



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Impacto del uso de Tecnologías de Información en la
Gestión de un Programa de Justicia Restaurativa, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ortiz Guerra, Gerardo Andre (orcid.org/0000-0002-7302-5298)

ASESOR:

Dr. Guizado Oscoco, Felipe (orcid.org/0000-0003-3765-7391)

CO-ASESOR:

Dr. Del Castillo Talledo, César Humberto (orcid.org/0000-0003-0996-401X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria:

A mi madre Amanda, a mi padre Gerardo, a mi hermana Alexa y a todas aquellas personas que me apoyaron en todo el proceso de elaboración del presente trabajo.

Agradecimiento:

A Dios por darme la oportunidad de terminar la maestría, a mi familia por brindarme siempre su soporte, a mis compañeros de trabajo que me capacitaron en varios temas necesarios para la realización de mi tesis y finalmente a mis asesores de tesis que me guiaron durante todo este proceso.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41

Índice de tablas

Tabla 1: Relación de Expertos Validadores	17
Tabla 2: Alfa de Crombach para la variable Gestión de la Línea de Acción Justicia Juvenil Restaurativa.	17
Tabla 3: Distribución de la variable gestión de la LAJJR	20
Tabla 4: Distribución de la dimensión Tiempo de Acceso a la Información	21
Tabla 5: Distribución de los indicadores del Tiempo de Acceso a la Información	22
Tabla 6: Distribución de la dimensión número de procesos operativos	23
Tabla 7: Distribución de los indicadores del Número de Procesos Operativos	24
Tabla 8: Distribución de la variable gestión de la LAJJR	25
Tabla 9: Distribución de la dimensión Tiempo de Acceso a la Información	26
Tabla 10: Distribución de los indicadores de Tiempo de Acceso a la Información	27
Tabla 11: Distribución de la dimensión Número de Procesos Operativos	28
Tabla 12: Distribución de los indicadores del Número de Procesos Operativos	29
Tabla 13: Prueba de contrastación para la Hipótesis General	30
Tabla 14: Datos descriptivos del rango	30
Tabla 15: Prueba de contrastación para la Hipótesis Específica 1	31
Tabla 16: Datos descriptivos del rango	31
Tabla 17: Prueba de contrastación para la Hipótesis Específica 2	32
Tabla 18: Datos descriptivos del rango	32

Índice de figuras

Figura 1: Niveles de la variable gestión de la LAJJR	20
Figura 2: Niveles de la dimensión Tiempo de Acceso a la Información	21
Figura 3: Niveles de los indicadores del Tiempo de Acceso a la Información	22
Figura 4: Niveles de la dimensión número de procesos operativos	23
Figura 5: Niveles de los indicadores del Número de Procesos Operativos	24
Figura 6: Niveles de la variable gestión de la LAJJR	25
Figura 7: Niveles de la dimensión Tiempo de Acceso a la Información	26
Figura 8: Niveles de los indicadores de Tiempo de Acceso a la Información	27
Figura 9: Niveles de la dimensión Número de Procesos Operativos	28
Figura 10: Distribución de los indicadores del Número de Procesos Operativos	29

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general conocer el impacto del uso de las Tecnologías de Información en la gestión de la Línea de Acción Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público. En ese sentido fue una investigación de tipo experimental, con un diseño cuasi-experimental, los participantes del estudio fueron los colaboradores de la Línea de Acción Justicia Juvenil Restaurativa divididos en dos (2) grupos: el primer grupo conformado por los colaboradores que no tienen acceso al sistema de información implementado y el segundo grupo conformado por los colaboradores que tienen acceso al sistema de información implementado. Los resultados obtenidos muestran que el uso de las Tecnologías de Información reduce en más del 50% el tiempo de acceso y número de procesos operativos totales que se requieren para acceder a la información. Finalmente, el estudio concluye que el uso de Tecnologías de Información tiene un impacto positivo en la gestión de la Línea de Acción Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público, ya que permite reducir de manera considerable el tiempo de acceso a la información y el número de procesos operativos de la línea de acción antes mencionada.

Palabras Clave: Tecnologías de información, justicia restaurativa, procesos operativos, tiempo de acceso a la información.

Abstract

The general objective of this research was to know the impact of the use of Information Technologies in the management of the Línea de Acción Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público. In this sense it was an experimental research, with a quasi-experimental design, the participants of the study were the collaborators of the Restorative Juvenile Justice Action Line divided into two (2) groups: the first group made up of the collaborators who do not have access to the implemented information system and the second group conformed by the collaborators who have access to the implemented information system. The results obtained show that the use of Information Technologies reduces by more than 50% the access time and number of total operational processes required to access information. Finally, the study concludes that the use of Information Technologies has a positive impact on the management of the Línea de Acción Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público, since it allows to considerably reduce the time of access to information and the number of operational processes of the line of action.

Keywords: Information technologies, restorative justice, operational processes, time of access to information.

I. INTRODUCCIÓN

Desde finales del siglo veinte, empezó en Latinoamérica un proceso de adecuación a las legislaciones internas impulsado por la Convención de los Derechos del Niño, este proceso se dio de forma simultánea en diferentes regiones del mundo, coincidentemente en la región se dio durante el proceso de democratización, hecho que pudo haber permitido la introducción de la Justicia Juvenil Restaurativa. El enfoque restaurativo se ha incorporado en la mayoría de los países mediante sistemas de justicia juvenil el cual fue implementado de forma no uniforme y con consideraciones particulares en cada uno de estos (Quevedo et al., 2014). En el 2006 la ONU diseñó un Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa, en el cual muestra los asuntos clave necesarios para implementar y diseñar los programas de Justicia Juvenil Restaurativa (Naciones Unidas, 2006). Desde la Convención sobre los Derechos del Niño, gran parte de los estados del mundo han implementado reformas legislativas que puedan sustituir el sistema tutelar por un sistema de justicia que esté acorde con los artículos 37 y 40 de la convención antes mencionada. En base a la declaración final del Congreso Mundial de Justicia Juvenil de Ginebra del 2015, se tiene que los Estados deberán implementar políticas públicas que prevengan y den respuesta a la delincuencia juvenil y garanticen el desarrollo, la integridad y el derecho a la reinserción del adolescente infractor (Terre des hommes, 2018).

La comisión de delitos por parte de adolescentes ha ido incrementándose a nivel nacional con el paso de los años, para atacar este problema el Ministerio Público creó el Programa de Prevención Estratégica del Delito, en adelante PPEd y dentro de ésta se encuentra la Línea de Acción Justicia Juvenil Restaurativa, en adelante LAJJR, esta línea de acción busca resolver de manera más eficiente el conflicto con la ley penal (ACLp) que poseen los adolescentes, mediante la remisión fiscal, para lo cual cada Equipo Técnico Interdisciplinario, en adelante ETI está conformado por un promotor, un educador, un trabajador social y un psicólogo, quienes facilitarán que el adolescente infractor sea reinsertado socialmente (Ministerio Público, 2022). Sin embargo desde su creación hace 11 años se han venido implementando nuevos procesos (lineamientos, actividades, acopio y manejo de información) que son realizados durante la intervención con los

adolescentes infractores, los cuales han incrementado la carga operativa manual de los equipos interdisciplinarios, donde cada equipo acopia, trabaja y procesa su información de forma aislada por cada Distrito Fiscal, lo cual complica el acceso a información histórica requerida para tomar decisiones, realizar reportar a diversas áreas del Ministerio Público e informar a diversas Entidades del Estado.

En ese sentido, la obtención de información consolidada implica un mayor esfuerzo por parte del Equipo Técnico de la Secretaría Técnica ya que ésta no se encuentra normalizada y consolidada, sino que se encuentra de forma aislada muchas veces almacenada en medios físicos tales como: archivadores, fólderes, fichas, etc, por esta razón surgió la necesidad de desarrollar un Sistema Informático que permita registrar la información relevante acerca de los adolescentes beneficiarios con el fin de obtener información en tiempo real que permita generar reportes estadísticos.

Partiendo de lo mencionado anteriormente, surgió el problema de investigación siguiente: ¿Cuál es el impacto del uso de Tecnologías de Información en la gestión de la LAJJR? Adicionalmente se tuvieron las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es el impacto del uso de Tecnologías de Información en el tiempo de acceso a la información de la LAJJR? y ¿Cuál es el impacto del uso de Tecnologías de Información en el número de procesos operativos de la LAJJR?

Las Tecnologías de Información en la LAJJR se implementaron en concordancia con que el Estado Peruano promulgó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, este decreto hace referencia a implementar las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en adelante TIC dentro de las Entidades Públicas para lograr la optimización de los servicios y la información ofrecidas a los ciudadanos, buscando generar una mejoría en la eficiencia y eficacia de la gestión pública (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012); adicionalmente mediante Decreto Legislativo N° 1412 se establece el marco de gobernanza de gobierno digital el cual consiste en usar de manera estratégica las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública con el propósito de generar de valor público (Presidencia del Perú, 2018). Por esta razón la LAJJR del Ministerio Público, ha implementado el Sistema de Información Georreferenciado del PPED - SIGPPED,

que permite acceder a información estadística sobre la citada línea de acción, en tiempo real, desde cualquier dispositivo con conexión a Internet. Por lo tanto, es muy necesario evaluar los efectos del uso de dicha Tecnología de Información, en adelante TI, a nivel de reducir la cantidad de procesos operativos y la reducción de tiempos de acceso a la información.

La presente investigación tuvo justificación teórica, dado que con este estudio se analiza si el uso de las TI tienen un efecto en la gestión de la LAJJR, siendo que hasta el año 2021 los tiempos de acceso a la información y la cantidad de procesos operativos necesarios para acceder a la misma eran demasiados; asimismo, tuvo un valor práctico siendo que esta investigación podría mostrar cual es el efecto a nivel de optimización de tiempo y procesos operativos producto del uso de las TI. Finalmente tuvo una justificación metodológica, dado que va a seguir los parámetros de una investigación con enfoque cuantitativo, para lo cual se utilizarán instrumentos y técnicas de medición que permitan analizar la situación problemática, otorgándole a la investigación un rigor científico producto de cumplir con el procedimiento propio de este enfoque y de la correcta aplicación tanto del instrumento como de la técnica.

El alcance del presente estudio fue la intervención de la LAJJR en los 19 Distritos Fiscales en los cuales opera durante el año 2022, tuvo como objetivo general determinar el impacto del uso de TI en la gestión de la LAJJR, ya que éstas han sido implementadas con el fin de automatizar procesos operativos manuales y poder contar con una base de datos histórica centralizada, estandarizada y normalizada que pueda ser consultada en tiempo real para la obtención de información y/o datos que se requieran. Los objetivos específicos fueron: determinar el impacto del uso de TI en el tiempo de acceso a la información de la LAJJR y determinar el impacto del uso de TI en el número de procesos operativos de la LAJJR.

Para lograr los objetivos de esta investigación fue necesario contrastar la siguiente hipótesis general: El uso de TI genera un impacto en la gestión de la LAJJR, además de las siguientes hipótesis específicas: el uso de TI genera un impacto en el tiempo de acceso a la información de la LAJJR y el uso de TI genera un impacto en el número de procesos operativos de la LAJJR.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable Tecnologías de Información, se tienen a Vásquez y Lozano (2021) quienes tuvieron como objetivo de su investigación, entender la relación que existe entre el uso de las TIC y la calidad de servicio que brinda la oficina de la Facultad de Ciencias económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali en el 2020. La metodología aplicada fue con enfoque cualitativo, de tipo básica, correlacional, con un diseño no experimental. Los resultados del estudio fueron que existe un estrecho vínculo entre las TIC y la calidad de servicio que brinda la oficina de la FCEAyC-2020, ya que, al evaluar y observar las técnicas de las TIC, estas tienen relación con la calidad de servicio de la oficina de la FCEAyC-2020. El estudio concluyó que las técnicas de las TI están relacionadas con la adecuada calidad de servicio que mantienen los colaboradores de la oficina de la FCEAyC-2020, ya que un 74,70% manifiesta que existe una alta relación y sólo a un 1,10% indica que no existe relación.

Cajo (2019) en su investigación tuvo como objetivo determinar si el empleo de las TICs, es relevante en la estrategia de seguridad jurídica en la SUNARP, sede Registral IX-Lima. La metodología aplicada fue de tipo explicativo, nivel aplicado y *ex post facto* o retrospectivo. Los resultados del estudio fueron que la mayoría de los colaboradores considera que la modernización viene dando los resultados previstos, debido a que la automatización de procesos permite que se realicen de manera más rápida los servicios que se ofrecen en la entidad, lo cual resulta en un beneficio a los usuarios, ya que les evita tener que realizar colas enormes y esperar demasiado tiempo. El estudio concluyó que la utilización de las TICs posee incidencia en la estrategia de seguridad jurídica en la SUNARP, sede Registral IX-Lima.

Urquiza (2019) tuvo como objetivo de su investigación determinar qué relación existe entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico, y la participación ciudadana en los asuntos públicos se ve mejorada mediante el uso de las TIC, lo que resulta en una mejoría de los servicios brindados. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional tipo básico y diseño no experimental. Los resultados del estudio fueron que el 75% de los encuestados

refieren que es adecuado incluir el gobierno electrónico dentro de la gestión de la Municipalidad de Surco. El estudio concluyó que existe correlación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable Justicia Juvenil Restaurativa, se tiene a Cartolín (2019) cuyo objetivo de su investigación fue determinar si existe influencia de la LAJJR en el proceso de reinserción social de los adolescentes en conflicto con la ley. La metodología empleada fue la investigación de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo. El resultado obtenido fue que desarrollar programas socioeducativos dirigidos a los ACLP permite reducir las reincidencias. El estudio concluyó que la JJR influye en la reinserción social de los adolescentes infractores en conflicto con la ley penal.

Vera (2018) tuvo como objetivo de investigación identificar qué criterios utilizan los fiscales para otorgar la remisión fiscal a los adolescentes que infringen la ley. Los resultados obtenidos fueron que sólo un 2.36% de adolescentes atendidos por la LAJJR han cometido una infracción nuevamente. Al momento de culminar los programas de orientación existe un bajo nivel de reiterancias por parte de los adolescentes, con lo cual se determina que la intervención realizada por la línea de acción es eficaz. Adicionalmente se ha incrementado la percepción de eficacia de los fiscales de familia, se ha reducido la sensación de impunidad, se ha fortalecido la confiabilidad que la población le tiene al Ministerio Público y al enfoque restaurativo en los lugares donde interviene, así como también, se ha logrado reinsertar a la sociedad al 97.64% de adolescentes infractores. El estudio concluyó que, al momento de otorgar la remisión fiscal, son considerados parcialmente los principios en los que se basa el modelo de JJR.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable TI, se tiene a Moreno (2021) cuyo objetivo de su investigación fue el análisis de la contribución a la transformación digital que permita acceder a la información pública, luego de implementar la política de Gobierno Digital durante el periodo 2018-2020 en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La metodología empleada fue cualitativa de tipo descriptivo. Los resultados del estudio fueron que entre 2019 y 2020 la OTIC logró la una interoperabilidad, accesibilidad y escalabilidad dentro de su equipo de trabajo y que a pesar de los desafíos y

limitantes que tenían lograron la optimización y potenciación de procesos a pesar de estar en un contexto de pandemia. El estudio concluyó que el modelo de gestión implementado por el MADS responde a los lineamientos y normativas de política pública, así como al Plan Nacional de Desarrollo y a su vez permite que todas las áreas responsables puedan participar y colaborar en las decisiones, a fin de mejorar los servicios que se brindan a la ciudadanía.

Ávila et al. (2021) tuvo como objetivo de su investigación, proponer la creación de un software que permitió garantizar una mejoría en las auditorías internas, que reciben los municipios de sexta categoría de Colombia por parte de su oficina de control interno. La metodología empleada fue la creación de un software de ofimática amigable que facilite la realización de las auditorías internas por parte de los encargados de las Oficinas de Control Interno, ya que presentan falencias al momento de cumplir la Normativa y Legislación vigente. Los resultados del estudio fueron que el software posee fiabilidad, consistencia y es perdurable por un determinado periodo de tiempo. El estudio concluyó que, al ser una herramienta diseñada a la medida para este tipo de municipio, permite a los colaboradores de la oficina de Control Interno auditar de forma fácil y de acuerdo con la normativa vigente, lo que permite ahorrar tiempo, obtener mejores resultados y brindar insumos que asesoren al alcalde.

Galarza (2021) tuvo como objetivo de su investigación: desarrollar una aplicación web mediante software libre que le permita controlar los ingresos y egresos de stock en el almacén que posee la empresa. La metodología empleada fue exploratoria y diagnóstica. El estudio obtuvo como resultado un software funcional que se adapta a las necesidades del usuario y que permite realizar compras y controlar el inventario de almacén. El estudio concluyó que la elaboración de un software de control de inventarios elimina los procesos operativos manuales y permite tener un mejor control de los ingresos y salidas de repuestos que se realizan, adicionalmente el sistema le brinda dashboards y reportes estadísticos, con estas herramientas el dueño puede visualizar las compras y ventas en tiempo real para tomar decisiones buscando obtener una mejora al momento de atender a sus clientes.

Valdez (2017), tuvo como objetivo de su investigación analizar los efectos que ejerce la Gestión del conocimiento apoyado por las TIC, a nivel de innovación y rentabilidad de las Pymes. Se ha empleado la metodología de desarrollo de un estudio empírico con una muestra de 903 Pymes de la Región de Murcia España, y a su vez se realiza un análisis empírico en la Región Noroeste de México con una muestra de 412 Pymes. Los resultados obtenidos muestran que mayoritariamente la Gestión del Conocimiento (Políticas y Estrategias, Adquisición del Conocimiento Externo y los Efectos de la Cultura Organizacional) es medido por variables que influyen de manera positiva y significativa en la innovación en las Pymes. Por otro lado, no se pudo encontrar aval que valide relación que existe entre la innovación y el entrenamiento de los empleados en la Pyme. Además, valida que la utilización de la Gestión del Conocimiento y las TIC influyen de manera significativa y positiva en el incremento de las ventas; sin embargo, no existe relación significativa con el crecimiento de los empleados.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable JJR, se tiene a Barrera y Rodríguez (2019), quienes tuvieron como objetivo de su investigación, examinar la aplicación de las prácticas propias de la justicia restaurativa en el Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes – Cespa – de Cúcuta y en la ONG “Crecer en familia” como mecanismo de reintegración y de atención a las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas. La metodología aplicada considera un tipo de investigación mixta ya que posee un enfoque cuantitativo y cualitativo, adicionalmente la investigación posee características o circunstancias documentales y jurídicas. Los resultados del estudio fueron que el 55% de adolescentes infractores a la ley fueron sancionados con penas que van entre 1 a 2 años, el 25% con penas menores a 2 años y el 20% con penas superiores a 2 años. El estudio concluyó que los adolescentes perciben las sanciones impuestas como una oportunidad para lograr una mejoría a nivel personal, hacerse responsable de los actos realizados y entender las consecuencias de estos. Adicionalmente es una oportunidad para reinsertarse socialmente y regresar de a pocos a la normalidad, mediante conductas positivas.

En referencia a la base teórica acerca de la gestión del programa de Justicia Juvenil Restaurativa se puede indicar que: viene a ser una alternativa para entender y

afrontar la violencia y el conflicto con la ley en la que se encuentre involucrado un adolescente; promoviendo la participación de todas las partes involucradas; es decir, el mismo adolescente, la víctima y su comunidad; con el fin de lograr una reparación emocional, material y/o simbólica del daño ocasionado; a través, de la ejecución de prácticas y procesos restaurativos; y así, restablecer las relaciones sociales y humanas que fueron afectadas. La Justicia Juvenil Restaurativa procura que el ACLP asuma la responsabilidad de su comportamiento, tome conciencia del daño ocasionado, y pueda, voluntariamente, realizar acciones que permitan reparar el daño provocado a la víctima y a la comunidad. Del mismo modo, el adolescente participa en un programa de orientación que permita disminuir sus factores de riesgo, fortalecer sus factores protectores; y así, poder integrarse efectivamente a su comunidad (Terre des hommes, 2022).

La justicia restaurativa se define según Marshall (1999), como un proceso mediante el cual todas las partes implicadas en un delito u ofensa encuentran de manera conjunta una solución que responda a las consecuencias actuales de la ofensa o delito, y a sus futuras implicancias.

Según Zehr (2002), la justicia restaurativa es un proceso enfocado en involucrar en la medida de lo posible a todos los interesados en una determinada ofensa, para lograr la identificación y la atención colectiva de las obligaciones, necesidades y daños que se deriven de dicha ofensa; todo esto, con el objetivo de lograr la enmienda y sanación de los daños ocasionados de la mejor forma posible.

Para las Naciones Unidas (2006), la justicia restaurativa es un tipo de respuesta a la conducta delictiva, equiparando las necesidades de las víctimas, los delincuentes y la comunidad.

Por su parte, Liebmann (2007), considera que la justicia restaurativa se enfoca en lograr el restablecimiento del bienestar de la víctima, el infractor y la comunidad que resultaron perjudicados producto de la comisión de la infracción y prevenir una agresión futura.

Por otro lado, según Díaz Colorado (2021), la justicia restaurativa es una nueva corriente que busca reconocer que un crimen provoca daños a las comunidades y a las personas; en ese sentido, busca que la justicia abogue por

reparar esos daños y que se deba permitir la participación de las partes involucradas en dicha reparación.

Para Taylor (2018), la justicia restaurativa es importante, ya que reduce la reincidencia en la comisión de delitos, incrementa la seguridad, involucra un menor costo que los procesos judiciales tradicionales y fortalece a las comunidades. Adicionalmente, se le otorga a la víctima la debida importancia al empoderarla y hacerla participe de la solución del conflicto. Finalmente, el delincuente tiene la oportunidad de hacer las cosas bien, resarcir el daño y en algunos casos reinsertarse en la sociedad.

La Escuela del Ministerio Público (2013), considera que la justicia restaurativa posee las siguientes características: el adolescente asume su responsabilidad y el deber de reparar el daño ocasionado, la víctima se implica en la solución del conflicto y la comunidad es un facilitador en el proceso restaurativo.

Para Zehr (2002); la justicia restaurativa posee tres dimensiones: la primera indica que se centra en el daño ocasionado y de esta manera, se preocupa por las necesidades y los roles de las víctimas, preocupándose del daño que le generan, pero implica también preocuparse por el daño que sufren los ofensores y las comunidades. La segunda se refiere a que las ofensas conllevan obligaciones, ya que la justicia restaurativa se centra en el daño, entonces lo que se busca es ayudar a que los ofensores comprendan el daño ocasionado, y procuren enmendarlo tanto de manera concreta como simbólica. Si bien es cierto primeramente la obligación le corresponde al agresor, poseen obligaciones también la sociedad y la comunidad. Finalmente, la tercera dimensión es que la justicia restaurativa promueve el compromiso o la participación, en ese sentido, las partes afectadas por el delito (víctimas, miembros de la comunidad y agresores), deben tener un papel importante dentro del proceso judicial, por esta razón, todas las partes deben interactuar unas con otras para lograr decidir de qué forma se impartirá justicia en cada caso.

Según Jaksa (2020), las tres dimensiones de la justicia restaurativa son: daños y necesidades, obligaciones y compromiso. La primera indica que se necesita evaluar quien fue dañado por el delito y qué daño se causó. En base a eso

se revisa qué es necesario hacer para reparar el daño, lograr la sanación de los involucrados y que estos puedan continuar con su vida. La segunda indica que se debe definir quien rendirá cuentas por el daño causado, en ese sentido se responsabiliza al delincuente y se evalúa qué puede realizar para resarcir el daño causado. Por último, la tercera dimensión señala que las partes involucradas deberán comprometerse a realizar las medidas necesarias dictadas por la justicia, con el fin de reparar el daño ocasionado.

Por otro lado, se tiene a Merchant (2013), quien concuerda con Jaksa, al indicar que las tres dimensiones de la justicia restaurativa son: daños y necesidades, obligaciones y compromiso. Define la primera como, entender el daño realizado por la comisión de un delito y las necesidades que resulten del mismo; para ello, es necesario revisar el daño generado tanto a la víctima, como al delincuente y la comunidad. La segunda consiste en determinar qué es necesario realizar para que se repare el daño cometido y exigir que los involucrados participen en la reparación del daño ocasionado. Finalmente, en relación con la tercera dimensión refiere que, es necesario involucrar a la víctima, el agresor y la comunidad en el proceso judicial, ya que mediante una comunicación e interacción respetuosa se puede resarcir el daño y restablecer las relaciones sociales.

En lo concerniente a la base teórica sobre las TI, se dice que la TI ha estado en un cambio continuo. En los últimos 60 años se dieron enormes e inimaginables desarrollos tecnológicos que cambiaron el escenario de tal manera; que el día de hoy, la sociedad está equipada con información tecnológica con la cual no habría soñado hace 50 años. La ENIAC (Computador e Integrador Numérico Electrónico) refiere que en el año 1947 se fabricó la primera computadora, un año antes, en 1946, fue descubierto el transistor semiconductor y se empezó la transmisión de la televisión pública; estos sucesos fueron los puntos de partida de la revolución tecnológica que dio nacimiento a lo que hoy conocemos como Tecnologías de la Información. Seguramente, si alguien preguntara los descubrimientos del siglo que más influenciaron la vida humana, fácilmente se señalarían el motor de vapor en el siglo XIX, la computadora en el siglo XX y las Tecnologías de Información (TI) en el siglo XXI; y si hubiera que hacer un ranking sobre los fenómenos del milenio, las TI, estarían, sin lugar a duda, en el primer lugar.

La TI, son un conglomerado de tecnologías, muy versátiles, útiles y esenciales, con aplicaciones muy variadas y de un crecimiento tan rápido, que uno tiene que estar en una constante carrera contra el tiempo para mantenerse al día con los acontecimientos. Las TI no se pueden describir completamente si se toma por separado las tecnologías habilitadoras o sus aplicaciones, es la sinergia de ambas la que genera un impacto en la vida de la sociedad (Kulkarni, 1998).

Para la Universidad Nacional del Talento (2022), las TI constituyen la forma en cómo se crea, almacena, transmite y percibe la información y la metodología para aplicar los procedimientos antes mencionados.

Según Castagna & Bigelow (2022) refieren que las TI son el uso de computadoras, almacenamiento, redes y dispositivos físicos, infraestructura y procesos que permitan crear, procesar, asegurar, almacenar e intercambiar datos electrónicos.

Para Market Business News (2022), el término TI se refiere al desarrollo, mantenimiento y uso de sistemas, redes informáticas y software e incluye el uso de estas en el procesamiento y distribución de datos.

Por su parte, Beal (2022) manifiestan que TI es el campo que se ocupa de todos los aspectos involucrados en la gestión y procesamiento de la información, principalmente dentro de una organización o empresa, ya que está más enfocada hacia la informática empresarial en lugar de la informática doméstica.

Para Christensson (2006), la TI se refiere a todo lo relacionado con la tecnología informática: redes, hardware, software, Internet o las personas que trabajan con estas tecnologías.

A su vez, Digital Class (2022) considera que la TI es importante, ya que las TI ayudan en la construcción y crecimiento del sector de negocios comerciales, buscando generar el mejor resultado posible, a la vez que minimiza considerablemente el tiempo empleado para la ejecución de sus procesos. Para la recopilación, programación y codificación de información, así como también para la conversión, recuperación y comunicación de datos se utilizan aplicaciones informáticas y sistemas de análisis. Para lograr su cometido, la TI requiere de las computadoras, el software y el internet, y así conectarse con diversas

organizaciones a nivel mundial, facilitando el trabajo de colaboradores y usuarios. Por su parte, CEUPE (2022), considera que las TI poseen las siguientes características: para realizar el manejo de las TI, es necesario que el usuario pueda realizar la “manipulación de datos” a través de dispositivos de entrada y salida; “soporte de información transversal” cuenta con una base de datos integrada que brinda una forma única para la introducción, búsqueda, muestra, actualización y protección de la información. “Procesamiento de documentos”, la TI no requiere de papel, ya que todas las modificaciones y versiones son entregadas al usuario a través de la pantalla del ordenador; de ser necesario, la versión final de la información puede ser impresa y presentada en papel, adaptándola a la forma y presentación que se desee; permite un “trabajo interactivo” a través de cuadros de diálogo con una amplia variedad de opciones para los usuarios y facilita un “trabajo colectivo de un documento”, ya que un grupo de computadoras se interconectan mediante un medio de comunicación y así el documento puede tener una construcción grupal y “procesamiento adaptativo” mediante el cual los problemas pueden resolverse de diferentes formas y modos.

De otro lado, Bikram (2022) considera que las TI poseen las siguientes dimensiones: computer hardware: es el equipo físico que se utiliza para realizar las actividades de ingreso, procesamiento y salida dentro de un sistema de información. Está constituido por una unidad de procesamiento, varios dispositivos de entrada, almacenamiento y salida; así como, de los medios físicos necesarios que permitan conectar estos dispositivos; computer software: son instrucciones detalladas preprogramadas que controlan y coordinan el trabajo que van a realizar los componentes de hardware de la computadora con el propósito de generar una información; data management technology: es un software de gestión de datos diseñado para organizar toda la información almacenada y que esta sea de fácil acceso cada vez que se requiera y communication technology: está constituida por los dispositivos físicos y el software que vinculan diferentes componentes de Hardware que permiten la transferencia de datos de una ubicación física a la otra. Esta tecnología permite la conexión entre ordenadores y equipos de comunicación para compartir datos de voz, imágenes, sonidos y videos en redes.

Adicionalmente Gregersen (2022) indica lo siguiente respecto a las dimensiones de las TI: computer hardware: es la tecnología física que trabaja con la información. El hardware también incluye los dispositivos periféricos que funcionan con las computadoras, tales como teclados, unidades de disco externas y enrutadores; computer software: El hardware necesita instrucciones que el indiquen las funciones a realizar, en ese sentido el software constituye dichas instrucciones. El software puede ser dividido en dos tipos: software de sistema y software de aplicación. Adicionalmente indica que el communication technology: permite conectar al hardware dentro de una red que permita la transferencia de datos entre 2 ubicaciones físicas distintas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo ya que se basa en el paradigma positivista, el cual enfoca su interés en la cuantificación y medición, ya que a través de esta es posible la obtención de tendencias, elaboración de nuevas hipótesis y bajo estas construir nuevas teorías, en este enfoque se utiliza la estadística para realizar la cuantificación (Bonilla Castro y Rodríguez Sehk, 2005).

Tipo de investigación: la presente investigación fue de tipo aplicada ya que según Tamayo (2006) es el estudio o investigación de problemas concretos; en ese sentido, mediante el uso de las TI se ha generado un sistema informático que permite resolver las demoras en el tiempo de acceso a la información.

La presente investigación tuvo un diseño experimental ya que se generó una situación para tratar de explicar qué ocasiona en los que participan en ella, frente a los que no lo hacen. (Hernández Sampieri et al., 2014).

Por otro lado, fue de tipo cuasiexperimental ya que se validará el estímulo que genera la variable independiente sobre la variable dependiente y adicionalmente los grupos de estudio ya están formados antes del experimento. (Hernández Sampieri et al., 2014).

Diseño Cuasiexperimental solo con posprueba:

<i>GE</i>	<i>X</i>	<i>O₂</i>
<i>GC</i>	-	<i>O₂</i>

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Tecnologías de información (cuantitativa, independiente)

Definición conceptual: Las TI son todos los programas informáticos o herramientas digitales los cuales permiten administrar, tratar, difundir, recopilar o compartir información (Epitech, 2021).

La variable independiente TI ha sido insertada dentro del programa de Justicia Juvenil Restaurativa mediante la implementación de un aplicativo web (Sistema de Información Georreferenciado del Programa de Prevención Estratégica del Delito - SIGPPED), para la generación del aplicativo web se generaron reuniones con los encargados de las diferentes sedes de intervención del

programa, con el fin de recopilar las reglas de negocio, los casos de uso y las funcionalidades con las que contará el sistema. Con toda la información recopilada se elaboró el diseño del aplicativo (maqueteo Web) con el cual el área de TI del Ministerio Público desarrolló el aplicativo y realizó su despliegue en el mes de julio del año 2021 y tuvo como periodo de marcha blanca todo el mes de agosto del año 2021. Actualmente el sistema está funcionando de manera continua y cuenta con toda la información correspondiente a los adolescentes beneficiarios del Programa Justicia Juvenil Restaurativa del año 2021 y el año 2022.

Variable 2: Gestión del programa de Justicia Juvenil Restaurativa (cuantitativa, dependiente)

Definición conceptual: Forma de enfocar el trabajo donde se busca mejorar de manera continua las actividades de una organización a través de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos (Pepper, 2011).

Definición operacional: Cantidad de tiempo y procesos que realiza la LAJJR dentro su gestión para acceder a la información.

Dimensiones: Tiempo de acceso a la información y número de procesos operativos

Indicadores:

- Número de procesos empleados para solicitar información del gestor al operador.
- Número de procesos empleados para buscar la información por parte del operador.
- Número de procesos solicitados para enviar la información del operador al gestor.
- Número de días que toma la solicitud de información para llegar del gestor al operador.
- Número de días que toma la búsqueda de información para llegar del gestor al operador.

- Número de días que toma la búsqueda de información para llegar del operador al gestor.

Discreta (Números y Días)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Según Arias et al. (2016), la población es un conjunto de casos definidos, los cuales conformarán la base para la elección de la muestra y además cuenta con una serie de características predeterminadas, en ese sentido para esta investigación la población estuvo conformada por los 106 colaboradores de la LAJJR del Ministerio Público.

Criterios de inclusión: todos los colaboradores del Ministerio Público que forman parte de la LAJJR.

Criterios de exclusión: todos los trabajadores que no pertenecen al programa.

3.3.2. Muestra: Según López (2004), la muestra es una parte representativa de la población donde se llevará a cabo la investigación, en ese sentido para el presente estudio la muestra serán 74 colaboradores de la LAJJR los cuales fueron divididos en dos grupos, el primer grupo conformado por 58 colaboradores (educador, psicólogo y trabajador social) y el segundo conformado por 16 colaboradores (promotor y coordinadores I).

3.3.3. Muestreo: No probabilístico por conveniencia ya que según Ortega (2022), estas muestras se seleccionan sólo porque están convenientemente disponibles para el investigador, en ese sentido la investigación cumple el criterio antes mencionado, ya que los miembros de la muestra estuvieron clasificados en dos grupos, los que cuentan con acceso al SIGPPED y los que no.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se puede considerar como la medición y adicionalmente constituye una precondition para la consecución del conocimiento científico. El instrumento de recolección de datos tiene por función crear las condiciones necesarias para poder lograr la medición (Hernández & Duana, 2020).

Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente la Técnica que se aplicó en esta investigación será la encuesta y el instrumento de recolección de datos será el cuestionario.

La Validez del instrumento, constituye una parte importante ya que según Hurtado (2012) un instrumento tiene validez cuando sus ítems se encuentran en correspondencia con lo que se pretende medir. En ese sentido la validación se realizó mediante el criterio de evaluación de tres expertos en la materia, los cuales recibieron una matriz en la que podían calificar el instrumento y expresar sus opiniones sobre el mismo. A continuación, se adjunta la tabla de validadores.

Tabla 1: Relación de Expertos Validadores

Apellidos y nombres	Especialidad	Opinión
Guizado Oscco Felipe	Doctor	Aplicable
La Cotera Vega José	Doctor	Aplicable
Vilca Santibañez Jhon	Doctor	Aplicable

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba estadística Alfa de Crombach, la cual consiste en un coeficiente que se usa para saber cuál es la fiabilidad de una escala o test (Ruiz, 2019).

Tabla 2: Alfa de Crombach para la variable Gestión de la Línea de Acción Justicia Juvenil Restaurativa.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	34

3.5. Procedimientos

Se solicitó permiso a la Secretaría Técnica del PPED para poder entrevistar a los colaboradores de la LAJJR. Se envió una comunicación a todos los colaboradores vía Whatsapp informando el objetivo de la presente investigación. Se realizó una división de los colaboradores que utilizan el SIGPPED y los que

realizan el trabajo de campo y no cuentan con acceso al SIGPPED. Luego se les enviará a los colaboradores de la LAJJR el Formulario Google a través de un enlace, los colaboradores llenaran el formulario. El llenado del formulario permite generar una base de datos en formato Excel que será procesado posteriormente por el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS). Previo al procesamiento dentro del SPSS fue necesario sumar las respuestas entregadas por los 58 colaboradores encuestados, las cuales brindan información para obtener el tiempo promedio de acceso a la información y el número promedio de procesos operativos necesarios para acceder a la información antes del uso de TI, posterior a ello se tomará la misma encuesta a los 16 colaboradores (Coordinadores Técnicos o Promotores y Coordinador I) que actualmente tienen acceso al Sistema SIGPPED con el fin de contrastar los tiempos promedio de acceso a la información y el número de procesos operativos para acceder a la información luego de la implementación de TI.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de los datos obtenidos como resultado de la aplicación del Cuestionario se realizó mediante el uso del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) en su versión 26 y el programa de hojas de cálculo Microsoft Excel. Estos dos softwares, permitieron tabular la información recopilada acerca de las dos variables analizadas, para que sea organizada y presentada mediante tablas de frecuencia y gráficos estadísticos. Se validó si correspondía usar una prueba paramétrica o no paramétrica, ya que según López (2019), la diferencia entre ambas radica en conocer de qué manera está distribuida la probabilidad de la variable que se desea estudiar. Partiendo de esto se realizó una prueba de normalidad, la cual según Amat (2016), analiza cual es la diferencia entre los datos que van a ser analizados respecto a una distribución normal y se determinó si los datos no son normales. Por esta razón se utilizó la prueba de U-Man Whitney, la cual es una prueba estadística que es usada en la comparación de dos medias muestrales que provienen de una misma población; así como para probar si dos medias muestrales son iguales o no (Narvaez, 2022).

3.7. Aspectos éticos

Asimismo, se declara que la presente investigación se efectuó respetando los derechos de autor al momento de recoger la información de las fuentes, en ese sentido se ha citado mediante la técnica de parafraseo cada uno de los párrafos que conforman la idea de otro autor, de acuerdo con lo establecido en las normas metodológicas, TURNITIN y reglamento actualizado de la Universidad César Vallejo. Adicionalmente se ha efectuado respetando el derecho a la privacidad y la autorización, con el debido conocimiento y autorización de los participantes y todas las partes. Asimismo, resulta imperante indicar que el presente trabajo realizó un uso consciente de los principios éticos de beneficencia, autonomía y justicia, haciendo respetar los principios éticos de la universidad dentro de los parámetros del trabajo de campo y el respeto a la autenticidad.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo del Primer Grupo

Variable gestión de la LAJJR

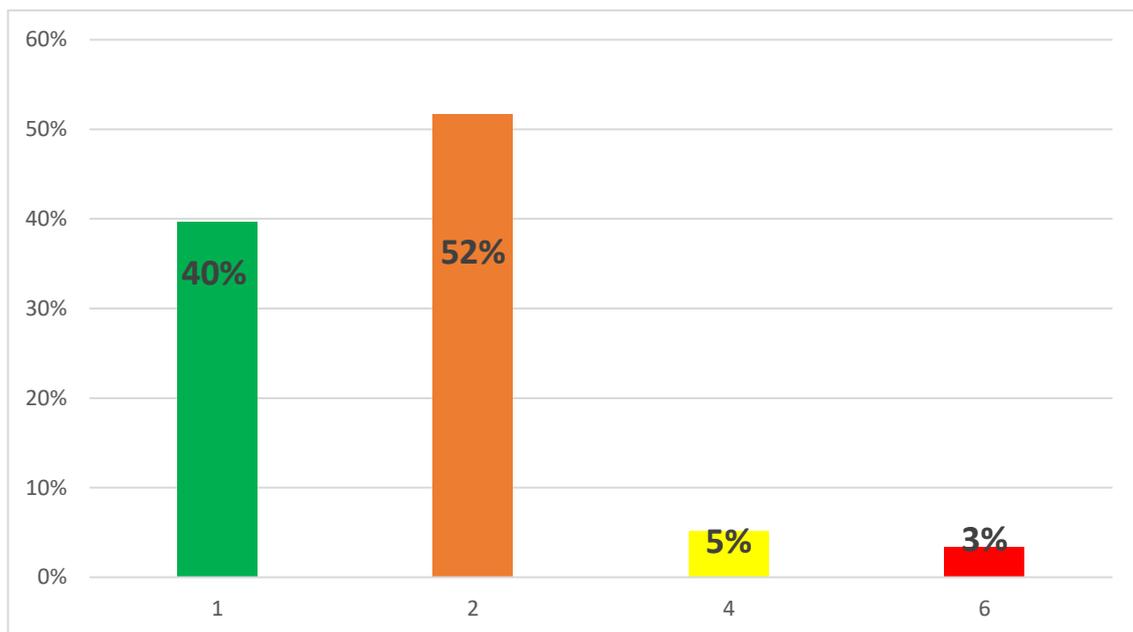
Tabla 3

Distribución de la variable gestión de la LAJJR

Nivel	Frecuencia	%
1	23	40%
2	30	52%
4	3	5%
6	2	3%
Total	58	100%

Figura 1

Niveles de la variable gestión de la LAJJR



En la Tabla 3 y Figura 1 se ve que al 92% de colaboradores de los ETI de la LAJJR les toma 1 o 2 días-procesos para responder a la solicitud de información, mientras que sólo un 3% demora 6 días-procesos para responder a la solicitud de información.

Dimensión Tiempo de Acceso a la Información

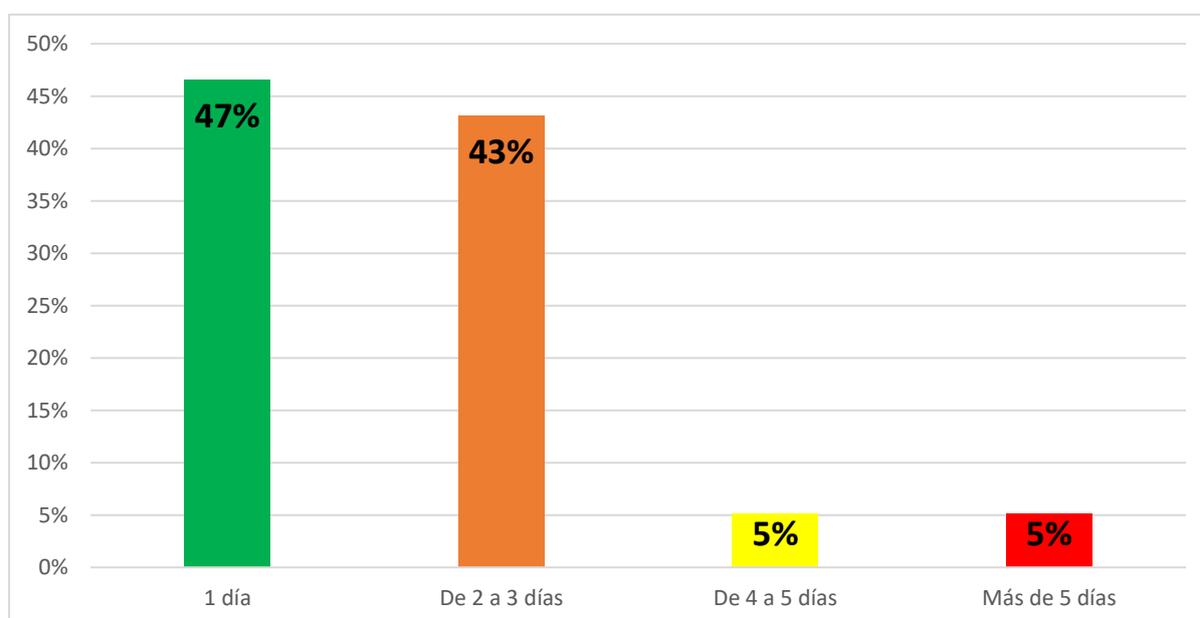
Tabla 4

Distribución de la dimensión Tiempo de Acceso a la Información

Nivel	Frecuencia	%
1 día	27	47%
De 2 a 3 días	25	43%
De 4 a 5 días	3	5%
Más de 5 días	3	5%
Total	58	100%

Figura 2

Niveles de la dimensión Tiempo de Acceso a la Información



En la Tabla 4 y Figura 2 se muestra que el 89% de colaboradores de los ETI de la LAJJR demoran entre 1 a 3 Días para realizar los procesos necesarios que permitan responder la solicitud de información, mientras que sólo un 5% demora más de 5 días en realizar los procesos necesarios para responder la solicitud de información.

Distribución de los indicadores de Tiempo de Acceso a la Información

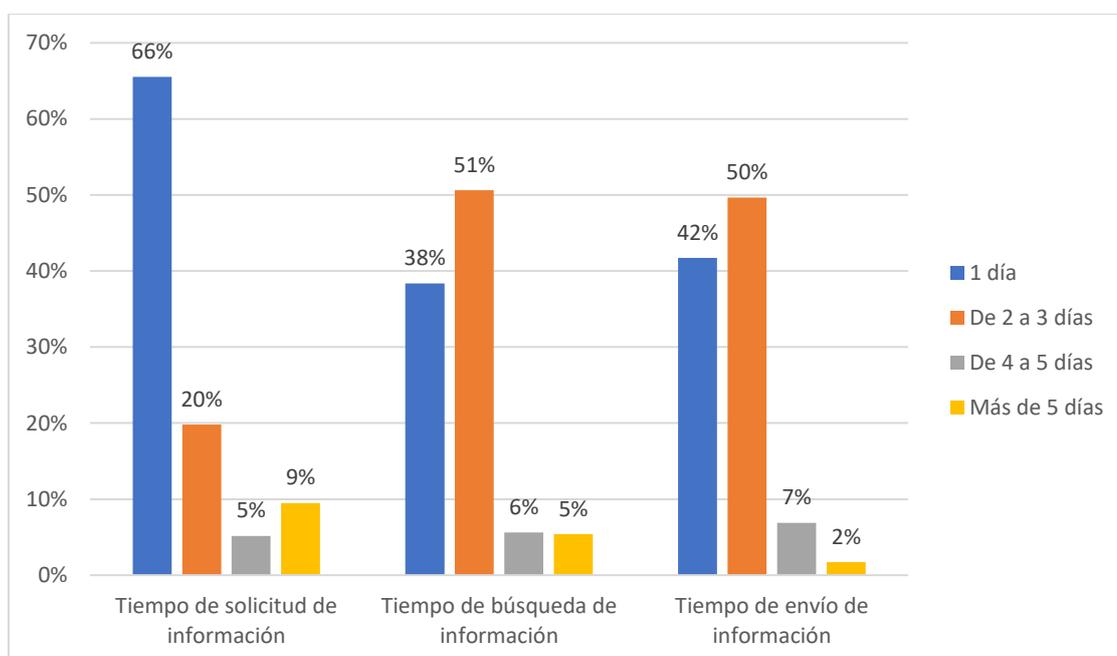
Tabla 5

Distribución de los indicadores del Tiempo de Acceso a la Información

Nivel	Tiempo de solicitud de información		Tiempo de búsqueda de información		Tiempo de envío de información	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1 día	38	66%	22	38%	24	42%
De 2 a 3 días	12	20%	29	51%	29	50%
De 4 a 5 días	3	5%	3	6%	4	7%
Más de 5 días	6	9%	3	5%	1	2%
Total	58	100%	58	100%	58	100%

Figura 3

Niveles de los indicadores del Tiempo de Acceso a la Información



Como se puede observar en la tabla 5 y figura 3 los niveles de 1 Día y De 2 a 3 días son mayores y sobre todo en el indicador de Tiempo de búsqueda de información y tiempo de envío a la información, y como se aprecia en la figura en los indicadores Tiempo de búsqueda de información y tiempo de envío de información predomina el nivel de 2 a 3 días.

Dimensión Numero de procesos operativos

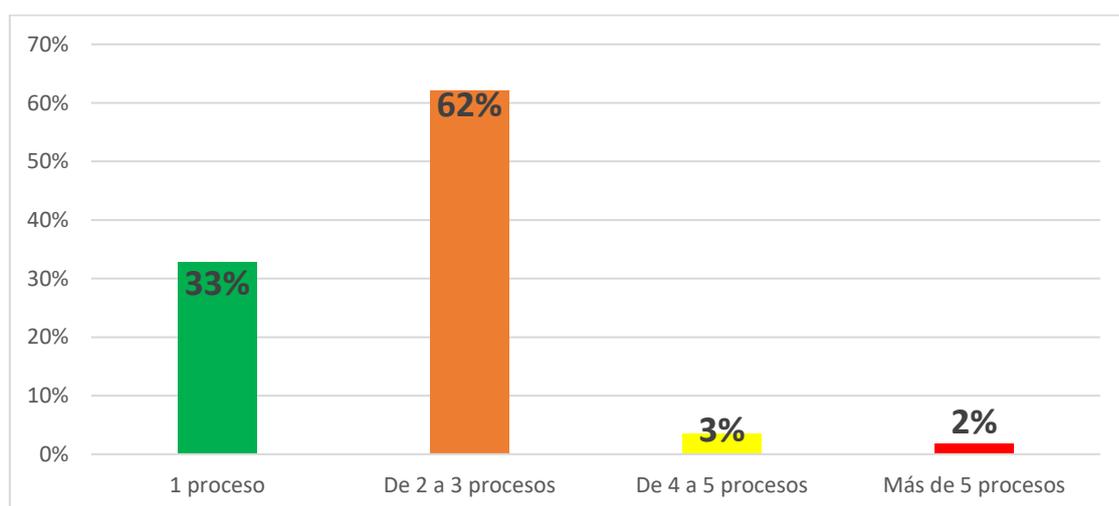
Tabla 6

Distribución de la dimensión número de procesos operativos

Nivel	Frecuencia	%
1 proceso	19	33%
De 2 a 3 procesos	36	62%
De 4 a 5 procesos	2	3%
Más de 5 procesos	1	2%
Total	58	100%

Figura 4

Niveles de la dimensión Número de procesos operativos



En la Tabla 6 y Figura 4 se puede observar que el 62% de los colaboradores de la LAJJR necesita de 2 a 3 procesos para responder a las solicitudes de información, mientras que sólo un 2% requiere de más de 5 procesos para responder las solicitudes.

Distribución de los indicadores de Número de Procesos Operativos

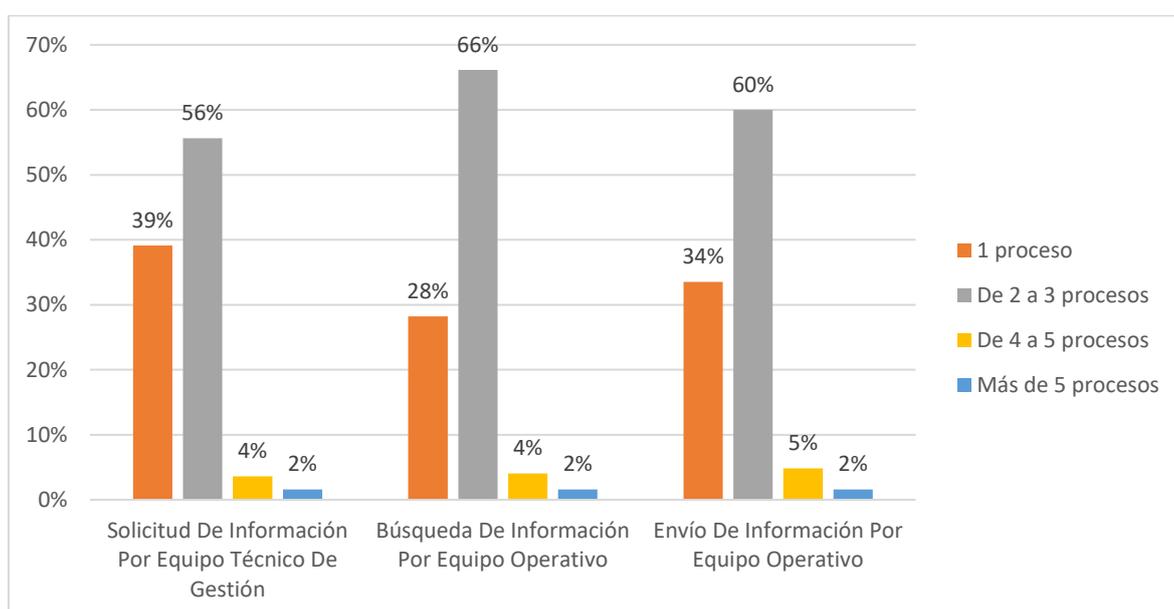
Tabla 7

Distribución de los indicadores del Número de Procesos Operativos

Nivel	Solicitud de Información por Equipo Técnico de Gestión		Búsqueda de Información por Equipo Operativo		Envío de Información por Equipo Operativo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1 proceso	23	39%	17	28%	19	33%
De 2 a 3 procesos	32	56%	38	66%	35	60%
De 4 a 5 procesos	2	4%	2	4%	3	5%
Más de 5 procesos	1	2%	1	2%	1	2%
Total	58	100%	58	100%	58	100%

Figura 5

Niveles de los indicadores del Número de Procesos Operativos



Como se puede observar en la tabla 7 los niveles de 1 proceso y De 2 a 3 procesos es mayor en el indicador de Solicitud de Información por Equipo Técnico de Gestión, y como se aprecia en la figura en todos los indicadores predomina el nivel de 2 a 3 procesos.

Análisis Descriptivo del Segundo Grupo

Variable gestión de la LAJJR

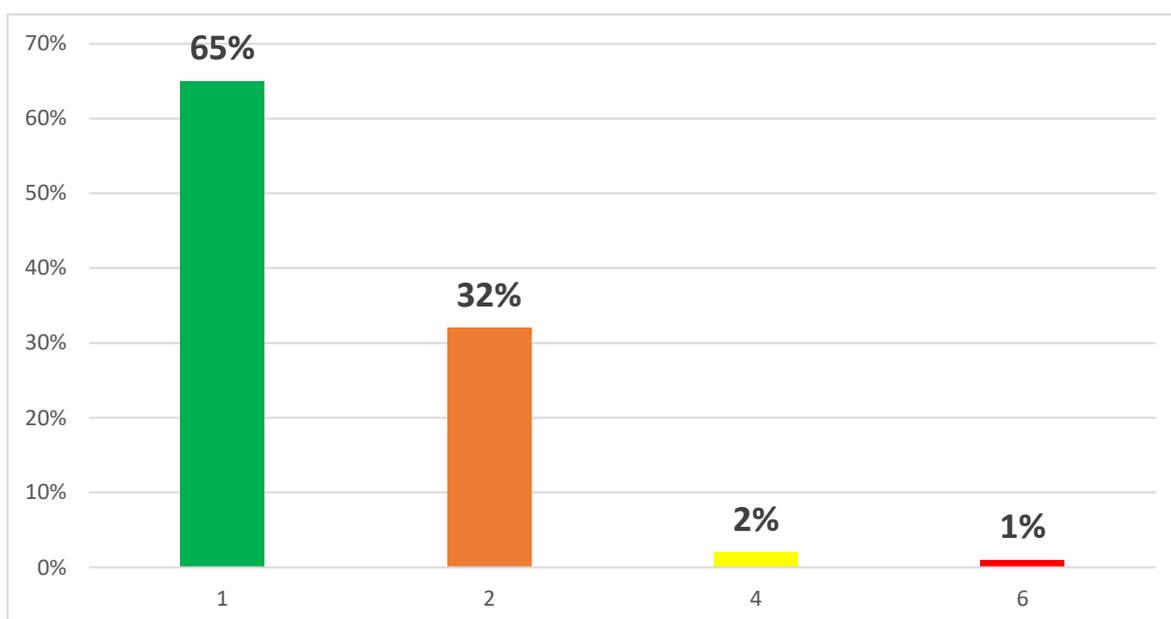
Tabla 8

Distribución de la variable gestión de la LAJJR

Nivel	Frecuencia	%
1	10,4	65%
2	5,2	32%
4	0,3	2%
6	0,2	1%
Total	16	100%

Figura 6

Niveles de la variable gestión de la LAJJR



En la Tabla 8 y Figura 6 se ve que al 97% de colaboradores de los ETI de la LAJJR les toma 1 o 2 días-procesos para responder a la solicitud de información, mientras que sólo un 1% demora 6 días-procesos para responder a la solicitud de información.

Tiempo de Acceso a la Información

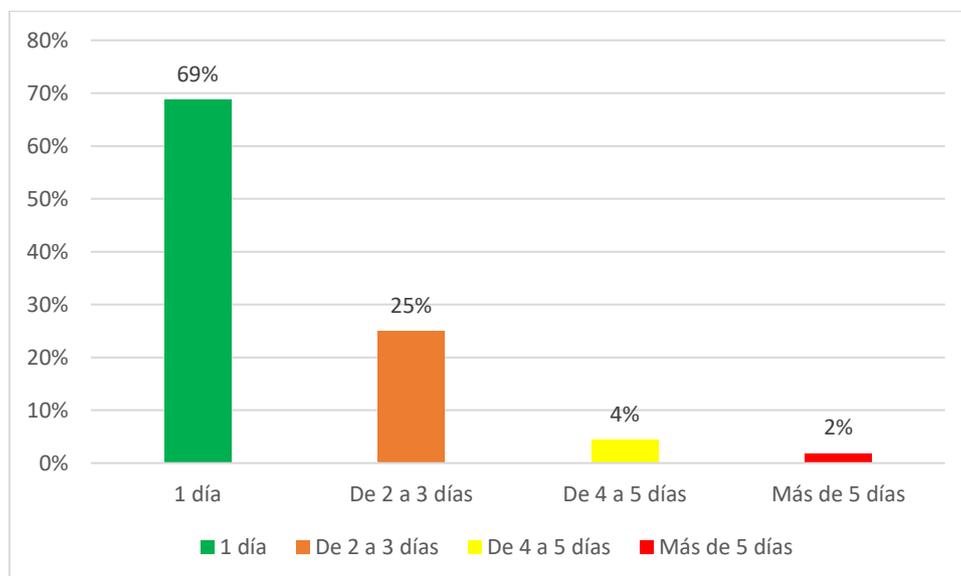
Tabla 9

Distribución de la dimensión Tiempo de Acceso a la Información

Nivel	Frecuencia	%
1 día	11,0	69%
De 2 a 3 días	4,0	25%
De 4 a 5 días	0,7	4%
Más de 5 días	0,3	2%
Total	16,0	100%

Figura 7

Niveles de la dimensión del Tiempo de Acceso a la Información



En la Tabla 9 y Figura 7 se muestra que el 94% de colaboradores de los ETI de la LAJJR demoran entre 1 a 3 Días para realizar los procesos necesarios que permitan responder la solicitud de información, mientras que sólo un 2% demora más de 5 días en realizar los procesos necesarios para responder la solicitud de información.

Distribución de los indicadores de Tiempo de Acceso a la Información

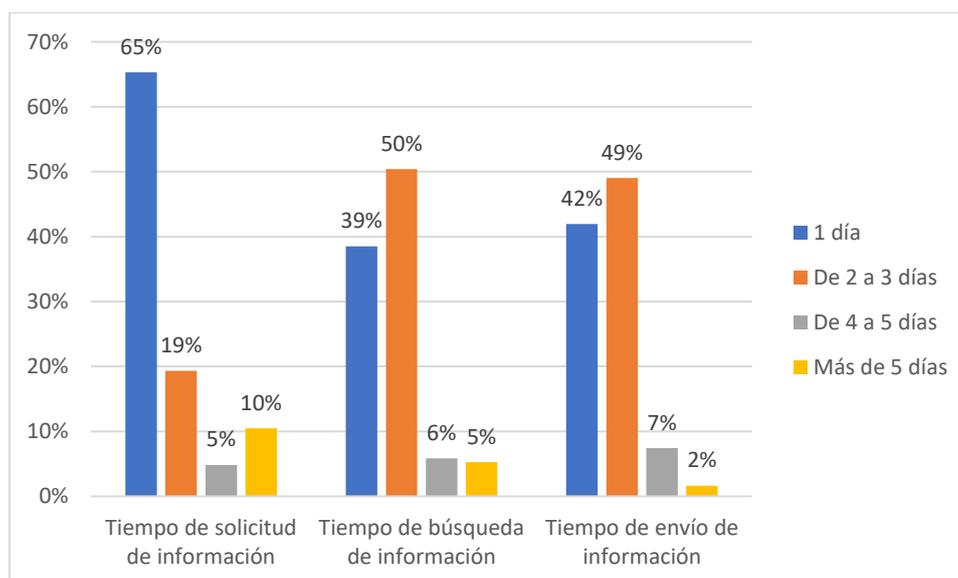
Tabla 10

Distribución de los indicadores de Tiempo de Acceso a la Información

Nivel	Tiempo de solicitud de información		Tiempo de búsqueda de información		Tiempo de envío de información	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1 día	12.75	80%	9.5	39%	11.2	42%
De 2 a 3 días	2.25	14%	5.75	50%	4.2	49%
De 4 a 5 días	0.25	2%	0.5	6%	0.6	7%
Más de 5 días	0.75	5%	0.25	5%	0.0	2%
Total	16	100%	16	100%	16	100%

Figura 8

Niveles de la distribución de los indicadores del Tiempo de Acceso a la Información



Como se puede observar en la tabla 10 los niveles de 1 Día y De 2 a 3 días son mayores y sobre todo en el indicador de Tiempo de búsqueda de información y tiempo de envío de la información, y como se aprecia en la figura en el indicador Tiempo de solicitud de información predomina el nivel de 1 día.

Número de Procesos Operativos

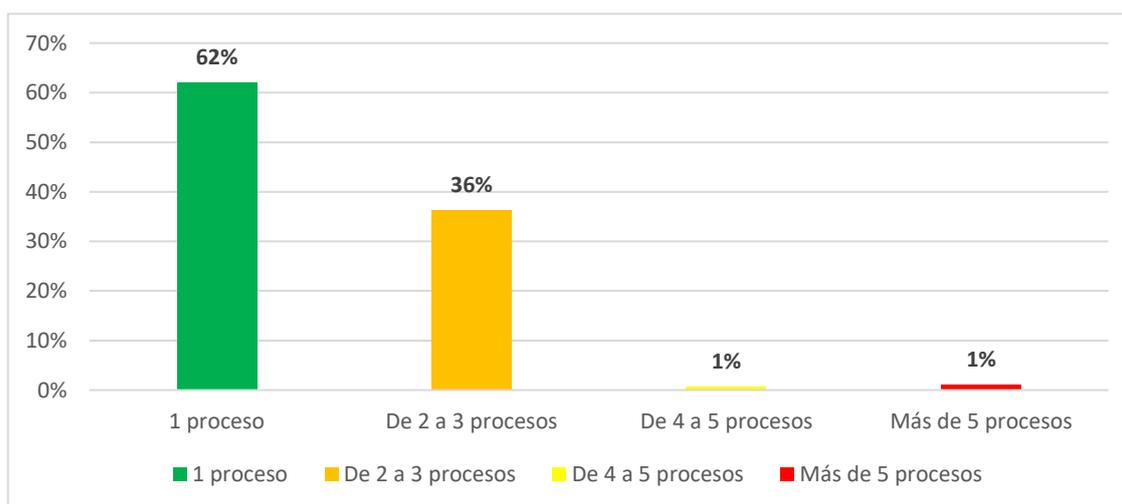
Tabla 11

Distribución de la dimensión Número de Procesos Operativos

Nivel	Frecuencia	%
1 proceso	9,9	61,9%
De 2 a 3 procesos	5,8	36,3%
De 4 a 5 procesos	0,1	0,6%
Más de 5 procesos	0,2	1,3%
Total	16,0	100%

Figura 9

Niveles de la dimensión del Número de Procesos Operativos



En la Tabla 11 y Figura 9 se puede observar que el 62% de los colaboradores de la LAJJR necesita 1 proceso para responder a las solicitudes de información, mientras que menos del 1% requiere de 4 a 5 procesos para responder las solicitudes.

Distribución de los indicadores del Número de Procesos Operativos

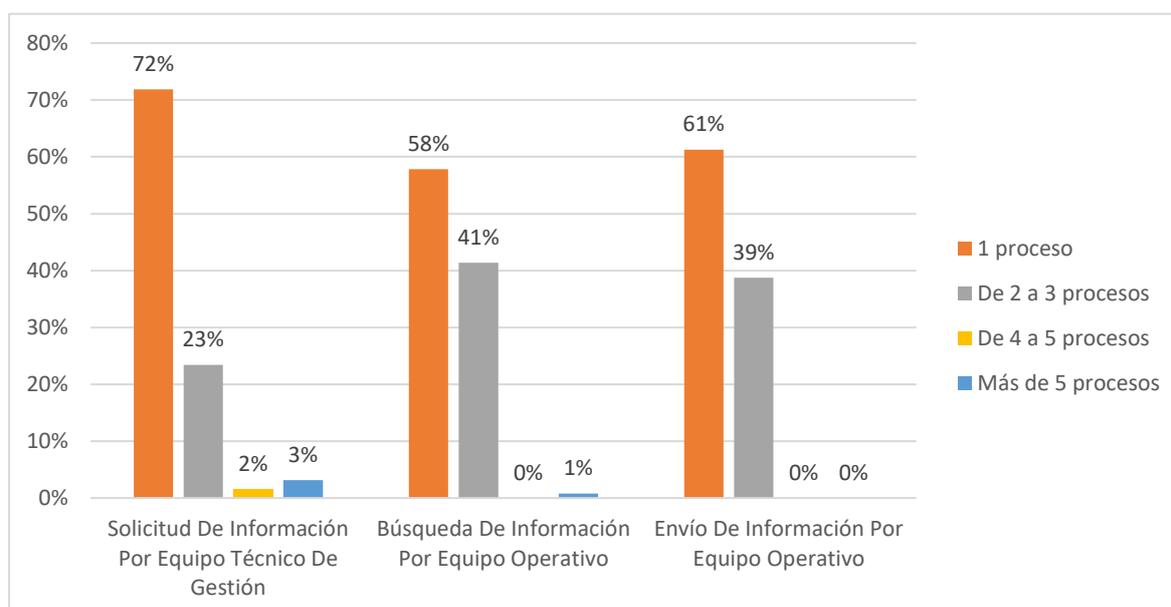
Tabla 12

Distribución de los indicadores del Número de Procesos Operativos

Nivel	Solicitud de Información por Equipo Técnico de Gestión		Búsqueda de Información por Equipo Operativo		Envío de Información por Equipo Operativo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1 proceso	11,50	71,9%	9,250	57,8%	9,8	61,3%
De 2 a 3 procesos	3,75	23,4%	6,625	41,4%	6,2	38,8%
De 4 a 5 procesos	0,25	1,6%	0,000	0,0%	0	61,3%
Más de 5 procesos	0,50	3,1%	0,125	0,8%	0	38,8%
Total	16	100%	16	100%	16	100%

Figura 10

Niveles de los indicadores del número de procesos operativos



Como se puede observar en la tabla 12 los niveles de 1 proceso y De 2 a 3 procesos predominan en todos los indicadores y como se aprecia en la figura en el indicador Solicitud de Información por Equipo Técnico de Gestión, predomina el nivel de 1 proceso.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H₀: El uso de Tecnologías de Información no tiene un impacto en la gestión de la LAJJR.

H₁: El uso de Tecnologías de Información tiene un impacto en la gestión de la LAJJR.

Tabla 13: *Prueba de contrastación para la Hipótesis General*

Estadísticos de prueba ^a	
	total_var2
U de Mann-Whitney	160,500
W de Wilcoxon	296,500
Z	-3,987
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Fase

Se observa una significancia bilateral de 0,000 que es menor a 0,05; de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos indicar que el uso de Tecnologías de Información tiene un impacto en la gestión de la LAJJR.

Tabla 14: *Datos descriptivos del rango*

Rangos				
	Etapa	N	Rango promedio	Suma de rangos
Gestión	SIN_TI	58	42,73	2478,50
LAJJR	CON_TI	16	18,53	296,50
	Total	74		

De la tabla 14 podemos observar que el rango promedio del tiempo y número de procesos operativos totales de la gestión de la LAJJR sin el sistema SIGPPED era de 42,73 y con el sistema SIGPPED es de 18,53 que es menor en un 56,6%.

Hipótesis Específica 1

H₀: El uso de Tecnologías de Información no tiene un impacto en el tiempo de acceso a la información de un Programa de Justicia Restaurativa.

H₁: El uso de Tecnologías de Información tiene un impacto en el tiempo de acceso a la información de un Programa de Justicia Restaurativa.

Tabla 15: Prueba de contrastación para la Hipótesis Específica 1

Estadísticos de prueba ^a		TI
U de Mann-Whitney	238,000	
W de Wilcoxon	374,000	
Z	-2,972	
Sig. asintótica(bilateral)	,003	

a. Variable de agrupación: FASE

Se observa una significancia bilateral de 0,003 que es menor a 0,05; de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos indicar que el uso de Tecnologías de Información tiene un impacto en el tiempo de acceso a la información de un Programa de Justicia Restaurativa.

Tabla 16: Datos descriptivos del rango

		Rangos		
FASE			Rango promedio	Suma de rangos
Tiempo de acceso	SIN_SIGPPED	58	41,40	2401,00
	CON_SIGPPED	16	23,38	374,00
	Total	74		

De la tabla 16 podemos observar que el rango promedio de tiempo de acceso a la información sin el sistema SIGPPED era de 41,08 y con el sistema SIGPPED es de 22,47 que es menor en un 43,5%.

Hipótesis Específica 2

Ho: El uso de Tecnologías de Información no tiene un impacto en el número de procesos operativos de un Programa de Justicia Restaurativa.

H₁: El uso de Tecnologías de Información tiene un impacto en el número de procesos operativos de un Programa de Justicia Restaurativa.

Tabla 17: Prueba de contrastación para la Hipótesis Específica 2

Estadísticos de prueba ^a	
	GESTION
U de Mann-Whitney	145,500
W de Wilcoxon	281,500
Z	-4,191
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: FASE

Se observa una significancia bilateral de 0,000 que es menor a 0,05; de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos indicar que el uso de Tecnologías de Información tiene un impacto en el número de procesos operativos de un Programa de Justicia Restaurativa.

Tabla 18: Datos descriptivos del rango

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
FASE				
Número de procesos	SIN_SIGPPED	58	42,99	2493,50
	CON_SIGPPED	16	17,59	281,50
	Total	74		

De la tabla 18 podemos observar que el rango promedio del número de procesos operativos sin el sistema SIGPPED era de 42,99 y con el sistema SIGPPED es de 17,59 que es menor en un 59%.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo tuvo la finalidad de determinar el impacto del uso de las TI en la gestión de la LAJJR, el cual está en coherencia con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y señala que las Entidades del Estado deben implementar y utilizar las herramientas de TIC, con el fin de brindar servicios de calidad que redunden en la mejor atención de los ciudadanos; y, con el Decreto Legislativo N° 1412, que establece el marco de gobernanza de gobierno digital, el cual consiste en usar de manera estratégica, las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública con el propósito de generar valor público, sustentándose en un ecosistema conformado por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados; los cuales, brindan apoyo para implementar iniciativas y acciones de diseño, crear servicios digitales y contenidos; así como, asegurando plenamente los derechos de todas las personas y ciudadanos, dentro de este entorno digital.

En ese sentido, fue necesario realizar una comparativa, entre la sumatoria del tiempo y el número de procesos operativos que se requieren para acceder a la información de la LAJJR, antes y después del uso de TI, ya que estas constituyen una mejora en la gestión de la línea de acción antes mencionada. A partir de esto, en el caso de la hipótesis general, se buscó contrastar si el uso de Tecnologías de Información tiene un impacto en la gestión de la LAJJR y para validar el mismo, se determinó el total de tiempo y procesos necesarios para acceder a la información dentro de la LAJJR. Para lo cual, se aplicó la prueba de Mann-Whitney, obteniéndose un nivel de significancia bilateral de 0,000, que es menor a 0,05, por lo cual, se acepta la hipótesis alternativa que refiere, que el uso de Tecnologías de Información tiene un impacto en la gestión de la LAJJR. Adicionalmente, se tiene que el nuevo rango promedio, a nivel del total de tiempo y procesos necesarios para acceder a la información usando TI, es menor en 56,6% respecto del rango promedio de tiempos de acceso a la información sin el uso de TI. Al respecto, se ha encontrado concordancia con Galarza (2021), quien refiere que a través de entrevistas y reuniones que permitan levantar información relevante acerca de las necesidades, procesos y actividades que se realizan en el negocio, es posible determinar los requerimientos y funcionalidades que serán implementados dentro

de la aplicación web, la cual al estar enfocada en las necesidades propias del usuario, permitirá la eliminación de procesos operativos manuales y posibilitará tener un mejor control en las distintas actividades que se realizan en el negocio, mostrando además información precisa y exacta de cada uno de los mismos. Asimismo, como resultado de la implementación del aplicativo web, es posible generar tableros de control y reportes estadísticos con información precisa y detallada en tiempo real, los cuales permiten al usuario tomar decisiones que permitan lograr una mejora al momento de atender a sus clientes. Finalmente, como resultado de la automatización de procesos, se logró reducir los tiempos necesarios para la ejecución de estos y se obtuvo información relevante y detallada acerca de cada proceso y/o actividad realizada.

Por otro lado, existe concordancia con Valdez (2017) quien concluye que las TIC influyen significativamente en las prácticas de la gestión del conocimiento y en el crecimiento de los ingresos (ventas) de la organización; en ese sentido, indica que los principales beneficios que otorgan las TIC son: mejora en las capacidades de los colaboradores, brindar apoyo en la comunicación de las políticas y estrategias, promover una cultura organizacional permitiendo que el trabajo se realice de manera colaborativa y constituye un medio idóneo para la adquisición de conocimiento tanto a nivel interno como externo de la organización, lo que deriva en la obtención de una fuerte ventaja competitiva. Además, indica que las TIC forman parte vital en la obtención de: mejoras a nivel de adquisición y transformación del conocimiento, obtención de mejores resultados a nivel de innovación, potenciación de las capacidades de los colaboradores, mejora en la satisfacción de las necesidades de los clientes, mejora en las condiciones de trabajo (motiva de forma superlativa a los colaboradores e incrementa su eficiencia), obtención de una mayor ventaja competitiva y consecución de resultados financieros económicos superiores.

Respecto al sustento teórico, se tiene a Kulkarni (1998), quien considera que las TI (las cuales, son un conjunto de tecnologías versátiles y útiles, que cuentan con aplicaciones variadas y se encuentran en constante crecimiento y evolución), constituyen el descubrimiento del siglo XXI, ya que generan un impacto en la vida de la sociedad, toda vez que estamos equipados con información

tecnológica avanzada. Adicionalmente, la Universidad Nacional del Talento (2022), indica que las TI constituyen la creación, almacenamiento y percepción de la información; así como, la forma en que se aplican todos los procedimientos antes mencionados, lo que a su vez permite acelerar y facilitar una serie de tareas y procesos. Finalmente, Beal (2022), indica que las TI son el campo que se ocupa de todo lo concerniente a la gestión y procesamiento de la información, pero principalmente enfocado a una empresa u organización, debido a que las TI están enfocadas a una informática empresarial más que doméstica; englobando todas las capas de todos los sistemas dentro de una organización, desde el hardware físico hasta los sistemas operativos, aplicaciones, bases de datos, almacenamiento y servidores. Las tecnologías de telecomunicaciones, incluidos Internet, teléfonos y redes celulares, también forman parte de la infraestructura de TI de una organización.

En el caso de la primera hipótesis específica, se buscó contrastar si el uso de Tecnologías de Información tiene un impacto en el tiempo de acceso a la información de la LAJJR. Para ello, se aplicó la prueba de Mann-Whitney, en la cual se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0,003 que es menor a 0,05, dando como resultado, la aceptación de la hipótesis alternativa que refiere que el uso de Tecnologías de Información tiene un impacto en el tiempo de acceso a la información de la LAJJR. Por otro lado, se logró determinar que el nuevo rango promedio de tiempos de acceso a la información usando TI, es menor en 43,5% respecto del rango promedio de tiempos de acceso a la información sin el uso de TI. Al respecto, existe concordancia con Ávila et al. (2021), quienes indican que la implementación de TI a través de la creación de un software diseñado a medida permite ahorrar tiempo y obtener mejores resultados, ya que está enfocado en satisfacer las necesidades específicas de la Entidad, en ese sentido optimiza y automatiza los procesos operativos y permite generar información especializada que resulta de ayuda para la toma de decisiones a nivel estratégico. Adicionalmente, Cajo (2019) indica que el empleo de las TIC permite automatizar procesos, lo cual deriva en una realización más rápida de los servicios, reduciendo los tiempos totales de espera. A la vez, concluye que el uso de las TIC tiene una incidencia positiva en el nivel de confianza y credibilidad que otorga la SUNARP a los ciudadanos.

En lo referente al sustento teórico, se alinea con Digital Class (2022) quien considera que las TI son importantes porque ayudan en la evolución y crecimiento de los negocios, ya que busca la generación de los mejores resultados posibles y en paralelo, reduce considerablemente el tiempo que se emplea en la ejecución de los procesos involucrados. Adicionalmente, las TI requieren del uso de computadoras, software e internet, lo que permite la conexión a nivel mundial con diversas organizaciones, facilitando de esta forma el trabajo de colaboradores y usuarios. Finalmente, refiere que el aura de TI se puede ver en casi todos los campos, incluidos el trabajo, el aprendizaje, el ocio y la salud. Encontrándose, que desde los ministerios hasta las aulas, y en general todos los sectores utilizan TI para obtener los mejores resultados. Por su parte Bikram (2022), refiere que una de las dimensiones de las TI (***data management technology***) es un software de gestión de datos, el cual permite organizar toda la información generada y almacenada de manera tal, que sea de fácil y rápido acceso cada vez que se requiera, lo cual permite una reducción significativa en los tiempos de acceso a dicha información.

En lo concerniente a la segunda hipótesis específica, se buscó contrastar si el uso de Tecnologías de Información tiene un impacto en el número de procesos operativos de la LAJJR. Para ello se empleó la prueba de Mann-Whitney, la cual arrojó un nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor a 0,05; razón por la cual se acepta la hipótesis alternativa que indica que el uso de Tecnologías de Información tiene un impacto en el número de procesos operativos de la LAJJR. En ese sentido, se logró determinar que el nuevo rango promedio del número de procesos operativos necesarios para acceder a la información en la gestión de la LAJJR con TI es menor en 59% respecto al rango promedio del número de procesos operativos necesarios para acceder a la información en la gestión de la LAJJR sin TI. En este aspecto, existe concordancia con lo planteado por Moreno (2021), quien determinó que la implementación del Gobierno Digital en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible permitió lograr la interoperabilidad, accesibilidad y escalabilidad dentro del equipo de trabajo; lo que a su vez, trajo consigo que los procesos realizados por la Entidad, se vean potenciados y optimizados con el propósito de brindar un mejor servicio a la ciudadanía. Asimismo, indica que las TIC facilitan datos y medios tecnológicos que permiten articular, mejorar y optimizar

procesos operativos que favorecen de forma directa a la gestión de la organización, también manifiesta que la implementación de las TIC facilita y permiten el acceso a información que le resulte de interés a la ciudadanía.

Del mismo modo, los resultados obtenidos reflejan concordancia con lo planteado por Urquiza (2019), quien indica que la inclusión del gobierno electrónico dentro de la Municipalidad de Surco, permite mejorar y optimizar los procesos que realiza dicha municipalidad, lo que resulta finalmente en una mejora de los servicios que se brindan a los ciudadanos; es decir, el gobierno electrónico permite la automatización de actividades de gestión, con lo cual se logra disminuir la cantidad de procesos operativos para ello. Adicionalmente, refiere que es necesario generar un sistema de gobierno electrónico global, el cual permita facilitar las tareas, procesos, actividades y acceso a la información, lo cual va a llevar a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y los servicios que brindan las Entidades.

Respecto al sustento teórico, los planteamientos de esta investigación guardan concordancia con CEUPE (2022), quien indica que gracias al soporte de información transversal, la TI cuenta con una base de datos integrada, la cual brinda una forma única para ingresar, buscar, mostrar, actualizar y proteger la información; lo cual a su vez, facilita el acceso a la información, eliminando así procesos operativos manuales engorrosos en la búsqueda de la misma. Del mismo modo, gracias al trabajo interactivo de la implementación de TI, se facilita el registro de información, ya que brinda al usuario una amplia variedad de opciones que permitan optimizar el proceso antes mencionado, toda vez que guían al usuario para realizar el registro de la información respectiva, eliminando así procesos operativos manuales no relevantes que existían durante el registro de información. Asimismo, lo validado en la segunda hipótesis específica de esta investigación guarda concordancia con Bikram (2022), quien indica que una de las dimensiones de TI es el *data management technology*, la cual viene a ser un software especializado que permite organizar toda la información que ha sido almacenada, facilitando su acceso cada vez que sea requerida. En ese sentido, el *data management technology*, permite optimizar los procesos de búsqueda y acceso de información, ya que el propio software se encarga de realizarlos, lo cual anteriormente se desarrollaba de forma operativa y manual.

Finalmente, existe concordancia con Digital Class (2022), quienes refieren que la implementación de TI facilita el trabajo de los colaboradores, en el sentido de que se sirve de aplicaciones digitales para realizar los procesos de conversión, recuperación y comunicación de datos, los cuales antes se realizaban de forma operativa y manual, lo cual lleva a establecer una reducción de los procesos operativos, necesarios para acceder a la información.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: La presente investigación lleva a concluir que el uso de TI producto de la implementación del SIGPPED, impacta de forma positiva en el tiempo de acceso a la información y número de procesos operativos totales de la LAJJR, los cuales han disminuido su rango promedio de uso en un 57%.
- Segunda: Los resultados de la investigación realizada, permiten afirmar que el uso de TI producto de la implementación del SIGPPED, impacta de forma positiva en el tiempo de acceso a la información de la LAJJR; así como, el tiempo empleado por los colaboradores para ello, logrando una disminución del rango promedio en un 44%.
- Tercera: En base a los resultados encontrados en la presente investigación podemos afirmar que el uso de TI producto de la implementación del SIGPPED, impacta de forma positiva en la disminución del número de procesos operativos empleados por los usuarios del sistema para acceder a la información de la gestión de la LAJJR, logrando una reducción en 59% del rango promedio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Sensibilizar a las autoridades y colaboradores del Ministerio Público acerca de los beneficios del uso de TI mediante la implementación de sistemas informáticos desarrollados según las necesidades de cada área, ya que permitiría reducir el tiempo de acceso a la información y optimizar los procesos operativos para ello, mejorando la gestión de las mismas.

Segunda: Implementar mejoras y nuevas funciones dentro del SIGPPED con el propósito de continuar optimizando los procesos de la LAJJR, lo cual contribuirá a una gestión más eficiente y eficaz de la LAJJR.

Tercera: Realizar mantenimientos correctivos del SIGPPED con el fin de optimizar su funcionamiento y mitigar posibles errores que permitan dar continuidad al acceso de información de la LAJJR.

REFERENCIAS

- Amat, J. (Enero de 2016). *Análisis de normalidad: gráficos y contrastes de hipótesis*. Cienciadedatos.net.
https://www.cienciadedatos.net/documentos/8_analisis_normalidad?fbclid=IwAR0GKRtlaOaqUgiq9gU6hzJ3hLjvTi8lrDU8e8DEADRfqohLaBbccUFzNRk
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Ávila Castro, F. A., Muñoz Sandino, D. L., & Ríos Pérez, M. M. (Marzo de 2021). *Herramienta ofimática (Software) para realizar auditorías internas en municipios de sexta categoría de Colombia*. [Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional – Universidad Santo Tomás.
- Barrera Ortiz, L. A., & Rodríguez Gelvez, L. L. (2019). *Estudio Sobre la Aplicación de la Justicia Restaurativa en el Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes - CESPAS - de Cúcuta y la ONG "Crece en Familia"*. [Título Profesional, Universidad Santo Tomás] Repositorio Institucional - Universidad de Santander.
- Beal, V. (1 de Agosto de 2022). *Information Technology (IT)*.webopedia.
<https://www.webopedia.com/definiciones/it/?fbclid=IwAR05MRjXcPoLxBgBSqHP4Vq72adYcZyC4B2GXHQxaXdBaZiSePxeiPTvUnw>
- Bonilla Castro, E., & Rodríguez Sehk, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos: La investigación de ciencias sociales*. Norma.
- Cajo Vera, M. J. (2019). *Empleo de las TICS como Estrategia de Seguridad Jurídica en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), sede registral IX - Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. Repositorio Institucional – Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Cartolín Príncipe, A. R. (15 de Mayo de 2019). *La influencia de la justicia juvenil restaurativa en la reinserción social de los adolescentes infractores en*

- conflicto con la ley penal*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional Federico Villareal.
- Castagna, R., & Bigelow, S. J. (2022). *Information technology (IT)*. TechTarget. https://www.techtarget.com/searchdatacenter/definition/IT?fbclid=IwAR0GyeVjyW5vt6_Nb6yoKY0X0PvOIk55MjHpsdoUD5iQWpupl6A3kTBTdsg
- CEUPE. (2022). ¿Qué son las tecnologías de la información?. *CEUPE Magazine*. <https://www.ceupe.com/blog/que-son-las-tecnologias-de-la-informacion.html?fbclid=IwAR05MRjXcPoLxBgBSqHP4Vq72adYcZyC4B2GXHQxaXdBaZiSePxeiPTvUnw>
- Christensson, P. (2006). *IT Definition*. TechTerms.com. https://techterms.com/definition/it?fbclid=IwAR0JFfVJxtHRzU4JGBn-xs39MOMuqSDZdoPc4gATXySICa_lgKS-2PpDm-8
- Díaz Colorado, F. (2021). *Justicia Restaurativa/Aportes y Reflexiones sobre el campo restaurativo y la cultura de paz*. Burzaco: Fundación Latinoamericana Objetivo 16. https://fundacionobjetivo16.org/wp-content/uploads/2021/06/Justicia-Restaurativa_libro-digital-3.pdf
- Digital Class. (2022). Importance of information technology in today's world. *Digital Class Online Education Marketplace*. https://www.digitalclassworld.com/blog/importance-of-information-technology/?fbclid=IwAR17ASUss-LMAIlgWaYGeJv7PEWQGA4LirQ43VHyCkoDgY_rJfejaLKJLARU
- Edwards, C., Ward, J., & Bytheway, A. (1998). *Fundamentos de Sistemas de Información*. Prentice Hall.
- Epitech. (23 de Junio de 2021). *Tecnologías de la Información: ¿Qué son? Te explicamos su significado*. {Epitech. The Future of Software the best of innovation}. <https://www.epitech-it.es/tecnologias-de-la-informacion/>
- Escuela del Ministerio Público. (2013). *Justicia Restaurativa*. Escuela del Ministerio Público. https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/137_seminario_taller_huaraz.pdf

- Galarza Arias, J. C. (07 de Junio de 2022). *Implementación de una aplicación web para el taller Carvy Soluciones Automotrices módulo: gestión de inventario*. [Título Profesional, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional - Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Gregersen, E. (2022). *5 Components of Information Systems*. Britannica. <https://www.britannica.com/list/6-fast-facts-about-alexander-graham-bell>
- Hernández Mendoza, S. L., & Duana Avila, D. (05 de Diciembre de 2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la Investigación Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Ciea-Sypal y Quirón.
- Jaksa, W. (6 de Julio de 2020). *Restorative justice lab to put the spotlight on reforms*. William Jaksa: <https://www.toronto-criminal-lawyer.co/restorative-justice-lab/>
- Kulkarni, V. P. (1998). Information Technology - A Shifting Paradigm. *IETE Technical Review*, 15(5), 371-376. <https://doi.org/10.1080/02564602.1998.11416772>
- Liebmann, M. (2007). *Restorative Justice: How It Works?*. Jessica Kingsley Publishers.
- López, J. F. (29 de Marzo de 2019). *Diferencia entre estadística paramétrica y no paramétrica*. Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/diferencia-entre-estadistica-parametrica-y-no-parametrica.html?fbclid=IwAR3a0EDuXIn8S28XEpSqSl3L4Es3ca2658UUzUTN3Zg5Q9t4kyCLGdmS_f8

- López, P. L. (2004). Población Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Market Business News. (2022). *What is information technology or IT? Definition and examples*. MBN. https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/information-technology/?fbclid=IwAR1_Gbl87RDkWdQclPvSoH4viJJWU1LsQo1jjCw9vHml-gzVy7oIGp5cCll
- Marshall, T. (1999). *Restorative Justice: An Overview*. Information & Publications Group.
- Merchant, S. (11 de Noviembre de 2013). *Daily Inspiration: Three Pillars of Restorative Justice*. [syracuse.com. https://www.syracuse.com/living/2013/11/daily_inspiration_three_pillar.html](https://www.syracuse.com/living/2013/11/daily_inspiration_three_pillar.html)
- Ministerio Público. (2022). *Justicia Juvenil Restaurativa*. Ministerio Público Fiscalía de la Nación. <https://www.mpfm.gob.pe/pped-justicia-juvenil-restaurativa/>
- Moreno Hernández, E. C. (2021). *Análisis de la implementación de la política de Gobierno Digital en el MADS y su contribución a la transformación digital para el acceso a la información pública (2018 – 2020)*. [Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Institucional - Universidad Externado de Colombia.
- Naciones Unidas. (2006). Manual sobre programas de Justicia Restaurativa. *United Nations Office on Drugs and Crime*, 15(6). https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf
- Nicomedes Teodoro, E. N. (25 de Junio de 2018). *Tipos de Investigación*. Repositorio Institucional USDG. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Pepper Bergholz, S. (2011). Definición de gestión por procesos. *Medwave*, 11(05). <https://doi.org/10.5867/medwave.2011.05.5032>

- Presidencia del Consejo de Ministros. (9 de Enero de 2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. *El Peruano*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Presidencia del Perú. (13 de Setiembre de 2018). Decreto Legislativo 1412. *El Peruano*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf?v=1567454992>
- Ortega C. (2022). *Muestreo no probabilístico: definición, tipos y ejemplos*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>
- Narvaez M. (2022). *Prueba U de Mann-Whitney: Qué es y cómo funciona*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/prueba-u-de-mann-whitney/>
- Quevedo, M. G., Mathiesen, T., Kaminski, D., Tham, H., Hulsman, J., Rojas, C. M., . . . Mendoza, M. (2014). *Política criminal y libertad*. Universidad externado de Colombia. <https://doi.org/10.4000/books.uec.1007>
- Rajiv, B. (22 de Agosto de 2022). *Dimensions of Information Systems*. benchpartner. https://benchpartner.com/dimensions-of-information-systems?fbclid=IwAR0VqOF-n29gGNMAROt0UQ9HfQUayIUvHhXv-LFfw0g_f9u4cDCjN--NIVE
- Ruiz Mitjana, L. (22 de Mayo de 2019). *Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística*. Psicología y Mente. <https://psicologiyamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. LIMUSA.
- Taylor, L. (3 de Diciembre de 2018). *The Importance of Restorative Justice*. Madison 365. <https://madison365.com/the-importance-of-restorative-justice/>
- Terre des hommes. (2018). Congreso Mundial 2018 sobre la Justicia para Niños, Niñas y Adolescentes. *Justicia para Crecer* (23). https://www.tdh.ch/sites/default/files/jpc_23_spanish_web.pdf

- Terre des hommes. (2022). *¿Qué es la Justicia Juvenil Restaurativa?*. Terre des hommes Ayuda a la infancia. <https://tdh-latam.org/que-es-la-justicia-juvenil-restaurativa/>
- Universidad Internacional del Talento. (2022). *¿Qué es la tecnología de la información?*. CESUMA. https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-tecnologia-de-la-informacion.html?fbclid=IwAR3pXf_CWzZEFuMBrgrx292WrQ47GRJ-HN5ByYPb1TtfwFmRhi_oYfRj1i0
- Urquiza Ordinola, J. (2019). *Gobierno Electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Surco, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.
- Valdez Juárez, L. E. (2017). *La gestión del conocimiento y las TIC, su efecto en la innovación y en el rendimiento de la pyme: un estudio empírico*. [Tesis de Doctorado, Universidad Politécnica de Cartagena]. Repositorio Institucional - Universidad Politécnica de Cartagena.
- Vásquez Wong, G. K., & Lozano Paredes, D. (2021). *Uso de la tecnología de la información y comunicación y la calidad de servicio en la oficina de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la Universidad Nacional de Ucayali - 2020*. [Título Profesional, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional de Ucayali.
- Vera Castillo, E. J. (Agosto de 2018). *Criterios de aplicación de la remisión en la etapa preliminar de investigación y su compatibilidad con los principios del modelo de justicia juvenil restaurativa*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional – Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Zehr, H. (2002). *El Pequeño Libro de la Justicia Restaurativa*. Good Books.

ANEXOS

Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Tecnologías de Información	Las TI son todos los programas informáticos o herramientas digitales los cuales permiten administrar, tratar, difundir, recopilar o compartir información (Epitech, 2021).	La variable independiente TI ha sido insertada dentro del programa de Justicia Juvenil Restaurativa mediante la implementación de un aplicativo web (Sistema de Información Georreferenciado del Programa de Prevención Estratégica del Delito - SIGPPED), para la generación del aplicativo web se generaron reuniones con los encargados de las diferentes sedes de intervención del programa, con el fin de recopilar las reglas de negocio, los casos de uso y las funcionalidades con las que contará el sistema. Con toda la información recopilada se elaboró el diseño del aplicativo (maqueteo Web) con el cual el área de TI del Ministerio Público desarrolló el aplicativo y realizó su despliegue en el mes de julio del año 2021 y tuvo como periodo de marcha blanca todo el mes de agosto del año 2021. Actualmente el sistema está funcionando de manera continua y cuenta con toda la información correspondiente a los adolescentes beneficiarios del Programa Justicia Juvenil Restaurativa del año 2021 y el año 2022.			
Gestión de la Línea de Acción Justicia Juvenil Restaurativa	Forma de enfocar el trabajo donde se busca mejorar de manera continua las actividades de una organización a través de la identificación, selección, documentación y mejora continua de los procesos (Pepper Bergholz, 2011).	Cantidad de tiempo y procesos que realiza la LAJJR dentro su gestión para acceder a la información.	Tiempo de Acceso a la Información	Tiempo de solicitud de información Tiempo de búsqueda de información Tiempo de envío de información	Días
			Número de Procesos Operativos	Número de procesos empleados para solicitar información del gestor al operador. Número de procesos empleados para buscar la información por parte del operador. Número de procesos solicitados para enviar la información del operador al gestor	Unidad

Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizaron los siguientes formularios de Google Form:

Grupo 1: <https://forms.gle/NtH7GrJrc93q1pDq9>

Grupo 2: <https://forms.gle/DGPSfWorqrsN9ktE8>

Se adjuntan capturas de pantalla del instrumento utilizado:

Las imágenes muestran capturas de pantalla de un cuestionario de Google Forms. La primera captura muestra el encabezado del formulario con el título "Cuestionario para Tesis" y una descripción que dice "Descripción del formulario". Debajo de esto, hay un recuadro de "Datos Generales" con un campo de "Descripción (opcional)".

Las siguientes capturas muestran preguntas de texto corto obligatorias:

- Apellido Paterno ***: Texto de respuesta corta
- Apellido Materno ***: Texto de respuesta corta
- Nombre ***: Texto de respuesta corta
- DNI ***: Texto de respuesta corta

La última captura muestra una pregunta de selección única obligatoria:

- Cargo ***
 - Secretaria Técnica
 - Coordinador I
 - Promotor/Coordinador Técnico Local
 - Educador
 - Psicólogo
 - Trabajador Social

Sección 2 de 3

Cuestionario Tiempo de Acceso a la Información



Descripción (opcional)

1. Con qué frecuencia revisa su Carpeta Electrónica Administrativa (CEA) para verificar si le han solicitado información *

- 1 día
- De 2 a 3 días
- De 4 a 5 días
- Más de 5 días

2. Cuántos días se emplea en la redacción del oficio de solicitud de información dirigido al Fiscal Responsable *

- 1 día
- De 2 a 3 días
- De 4 a 5 días
- Más de 5 días

Sección 3 de 3

Cuestionario Número de Procesos Operativos



Descripción (opcional)

1. Cuántos procesos operativos realiza para revisar su Carpeta Electrónica Administrativa (CEA) para verificar si le han solicitado información *

- 1 proceso
- De 2 a 3 procesos
- De 4 a 5 procesos
- Más de 5 procesos

2. Cuántos procesos operativos emplea en la redacción del oficio de solicitud de información dirigido al Fiscal Responsable *

- 1 proceso
- De 2 a 3 procesos
- De 4 a 5 procesos
- Más de 5 procesos

Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	34

PRUEBAS DE NORMALIDAD

Prueba de normalidad hipótesis general

Pruebas de normalidad

	Etapa	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
total_var2	SIN_SIGPPED	,150	58	,002	,842	58	,000
	CON_SIGPPED	,193	16	,113	,860	16	,019

a. Corrección de significación de Lilliefors

Cómo se puede observar en la tabla anterior el nivel de significancia para el caso sin SIGPPED es menor a 0,05 en ambos casos, en ese sentido cómo uno de los grupos de datos no sigue una distribución normal, será necesario utilizar la prueba de U-Mann Whitney para 2 muestras independientes.

Pruebas de normalidad hipótesis específica 1

Pruebas de normalidad^a

ETAPA	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
TI	CON_SIGPPED	,303	16	,000	,738	16	,000
	SIN_SIGPPED	,183	58	,000	,834	58	,000

a. No hay casos válidos para TI cuando ETAPA = ,000. Los estadísticos no se pueden calcular para este nivel.

b. Corrección de significación de Lilliefors

Cómo se puede observar en la tabla anterior el nivel de significancia para todos los casos es 0,000 que es menor a 0,05, por esta razón determinamos que los datos no son normales, en ese sentido será necesario utilizar la prueba de U-Mann Whitney para 2 muestras independientes.

Pruebas de normalidad hipótesis específica 2

Pruebas de normalidad

ETAPA	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
GESTION	CON_SIGPPED	,194	16	,108	,868	16	,025
	SIN_SIGPPED	,242	58	,000	,678	58	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Cómo se puede observar en la tabla anterior el nivel de significancia para el caso sin SIGPPED es menor a 0,05, basta que una de las muestras no sea normal para determinar que ambos grupos de datos no son normales, en ese sentido será necesario utilizar la prueba de U-Mann Whitney para 2 muestras independientes.

Relación de participantes de la encuesta:

Grupo 1:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	DNI	Cargo
Tunque	Quispe	Nayruth	42384860	Educador
Campos	Lujan	Cinthya	42395088	Educador
Chavez	Cisneros	Marissela Del Pilar	44462138	Psicólogo
Gutiérrez	Anglas	Marion	06281700	Promotor/Coordinador Técnico Local
Ilatoma	Idrogo	Mayra Elizabeth	45388775	Psicólogo
Serquen	Iparraguirre	Gisela	44813762	Psicólogo
Ramírez	Puma	Yeny	46745236	Psicólogo
Mendivil	Zapata	María Luisa	09146636	Trabajador Social
Romo	García	Christian Moisés	26698591	Educador
Ramirez	Blas	Lina Raquel	09413401	Psicólogo
Tarrillo	Dávila	Lydwer Ghery	43684624	Psicólogo
Salazar	Bautista	Katia Lisset	46322431	Educador
Garrido	Peña	Cynthia Estela	41836532	Psicólogo
Rodriguez	Pilco	Edith	70537374	Educador
Jordan	Zamalloa	Gleny Elizabeth	41122838	Promotor/Coordinador Técnico Local
Garcia	Valencia	Marilia	46159479	Educador
Muñoz	Caparo	Roxana	41300722	Psicólogo
Sulca	Huamán	Eder	45392526	Promotor/Coordinador Técnico Local
Lizana	García	Edir	44384080	Trabajador Social
Arancibia	Baspineiro	Lili	49056749	Educador
Garcia	Vilca	Marbely Laurita	42608586	Promotor/Coordinador Técnico Local
Alcalde	Cabada	Yenny Eliana	18903892	Psicólogo
Pachamango	Martínez	Hilda María	41865847	Trabajador Social
Alfaro	Chambi	Percy Raúl	43361132	Promotor/Coordinador Técnico Local
Gomez	Najarro	Lider	45102424	Promotor/Coordinador Técnico Local
Bernardo	Saavedra	Flor D Maria Carolina	20029701	Educador
Gonzales	Cornejo	Dayana	45394538	Psicólogo
Lazaro	Alcantara	Maritza Judith	08447388	Trabajador Social
Huamani	Suarez	Flor Soledad	43614522	Educador
Tarazona	La Torre	Jose Oscar	45711578	Educador
Coquis	Aparcana	Fatima	47190958	Promotor/Coordinador Técnico Local
Lizarraga	Apaza	Liliana Lisseth	40657253	Educador
Suarez	Ulhua	María Isabel	40539636	Trabajador Social
Agurto	Fu	Jorge Luis	41652339	Psicólogo
Condori	Sacari	Cinthia Grissel	44498437	Promotor/Coordinador Técnico Local
Tutacano	Villanueva	Virginia Dianet	42562456	Trabajador Social
Rosales	Carpio	Iris Ismelda	42730268	Trabajador Social
Límaco	Cutti	Kerin Patricia	70029921	Psicólogo
Ramírez	Chávez	Samuel	41619742	Psicólogo

Shicshi	Lazaro	Luzmila Delfina44	44562229	Trabajador Social
Palomino	Ramos	Yessica	21578051	Educador
Peralta	Aguilar	Giovanna Flor	09716121	Educador
Ochoa	Carhuamaca	Jenny	75759870	Psicólogo
Zanoni	Franco	Karly	47507306	Educador
Guillen	Castro	Daysi	44290787	Educador
Guevara	Ventura	Carlos Alberto	10234336	Educador
Agüero	Palomino	Mónica Paolina	70027747	Trabajador Social
Acevedo	Yance	Daniela Hortensia	42745434	Trabajador Social
Príncipe	Bayona	Alex Otto	32304802	Educador
Caycho	Espiell	Cynthia Elizabeth	42716727	Promotor/Coordinador Técnico Local
Saldivar	Pedraza	Freddy Américo	09975075	Psicólogo
Ledesma	Limaco	Maryluisa	48313092	Promotor/Coordinador Técnico Local
Gonzales	Turriate	Elva	70549810	Psicólogo
Salazar	Cabrera	Katherine Noemi	45470551	Psicólogo
Ramírez	Ramírez	Carolina Fiorella	42406271	Educador
Yanac	Cotrina	Rolando	72898279	Psicólogo
Arriaga	Yufra	Kely Jhovanisse	70274414	Psicólogo
Vilcapuma	Ramos	Vilma Mariel	44136197	Psicólogo

Se adjunta link de acceso al archivo Excel autogenerated por el Google Form llenado por los encuestados:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vaY3cbLeuEB3HUVYFVQ2408-LHO8LwZZIBUrrv_U9DI/edit?usp=sharing

Grupo 2:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	DNI	Cargo
Paico	Aquino	Juan Carlos	42571089	Promotor/Coordinador Técnico Local
Molina	Fuentes	José Joel	46068536	Promotor/Coordinador Técnico Local
Hurtado	Motta	Richard	10347835	Promotor/Coordinador Técnico Local
Salas	Paredes	Ethel Roxana	44023619	Coordinador I
Contreras	Sangay	Raúl Eduardo	45049463	Promotor/Coordinador Técnico Local
Quispe	Benavente	José Martín	22091262	Secretaria Técnica
Muñoz	Belón	Cristian Alejandro	46337449	Promotor/Coordinador Técnico Local
La Cotera	Vega	José Antonio	07356853	Coordinador I
Guevara	Ventura	Alicia	41226727	Coordinador I
Reyes	Rios	Romy	70609211	Coordinador I
Vilca	Santibañez	Jhon Paul	44142503	Coordinador I
Gamarra	Narro	Emerson Carlos	32960305	Promotor/Coordinador Técnico Local
Cuya	Ruiz	Jorge Luis	47933908	Promotor/Coordinador Técnico Local
Ortiz	Guerra	Gerardo	72045279	Especialista en Informática

Terrazas	Nuñez	Enver Luis	71602427	Promotor/Coordinador Técnico Local
Condori	Vera	Fancy Isabel	45904728	Promotor/Coordinador Técnico Local

Se adjunta link de acceso al archivo Excel autogenerated por el Google Form llenado por los encuestados:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LORJts-IPhqdCQPm7_0JNBZx-GUA2d4cB9ccWESJ7AM/edit?usp=sharing

Validaciones

La validación se realizó mediante el criterio de evaluación de tres expertos en la materia, los cuales recibieron una matriz en la que podían calificar el instrumento y expresar sus opiniones sobre el mismo. A continuación, se adjunta la tabla de validadores.

Relación de Expertos Validadores

Apellidos y nombres	Especialidad	Opinión
Guizado Oscoco Felipe	Doctor	Aplicable
La Cotera Vega José	Doctor	Aplicable
Vilca Santibañez Jhon	Doctor	Aplicable

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Tiempo de Acceso a la Información							
1	¿Cuántos procesos operativos realiza para revisar su Carpeta Electrónica Administrativa (CEA) para verificar si le han solicitado información?	✓		✓		✓		
2	¿Cuántos procesos operativos emplea en la redacción del oficio de solicitud de información dirigido al Fiscal Responsable?	✓		✓		✓		
3	¿Cuánto procesos operativos realiza para registrar la firma de la persona competente en el oficio de solicitud?	✓		✓		✓		
4	¿Cuántos procesos operativos realiza Una vez obtenido el registro de la firma en el oficio de solicitud cuánto tiempo le toma enviar el mismo a través del CEA?	✓		✓		✓		
5	¿Cuántos procesos operativos se realizan para que usted reciba el oficio de solicitud por parte de su fiscal responsable?	✓		✓		✓		
6	¿Cuántos procesos operativos emplea para coordinar el recojo de la información solicitada con sus compañeros de equipo?	✓		✓		✓		
7	¿Cuántos procesos operativos se requieren para que sus compañeros le reporten la información solicitada?	✓		✓		✓		
8	¿Cuánto procesos operativos se emplean para consolidar la información recibida por parte de sus compañeros?	✓		✓		✓		
9	¿Cuántos procesos operativos emplea en la elaboración del informe respecto a lo solicitado?	✓		✓		✓		
10	¿Cuántos procesos operativos emplea en la elaboración del oficio de respuesta a la información solicitada?	✓		✓		✓		
11	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la firma de su fiscal responsable en el oficio de respuesta?	✓		✓		✓		
12	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la información solicitada en el CEA?	✓		✓		✓		
13	¿Cuántos procesos operativos se requieren para que usted empiece a elaborar el informe de respuesta al área/Entidad solicitante?	✓		✓		✓		
14	¿Cuántos procesos operativos son necesarios para la elaboración del informe para responder para responder al área/Entidad solicitante?	✓		✓		✓		
15	¿Cuántos procesos operativos se emplean para elaborar el oficio de respuesta al área/Entidad Solicitante?	✓		✓		✓		
16	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la firma de la persona competente en el oficio de respuesta?	✓		✓		✓		
17	¿Cuántos procesos operativos se requieren para enviar el oficio de respuesta al área/Entidad?	✓		✓		✓		
	Número de procesos operativos							
18	¿Cuántos procesos operativos realiza para revisar su Carpeta Electrónica Administrativa (CEA) para verificar si le han solicitado información?	✓		✓		✓		
19	¿Cuántos procesos operativos emplea en la redacción del oficio de solicitud de información dirigido al Fiscal Responsable?	✓		✓		✓		
20	¿Cuántos procesos operativos realiza para registrar la firma de la persona competente en el oficio de solicitud?	✓		✓		✓		

21	¿Cuántos procesos operativos realiza Una vez obtenido el registro de la firma en el oficio de solicitud cuánto tiempo le toma enviar el mismo a través del CEA?	✓		✓		✓		
22	¿Cuántos procesos operativos se realizan para que usted reciba el oficio de solicitud por parte de su fiscal responsable?	✓		✓		✓		
23	¿Cuántos procesos operativos emplea para coordinar el recojo de la información solicitada con sus compañeros de equipo?	✓		✓		✓		
24	¿Cuántos procesos operativos se requieren para que sus compañeros le reporten la información solicitada?	✓		✓		✓		
25	¿Cuánto procesos operativos se emplean para consolidar la información recibida por parte de sus compañeros?	✓		✓		✓		
26	¿Cuántos procesos operativos emplea en la elaboración del informe respecto a lo solicitado?	✓		✓		✓		
27	¿Cuántos procesos operativos emplea en la elaboración del oficio de respuesta a la información solicitada?	✓		✓		✓		
28	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la firma de su fiscal responsable en el oficio de respuesta?	✓		✓		✓		
29	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la información solicitada en el CEA?	✓		✓		✓		
30	¿Cuántos procesos operativos se requieren para que usted empiece a elaborar el informe de respuesta al área/Entidad solicitante?	✓		✓		✓		
31	¿Cuántos procesos operativos son necesarios para la elaboración del informe para responder para responder al área/Entidad solicitante?	✓		✓		✓		
32	¿Cuántos procesos operativos se emplean para elaborar el oficio de respuesta al área/Entidad Solicitante?	✓		✓		✓		
33	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la firma de la persona competente en el oficio de respuesta?	✓		✓		✓		
34	¿Cuántos procesos operativos se requieren para enviar el oficio de respuesta al área/Entidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Guizado Oscoco Felipe**

Especialidad del validador: **Docente Metodólogo**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 06 de noviembre del 2022



Dr. Felipe Guizado Oscoco
31169557

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Tiempo de Acceso a la Información							
1	¿Cuántos procesos operativos realiza para revisar su Carpeta Electrónica Administrativa (CEA) para verificar si le han solicitado información?	✓		✓		✓		
2	¿Cuántos procesos operativos emplea en la redacción del oficio de solicitud de información dirigido al Fiscal Responsable?	✓		✓		✓		
3	¿Cuánto procesos operativos realiza para registrar la firma de la persona competente en el oficio de solicitud?	✓		✓		✓		
4	¿Cuántos procesos operativos realiza Una vez obtenido el registro de la firma en el oficio de solicitud cuánto tiempo le toma enviar el mismo a través del CEA?	✓		✓		✓		
5	¿Cuántos procesos operativos se realizan para que usted reciba el oficio de solicitud por parte de su fiscal responsable?	✓		✓		✓		
6	¿Cuántos procesos operativos emplea para coordinar el recojo de la información solicitada con sus compañeros de equipo?	✓		✓		✓		
7	¿Cuántos procesos operativos se requieren para que sus compañeros le reporten la información solicitada?	✓		✓		✓		
8	¿Cuánto procesos operativos se emplean para consolidar la información recibida por parte de sus compañeros?	✓		✓		✓		
9	¿Cuántos procesos operativos emplea en la elaboración del informe respecto a lo solicitado?	✓		✓		✓		
10	¿Cuántos procesos operativos emplea en la elaboración del oficio de respuesta a la información solicitada?	✓		✓		✓		
11	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la firma de su fiscal responsable en el oficio de respuesta?	✓		✓		✓		
12	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la información solicitada en el CEA?	✓		✓		✓		
13	¿Cuántos procesos operativos se requieren para que usted empiece a elaborar el informe de respuesta al área/Entidad solicitante?	✓		✓		✓		
14	¿Cuántos procesos operativos son necesarios para la elaboración del informe para responder para responder al área/Entidad solicitante?	✓		✓		✓		
15	¿Cuántos procesos operativos se emplean para elaborar el oficio de respuesta al área/Entidad Solicitante?	✓		✓		✓		
16	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la firma de la persona competente en el oficio de respuesta?	✓		✓		✓		
17	¿Cuántos procesos operativos se requieren para enviar el oficio de respuesta al área/Entidad?	✓		✓		✓		
	Número de procesos operativos							
18	¿Cuántos procesos operativos realiza para revisar su Carpeta Electrónica Administrativa (CEA) para verificar si le han solicitado información?	✓		✓		✓		
19	¿Cuántos procesos operativos emplea en la redacción del oficio de solicitud de información dirigido al Fiscal Responsable?	✓		✓		✓		
20	¿Cuántos procesos operativos realiza para registrar la firma de la persona competente en el oficio de solicitud?	✓		✓		✓		

21	¿Cuántos procesos operativos realiza Una vez obtenido el registro de la firma en el oficio de solicitud cuánto tiempo le toma enviar el mismo a través del CEA?	✓		✓		✓		
22	¿Cuántos procesos operativos se realizan para que usted reciba el oficio de solicitud por parte de su fiscal responsable?	✓		✓		✓		
23	¿Cuántos procesos operativos emplea para coordinar el recojo de la información solicitada con sus compañeros de equipo?	✓		✓		✓		
24	¿Cuántos procesos operativos se requieren para que sus compañeros le reporten la información solicitada?	✓		✓		✓		
25	¿Cuánto procesos operativos se emplean para consolidar la información recibida por parte de sus compañeros?	✓		✓		✓		
26	¿Cuántos procesos operativos emplea en la elaboración del informe respecto a lo solicitado?	✓		✓		✓		
27	¿Cuántos procesos operativos emplea en la elaboración del oficio de respuesta a la información solicitada?	✓		✓		✓		
28	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la firma de su fiscal responsable en el oficio de respuesta?	✓		✓		✓		
29	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la información solicitada en el CEA?	✓		✓		✓		
30	¿Cuántos procesos operativos se requieren para que usted empiece a elaborar el informe de respuesta al área/Entidad solicitante?	✓		✓		✓		
31	¿Cuántos procesos operativos son necesarios para la elaboración del informe para responder para responder al área/Entidad solicitante?	✓		✓		✓		
32	¿Cuántos procesos operativos se emplean para elaborar el oficio de respuesta al área/Entidad Solicitante?	✓		✓		✓		
33	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la firma de la persona competente en el oficio de respuesta?	✓		✓		✓		
34	¿Cuántos procesos operativos se requieren para enviar el oficio de respuesta al área/Entidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Jhon Vilca Santibañez**

DNI: 44142503

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Pública**



Lima, 06 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Tiempo de Acceso a la Información							
1	¿Cuántos procesos operativos realiza para revisar su Carpeta Electrónica Administrativa (CEA) para verificar si le han solicitado información?	✓		✓		✓		
2	¿Cuántos procesos operativos emplea en la redacción del oficio de solicitud de información dirigido al Fiscal Responsable?	✓		✓		✓		
3	¿Cuánto procesos operativos realiza para registrar la firma de la persona competente en el oficio de solicitud?	✓		✓		✓		
4	¿Cuántos procesos operativos realiza Una vez obtenido el registro de la firma en el oficio de solicitud cuánto tiempo le toma enviar el mismo a través del CEA?	✓		✓		✓		
5	¿Cuántos procesos operativos se realizan para que usted reciba el oficio de solicitud por parte de su fiscal responsable?	✓		✓		✓		
6	¿Cuántos procesos operativos emplea para coordinar el recojo de la información solicitada con sus compañeros de equipo?	✓		✓		✓		
7	¿Cuántos procesos operativos se requieren para que sus compañeros le reporten la información solicitada?	✓		✓		✓		
8	¿Cuánto procesos operativos se emplean para consolidar la información recibida por parte de sus compañeros?	✓		✓		✓		
9	¿Cuántos procesos operativos emplea en la elaboración del informe respecto a lo solicitado?	✓		✓		✓		
10	¿Cuántos procesos operativos emplea en la elaboración del oficio de respuesta a la información solicitada?	✓		✓		✓		
11	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la firma de su fiscal responsable en el oficio de respuesta?	✓		✓		✓		
12	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la información solicitada en el CEA?	✓		✓		✓		
13	¿Cuántos procesos operativos se requieren para que usted empiece a elaborar el informe de respuesta al área/Entidad solicitante?	✓		✓		✓		
14	¿Cuántos procesos operativos son necesarios para la elaboración del informe para responder para responder al área/Entidad solicitante?	✓		✓		✓		
15	¿Cuántos procesos operativos se emplean para elaborar el oficio de respuesta al área/Entidad Solicitante?	✓		✓		✓		
16	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la firma de la persona competente en el oficio de respuesta?	✓		✓		✓		
17	¿Cuántos procesos operativos se requieren para enviar el oficio de respuesta al área/Entidad?	✓		✓		✓		
	Número de procesos operativos							
18	¿Cuántos procesos operativos realiza para revisar su Carpeta Electrónica Administrativa (CEA) para verificar si le han solicitado información?	✓		✓		✓		
19	¿Cuántos procesos operativos emplea en la redacción del oficio de solicitud de información dirigido al Fiscal Responsable?	✓		✓		✓		
20	¿Cuántos procesos operativos realiza para registrar la firma de la persona competente en el oficio de solicitud?	✓		✓		✓		

21	¿Cuántos procesos operativos realiza Una vez obtenido el registro de la firma en el oficio de solicitud cuánto tiempo le toma enviar el mismo a través del CEA?	✓		✓		✓	
22	¿Cuántos procesos operativos se realizan para que usted reciba el oficio de solicitud por parte de su fiscal responsable?	✓		✓		✓	
23	¿Cuántos procesos operativos emplea para coordinar el recojo de la información solicitada con sus compañeros de equipo?	✓		✓		✓	
24	¿Cuántos procesos operativos se requieren para que sus compañeros le reporten la información solicitada?	✓		✓		✓	
25	¿Cuánto procesos operativos se emplean para consolidar la información recibida por parte de sus compañeros?	✓		✓		✓	
26	¿Cuántos procesos operativos emplea en la elaboración del informe respecto a lo solicitado?	✓		✓		✓	
27	¿Cuántos procesos operativos emplea en la elaboración del oficio de respuesta a la información solicitada?	✓		✓		✓	
28	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la firma de su fiscal responsable en el oficio de respuesta?	✓		✓		✓	
29	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la información solicitada en el CEA?	✓		✓		✓	
30	¿Cuántos procesos operativos se requieren para que usted empiece a elaborar el informe de respuesta al área/Entidad solicitante?	✓		✓		✓	
31	¿Cuántos procesos operativos son necesarios para la elaboración del informe para responder para responder al área/Entidad solicitante?	✓		✓		✓	
32	¿Cuántos procesos operativos se emplean para elaborar el oficio de respuesta al área/Entidad Solicitante?	✓		✓		✓	
33	¿Cuántos procesos operativos se requieren para registrar la firma de la persona competente en el oficio de respuesta?	✓		✓		✓	
34	¿Cuántos procesos operativos se requieren para enviar el oficio de respuesta al área/Entidad?	✓		✓		✓	

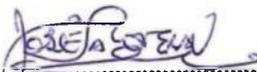
Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. José La Cotera Vega**

DNI: 07356853

Especialidad del validador:


JOSÉ ANTONIO LA COTERA VEGA, PhD
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Psicólogo Colegiado 2777

Lima, 08 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUIZADO OSCCO FELIPE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Impacto del uso de Tecnologías de Información en la Gestión de un Programa de Justicia Restaurativa, 2022", cuyo autor es ORTIZ GUERRA GERARDO ANDRE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUIZADO OSCCO FELIPE DNI: 31169557 ORCID: 0000-0003-3765-7391	Firmado electrónicamente por: FGUIZADOO el 15- 01-2023 10:42:08

Código documento Trilce: TRI - 0520570