

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION



Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

**“IMPACTO DEL USO DE REDES SOCIALES EN ACCESO A LA
JUSTICIA, MÓDULO PENAL, CSJS – 2018”**

Autor: Joe Daniel Suárez Dávalos

Asesor: Mg. Fernando Isaac Rosales Fernández

Chimbote – Perú

2020

1. PALABRAS CLAVES:

Tema:	Redes Sociales y Acceso a la justicia
Especialidad:	Administración

KEY WORDS

Theme:	Social Media and Access to Justice
Speciality:	Administration

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Línea o trazo de investigación: Innovación

- Áreas** : Ciencia Sociales (5)
- Sub áreas** : Economía y negocios (5.2)
- Disciplinas** : Negocios y Management

2. TÍTULO

“Impacto del uso de redes sociales en acceso a la justicia, Módulo Penal,
CSJS – 2018”

3. RESUMEN

El propósito de esta investigación fue determinar el impacto del uso de redes sociales como Facebook y WhatsApp en el acceso a la justicia, en cuanto a consultas de depósitos judiciales electrónicos en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa. La metodología a aplicarse ha sido de tipo descriptiva mientras que la población estuvo compuesta por 5000 demandantes del Módulo Penal y se aplicó a una muestra de 177 personas justiciables (agraviados). Posterior a ello se hizo uso de la técnica de cuestionario, se utilizaron tablas y gráficos para analizar los resultados, las técnicas para la obtención de datos fueron validada por expertos. Se conoció que el impacto es positivo ya que se mejoraría significativamente la atención a los usuarios del módulo de justicia en cuanto a los tiempos de entrega de información y depósitos realizados, además de el aumento del nivel de satisfacción del usuario y su accesibilidad a la justicia. Se tuvo como resultado que la mayoría de las personas estarían de acuerdo con que se haga esta innovación, pues tomaría menos tiempo y se aligerarían los trámites.

4. ABSTRACT

The purpose of this investigation was to determine the impact of the use of social networks such as Facebook and WhatsApp on access to justice, regarding consultations of electronic judicial deposits in the Criminal Module of the Superior Court of Justice of the Holy. The methodology to be applied has been descriptive while the population was composed of 5000 criminals and applied to a sample of 177 individuals (aggrieved). After this the questionnaire technique was used, tables and graphs were used to analyze the results, the techniques for obtaining data were validated by experts. It was known that the impact is positive as it would significantly improve the attention to the users of the justice module in terms of the delivery times of information and deposits made, in addition to the increase in the level of user satisfaction and their accessibility to justice. It was the result that most people would agree to this innovation, as it would take less time and lighten the formalities.

ÍNDICE

TEMA

PALABRAS CLAVES:	i
KEY WORDS	i
LINEAS DE INVESTIGACIÓN:	i
TÍTULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
METODOLOGÍA	12
RESULTADOS	17
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	27
CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES	41
AGRADECIMIENTOS	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS	33
ANEXO 1	34
ANEXO 2	36
ANEXO 3	39
ANEXO 4	47
ANEXO 5	48

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1: Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI, por sus siglas en inglés), elaborado en 2014 por las Naciones Unidas	5
Tabla 2: Cuadro de Operacionalización de variables.	9
Tabla 3: Presupuesto Institucional del Poder Judicial 2012-2016.. ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 4: ¿Cuenta con acceso a un móvil u ordenador con conexión a internet?.....	17
Tabla 5: ¿Cuántas horas al día hace uso de Facebook?.....	18
Tabla 6: ¿Cuántas horas al día hace uso de WhatsApp?	18
Tabla 7: ¿Cuántos días transcurren desde su consulta por depósito judicial hasta la respuesta? 19	
Tabla 8: ¿Cuántos días transcurren desde su consulta hasta la entrega de su depósito?	20
Tabla 9: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de consultas por depósitos judiciales actual?	20
Tabla 10: ¿En caso de aplicado un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales, cree que el tiempo transcurrido desde su consulta hasta la respuesta sería menor?	21
Tabla 11: ¿En caso de aplicado un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales, cree que el tiempo transcurrido desde su consulta hasta la entrega de su depósito sería menor?.....	22
Tabla 12: ¿Cuál sería su nivel de satisfacción con un sistema de consulta de depósitos judiciales online mediante redes sociales?	22
Tabla 13: ¿Cree usted que el personal que labora en el Poder Judicial debe capacitarse en redes sociales de manera eficiente para una adecuada atención virtual?.....	23
Tabla 14: ¿Cómo calificaría la atención virtual actual en el Poder Judicial?.....	24
Tabla 15: Para una mejoría en el acceso a la justicia ¿Cree usted conveniente que los jueces deben participar de los nuevos conocimientos virtuales?	24
Tabla 16: ¿Preferiría hacer uso de Facebook o WhatsApp para sus futuras consultas online de depósitos judiciales?.....	25
Tabla 17: ¿Cree usted que las entidades públicas del estado como el Poder Judicial debería tener más servicios online?	26
Tabla 18: ¿Entre la atención presencial y virtual por cuál optaría?	26

5. INTRODUCCIÓN

El tema que abarca esta tesis es el impacto de la utilización de herramientas, basadas en tecnologías Web para brindar mayor acceso a la información y facilitar el acceso a diversos servicios judiciales, y así mejorar la relación de los órganos del sistema de justicia y los ciudadanos.

Surge del desempeño del tesista en la Corte Superior del Santa, quien, al laborar en el área de informática, busca establecer la importancia y la necesidad de la utilización de las redes sociales, como Facebook y el aplicativo WhatsApp para así brindar un mejor acceso a la justicia.

ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

ANTECEDENTES

De acuerdo con Criado y Rojas (2013), en los últimos veinte años las administraciones públicas latinoamericanas y españolas están sufriendo grandes transformaciones.

Dentro de estas innovaciones administrativas se encuentran el uso de herramientas tecnológicas para una nueva gestión pública y el planteamiento de nuevas ideas para una gobernanza en la red, esto nos lleva a entender que dichas tecnologías están siendo estudiadas aplicadas y probadas por diferentes administraciones públicas, mejorando internamente sus procesos.

Todo esto está llevando a los profesionales a transformar la manera en la que se gestiona, logrando cambios sin precedentes en los procesos, que siendo llevados a cabo día a día; a largo plazo benefician en sobremanera a las instituciones.

Paz (2009), en efecto, sostiene que las redes sociales son estructuras sociales compuestas de grupos de personas, las cuales están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, tales como amistad, parentesco, intereses comunes o comparten conocimientos.

Según APD (2015), las empresas, los políticos y los grandes líderes, han notado el poder que tienen las redes sociales dentro de la sociedad, y han entendido que necesitan presencia en las mismas para llegar cada vez más a sus seguidores y

logar acercarse a ellos. Es por ello que vemos como hoy en día desde las empresas más pequeñas hasta las multinacionales más grandes tienen presencia en redes sociales.

Varios autores, Colección Fundación Telefónica (2009) nos dice, “La reducción del tiempo de trabajo, costos económicos y esfuerzos del personal son solo algunos de los beneficios de que se incorporen las TICs. Estos, asimismo, permitirán una redefinición de los procesos clásicos. Todos estos aspectos mencionados mejorarán incluso más cuando se produzca un uso generalizado del expediente judicial digital”.

La importancia de estas tecnologías se ha visto en las tendencias en otros países, tanto europeos como latinoamericanos, en los que la aplicación de los mismos ha arrojado resultados beneficiosos y eficaces en cuanto a la administración de la justicia.

Lillo (2010) menciona que, “La gran importancia que han adquirido las tecnologías de la información y comunicación que se han originado en gerencia estatal durante los últimos diez años debido a, sobre todo, los bajos costos de este tipo de tecnologías y el incremento del uso de Internet hasta lo que se conoce como la “sociedad del conocimiento”, ha conllevado que exista una mayor proximidad y cooperación entre los ciudadanos y el Estado”.

Al pasar el tiempo podemos notar que los procesos de gestión pública manejados en épocas anteriores se enfrentaban a dimensiones menores en cuanto a información y personas; en la actualidad la población ha incrementado, así como sus necesidades y ésta es una de las razones principales por las que se tuvo y se debe seguir planteando mejoras que logren una gestión eficiente y transparente.

Es necesario mencionar además que la filosofía del Gobierno Electrónico no sólo se basa en aplicar nuevas tecnologías a la gestión, sino también en acercarse al ciudadano o usuario, poniéndolo como el foco de la gestión.

País	Puesto en el ranking 2014	Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI)
Australia	2	0.9103
Canadá	11	0.8418
España	12	0.8410
Suecia	14	0.8225
Perú	72	0.5435

Tabla 1: Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI, por sus siglas en inglés), elaborado en 2014 por las Naciones Unidas

Fuente: (Cárdenas, 2015)

En la tabla se puede observar que países desarrollados como Australia y Canadá, cuyos lineamientos sobre Gobierno Electrónico se encuentran establecidos y se practican con regularidad, se encuentran en altos puestos del ranking del año 2014. Por otro lado, nuestro País se encuentra en el puesto N° 72, lo que indica que nos hace falta implementar más programas de Desarrollo de Gobierno Electrónico.

Esta naciente intención de establecer un gobierno electrónico en cuanto a la administración pública, en el sector justicia (e-justicia), no ha sido llevada a cabo con mucha intensidad. Esto se origina debido a que la instauración de plataformas electrónicas depende del sistema legal de cada país, la burocracia presente y de los lineamientos establecidos que las normen.

Lillo (2010) afirma que “el sector justicia aún no implementa servicios electrónicos modernos. Tiene estructuras organizacionales antiguas, por lo cual está atrasado de acuerdo a los principios del gobierno electrónico. Por ello, se pueden ver (...), incontables esfuerzos por parte de los poderes judiciales en innovar o renovar el servicio tecnológico.

No obstante, se han dedicado más en restablecer la infraestructura tecnológica con la que cuentan sus instituciones (...), y no tanto en la reestructuración e innovación de los servicios de tecnología de información y comunicación para facilitar el acceso a la justicia”.

Cabe mencionar que para lograr este replanteamiento del acceso a la justicia en un gobierno electrónico completamente lineado y establecido llevará un proceso,

y cada pequeño impulso de modernización establece la pauta para evolucionar en cuanto a la administración pública.

Referente al acceso a la justicia, este como un derecho fundamental, se sostiene en que la administración pública tiene el deber de establecer caminos que permitan que sea garantizado, logrando la eficacia y celeridad.

Lillo (2010) habla de que estas tecnologías se deben plantear de manera que beneficien a amplios grupos demográficos, incluyendo poblaciones vulnerables.

De acuerdo con CEJA Y MICROSOFT (2015) “Para dividir y aligerar las cargas al personal de manera racional en tareas en las que sean más eficientes y aporten mayor valor son necesarias las TIC, pues es posible automatizar las tareas repetitivas pueden automatizarse y así aliviar al empleado”

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Según Cárdenas (2015) “En el Perú se ha logrado establecer políticas que faciliten el acceso a Internet en todo el país. Esto se llevó a cabo en el año 2001, tras la aprobación del Decreto Supremo N° 066-2001-PCM el cual originó el implemento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como mecanismo contribuyente con la gestión del Estado”.

Es entonces cuando dichas tecnologías se convierten en una ruta de comunicación que relaciona a las organizaciones o instituciones, a los trabajadores y a los usuarios.

ONGEI (2018) menciona que de acuerdo con lo estipulado en el segundo objetivo del Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, lo que se intenta es que “El vínculo entre Estado y ciudadanos sea más fuerte con herramientas que prioricen un camino eficaz e inclusivo a la información, y que los ciudadanos participen como intermediarios para contribuir a la gobernabilidad y claridad del mandato estatal”.

Esto nos indica el claro interés que posee el estado en la promoción y elaboración de proyectos de índole electrónico, debido a que las redes sociales actualmente son una masiva plataforma de encuentro de usuarios; por ello, es propicio hacer uso de ellas para lograr los objetivos de dicho plan.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En el ámbito social existen escenarios donde la pobreza extrema, las distancias, los desastres naturales y las personas en estado de vulnerabilidad (casos de menores, adultos mayores, enfermos, entre otros) poseen un limitante para acceder a la justicia. Mediante la implementación del proyecto se beneficiará a todos los sujetos procesales que se encuentren lejos de la sede judicial y tengan imposibilidad de desplazarse a realizar consultas, así como personas de la tercera edad y discapacitados, al momento de disponer de las redes sociales.

Asimismo, tenemos la justificación tecnológica; por cuanto todavía no se hace un significativo uso de estas TICs en algunas entidades o dependencias del estado; siendo este es un medio muy necesario para que exista una mejora en cuanto al acceso a la información.

El tema a abordar en esta investigación se considera de importancia por ser un tema de actualidad, que ha cobrado mucha vigencia a la par de la evolución de las tecnologías de la información, y la aplicabilidad de estas en la administración de justicia (E-justicia), lo cual permite tener una mejor celeridad en la administración de justicia.

La importancia de las TICs radica en la definición y ejecución de las políticas públicas en todo el país. El impacto que tiene en los sectores sociales y educativos es tanto que contribuye al desarrollo de una nación en cuanto al acceso a la información.

Por otro lado, tenemos la justificación económica. Al hacer uso de aquellos sistemas electrónicos, se podrá habilitar la información automática, lo que permitirá reducir la cantidad de papeles y documentos presentados en el Poder Judicial, y la posibilidad de que se extravíen, aminorando costos. El aspecto económico es especialmente costoso para el justiciable cuya economía es precaria.

Se agrega además la justificación legal por cuanto está vigente la Directiva N° 004-2013-CE-PJ, llamada "Normas y Procedimientos para la Emisión Electrónica de Depósitos Judiciales" la cual establece en su tercer artículo encargar a la Gerencia de Informática de la Gerencia General del Poder Judicial la implementación de la

herramienta informática que soporte el Registro y Autorización de Consulta de los Depósitos Judiciales Electrónicos desde el Sistema de Expedientes Judiciales.

Asimismo, la investigación fue relevante en materia social, pues permitió en la institución “Corte Superior de Justicia del Santa” de manera indirecta y a los agraviados de manera directa, puesto que aquellos adquieren los servicios brindados por dicha institución.

Por ello, este estudio de investigación lo que pretende es brindar herramientas para solucionar problemáticas que afectan a los justiciables (agraviados).

La investigación sirvió para conocer cómo usar eficazmente las redes sociales, por lo que existe un valor teórico, porque con los resultados obtenidos se pudo revisar información, recoger datos y apoyar el conocimiento ya existente sobre las variables a investigar, y, además, será importante sugiriendo ideas o alguna recomendación para otras cortes que quieran aplicar.

El estudio tiene implicancia práctica porque fue posible acabar con la problemática descrita en la Corte Superior de Justicia del Santa y, por último, es útil en cuanto a la parte metodológica porque el estudio elaboró nuevos instrumentos para recoger información sobre cómo se comportan las variables.

PROBLEMA

La Corte Superior de Justicia del Santa posee limitaciones y deficiencias en el uso de instrumentos tecnológicos de la información y comunicación, lo cual dificulta el acceso a la justicia. La relación entre la institución y los usuarios no es cercana ni efectiva mientras que la organización de la atención en cuanto a consultas judiciales no llega a satisfacer a los usuarios.

Frente a la realidad problemática descrita, se formuló la siguiente interrogante:

¿Cuál es el impacto del uso de redes sociales Facebook y WhatsApp en el acceso a la justicia en cuanto a consultas de depósitos judiciales electrónicos en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2018?

CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE Redes Sociales: Facebook y WhatsApp	Acceso a Facebook y WhatsApp	Porcentaje de usuarios con acceso a un móvil u ordenador con internet.
	Frecuencia de uso de redes	-Porcentaje de usuarios según nivel de frecuencia de uso. -Horas al día que hace uso de red social.
VARIABLE DEPENDIENTE Acceso a la Justicia	Tiempo transcurrido desde consulta hasta entrega de información.	Tiempo: N° de días
	Tiempo de entrega de depósitos	Tiempo: N° de días
	Satisfacción del usuario.	Porcentaje de usuarios según nivel de satisfacción

Tabla 2: Cuadro de Operacionalización de variables.

Fuente: Elaboración propia

a. REDES SOCIALES

Las redes sociales son definidas como plataformas online donde una gran cantidad de usuarios establecen vínculos, se relacionan y comparten información, formando comunidades de manera inmediata y en el día a día.

Según Boyd & Ellison (2007), son sitios web que posibilitan a las personas elaborar un perfil público o semipúblico en una plataforma virtual y seleccionar algunos usuarios con quienes tener comunicarse en línea; asimismo, permite

conocer y navegar en su lista de enlaces y en otras, siempre en el sistema. La naturaleza y la nomenclatura de estas conexiones pueden cambiar respecto de donde se encuentren. De acuerdo a Acquisti, A & Gross, R. (2006), las redes sociales son comunidades de Internet en las cuales los usuarios pueden interactuar con otros. Se crean perfiles que los representan a cada uno y les permite acceder a contactos de todo el mundo. Aunque los conceptos de comunidades basadas por computadora son antiguos y corresponden a tiempos en los que las redes aún no estaban desarrolladas, es luego de la llegada del Internet comercial que aquellas comunidades tuvieron un notable éxito.

WIKIMEDIA (2018) “*Facebook* es una compañía americana que se dedica a ofrecer servicios de redes y medios sociales en línea, que tiene como lugar de manejo Menlo Park, California”. Bhartiya (2016): “Facebook es una plataforma que funciona sobre una infraestructura de computación, que tiene como base principal el sistema GNU/Linux, la cual usa el conjunto de tecnologías LAMP, entre otras.”

WIKIMEDIA (2018) sostiene que el acceso a Facebook es bastante sencillo y amplio. Se logra mediante dispositivos que tengan conexión a Internet, ya sean computadoras personales (PC), portátiles, tabletas y teléfonos inteligentes.

Delaney (2013), por su parte, argumenta que este servicio por internet ha evolucionado con el tiempo, pero lo que se mantiene y llamativo es lo gratuito y sencillo de crear una página personal que describa a uno mismo, cuyo nombre es perfil. Evidentemente, cada usuario es libre de decidir la información personal que muestre en el perfil de la plataforma virtual. No obstante, existe información que sí es importante para crear el llamado perfil, como lo son el correo electrónico, nombre, edad, sexo.

WIKIMEDIA (2014) “*WhatsApp*, es una aplicación que se usa para recibir y mandar mensajes usando Internet, y complementa el servicio de mensajería instantánea, así como el de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia. Aparte de usar los mensajes de texto, se pueden enviar imágenes, videos y grabaciones de audio. Del mismo modo, se pueden crear grupos con otros usuarios que tengan en su libreta de contactos.”

ACCESO A LA JUSTICIA

De acuerdo con Lillo (2010), *el Acceso a la Justicia*, como derecho fundamental, se caracteriza por ser amplio y esencial para que un Estado democrático funcione correctamente; además, sirve como una manera efectiva que garantice los demás derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

En orden de asegurar un eficaz acceso a la justicia, a las grandes masas, el gobierno cuenta con el deber de establecer herramientas, en este caso tecnológicas, que puedan satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Las consultas por depósitos judiciales se encuentran dentro del rango de acceso a la justicia, ya que permiten que los justiciables accedan a información que los beneficie. Hacen posible que el usuario conozca el estado de su causa, haciendo la justicia transparente, rápida y eficaz. Son los depósitos que se constituyen por orden de una autoridad judicial, son las sumas de dinero que se consignan en las cuentas especiales del Banco de la Nación a nombre del beneficiario.

HIPÓTESIS

El uso de Facebook y WhatsApp impacta positivamente en el acceso a la justicia en cuanto a consultas de depósitos judiciales electrónicos en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2018.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar el impacto del uso de Facebook y WhatsApp en el acceso a la justicia en cuanto a consultas de depósitos judiciales electrónicos en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2018.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de acceso y la frecuencia de uso de redes sociales como

Facebook y WhatsApp por parte de los justiciables.

- Describir el estado actual del servicio de consultas por depósitos judiciales en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa en el año 2018.
- Proponer procedimientos para implementar Facebook y WhatsApp como herramientas, mejorando el acceso a la justicia en consultas por depósitos judiciales electrónicos en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2018.

6. METODOLOGÍA

a. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

i. Tipo de Investigación

- a) Según la finalidad:** Es una investigación orientada a encontrar nuevos conocimientos (De la Orden, 1985). Solucionar un problema o una situación amplia y de validez general.
- b) Según el carácter de la medida:** Es una investigación cuantitativa, puesto que se enfoca en la parte observable y susceptible de cuantificación de los fenómenos estudiados. Hace uso de la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para analizar los datos. Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.5) mencionan que el enfoque además se utiliza para recoger datos y probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, y así poder tener patrones de comportamiento y las pruebas de teorías.
- c) Según su profundidad u objetivo:** Es un estudio de tipo descriptiva, pues su finalidad es describir dos o más categorías, conceptos o variables en un tiempo específico” (Hernández et al.,

2014, p.158). En este caso se evalúa la utilización de redes sociales y el acceso a la justicia, así como la influencia de la primera y la segunda. Este tipo de estudios asocia variables a través de un patrón predecible para cierto grupo o población.

- d) Según su alcance temporal:** Es un tipo de investigación transversal (seccional sincrónica); son investigaciones dedicadas al estudio de algún aspecto de desarrollo de una población determinada en un determinado momento.

ii. Diseño de Investigación

Diseño Descriptivo:

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) “para tener alguna información requerida para un proyecto de investigación es primordial el diseño, el cual es un plan o estrategia que además ayuda a contestar el problema planteado. (p.128). Este proyecto de investigación es de diseño Descriptivo, porque se proporcionará al investigador guías u orientación para realizar un determinado estudio.

POBLACIÓN – MUESTRA

Población:

Hernández, (2014) “Entiende a la población o universo como todos los casos que concuerden con ciertas especificaciones” (p.174).

Para este proyecto de investigación, la población son los 5,000 demandantes del Módulo Penal que realizan consultan de depósitos judiciales en la Corte Superior de Justicia del Santa distrito de Chimbote, provincia de la Santa, periodo 2018.

Muestra:

Hernández, (2014) “el modelo es el subconjunto de la población de utilidad referente al cual se recogerá información, la que se tendrá que definir y delimitar previamente con precisión. De igual manera, deberá ser característico de la población” (p.173)

En esta investigación la muestra se basa en la probabilidad porque está conformada por 177 demandantes con procesos alimentarias y de lesiones que realizan consultas de depósitos judiciales en la Corte Superior de Justicia del Santa, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, periodo 2018.

Tamaño de muestra:

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando el tamaño de la población es desconocido es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2(N-1) + Z^2 pq} \Rightarrow n = 177$$

En donde

Z = nivel de confianza,

N = Población

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

e = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Técnicas:

Arias (1999) “pasa a definir las técnicas de recopilación de datos como los diferentes medios de conseguir información”. (p.25) Para elaborar esta investigación se ha procedido a emplear la siguiente estrategia de recopilación de datos.

La encuesta como instrumento de recopilación de información es muy valiosa, pues facilita al investigador recoger los datos necesarios para responder la formulación del problema, la que permitirá enunciar la hipótesis requerida.

Según Alelv, Cantón, López y Rodríguez (s.f), una encuesta es una técnica de investigación que se da mediante interrogaciones verbales o escritas que se hacen a los individuos para conseguir ciertos datos para una investigación (p.3)

Instrumentos:

Arias (1999) define que “los instrumentos son los medios materiales dispuestos para juntar y recolectar la documentación” (p.25).

Es necesario señalar que para elaborar este proyecto de investigación la herramienta de recolección de datos será cuestionario, que, según Hernández et al. (2014), “es el total de preguntas respecto de una o más variables que se van a valorar” (p. 217).

Cuestionario:

El cuestionario va a componerse por cierta cantidad de preguntas que deberán ser formuladas de manera firme y organizada, es decir, el receptor de la misma debe advertir verdaderamente lo que se le cuestiona para de esta manera obtener información precisa.

La técnica de encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario, se aplica a la muestra de justiciables para conocer sus opiniones respecto al servicio en línea vía Facebook y WhatsApp.

Adicionalmente, es necesario precisar que el cuestionario se caracterizará por ser: auto administrado (los mismos sujetos de estudios llenarán las encuestas), anónimo (no se requiere en ningún momento información personal alguna) y se necesita de aproximadamente 15 minutos para su llenado.

Validación y Confiabilidad del Instrumento

Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por criterios de jueces.

Los cuestionarios fueron sometidos al proceso de confiabilidad de alfa Cronbach.

Los procedimientos para recoger datos se harán de manera ordenada y lógica de la manera siguiente:

- a) Primero, se analizaron el documental en las diversas fuentes bibliográficas físicas y virtuales para sustentar lo planteado en el problema, los antecedentes, el marco teórico y marco conceptual.
- b) Segundo, se procedió a elaborar el cuadro de operaciones de variables y se diseñarán las herramientas con las que se recogerán los datos.
- c) Luego, se procedió a la validar por expertos.
- d) Después, se aplicarán las herramientas para recoger la información y, por último, se tabuló y elaborará la base de datos.
- e) Finalmente, se elaboraron los cuadros y gráficos estadísticos para su interpretación y análisis respectivo.

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Métodos de Análisis de Datos:

Al momento de presentar los resultados, después de aplicarse el cuestionario; se usaron la estadística descriptiva, interpretando los diversos gráficos.

Procesamiento de la información

Tras la obtención de datos, se procederá a codificarlos; luego se transferirán a una matriz de datos y se prepararon para su análisis. Se agruparon de acuerdo a las variables establecidas, se definirán los programas estadísticos para almacenar datos y generar gráficos.

Análisis de la información

En lo que respecta al análisis de datos, se orientaron a responder el problema y objetivos establecidos, empleando los siguientes métodos:

Gráficos

Se utilizaron para que en forma simple se observen las características de los datos o variables mediante gráficos circulares.

Prueba de hipótesis

Para realizar esta prueba se compararon los datos observados y los esperados, buscando probar la hipótesis.

7. RESULTADOS

Tabla 1: ¿Cuenta con acceso a un móvil u ordenador con conexión a internet?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	159	90%
NO	18	10%
TOTALES	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 90% (159) de los entrevistados cuentan con acceso a un móvil u ordenador con conexión a internet, mientras que sólo un 10% (18) no cuenta con acceso.

Tabla 2: ¿Cuántas horas al día hace uso de Facebook?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
1-3 horas	12	7%
4-6 horas	60	34%
6-8 horas	90	51%
8-10 horas	15	8%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Poco más de la mitad de los encuestados, un 51% (90) indica que hacen uso de la red social Facebook de 6-8 horas al día. El 34% (60) lo usa de 4-6 horas mientras que el 8% (15) lo usa de 8-10 horas y por último el 7% (12) personas sólo de 1-3 horas.

Tabla 3: ¿Cuántas horas al día hace uso de WhatsApp?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
1-3 horas	12	7%
4-6 horas	15	8%
6-8 horas	80	45%
8-10 horas	70	40%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Poco menos de la mitad de los encuestados 45% (80) indica que hacen uso de la red social WhatsApp de 6-8 horas al día. El 40% (70) lo usa de 8-10 horas. El 8% (15) lo usa de 4-6 horas y por último el 6% (12) personas sólo de 1-3 horas.

Tabla 4: ¿Cuántos días transcurren desde su consulta por depósito judicial hasta la respuesta?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
1-5 días	70	40%
5-10 días	100	56%
10-15 días	7	4%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Más de la mitad de los entrevistados (100 personas) que representan el 56% precisan que el tiempo estimado para que les den una respuesta luego de haber hecho su consulta es de 5-10 días. El 40% (70) indica que la respuesta les llega entre 1-5 días. Y, finalmente, solo el 4% (7) muestra que la respuesta tarda de 10-15 días.

Tabla 5: ¿Cuántos días transcurren desde su consulta hasta la entrega de su depósito?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
1-10 días	80	45%
10-20 días	90	51%
20-30 días	7	4%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La mitad de los encuestados, 51% (90) indica que transcurren de 10 a 20 días en obtener el depósito luego de su consulta. Un poco menos de la mitad, 45% (80) indica que el depósito mencionado se tarda de 1-10 días. Y el 4% (7) afirma que el tiempo transcurrido es de 20-30 días.

Tabla 6: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de consultas por depósitos judiciales actual?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	10	6%
REGULAR	47	26%
BAJO	120	68%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Un 68% (94) de la población encuestada sostiene que su nivel de satisfacción es bajo con respecto al servicio de consulta por depósitos judiciales. El 26% (47) indica que el servicio es regular, mientras que sólo un 6% (10) está a gusto con el servicio ofrecido.

Tabla 7: ¿En caso de aplicado un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales, cree que el tiempo transcurrido desde su consulta hasta la respuesta sería menor?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	162	92%
NO	15	8%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 92% (162) de los encuestados considera que un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales tomaría menos tiempo en dar la respuesta. Sólo el 8% (15) no lo considera así.

Tabla 8: ¿En caso de aplicado un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales, cree que el tiempo transcurrido desde su consulta hasta la entrega de su depósito sería menor?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	170	96%
NO	7	4%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 96% (170) sentencia que en caso de aplicado un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales el tiempo transcurrido desde su consulta hasta la entrega de su depósito sería menor. El 4% (7) restante considera que no sería así.

Tabla 9: ¿Cuál sería su nivel de satisfacción con un sistema de consulta de depósitos judiciales online mediante redes sociales?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	7	4%
REGULAR	20	11%
BAJO	150	85%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Casi la totalidad las personas encuestadas, un 85% (150) considera que no está satisfecha con el sistema de consultas de depósitos judiciales online actual mediante redes sociales. Por otro lado, el 11% (20) considera que está regularmente satisfecho; mientras que tan solo el 4% (7) afirma que no está altamente satisfecho.

Tabla 10: ¿Cree usted que el personal que labora en el Poder Judicial debe capacitarse en redes sociales de manera eficiente para una adecuada atención virtual?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	160	90%
NO	17	10%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Casi la totalidad de los encuestados, un 90% (160) afirma que el personal que labora en el Poder Judicial debe capacitarse en redes de manera eficiente para una adecuada atención virtual. Tan solo un 10% (17) del total considera que no es necesario.

Tabla 11: ¿Cómo calificaría la atención virtual actual en el Poder Judicial?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY MALO	95	54%
MALO	70	39%
REGULAR	7	4%
BUENO	3	2%
MUY BUENO	2	1%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 54% (95) de los encuestados sostiene que la atención virtual actual en el Poder Judicial es muy mala, a un 39% (70) le parece que es mala; mientras que un 4% (7) piensa que es regular. Finalmente, el 2% (3) afirma que la atención es buena y un 1% (2) que es muy buena.

Tabla 12: Para una mejoría en el acceso a la justicia ¿Cree usted conveniente que los jueces deben participar de los nuevos conocimientos virtuales?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	165	93%
NO	12	7%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Casi la totalidad de las personas encuestadas 93% (165) cree conveniente que los jueces deben participar de los nuevos conocimientos virtuales. Tan solo el 7% (12) no lo cree así.

Tabla 13: ¿Preferiría hacer uso de Facebook o WhatsApp para sus futuras consultas online de depósitos judiciales?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
FACEBOOK	98	55%
WHATSAPP	79	45%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Un 55% (98) de las personas encuestadas prefiere hacer uso de Facebook para realizar sus consultas online mientras que un 45% (79) tiene preferencia por WhatsApp.

Tabla 14: ¿Cree usted que las entidades públicas del estado como el Poder Judicial debería tener más servicios online?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	157	89%
NO	20	11%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 89% (157) de las personas encuestadas opina que el Poder Judicial debería tener más servicios online mientras que el 11% (20) no lo considera de esta manera.

Tabla 15: ¿Entre la atención presencial y virtual por cuál optaría?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PRESENCIAL	8	5%
VIRTUAL	169	95%
TOTAL	177	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Un 95% (169) de las personas encuestadas tiene preferencia por la atención virtual mientras que el 5% (8) por la presencial.

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El 90% (159) de los entrevistados cuentan con acceso a internet ya sea mediante un móvil u ordenador, lo que contrasta con lo expresado por Nielsen que menciona que el acceso a un móvil con conexión a internet es cada vez más común.

En el presente trabajo de investigación se pudo determinar que el uso de las redes sociales en el acceso a la justicia facilitaría mucho los trámites que se hacen en más días normalmente, tal y como se puede apreciar, el 56% de los encuestados indica que les brindan una respuesta luego de haber hecho su consulta entre 5 a 10 días; además la mitad de los encuestados indicaron que transcurren de 10 a 20 días en obtener el depósito luego de su consulta. Con lo que confirmaría a Colección Fundación Telefónica (2009) se llegó al desenlace de que el uso de las TICs ayudarían mucho en lo que respecta a la respuesta por consultas y depósitos. Los costos económicos y esfuerzos de personal también son beneficios que serían importantes para lograr un sistema judicial más ordenado y rápido.

El uso de redes sociales y del internet para facilitar los trámites con la implementación de un sistema virtual es importante para desarrollar la administración de la justicia, como se ha hecho ya en otros países, como Puerto Rico.

Según Savini (2014) se ha concluido que el uso de redes sociales en las organizaciones gubernamentales o no gubernamentales es ideal para mantener o mejorar una relación con el cliente. Este es el ejemplo de Facebook, una de las redes sociales más grandes e importantes del mundo, la cual alberga a millones de usuarios de todos los países. Mediante este se puede hacer publicidad o mejorar documentación que presencialmente sería mucho más engorrosa. Con lo que confirmaría a los resultados, las personas pasan muchas horas al día en Facebook (6-8), esto representa casi la mitad de encuestados (47%); otra parte pasa de 4-6 horas en esta red social, lo que igualmente es mucho tiempo. De esta manera, Facebook se convierte en una herramienta de mucha ayuda para lo mencionado líneas atrás.

Según Cárdenas (2015) se llegó a la conclusión de que el fácil acceso a Internet en casi todo el país permitió que este tipo de tecnologías contribuyan

de manera positiva en la gestión del Estado nacional. Es cierto que aún hay zonas que no tienen el total acceso al internet, pero se está trabajando para que llegue a la mayor parte del Perú, y así poder unificar más y agilizar trámites administrativos desde cualquier ciudad.

Asimismo, se comprueba en este trabajo de investigación la afirmación hecha por Digital Government for development (2018), pues el acceso a internet ha permitido que se organice un gobierno electrónico, el cual trata que haya una mayor interacción y comunicación entre el Estado y los ciudadanos, así como con otras agencias públicas y privadas. Con lo cual se confirmaría como en la investigación como se puede observar que la gran mayoría de la población encuestada considera que implementar un sistema por internet haría que las respuestas sean más rápidas. Confirmándose, del mismo modo, lo mencionado por Lillo (2010) es también parte de la creación del mencionado Gobierno Electrónico, que ayuda a millones de peruanos a llevar sus trámites de una forma más eficaz y sin hacer largas colas en el Poder Judicial, o tener que viajar hasta la capital para realizar lo que es posible consultar por internet. Él mismo comenta que es necesaria una implementación de un sistema por internet, pues lo que se busca es llegar a poblaciones más vulnerables como se explicó antes, que no tienen la facilidad para acudir presencialmente a realizar una operación.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- El acceso a Internet es absoluto en los encuestados, el 90% indica que usan redes sociales mediante móvil o procesadores, y en casi todo el Perú todos los pobladores para la comunicación hacen uso de esta tecnología. Asimismo, el uso de las redes sociales mencionadas anteriormente abarca una gran parte del acceso a internet por parte de las personas.
- El 54% de los encuestados indican que la atención es muy mala en el módulo de atención de acceso a la justicia por la demora en los procesos, en la mayoría de los casos como en la consulta de depósitos se tiene una demora de 5-10 días y en otros casos de depósitos se tiene una demora de 10-20 días
- De los encuestados el 93% indica que de aplicarse el uso de redes sociales como Facebook y WhatsApp facilita muchísimo el acceso a la justicia -y el impacto fue favorable- en cuanto a consultas de depósitos judiciales electrónicos en el Módulo Penal de la Corte Superior del Santa, 2018.

El estado actual de servicio de consultas por depósitos judiciales posee deficiencias, pero podría ser mejor con la inclusión del formato virtual.

- El 89% de los encuestados indicó que es indudable que la propuesta de implementar Facebook y WhatsApp, como herramientas para que las personas las usen y así mejorar el nivel de acceso a la justicia en consultas por depósitos judiciales, es una buena medida para agilizar los procesos que estos trámites requieran. Asimismo un 95% afirma que preferiría la atención virtual.

Los justiciables hacen uso de redes sociales como Facebook y WhatsApp, lo cual es más sencillo los depósitos y evitaría las colas presenciales. La implementación de herramientas como Facebook y WhatsApp mejoraría el acceso a la justicia en consultas por depósitos judiciales.

RECOMENDACIONES

- Incentivar y ampliar el uso de las redes sociales en otros procesos judiciales, ya que se ha comprobado que estos se tornan más eficaces.
- Capacitar constantemente al personal tanto de sistemas como de atención al usuario para lograr que los procesos de consultas online se realicen de manera eficaz.
- Realizar una campaña informativa e inductiva con respecto a las plataformas ofrecidas en las redes sociales (Facebook y WhatsApp) para la consulta de depósitos judiciales invitando a los usuarios a hacer uso de dichos mecanismos.
- Se propone implementar la página del Poder Judicial en la plataforma de Facebook para mejorar la atención online para consultas y depósitos judiciales, agilizando sus procesos; asimismo adicionar mecanismos para evitar la saturación y organizarla de forma ordenada para que los usuarios reciban una atención rápida y satisfactoria.

10.AGRADECIMIENTOS

Al culminar un arduo y dificultoso trabajo como lo es la elaboración de una tesis; agradezco principalmente a Dios, a mi familia y mi asesor, por su esfuerzo y dedicación.

Sus conocimientos, orientación, paciencia y motivación han sido de gran ayuda para la formación como investigadores, y por supuesto para la elaboración y culminación de la presente tesis; por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justo y consecuente con ellos, expresándoles mi agradecimiento. Así mismo, agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis.

Dios bendiga, hoy mañana y siempre.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bhartiya, S. (29 de diciembre de 2016). How Facebook Uses Linux and Btrfs: An Interview with Chris Mason. Obtenido de Linux.com: <https://www.linux.com/news/learn/intro-to-linux/how-facebook-uses-linux-and-btrfs-interview-chris-mason>
- Birgin, H & Kohen, B. (2006). El Acceso a la Justicia como Derecho. .: Biblos.
- Boyd & Ellison. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. .: Journal of Computer Mediated Communication.
- Cárdenas, C. (2015). La Comunicación Digital mediante Redes Sociales de Organizaciones Públicas. Lima: UNMSM: Tesis de grado.
- CEJA Y MICROSOFT. (2015). Perspectivas de Uso e Impactos de las TIC en la Administración de Justicia en América Latina. Microsoft.
- Criado y Rojas. (2013). Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas. Avances y desafíos para un gobierno abierto. Barcelona: Escuela de Administración Pública de Catalunya.
- Delaney, J. (2013). El uso de Facebook y redes sociales por parte de los. .: Labor Law Journal.
- Digital Government for development. (15 de diciembre de 2018). Obtenido de The World Bank: <http://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/digital-government-for-development>
- Lillo, R. (2010). Buenas Prácticas en el uso de nuevas tecnologías en el Poder Judicial. Lima: PJ.
- Nielsen. (15 de enero de 2012). Estudio de Redes Sociales. Obtenido de Nielsen Company: <https://postmediavancouver.sun.files.wordpress.com/2012/12/nielsen-social-mediareport->
- ONGEI. (15 de diciembre de 2018). ONGEI. Obtenido de Plan Nacional de Gobierno Electrónico: <http://www2.pcm.gob.pe/clip/PLAN%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELE>
- Sampieri, R. (2006). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw Hill.

Savini, R. (2014). Impacto de las redes sociales en la empresa. La Rioja: Universidad de la Rioja.

Varios autores, Colección Fundación Telefónica. (2009). Las TIC en la Justicia del Futuro. Madrid: Ariel.

WIKIMEDIA. (10 de noviembre de 2014). Whatsapp. Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/WhatsApp#cite_note-WhatsappFAQ-2

WIKIMEDIA. (23 de diciembre de 2018). Facebook. Obtenido de WIKIPEDIA: https://es.wikipedia.org/wiki/Facebook#cite_note-9

12. ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de Consistencia Lógica

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>“Impacto del uso de redes sociales en acceso a la justicia, Módulo Penal, CSJS - 2018”.</p>	<p>¿Cuál es el impacto del uso de Facebook y WhatsApp en el acceso a la justicia en cuanto a consultas de depósitos judiciales electrónicos, en el Módulo Penal de la CSJS 2018?</p>	<p>Determinar el impacto del uso de Facebook y WhatsApp en el acceso a la justicia en cuanto a consultas de depósitos judiciales electrónicos en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa en el año 2018.</p>	<p>El uso de Facebook y WhatsApp, impacta positivamente en el acceso a la justicia en cuanto a consultas de depósitos judiciales electrónicos en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa en el año 2018.</p>	<p>Tipo de investigación: Básica.</p> <p>Diseño: Descriptiva, no experimental de corte transversal.</p>
		<p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar el nivel de acceso y la frecuencia de uso de redes sociales como Facebook y WhatsApp por parte de los justiciables.</p> <p>Describir el estado actual del servicio de consultas por depósitos judiciales en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa en el año 2018.</p> <p>Proponer procedimientos para implementar Facebook y WhatsApp como herramientas, mejorando el acceso a la justicia en consultas por depósitos judiciales electrónicos en el</p>		<p>Población: Personas demandantes en procesos alimenticios y de lesiones de la Corte Superior de Justicia del Santa, de Chimbote.</p> <p>Muestra: 177 demandantes.</p>

		Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa en el año 2018.		Según Fórmula: $n = \frac{Z^2 pq N}{e^2(N-1)+Zpq}$ <p>-Técnica: encuesta. -Instrumento: Cuestionario.</p>
--	--	---	--	--

ANEXO 2

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
Redes Sociales: Facebook y WhatsApp	<p>Facebook es una plataforma de red social mediante la cual los usuarios pueden mantenerse en contacto continuo con un grupo de amistades o instituciones, e intercambiar con ellos cualquier tipo de contenido (IEMD).</p> <p>WhatsApp es una aplicación de mensajería para teléfonos inteligentes, que envía y recibe mensajes mediante Internet, complementando servicios de mensajería instantánea, servicio de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia (WIKIMEDIA, 2014).</p>	Acceso y uso de Facebook y WhatsApp por parte de los justiciables.	Acceso a Facebook y WhatsApp	<p>-Porcentaje de usuarios con acceso a un móvil u ordenador con conexión a internet.</p> <p>-Porcentaje de usuarios según preferencia de atención para depósitos judiciales.</p>	<p>-¿Cuenta con acceso a un móvil u ordenador con conexión a internet?</p> <p>-¿Cree usted que las entidades públicas del estado como el Poder Judicial debería tener más servicios online?</p> <p>-¿Entre la atención presencial y virtual por cuál optaría?</p>
			Frecuencia de uso de redes	<p>-Porcentaje de usuarios según nivel de frecuencia de uso.</p> <p>-Horas al día que hace uso de red social.</p> <p>-Porcentaje de usuarios según preferencia de red social.</p>	<p>-¿Cuántas horas al día hace uso de Facebook?</p> <p>-¿Cuántas horas al día hace uso de WhatsApp?</p> <p>-¿Preferiría hacer uso de Facebook o WhatsApp para sus futuras consultas online de depósitos judiciales?</p>

Acceso a la Justicia	El acceso a la justicia es un derecho fundamental que debe garantizarse en una sociedad democrática, participativa e igualitaria. Es el derecho que tienen todos los individuos a utilizar las herramientas y mecanismos legales para que se reconozcan y protejan sus demás derechos. (Birgin. H & Kohen, B, 2006)	Proceso mediante el cual los justiciables pueden realizar consultas y trámites, respecto a los depósitos judiciales a los que tienen derecho.	Tiempo transcurrido desde consulta hasta entrega de información.	-Tiempo: N° de días	¿Cuántos días transcurren desde su consulta por depósito judicial hasta la respuesta? ¿En caso de aplicado un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales, cree que el tiempo transcurrido desde su consulta hasta la respuesta sería menor?
			Tiempo de entrega de depósitos.	-Tiempo: N° de días	-¿Cuántos días transcurren desde su consulta hasta la entrega de su depósito? -¿En caso de aplicado un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales, cree que el tiempo transcurrido desde su consulta hasta la entrega de su depósito sería menor?
			Satisfacción del usuario.	-Porcentaje de usuarios según nivel de satisfacción.	-¿Cómo calificaría la atención virtual actual en el Poder Judicial? -¿Cree usted conveniente que los jueces deben participar de los nuevos conocimientos virtuales?

					<p>-¿Cree usted que el personal que labora en el Poder Judicial debe capacitarse en redes sociales de manera eficiente para una adecuada atención virtual?</p> <p>-¿Cuál sería su nivel de satisfacción con un sistema de consulta de depósitos judiciales online mediante redes sociales?</p>
--	--	--	--	--	--



ANEXO 3
UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario que hace parte de la investigación titulada: IMPACTO DEL USO DE REDES SOCIALES EN ACCESO A LA JUSTICIA, MÓDULO PENAL, CSJ – 2018. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: PABLO ARNULFO SANTOS DÍAZ

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA ORGANIZACIONAL, ADMINISTRACIÓN GENERAL.

TIEMPO: 32 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO.

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: IMPACTO DEL USO DE REDES SOCIALES EN ACCESO A LA JUSTICIA, MÓDULO PENAL, CSJ – 2018


DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Acceso a Facebook y WhatsApp	1. ¿Cuenta con acceso a un móvil u ordenador con conexión a internet?	4	4	4	4	
Frecuencia de uso de redes	2.¿Cuántas horas al día hace uso de Facebook?	4	4	4	4	
Frecuencia de uso de redes	3.¿Cuántas horas al día hace uso de WhatsApp?	4	4	4	4	
Tiempo transcurrido desde consulta hasta entrega de información	4.¿Cuántos días transcurren desde su consulta por depósito judicial hasta la respuesta?	4	4	4	4	
Tiempo transcurrido desde consulta hasta entrega de depósito	5.¿Cuántos días transcurren desde su consulta hasta la entrega de su depósito?	4	4	4	4	
Satisfacción del usuario.	6.¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de consultas por depósitos judiciales actual?	4	4	4	4	
Tiempo transcurrido desde consulta hasta entrega	7.¿En caso de aplicado un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales, cree que el	4	4	4	4	

de información.	tiempo transcurrido desde su consulta hasta la respuesta sería menor?					
Tiempo transcurrido desde consulta hasta entrega de depósito	8.¿En caso de aplicado un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales, cree que el tiempo transcurrido desde su consulta hasta la entrega de su depósito sería menor?	4	4	4	4	
Satisfacción del usuario.	9.¿Cuál sería su nivel de satisfacción con un sistema de consulta de depósitos judiciales online mediante redes sociales?	4	4	4	4	
Satisfacción del usuario.	10.¿Cree usted que el personal que labora en el Poder Judicial debe capacitarse en redes sociales de manera eficiente para una adecuada atención virtual?	4	4	4	4	
Satisfacción del usuario.	11.¿Cómo calificaría la atención virtual actual en el Poder Judicial?	4	4	4	4	
Satisfacción del usuario.	12.Para una mejoría en el acceso a la justicia ¿Cree usted conveniente que los jueces deben participar de los nuevos conocimientos virtuales?	4	4	4	4	
Frecuencia de uso de redes	13. ¿Preferiría hacer uso de Facebook o WhatsApp para sus futuras consultas online de	4	4	4	4	

	depósitos judiciales?					
Acceso a Facebook y WhatsApp	14. ¿Cree usted que las entidades públicas del estado como el Poder Judicial debería tener más servicios online?	4	4	4	4	
Acceso a Facebook y WhatsApp	15. ¿Entre la atención presencial y virtual por cuál optaría?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Msc. PABLO ARNULFO SANTOS DÍAZ.			Fecha: 12 / 11 / 2020.
Firma: 	Teléfono: 943643426		Email: pablito_165333@hotmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: El cuestionario que corresponde al constructo que hace parte de la investigación titulada: **IMPACTO DEL USO DE REDES SOCIALES EN ACCESO A LA JUSTICIA, MÓDULO PENAL, CSJS – 2018**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: REVILLA BECERRA MISAEL BENIGNO

FORMACIÓN ACADÉMICA: MAGISTER EN ADMINITRACION DE EMPRESAS Y NEGOCIOS – DOCTOR EN GESTION Y CIENCIAS DE LA EDUCACION - DOCTOR EN CONTABILIDAD

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA ORGANIZACIONAL, ADMINISTRACIÓN GENERAL, CONTABILIDAD, TRIBUTACION, AUDITORIA.

TIEMPO 30 AÑOS **CARGO ACTUAL:** DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

Determinar el impacto del uso de Facebook y WhatsApp en el acceso a la justicia en cuanto a consultas de depósitos judiciales electrónicos en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: IMPACTO DEL USO DE REDES SOCIALES EN ACCESO A LA JUSTICIA, MÓDULO PENAL, CSJS – 2018


DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Acceso a Facebook y WhatsApp	1. ¿Cuenta con acceso a un móvil u ordenador con conexión a internet?	4	4	4	4	
Frecuencia de uso de redes	2.¿Cuántas horas al día hace uso de Facebook?	4	4	4	4	
Frecuencia de uso de redes	3.¿Cuántas horas al día hace uso de WhatsApp?	4	4	4	4	
Tiempo transcurrido desde consulta hasta entrega de información	4.¿Cuántos días transcurren desde su consulta por depósito judicial hasta la respuesta?	4	4	4	4	
Tiempo transcurrido desde consulta hasta entrega de depósito	5.¿Cuántos días transcurren desde su consulta hasta la entrega de su depósito?	4	4	4	4	
Satisfacción del usuario.	6.¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de consultas por depósitos judiciales actual?	4	4	4	4	
Tiempo transcurrido desde consulta hasta entrega de información.	7.¿En caso de aplicado un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales, cree que el tiempo transcurrido desde su	4	4	4	4	

	consulta hasta la respuesta sería menor?					
Tiempo transcurrido desde consulta hasta entrega de depósito	8.¿En caso de aplicado un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales, cree que el tiempo transcurrido desde su consulta hasta la entrega de su depósito sería menor?	4	4	4	4	
Satisfacción del usuario.	9.¿Cuál sería su nivel de satisfacción con un sistema de consulta de depósitos judiciales online mediante redes sociales?	4	4	4	4	
Satisfacción del usuario.	10.¿Cree usted que el personal que labora en el Poder Judicial debe capacitarse en redes sociales de manera eficiente para una adecuada atención virtual?	4	4	4	4	
Acceso a Facebook y WhatsApp	11.¿Cómo calificaría la atención virtual actual en el Poder Judicial?	4	4	4	4	
Satisfacción del usuario.	12.Para una mejoría en el acceso a la justicia ¿Cree usted conveniente que los jueces deben participar de los nuevos conocimientos virtuales?	4	4	4	4	
Frecuencia de uso de redes	13. ¿Preferiría hacer uso de Facebook o WhatsApp para sus futuras consultas online de depósitos judiciales?	4	4	4	4	

Acceso a Facebook y WhatsApp	14. ¿Cree usted que las entidades públicas del estado como el Poder Judicial debería tener más servicios online?	4	4	4	4	
Acceso a Facebook y WhatsApp	15. ¿Entre la atención presencial y virtual por cuál optaría?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Dr. Misael Benigno Revilla Becerra			Fecha: 10 / 11 / 2020
Firma: 	Teléfono: 977828013		Email: misael_3012@hotmail.com

ANEXO 4
Flujograma de Procedimientos

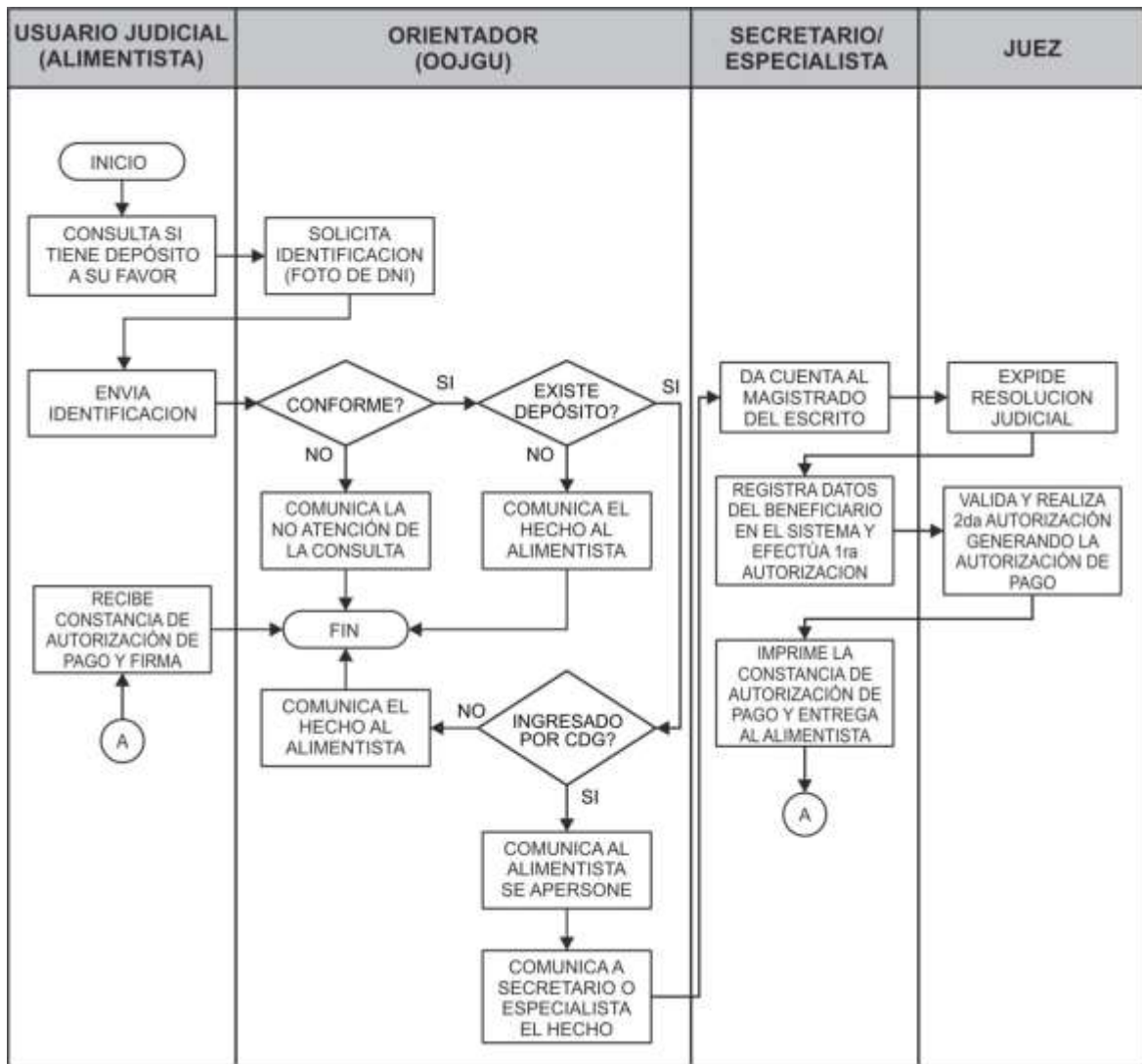


Figura 1: Procedimiento para la Emisión Electrónica de Depósito Judiciales, elaborado en 2017.

Fuente: (Corte Superior de Justicia del Santa)

ANEXO 5

CUESTIONARIO

Estimado señor (a), reciba nuestro saludo, el presente cuestionario tiene como finalidad conocer su opinión sobre el servicio de consultas por depósitos judiciales. Se recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Instrucciones: Puede marcar con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque solo una alternativa según sea el caso.

DATOS DE CONTROL:

Edad: **Sexo:** F () M ()

1. ¿Cuenta con acceso a un móvil u ordenador con conexión a internet?
 SI
 NO

2. ¿Cuántas horas al día hace uso de Facebook?
 1 – 3 hrs.
 4 – 6 hrs.
 6 – 8 hrs.
 8 – 10 hrs.

3. ¿Cuántas horas al día hace uso de WhatsApp?
 1 – 3 hrs.
 4 – 6 hrs.
 6 – 8 hrs.
 8 – 10 hrs.

4. ¿Cuántos días transcurren desde su consulta por depósito judicial hasta la respuesta?
 1 – 5 días
 5 – 10 días
 10 – 15 días

5. ¿Cuántos días transcurren desde su consulta hasta la entrega de su depósito?
- () 1 – 10 días
- () 10 – 20 días
- () 20 – 30 días
6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de consultas por depósitos judiciales actual?
- () ALTO
- () REGULAR
- () BAJO
7. ¿En caso de aplicado un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales, cree que el tiempo transcurrido desde su consulta hasta la respuesta sería menor?
- () SI
- () NO
8. ¿En caso de aplicado un sistema de consulta de depósitos judiciales online por redes sociales, cree que el tiempo transcurrido desde su consulta hasta la entrega de su depósito sería menor?
- () SI
- () NO
9. ¿Cuál sería su nivel de satisfacción con un sistema de consulta de depósitos judiciales online mediante redes sociales?
- () ALTO
- () REGULAR
- () BAJO
10. ¿Cree usted que el personal que labora en el Poder Judicial debe capacitarse en redes sociales de manera eficiente para una adecuada atención virtual?
- () SI
- () NO

11. ¿Cómo calificaría la atención virtual actual en el Poder Judicial?

MUY MALO

MALO

REGULAR

BUENO

MUY BUENO

12. Para una mejoría en el acceso a la justicia ¿Cree usted conveniente que los jueces deben participar de los nuevos conocimientos virtuales?

SI

NO

13. ¿Preferiría hacer uso de Facebook o WhatsApp para sus futuras consultas online de depósitos judiciales?

FACEBOOK

WHATSAPP

14. ¿Cree usted que las entidades públicas del estado como el Poder Judicial debería tener más servicios online?

SI

NO

15. ¿Entre la atención presencial y virtual por cuál optaría?

PRESENCIAL

VIRTUAL