manera positiva, con un alto nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad a la información valorado con (45,60%). Sin embargo, existen percepciones neutrales significativas en aspectos como las instrucciones para el uso de los servicios digitales y la facilidad de uso y rendimiento. Un estudio similar de Kala et al. (2024) en su investigación titulada "Impacto de la satisfacción de los usuarios con los servicios de gobierno electrónico en la intención de uso continuo y la confianza de los ciudadanos utilizando el marco TAM-ISSM" donde concluyeron que:

"encontró que la calidad del sistema tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario, según los resultados de su coeficiente ($\beta = 0,261$, $p = 0,000$), destacando la importancia de que los sistemas digitales sean accesibles y funcionales para todos."

Ambos estudios coinciden en que la calidad del sistema es crucial para la satisfacción del usuario, pero también difieren ya que en la presente investigación un (36.80%) de los usuarios tienen una percepción neutral sobre la facilidad de uso y rendimiento, pero según (Kala et al. 2024), la calidad del sistema tiene un impacto claro y directo en la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

PRIMERO. - Se puede concluir que la e-justicia tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en Puno, por haberse encontrado una correlación de más de 0.6, la e-justicia se presenta como una opción viable para modernizar el sistema judicial y mejorar la percepción de los usuarios.

SEGUNDO. - Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en Puno. La adopción de herramientas digitales ha mejorado notablemente la percepción de los usuarios sobre la eficiencia procesal, especialmente en términos de comunicación y acceso a información. Sin embargo, todavía existen áreas que requieren mejora, como las audiencias virtuales, las cuales generan respuestas más neutrales y sugieren necesidades de optimización.

TERCERO. - Se determina que la eficiencia procesal influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Puno. No obstante, este impacto aún no es completamente favorable, ya que la opinión general sigue inclinándose hacia una posición mayormente neutral. Los hallazgos evidencian que la simplificación de procedimientos es el elemento mejor valorado en satisfacción. Sin embargo, la productividad laboral y la rapidez en los trámites obtuvieron una valoración predominantemente neutral, lo que indica que una parte significativa de los usuarios aún no percibe con claridad los beneficios que estas tecnologías pueden aportar en dichos aspectos.

CUARTO. - Se concluye que la transparencia y seguridad en el sistema judicial digital influyen en la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Puno, aunque su impacto aún no es plenamente percibido, debido a la alta proporción de respuestas neutrales, los resultados muestran que la seguridad de datos personales es el aspecto mejor valorado

RECOMENDACIONES

PRIMERO. - Se recomienda mejorar la infraestructura tecnológica del sistema judicial en Puno para asegurar un funcionamiento eficiente de la e-justicia. Esto incluye actualizar plataformas digitales, mejorar la conectividad y desarrollar sistemas más accesibles e intuitivos para los usuarios.

SEGUNDO. - A los usuarios en la ciudad de Puno se les sugiere que, a través del uso de TIC, pueden realizar un seguimiento más efectivo de sus procesos judiciales y recibir información en menos tiempo, lo que contribuye a una experiencia mejorada dentro del sistema judicial, aunque las TIC han tenido un efecto positivo en la satisfacción del usuario, su implementación debe ser fortalecida con estrategias que optimicen su uso en todos los procesos judiciales.

TERCERO. - Se recomienda optimizar las audiencias virtuales, ya que estas generan percepciones neutrales entre los usuarios. Para lograrlo, es necesario mejorar la estabilidad de las plataformas, garantizar una mayor capacitación en su manejo y fortalecer normativas que respalden su uso eficiente.

CUARTO. - Se sugiere implementar estrategias que mejoren la percepción de transparencia y seguridad dentro del sistema judicial digital. Esto puede lograrse mediante mecanismos que refuercen confidencialidad, protección de datos personales y trazabilidad procesal, asegurando plena confianza por parte del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bobbio, N. (2000). *Teoría general del derecho*. Madrid: Trotta.
- Castells, M. (2001). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza.
- Castillo, R. (29 de abril de 2021). E-justice en México: aspectos fundamentales. *INACIPE Revista Mexicana de Ciencias Penales*, 148-174. Obtenido de INA.
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría 2005, XXXIV(4)*, 572-580.
- Choque Carlos, Y., & Quispe Gomez, D. (2021). *Implementación de la tecnología en la administración de justicia de la provincia de Ica, 2020*. Recuperado el 28 de NOVIEMBRE de 2024, de Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68092>
- Cumbre Judicial Iberoamericana. (2011). *Calidad en la Justicia*. Managua: Secretaria Permanente Cumbre Judicial Iberoamericana.
- Dhungel, A.-K., & Heine, M. (15 de Marzo de 2024). *¿Cui bono? Toma de decisiones judiciales en la era de la IA: un estudio cualitativo sobre las expectativas de los jueces en Alemania*. doi:10.14512/tatup.33.1.14
- Doroteo Guerrero, F., & Camacho Ortiz, M. (23 de NOVIEMBRE de 2021). *“INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA AUTOMATIZACIÓN*. Recuperado el 27 de NOVIEMBRE de 2024, de REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29472?locale-attribute=en>
- Espinoza Palo, A. (2021). *El avance en la implementación de políticas públicas de digitalización en el Poder Judicial: Los sistemas de procesos digitales en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte*. Recuperado el 27 de NOVIEMBRE de 2024, de Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú: [oai:repositorio.pucp.edu.pe:123456789/185010](https://repositorio.pucp.edu.pe/123456789/185010)
- Garzón Valdés, E. (2003). *Ética y transparencia: El reto de las instituciones públicas*. Barcelona: Paidós.

- González, E. (2021). *Implementación del expediente judicial electrónico, y su influencia en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Lima, 2021*. Obtenido de Universidad San Martín de Porres: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/9581>
- González, M. R. (Septiembre - Diciembre de 2017). *Revista de la Facultad de Derecho de México*. Obtenido de <https://academica-e.unavarra.es/server/api/core/bitstreams/cbff113d-f3c0-4b13-ab00-b0f1a05bee36/content>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173.
- Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- INEI. (2023). *Percepción Ciudadana sobre la Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones*. Informe Técnico, INEI.
- Kala, D., Chaubey, D., Kumar, R., & Ahmad Samed, A.-A. (Febrero de 2024). Impacto de la satisfacción de los usuarios con los servicios de gobierno electrónico en la intención de uso continuo y la confianza de los ciudadanos utilizando el marco TAM-ISSM. Chicago. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/378012186_Impact_of_User_Satisfaction_With_E-Government_Services_on_Continuance_Use_Intention_and_Citizen_Trust_Using_TAM-ISSM_Framework
- Lama More, H. E. (2021). *Expediente Judicial Electrónico*. (G. F. Heredia, Ed.) Lima, Lima, Perú: Tarea Asociación Gráfica. doi:10.35292/pj.gob.pe/
- Laura Sobrado, M. (2017). *IMPACTO SOCIAL EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE UNA JUSTICIA EFICIENTE*. Recuperado el 29 de NOVIEMBRE de 2024, de REPOSITORIO UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4684>
- Lazanao de Rojas, E. (2020). *Unateoría sobre la influencia de las personas*.
- Mata, F. (2010). E-justicia: Hacia una nueva forma de entender la justicia. *Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje*, 1-10.

- Medina, E. (2021). Hacia una teoría sobre la e-justice o justicia digital: instrucciones para armar. *SciELO*, 177-194.
doi:<https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2022.46.17052>
- Morocco, A. (2023). *El acceso a la justicia a través del aplicativo Chatbot-PJ de los litigantes de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2023*. Obtenido de Universidad Nacional del Altiplano :
file:///C:/Users/KAREN/Downloads/Morocco_Sucapuca_Alex_Lissnher.pdf
- Pérez Ragone, Á. (03 de Noviembre de 2021). *La justicia civil en la era digital y artificial: ¿Hacia una nueva identidad?* doi:<https://doi.org/10.7764/R.482.9>
- Platero, A. (2020). *Lexnet como máximo exponente del sistema de justicia electrónica en España*:. *Revista De Ciencias Jurídicas*.
- Quispe Angulo, C. (2018). *EL EXPEDIENTE DIGITAL Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN EL PERÚ*. Recuperado el 27 de NOVIEMBRE de 2024, de REPOSITORIO DE LA UNIVERDIDAD SEÑOR DE SIPAN: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5100>
- Reiling, D. (2011). E-Justicia: experiencias con las tecnologías de la información en los tribunales de Europa. *Instituto de Investigación para la Justicia*, 83-119.
- Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Obtenido de Facultad de Biblioteconomía y Documentación Universidad de Barcelona.
- Rivas Carhuanchó, A. (2019). Uso de las tecnologías de la información y comunicación, y su contribución a la eficiencia y transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, año 2019. Lima. Recuperado el 28 de Noviembre de 2024, de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5387>
- Sanchis, C. (Enero de 2022). Vistas telemáticas y plataformas digitales: algunas cuestiones. *Revista Boliviana de Derecho Núm. 33*, 364-401. Obtenido de Revista Boliviana de Derecho N° 33: https://www.revista-rbd.com/wp-content/uploads/2022/02/11._Carolina_Sanchis_pp._364-401.pdf
- Segura, A. (2002). *Indicadores y estándares para la mejora de la productividad judicial*. Mendoza.

Sereda, O., Mamnitskyi, V., Kornieva, P., & Cherevatenko, I. (1 de Febrero de 2024).
Nuevos pasos en la digitalización de la justicia civil en Ucrania. (P. Siedova, Ed.)
doi:<https://doi.org/10.33327/AJEE-18-7.1-n000118>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: E-JUSTICIA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL EN LA CIUDAD DE PUNO EN 2024

Responsables: MIRIAM RUTH CATARI SANDOVAL, SASKIA LANNY GUTIERREZ FIGUEROA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿De qué manera influye la e-justicia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P.E.1 ¿De qué manera el uso de las TIC en el sistema judicial influye en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024?</p> <p>P.E.2 ¿En qué medida la eficiencia procesal influye en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024?</p> <p>P.E.3 ¿Cómo influye la transparencia y seguridad en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la e-justicia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O.E.1 Establecer la influencia del uso de las TIC en el sistema judicial en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024</p> <p>O.E.2 Establecer la influencia de la eficiencia procesal en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024</p> <p>O.E.3 Establecer la influencia de la transparencia y seguridad en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024</p>	<p>Hipótesis general La e-justicia influye significativamente en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H.E.1 El uso de las TIC en el sistema judicial influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024</p> <p>H.E.2 La eficiencia procesal influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024</p> <p>H.E.3 La transparencia y seguridad influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en el sistema judicial en la ciudad de Puno - 2024</p>	<p>Variable 1: E-JUSTICIA</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - D.1: El uso de las TIC en el sistema judicial. - D.2: Eficiencia Procesal - D.3.: Transparencia y seguridad <p>Variable 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - D.1: Calidad de información judicial - D.2: Calidad del servicio judicial - D.3: Calidad del sistema judicial 	<p>Enfoque: Tipo de investigación: Básico</p> <p>Nivel de Investigación: descriptivo y Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental.</p> <p>Recolección de datos: encuesta y cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos: software estadístico, como SPSS o Excel</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:
TEMA: E-JUSTICIA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL EN LA CIUDAD DE PUNO EN 2024**

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como finalidad la recolección de información y datos sobre la satisfacción de usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno, así como su experiencia relacionada a su interacción con plataformas digitales en procesos o procedimientos de administración de justicia. Los resultados obtenidos contribuirán al análisis de la efectividad de la implementación de la E-Justicia en el sistema judicial.

DATOS GENERALES:

Grado académico: _____ Edad: _____

INSTRUCCIONES: Por favor, responda con sinceridad a las siguientes preguntas. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente con fines de investigación.

A continuación, se presentan preguntas, con cinco alternativas, marque con (X) la alternativa que para usted sea la apropiada.

MUY INSATISFECHO/A	INSATISFECHO/A	NEUTRAL	SATISFECHO/A	MUY SATISFECHO/A
1	2	3	4	5

ÍTEMS	CRITERIO DE VALORIZACION				
	1	2	3	4	5
1. ¿Qué tan satisfecho/a esta usted con el uso de las audiencias virtuales en el sistema judicial?					
2. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra con el uso de plataformas digitales con las que cuenta el sistema judicial?					
3. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la funcionalidad de herramientas de comunicación tales como chats, grabaciones, herramientas para compartir pantalla, etc. que ofrece el sistema judicial?					
4. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted respecto a la rapidez y celeridad de trámites judiciales aprovechando el uso de herramientas tecnológicas?					

5. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la aplicación de las TIC en cuanto a la productividad laboral dentro del sistema judicial?					
6. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted respecto a la simplificación de procedimientos judiciales con el uso de las nuevas tecnologías?					
7. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las medidas de seguridad implementadas para proteger datos personales en lo que concierne plataformas judiciales digitales?					
8. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted respecto a la confidencialidad de información que proporciona el sistema judicial digital?					
9. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted respecto a la transparencia de los procedimientos judiciales digitales para garantizar su imparcialidad?					
10. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la calidad de información judicial a la que puede acceder a través de los sistemas digitales del sistema judicial?					
11. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la información brindada por las plataformas del sistema judicial, es decir si la información que se le proporciona guarda relación con la necesidad del usuario?					
12. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la precisión y relevancia de la información que proporcionan las plataformas digitales del sistema judicial?					
13. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra con la atención recibida a través de los servicios digitales tales como Chatbot, MAU, CEJ, etc.?					
14. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el tiempo de respuesta y eficiencia en los servicios digitales mencionados en la pregunta anterior?					
15. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el cumplimiento de normativas y plazos establecidos de parte de los servidores judiciales?					
16. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la accesibilidad del sistema judicial digital tal como plataformas y servicios para acceder a la información?					

17. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las instrucciones proporcionadas por plataformas digitales tales como tutoriales, guías y otros del sistema judicial?					
18. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la calidad y la optimización de las diversas plataformas digitales que provee el sistema judicial considerando su fiabilidad, facilidad de uso y rendimiento?					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: E-Justicia y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno 2024.

Nombre del Experto: SUSA KATHERINE VALDINA FIGUEROA

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	
-----------------	--	--------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



Susan Valdivia Figueroa

ABOGADA
C.A.A. 11764

Apellidos y Nombres del validador: Susan Katherine Valdivia Figueroa.
Grado académico: ABOGADA.
N°. DNI: 73149884.

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: E-JUSTICIA Y INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL EN LA CIUDAD DE PUNO 2024
 Nombre del Experto: Victor Alex Hinojosa Medina

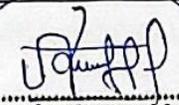
II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	
-----------------	--	--------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES

-


 Victor Alex Hinojosa Medina
 ABOGADO
 ICA P 5126

Apellidos y Nombres del validador: HINOJOSA MEDINA Victor ALEX
 Grado académico: ABOGADO
 N°. DNI: 44095884

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: E-JUSTICIA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA JUDICIAL EN LA CIUDAD DE PUÑO 2024

Nombre del Experto: BARI LEONCLO HUANAN CONDORI

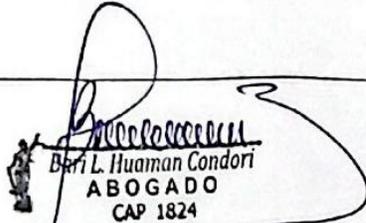
II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumpla	
-----------------	--	--------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES

Cumple con todos los aspectos a evaluar.



Bari L. Huaman Condori
ABOGADO
CAP 1824

Apellidos y Nombres del validador: HUAMAN CONDORI BARI LEONCIO
Grado académico: ABOGADO
N° DNI: 01705195

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos

48	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	27	10	9	9	9	9	9
35	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	31	34	11	10	10	10	12	12
35	4	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	2	4	5	4	29	30	12	8	9	9	8	13
57	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	19	7	7	9	6	6	7
32	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	34	33	12	10	12	12	9	12
49	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	24	22	9	6	9	6	7	9
quere	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	39	38	14	13	12	12	14	12
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	27	9	9	9	9	9	9
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	36	11	12	12	12	12	12
48	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	36	12	10	12	12	12	12
55	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	36	9	6	12	12	12	12
30	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	42	40	14	13	15	15	12	13
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	45	15	15	14	15	15	15
34	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	30	32	11	10	9	10	10	12
32	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	30	23	9	10	11	9	7	7
33	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	27	21	10	9	8	7	7	7
28	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	39	40	13	12	14	12	15	13
61	2	4	4	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	27	23	10	10	7	9	7	7
45	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	16	16	6	5	5	5	5	5
40	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	27	10	8	9	9	9	9

Anexo 5: Evidencia fotográfica



SASKIA LANNY GUTIERREZ FIGUEROA <saskiagutierrezfigueroa@gmail.com>

Solicitud de participación en estudio de tesis – Encuesta y Consentimiento Informado

1 mensaje

SASKIA LANNY GUTIERREZ FIGUEROA <saskiagutierrezfigueroa@gmail.com>

14 de febrero de 2025, 16:44

Para: Jackelinv623@gmail.com

Reciba un cordial saludo. Como parte de un estudio de tesis, estamos realizando la investigación titulada “**E-Justicia y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno en 2024**”, y solicitamos su amable colaboración respondiendo una breve encuesta.

Antes de participar, le invitamos a revisar el **Consentimiento Informado**, donde se detallan los objetivos del estudio, la confidencialidad de los datos y sus derechos como participante.

 **Consentimiento Informado:** https://drive.google.com/file/d/1i2n3Y6xB5mn-Rg_TPufjBB6Pi_ozzwy/view?usp=sharing

 **Acceso a la encuesta:** <https://forms.gle/M4XdjwLEUzhHaBEe9>

Su participación es completamente voluntaria y sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial. En caso de cualquier consulta, no dude en contactarnos a través del correo saskiagutierrezfigueroa@gmail.com.

Agradecemos de antemano su tiempo y valiosa colaboración.

Atentamente,

Miriam Ruth Catari Sandoval
Saskia Lanny Gutierrez Figueroa

 **CONSENTIMIENTO INFORMADO.pdf**
116K



SASKIA LANNY GUTIERREZ FIGUEROA <saskiagutierrezfigueroa@gmail.com>

Solicitud de participación en estudio de tesis – Encuesta y Consentimiento Informado

1 mensaje

SASKIA LANNY GUTIERREZ FIGUEROA <saskiagutierrezfigueroa@gmail.com>
Para: esucasaire@cajapiura.pe

14 de febrero de 2025, 16:46

Reciba un cordial saludo. Como parte de un estudio de tesis, estamos realizando la investigación titulada “**E-Justicia y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno en 2024**”, y solicitamos su amable colaboración respondiendo una breve encuesta.

Antes de participar, le invitamos a revisar el **Consentimiento Informado**, donde se detallan los objetivos del estudio, la confidencialidad de los datos y sus derechos como participante.

 **Consentimiento Informado:** https://drive.google.com/file/d/1i2n3Y6xB5mn-Rg_TPufjBB6Pi_ozzwy/view?usp=sharing

 **Acceso a la encuesta:** <https://forms.gle/M4XdjwLEUzhHaBEe9>

Su participación es completamente voluntaria y sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial. En caso de cualquier consulta, no dude en contactarnos a través del correo saskiagutierrezfigueroa@gmail.com.

Agradecemos de antemano su tiempo y valiosa colaboración.

Atentamente,

Miriam Ruth Catari Sandoval
Saskia Lanny Gutierrez Figueroa



SASKIA LANNY GUTIERREZ FIGUEROA <saskiagutierrezfigueroa@gmail.com>

Solicitud de participación en estudio de tesis – Encuesta y Consentimiento Informado

1 mensaje

SASKIA LANNY GUTIERREZ FIGUEROA <saskiagutierrezfigueroa@gmail.com>
Para: edwarmolina1010@gmail.com

14 de febrero de 2025, 20:34

Reciba un cordial saludo. Como parte de un estudio de tesis, estamos realizando la investigación titulada “**E-Justicia y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno en 2024**”, y solicitamos su amable colaboración respondiendo una breve encuesta.

Antes de participar, le invitamos a revisar el **Consentimiento Informado**, donde se detallan los objetivos del estudio, la confidencialidad de los datos y sus derechos como participante.

 **Consentimiento Informado:** https://drive.google.com/file/d/1i2n3Y6xXB5mn-Rg_TPufjBB6Pi_ozzwy/view?usp=sharing

 **Acceso a la encuesta:** <https://forms.gle/M4XdjwLEUzhHaBEe9>

Su participación es completamente voluntaria y sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial. En caso de cualquier consulta, no dude en contactarnos a través del correo saskiagutierrezfigueroa@gmail.com.

Agradecemos de antemano su tiempo y valiosa colaboración.

Atentamente,

Miriam Ruth Catari Sandoval
Saskia Lanny Gutierrez Figueroa



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : MIRIAM RUTH CATARI SANDOVAL
SASKIA LANNY GUTIERREZ FIGUEROA

Objetivo de la Investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad recolectar datos sobre la experiencia y satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno en relación al uso de las plataformas digitales en el proceso de administración de justicia. Los resultados obtenidos contribuirán al análisis de la efectividad de la implementación de la E-Justicia en el sistema judicial.

Al participar del estudio, deberá resolver 1 cuestionarios de 18 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "cuestionario sobre E-justicia y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno en 2024". El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 15 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera (electrónica).

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, las responsables de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Puno, 05 de febrero, 2025

Firma: 

Apellidos y nombres: Velásquez Espetia
DNI: 70413627



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : MIRIAM RUTH CATARI SANDOVAL
SASKIA LANNY GUTIERREZ FIGUEROA

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad recolectar datos sobre la experiencia y satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno en relación al uso de las plataformas digitales en el proceso de administración de justicia. Los resultados obtenidos contribuirán al análisis de la efectividad de la implementación de la E-Justicia en el sistema judicial.

Al participar del estudio, deberá resolver 1 cuestionarios de 18 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "cuestionario sobre E-justicia y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno en 2024". El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 15 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera (electrónica).

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, las responsables de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Puno,

Firma:  Elat S. Sucasari ⁿⁱ
Apellidos y nombres: ABOG. SUCASARI
DNI: 6603



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : Universidad Autónoma de Ica.
Responsables : MIRIAM RUTH CATARI SANDOVAL
SASKIA LANNY GUTIERREZ FIGUEROA

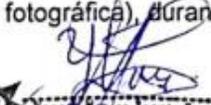
Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad recolectar datos sobre la experiencia y satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno en relación al uso de las plataformas digitales en el proceso de administración de justicia. Los resultados obtenidos contribuirán al análisis de la efectividad de la implementación de la E-Justicia en el sistema judicial.

Al participar del estudio, deberá resolver 1 cuestionarios de 18 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser participe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "cuestionario sobre E-justicia y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sistema judicial en la ciudad de Puno en 2024". El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 15 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera (electrónica).

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, las responsables de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.




Puno, 06 de Febrero 2025

Firma:
Apellidos y nombres: Zapata Sarsoso Yaneth Monica
DNI: 71650651.....

Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud

TESIS - MIRIAM CATARI Y SASKIA GUTIERREZ - E-JUSTICIA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUA

📅 2025

📅 2025

🏛️ Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:440429446

Fecha de entrega

18 mar 2025, 8:41 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

18 mar 2025, 8:57 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS - MIRIAM CATARI Y SASKIA GUTIERREZ - E-JUSTICIA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN....docx

Tamaño de archivo

5,5 MB

95 Páginas

15.807 Palabras

88.688 Caracteres

11% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Small Matches (less than 15 words)

Top Sources

- 10%  Internet sources
- 1%  Publications
- 8%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.