



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

**NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA
PROVINCIA DE MARISCAL LUZURIAGA – PISCOBAMBA EN EL AÑO
2015**

**TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:

KLEVER FERNANDO ARIAS QUIJANO

ASESOR:

ING. MARCO ANTONIO JAMANCA RAMÍREZ

HUARAZ – PERÚ

2016

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Ing. Krámer Silverio Garay Gómez

Presidente

Ing. Miguel Angel Silva Zapata

Secretario

Mgr. Juan Raúl Cadillo León

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Por haberme dejado culminar mi carrera, a pesar de las adversidades, le doy gracias porque sin su ayuda no habría sido posible culminar victoriosamente con una de mis mayores metas, gracias por haberme guiado y mostrado el camino correcto.

A la ULADECH católica, en la persona del Sr. Rector Ing. Dr. Julio Benjamín Domínguez Granda

Por darnos la oportunidad de ser partícipes de esta nuestra casa de estudios y llamarnos universitarios y prepararnos para el futuro como profesionales y obtener el éxito.

A mis profesores:

Por compartir sus conocimientos y experiencias como profesionales de Ingeniería de Sistemas.

Klever Fernando Arias Quijano

DEDICATORIA

A Dios:

Por haberme dado la vida, salud, trabajo, perseverancia y voluntad de continuar con mis estudios a pesar de las adversidades, le doy gracias porque sin su ayuda no habría sido posible culminar victoriosamente con una de mis mayores metas, gracias por haberme guiado y mostrado el camino correcto.

A mis padres:

Por su amor, cariño, su apoyo incondicional, sus consejos, confianza que siempre me ha dado en los momentos más difíciles durante toda mi carrera y mi vida.

Klever Fernando Arias Quijano

RESUMEN

La presente tesis pertenece a la línea de investigación en tecnologías de información y comunicaciones (TICs) de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote”, la cual busca determinar el nivel de conocimiento y uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba en el año 2015 con respecto al uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.

Con la presente se obtuvo importantes resultados, que van a contribuir a la mejora de los procesos, una vez que se mejore el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación a través de las capacitaciones y/o decisiones que contribuyan a la mejora.

Se obtuvo los siguientes importantes resultados respecto de la variable de conocimiento en la Sede de la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga - Piscobamba. El 57 % de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga de Piscobamba tienen un nivel de conocimiento medio en TICs, lo cual concuerda con la hipótesis específica. Del mismo modo, el 50% de los trabajadores pertenecientes a la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga - Piscobamba también tienen un nivel medio en cuanto al uso de TICs, lo que concuerda con la hipótesis específica respectiva.

Estos estudios indican que tanto el nivel de conocimiento como el nivel de uso de tecnologías de Información y comunicación se encuentran en un nivel Medio.

ABSTRACT

This thesis belongs to the line of research in information and communications technologies (ICTs) of the Professional School of Systems Engineering of the Catholic University "Los Angeles de Chimbote", which seeks to determine the level of knowledge and use of the Information and communication technologies (ICT) of administrative staff in the Superior Court of Justice of the Province of Mariscal Luzuriaga - Piscobamba in 2015 regarding the use of information and communication technologies.

With the present, important results were obtained, which will contribute to the improvement of the processes, once the use of Information and Communication Technologies is improved through the training and / or decisions that contribute to the improvement.

The following important results were obtained regarding the knowledge variable at the Headquarters of the Superior Court of Justice of the Province of Mariscal Luzuriaga - Piscobamba. 57% of the administrative workers of the Superior Court of Justice of the Province of Mariscal Luzuriaga de Piscobamba have an average level of knowledge in TICs, which agrees with the specific hypothesis. Likewise, 50% of the workers belonging to the Superior Court of Justice of the Province of Mariscal Luzuriaga - Piscobamba also have an average level in terms of the use of ICT, which is in line with the respective specific hypothesis.

These studies indicate that both the level of knowledge and the level of use of information and communication technologies are at a medium level.

INDICE DEL CONTENIDO

	Pág.
Caratula	i
Hoja de Firma del Jurado.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Indicé de Contenido.....	vii
Indice de tablas	ix
Indice de gráficos	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.1.1. Internacional.....	4
2.1.2. Nacional	10
2.2. Bases Teóricas de la Investigación	15
2.2.1. Poder Judicial.....	15
2.2.2.1 La institución	19
2.2.2. Gobierno electrónico en el Perú	24
2.2.3. Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs).....	24
2.2.3.1 Definición	24
2.2.3.2 Principales Tics utilizados en las Instituciones	26
2.2.4. Nivel de uso de las TICs para el planeamiento y gestión de Instituciones y/ e empresas.....	27
2.2.4.1 Ofimática.....	28
2.2.4.2 Información.....	28
2.2.4.3 Interacción.....	29
2.2.4.4 Transacción.....	29
2.2.4.5 Digitalización.....	29
2.2.4.6 Software.....	29
2.2.4.6.1 Software Libre.....	30

2.2.4.6.2 Software de código abierto (Open source).....	30
2.2.4.6.3 Software Propietario,.....	31
2.2.4.6.4 Software Semi-Libre.....	31
2.3. Hipótesis.....	33
III. METODOLOGÍA.....	34
3.1 El tipo y nivel de la investigación.....	34
3.2 Diseño de la investigación.....	34
3.3. El universo y muestra.....	34
3.4. Definición y operacionalización de variables.....	36
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
IV. RESULTADOS.....	41
4.1. Resultados.....	41
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES.....	50
Referencias bibliográficas.....	51
Anexos.....	55

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1.....	41
Tabla N° 2.....	43

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 1.....	42
Grafico N° 2.....	44

I. INTRODUCCION

Las tecnologías de información y comunicación hoy en día se han convertido en una pieza importante en las organizaciones. Los usos de estas tecnologías han acortado enormemente la brecha digital, sin embargo queda mucho camino por recorrer, puesto que aún no hay un uso intensivo de estas en algunas entidades o dependencias del estado, aun siendo esta un arma importante para lograr la competitividad y existiendo como parte de mejora, una política de renovación del parque informático en las instituciones del estado.

El Poder Judicial es uno de los poderes del estado, de carácter autónomo, dentro de sus funciones es la de impartir justicia en el Perú a través de la aplicación de las leyes. Se dice que es autónomo, ya que no depende de los otros dos poderes del estado en materia de decisión o fallo, esto garantiza la imparcialidad.

Siendo un organismo tan importante en el Perú, capaz de poder decidir el futuro de las personas a través de sus sentencias, es imprescindible del uso de los sistemas de información y toda tecnología que ayude a mejorar los servicios en la que se hace uso de estas tecnologías, si bien es cierto ha ido mejorando de alguna manera, pero esta debe ir acompañado por capacitaciones dirigidas al personal que hace uso de estas.

En la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba, cuenta con recursos tecnológicos como servidores, computadoras, impresoras, proyectores, servicio de internet, así como telefonía Ip y sistemas automatizados.

Así mismo, no se tiene un diagnóstico de la situación actual de estos trabajadores en cuanto al conocimiento de las TICS. Tampoco se conoce a ciencia cierta cuál es el nivel de uso que hacen estas sedes de estas tecnologías.

Este estudio se realizó con la finalidad tomar una fotografía de la realidad actual del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de

Mariscal Luzuriaga - Piscobamba en cuanto al uso y conocimiento por lo que se planteó la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de conocimiento y uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba en el año 2015?

En respuesta a esta interrogante, surge los siguientes objetivos:

Describir el nivel de conocimiento y uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga - Piscobamba en el año 2015.

Así mismo en este trabajo para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Describir el nivel de conocimiento del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga - Piscobamba sobre las diversas tecnologías de información y comunicaciones existentes.
- Describir el uso actual de las TIC's por parte del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga - Piscobamba en su relación con los ciudadanos, usuarios y agentes externos en el año 2015.
- Proponer un modelo de uso de TIC basado en herramientas del software libre.

La investigación propuesta es de suma importancia, ya que permitirá conocer el nivel de conocimiento del personal administrativo en cuanto al conocimiento y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, de esta manera se tomen las medidas adecuadas para mejorar este aspecto muy importante, más aun en la época en que las mayoría de los sistemas de información están sistematizadas e informatizadas; planificar de acuerdo a los resultados la capacitación pertinente que permita al personal en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba,

brindar un servicio de calidad, de tal manera que el más beneficiado sea el usuario.

Los resultados de la investigación desde el punto de vista teórico, servirán como fuente de información a posibles trabajos de investigación, de tal manera que contribuya a la generación de nuevos conocimientos.

Desde el punto de vista práctico servirán como marcos orientadores a los investigadores de esta área para la solución adecuada de la problemática en este campo del conocimiento.

Desde el punto de vista metodológico, el modelo que el grupo de estudio propone servirá para la replicabilidad, con la aplicación de fácil comprensión y utilidad necesaria en la solución de problemas.

Desde el punto de vista de la viabilidad, la ejecución del proyecto será factible, porque se cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros, suficientes para el logro de los objetivos.

II.- REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes:

2.1.1 Internacional:

El grupo de investigación E-Justicia de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) compuesto por los profesores Agustí Cerrillo, Pere Fabra, Jordi García Alberto e Ismael Peña repasa los cuatro estadios del grado de desarrollo de la justicia electrónica en un sistema judicial tipo de un Estado-Nación: (i) tratamiento de la información, existencia de webs o boletines electrónicos, desarrollo de bases de datos de normativa y jurisprudencia, o la posibilidad de conocer el estado de las causas de manera electrónica; (ii) aplicación de las TIC en la gestión de expedientes judiciales; (iii) intensidad del uso de TIC en la relación entre la administración judicial y los ciudadanos; y (iv) aplicación de tecnología y soluciones de inteligencia artificial en el ámbito de las decisiones judiciales.

En 2006 Pere Fabra publica el informe E-justicia: las tecnologías de la información y el conocimiento al servicio de la justicia iberoamericana en el siglo XXI. De acuerdo al investigador de la UOC, E-Justicia se define como “el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en la Administración de Justicia”, y puede suponer importantes ahorros de tiempo y trabajo. Opina Fabra que “el uso de las tecnologías permite mejorarla eficacia y eficiencia de la justicia optimizando recursos, trabajar con mayor transparencia y acercar la administración de justicia a los ciudadanos, respondiendo de forma más directa a sus necesidades y garantizando así la mejor defensa de sus derechos”.

Para caracterizar el grado de implantación del uso de las TIC en la Administración de Justicia; Fabra sugiere analizar dos criterios: el grado de complejidad técnica de la aplicación y el nivel de interacción entre las instancias jurídicas, representado el tratamiento de la información el principal uso que se da en la actualidad a las TIC en el sistema judicial. La información

que se puede difundir de manera electrónica se caracteriza por su diversidad: organización del poder judicial, legislación y jurisprudencia, procesos judiciales o servicios prestados por la Administración de Justicia, así como información sobre el estado de las causas.

Como resultado de la celebración de la XIII Cumbre Judicial Iberoamericana en 2006 los investigadores realizan un estudio sobre el grado de desarrollo de la E-Justicia en el ámbito iberoamericano. En el mismo se constata que el grado de desarrollo electrónico e implantación de las TIC en el sistema judicial no es acorde con el nivel de renta per cápita o índice de desarrollo humano de un país. De este modo en el espacio judicial iberoamericano España y Portugal ocupan un lugar intermedio en la horquilla de calidades de justicia electrónica, siendo Brasil y Venezuela los países paradigmáticos siempre de acuerdo con el informe de los investigadores de la UOC. (1)

Otro antecedente se encontró el uso de las TICs en Venezuela. En el marco legal Venezuela se fundamenta de manera concreta en la Carta Magna del 1999. donde establece en los artículos (108, 109,110) que el estado garantizara y designa recursos suficientes para el servicio de información mediante los servicios de informática y medios de comunicación en pro del conocimiento y al derecho a acceder a la información. La actual Constitución Nacional de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela reconoce como de interés público la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aspiraciones y los servicios de información, a los fines de lograr el desarrollo económico, social y político del país, y que el Ejecutivo Nacional a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología donde actualmente asume y absorbe al ministerio del poder popular para las Telecomunicaciones a partir del 14 de Mayo del presente año. Por consiguiente, uno de los objetivos que persigue el estado según el decreto 825 y conforme al artículo 110 de dicha constitución, incluir el uso de Internet, en el progreso social y económico del país, en la generación de conocimientos, en el incremento de la eficiencia empresarial, en

la calidad de los servicios públicos I, económico, social, cultural y político de la República.

Según del Decreto 1290 el estado venezolano se compromete al financiamiento de la Tecnología para estimular el desarrollo de todos los estratos de la vida nacional. Por otra parte, con lo dispuesto en los artículos 110 y 226 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en lo que respecta a los derecho educativos y culturales.

El Ministerio de Educación y Deportes, en su art 10 en coordinación con el Ministerio de Ciencia y Tecnología, establecerá las políticas para incluir el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en los programas de educación básica y diversificada.

La informática educativa en Venezuela como lo refleja la Lopna en su artículo 73 fomentará y difundirá información y materiales informativos y audiovisuales a los niños y adolescentes para la promoción de valores y la paz, sin ninguna discriminación social.

Los TICs juegan un papel muy importante en la definición y ejecución de las políticas públicas a nivel nacional y su impacto produce grandes avances en los diferentes sectores como el social y educativo contribuyendo al desarrollo del país al acceso de la información y a la adquisición del conocimiento.

La implantación de la Justicia electrónica también incorpora la definición del Punto Neutro Judicial y del Sistema de Intercambio de Documentos Judiciales Inter-Ius. Inter-Ius ha sido desarrollada por el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) y permite el intercambio de información entre órganos judiciales con el fin de hacer más ágil la tramitación de procedimientos. Inter-Ius también permite al CGPJ mantener un canal de comunicación con todos y cada uno de los órganos judiciales.

La revista Sociedad de la Información en su número de noviembre de 2005 resume los cinco pasos conducentes a la implantación de la Justicia electrónica:

1. El éxito de la Nueva Oficina Judicial depende, en gran medida, de la modernización tecnológica de la Administración de Justicia. En este aspecto, la apuesta del Gobierno es decidida: hay que implantar una justicia totalmente informatizada, donde los abogados y procuradores dirijan sus demandas a los tribunales en formato electrónico, donde las distintas instancias de la oficina judicial se comuniquen entre ellas a través de la red informática.
2. En el 2007 el tándem formado por el abogado Javier Cremades y el periodista Enrique Badía y Liberal con apoyo del bufete de abogados Cremades & Calvo Sotelo publica el informe e-Abogacía., que resume las metas que deben caracterizar la profesión de la abogacía y por ende el sistema judicial del siglo veintiuno.

Cremades y Badía recuerdan en 2007 que el principal reto de la Justicia quedaba representado por la implantación de la Nueva Oficina Judicial “con una innovadora estructura en dos unidades diferenciadas”. Añadían los expertos que una Justicia lenta se convierte en injusta, siendo la reforma de las leyes procesales “una de las necesidades evidentes para hacer frente a esa lentitud”. Por último, el informe presenta el concepto de Justicia Telemática consistente en un sistema electrónico para la presentación de escritos y notificaciones (sistema denominado Lexnet), quedando su implantación pendiente en 2007 por falta de “medios, voluntades y alguna reforma normativa”.

José Luis Requero Ibáñez (2) publicó El Asalto a la Justicia en 2009. Requero es juez desde 1982, habiendo sido vocal del Consejo General del Poder Judicial entre 2001 y 2008 y profesor de Derecho Administrativo de la Universidad Autónoma de Madrid de 1991 a 2001.

Necesita la Justicia española un sistema informatizado único al que tengan acceso todos los jueces. En la actualidad cada autonomía diseña el propio conduciendo de este modo a un sistema fragmentado. La Justicia no forma parte del debate nacional pues “no es políticamente muy lúcida”. El sistema está desfasado, como apunta Requero:

Vivimos de las rentas de 1870, cuando España sentó las bases de una Justicia moderna. Años de indiferencia desde la derecha, recelos desde la izquierda y planteamientos puramente partidistas hacen que no exista una idea clara de qué Justicia se quiere.

Añade Requero una pincelada poco optimista sobre el actual estado de cosas en la Justicia:

El ciudadano que acuda a un juez presenciara un extraño campo de batalla en una Justicia balcanizada o será viajero de un barco con varios capitanes, que pueden discrepar a la hora de trazar el rumbo de la nave ante los ojos atónitos de la tripulación y el pasaje. Concebido así el mando, esa nave tiene muchas probabilidades de no llegar a puerto, bien sea porque no zarpe o porque encalle.

La Ley Orgánica del Poder Judicial de 1870 sentó cátedra y se atribuye al ministro Amadeo de Saboya quien no duró más de un año en el cargo durante un tormentoso siglo XIX. Contrariamente a la Ley de 1870, la Ley Orgánica del Poder Judicial de 1985 viene a instaurar “una política de partido, sectaria y encaminada, no a dar a los ciudadanos un Poder Judicial fuerte y eficaz, sino a crear los resortes para que el partido, entonces más que gobernante, reinante, pudiera controlar el Poder Judicial” (3). Requero recomienda:

1. Despolitizar el Consejo General del Poder Judicial, limitando sus poderes.
2. Un sistema de financiación basado en un “pacto de suficiencia” que entierre definitivamente la imagen de Cenicienta presupuestaria que caracteriza a la Justicia.

3. Armonizar la Justicia como poder del Estado con la realidad de su organización territorial
4. Crear una carrera judicial prestigiosa y prestigiada, sobre la base de los principios constitucionales de mérito y capacidad.

La Nueva Oficina Judicial comienza a implantarse en España en Mayo de 2010. La misión principal es descargar al Juez de tareas no jurisdiccionales y más administrativas, encomendadas al Secretario Judicial, verdadero protagonista del cambio de paradigma en la Administración de Justicia, buscando la agilización y la reducción en los tiempos de tramitación de expedientes judiciales.

La Nueva Oficina Judicial permite la grabación de las vistas, evitando la presencia del Secretario Judicial en la sala. La transición puede provocar recelos entre Jueces y Secretarios Judiciales puesto que aquéllos pueden sentir que estos invaden su espacio de competencias.

Sugiere el Ministro de Justicia Francisco Caamaño que existe en España un “consenso básico sobre la necesidad de un impulso modernizador de nuestra justicia que introduzca cambios estructurales en la organización y funcionamiento de nuestros juzgados y tribunales que permitan aprovechar todas las potencialidades de la dotación de más medios y que redunden en una mayor eficacia”, fijando en 2012 la fecha de implantación de la Nueva Oficina Judicial. Para el Ministerio de Justicia los tres ejes de actuación de la Nueva Oficina Judicial permitirán:

1. Que jueces y magistrados dediquen su tiempo a juzgar y hacer ejecutar lo juzgado, liberándoles de tareas administrativas.
2. La potenciación del papel de los secretarios judiciales quienes deben ejercer como directores de la oficina judicial.
3. La reestructuración más eficiente del trabajo y reparto más racional de funciones.

2.1.2. Nacional:

El progreso que comienza en el uso de las TIC en los procesos de administración de justicia peruana puede posibilitar entre otras cosas que juzgados de determinadas especialidades abarrotados con expedientes físicos, se conviertan en juzgados modernos, que impartan justicia con el sustento de expedientes virtuales (4); estos expedientes harían que predomine un ambiente de oralidad, calidad y manejo oportuno del tiempo, pues facilitarían el envío y recepción de documentación y constituirían una base de datos judicial pública y virtual, con acceso a la información jurídica para cualquier persona.

Por otro lado, en Perú el uso de las TIC, a pesar de apenas estar comenzando a ser utilizado no sólo a nivel de justicia sino en otros ámbitos, facilita en gran medida la resolución de conflictos sin la necesidad de que los implicados deban acudir a un Tribunal o juzgado trasladándose desde grandes distancias. Lo anterior es posible a través de la innovación que representan las videoaudiencias facilitan, donde una persona puede hacer acto de presencia en un juzgado a través del internet, utilizando las videoconferencias como sistema de comunicación interactiva, que permite la transmisión simultánea de imagen, sonido y datos, posibilitando una comunicación bidireccional plena en tiempo real. Además, en Perú se incluye el vídeo como una manera de observar las audiencias públicas en línea (5).

Las Tecnologías de Información y Comunicación ofrecen grandes oportunidades para responder a la petición de una justicia más accesible, próxima y transparente, que ofrezca nuevos canales de acceso a la información para garantizar la relación con los ciudadanos, prestando un servicio de mayor calidad, capaz de garantizar con rapidez y eficacia los derechos legalmente reconocidos (6). La aplicación de estos sistemas electrónicos posibilitará la información automática, reducirán la cantidad de papeles y documentos en las oficinas del Poder Judicial y la posibilidad de su extravío. La perspectiva a futuro es que todo el proceso legal pueda ser

realizado a través de las redes de comunicaciones, incluyendo firmas biométricas, aumentando la transparencia en las instituciones de justicia.

Chua; en su tesis titulada: Nivel de Conocimiento del Personal Administrativo y Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) en la Municipalidad Provincial de Pomabamba en el año 2010. Cuyo objetivo fue Describir el nivel de conocimiento del personal administrativo y el uso de las tecnologías de información y comunicaciones por parte de la Municipalidad Provincial de Pomabamba en su relación con el personal administrativo, usuarios, proveedores y agentes externos en el año 2010, proponiendo un modelo de uso de Tic basado en herramientas de software libre. En este estudio se pudo determinar que el 71.43% del personal administrativo tiene un nivel bajo de conocimiento y el 24.49% tiene un nivel medio. Sólo el 4.08% alcanzó un nivel alto de conocimiento; lo cual probablemente se debería a que un buen porcentaje del personal administrativo no las utilizan directamente en su trabajo diario.

Benites; en su tesis titulada Nivel de Conocimiento del Personal y uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en la Municipalidad Distrital de Coishco de la ciudad de Coishco en el año 2010, cuyo objetivo fue Determinar el nivel de conocimiento de los trabajadores y el uso de las tecnologías de información y comunicaciones por parte de la Municipalidad Distrital de Coishco en su relación con los clientes, proveedores, empleados y agentes externos en el año 2009, cuyo resultado obtenido fue el 36.36% del personal se encuentra en un medio con relación a las variables del estudio.

Huanri; Nivel, en su tesis titulada nivel de conocimiento del personal administrativo y uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Municipalidad Provincial de Casma en el año 2010, cuyo objetivo fue Describir el nivel de conocimiento del personal Administrativo y el uso de las tecnologías de información y comunicaciones por parte de la Municipalidad Provincial de Casma, en su relación con los usuarios, proveedores, empleados y agentes externos en el año 2010, proponiendo un

modelo de uso de TICs basado en herramientas de software libre. Obteniendo como resultado que el 52.17 % tiene un conocimiento bajo de estas tecnologías y solo el 34.78 tiene un nivel de conocimiento medio.

La aplicación de estos sistemas electrónicos posibilitará la información automática, reducirán la cantidad de papeles y documentos en las oficinas del Poder Judicial y la posibilidad de su extravío. La perspectiva a futuro es que todo el proceso legal pueda ser realizado a través de las redes de comunicaciones, incluyendo firmas biométricas, aumentando la transparencia en las instituciones de justicia.

A pesar de los factores positivos que hacen que se vea eguro un futuro en Perú con el uso de las TIC, la situación actual no es ni parecida a lo que se puede proyectar como impacto positivo, pues hay distintos retos y desafíos sobre el uso de estas herramientas en la administración de justicia peruana. En Perú, el gobierno se plantea varias problemáticas a la hora de implementar las Tecnologías de Información y Comunicación, pues factores como el alcance de la proyección de la tecnología, la pobreza y el aislamiento poblacional limita de muchas maneras que las mismas sean aplicadas, aunque estas faciliten la vida de la población en general.

Los principales desafíos a la hora de implementar y promover el uso de las TIC en Perú son de carácter social. Según encuestas realizadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática en su informe “Estadísticas de las tecnologías de investigación y comunicación en los hogares” en abril, mayo y junio de este año, se estima que solo un 35,1% de los hogares peruanos disponen de computadoras y solo un 25,6% de los hogares tienen acceso a internet (7), por lo que tanto las video-audiencias como el expediente virtual son progresos poco factibles en un país donde ni la mitad de las personas tienen internet.

Además de lo mencionado anteriormente, Según el Inei en un estudio realizado en el 2014, el 83,8% de los hogares peruanos por lo menos una persona dispone de teléfono celular, aunque solo el 30% tiene acceso a línea

telefónica fija. La cobertura y el uso de las tecnologías en el día a día juegan un papel importante si se busca aplicar las mismas en pro de los beneficios de la población, y es preocupante saber que son prácticamente inexistentes en gran parte de Perú.

La distribución de la población plantea también un reto para la efectividad de la aplicación de las Tecnologías de Información y comunicación. Perú es un país en el cual, según la base de datos del Banco Mundial, el 22% de la población (incluidas las comunidades indígenas) vive actualmente en zonas rurales y con disfunción en la mayoría de los servicios públicos (8). Lo anterior sin mencionar además el gran porcentaje cuyo único idioma conocido es el quechua, datos que hacen saber la importancia de mejorar los recursos de las zonas rurales para poder hablar de las TIC en sus tribunales.

El Poder Judicial peruano avanza lentamente, pero con perspectiva en la informática de gestión, y de acuerdo al Presidente de la Primera Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte “en un futuro próximo se logrará como meta el expediente virtual, en procesos no contenciosos, caso de reconocimiento de sentencias expedidas en el extranjero, que podrán ser planteados directamente por internet” (9). En algún momento en Perú se podrá contar con la información jurídica en línea y mantenerse en casa mientras se realiza un juicio, y son varias las leyes que aprueban hasta cierto punto las TIC, especialmente la Ley sobre Notificación por Correo Electrónico, la Ley de Procedimientos Administrativos Generales y el Código Civil, sin contar tratados internacionales Otra herramienta relevante es el Portal Institucional del Poder Judicial, sitio Web con único diseño y estructura a nivel nacional que proporciona múltiples aplicaciones informáticas en un solo ambiente de trabajo, favoreciendo tanto a ciudadanos/as como a magistrados/as y servidores/as.

El Portal institucional del poder Judicial, registra un continuo crecimiento, contando con 33 sitios Web actualmente en producción. Además, cuenta con

9 aplicativos Web en el Sistema de Apoyo al Juez, 4 aplicativos de otras Instituciones Públicas y 3.768 contenidos publicados.

Finalmente, en entrevista hecha al Dr. César San Martín Castro Presidente de la Corte Suprema del Poder Judicial del Perú, indico que cabe destacar la reciente experiencia de la puesta en vigencia del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE). Hasta el momento se han habilitado 3.000 casillas electrónicas y se han ejecutado exitosamente 900 notificaciones, lo que redundará en un mejor servicio para todos los usuarios del sistema de justicia.

Asimismo, se destaca como logro la integración de la información jurisdiccional a nivel de la Corte Suprema de Justicia al Sistema Integrado Judicial (SIJ), lo cual permitirá que todos los operadores del sistema y la ciudadanía en general tengan acceso a información de las causas que se ventilan en esta instancia suprema, con transparencia y pleno cumplimiento de sus derechos.

Además se destaca la importancia asignada al fortalecimiento de los recursos humanos, factor fundamental en el servicio de justicia, a través de la creación del Aula Virtual de capacitación, y por otro lado, su debido control desde el interior de la institución con la labor de la Oficina de Control de la Magistratura, y desde el control social de la ciudadanía, para lo cual se han insertado todas las posibilidades para que los ciudadanos interpongan sus quejas o denuncias por vía electrónica o presencial sobre posibles casos de corrupción, que investigamos y sancionamos con celeridad.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. Poder Judicial:

El Poder Judicial es un poder del Estado encargado de administrar la justicia en una sociedad. Es una de las tres facultades y funciones primordiales del Estado (junto con el poder legislativo y el poder ejecutivo), mediante la aplicación de las normas jurídicas en la resolución de conflictos. Por "Poder", en el sentido de poder público, se entiende a la organización, institución o conjunto de órganos del Estado, que en el caso del Poder Judicial son los órganos judiciales o jurisdiccionales: juzgados y tribunales, que ejercen la potestad jurisdiccional, que suele gozar de imparcialidad y autonomía.

El Poder Judicial (10) en su ejercicio funcional es autónomo en lo político, administrativo, económico, disciplinario e independiente en lo jurisdiccional, con sujeción a la Constitución.

No existe, ni puede instituirse, ninguna jurisdicción que pueda cumplir esta misma tarea, con excepción de los organismos de justicia militar y arbitral.

El Poder Judicial es, de acuerdo a la Constitución y las leyes, la institución encargada de administrar justicia a través de sus órganos jerárquicos que son los Juzgados de Paz no Letrados, los Juzgados de Paz Letrados, las Cortes Superiores y la Corte Suprema de Justicia de la República. El funcionamiento del Poder Judicial se rige por la Ley Orgánica del Poder Judicial que establece su estructura orgánica y precisa sus funciones.

Esta ley define los derechos y deberes de los magistrados, quienes son los encargados de administrar justicia; de los justiciables, que son aquellos que están siendo juzgados o quienes están solicitando justicia; y de los auxiliares jurisdiccionales que son las personas encargadas de brindar apoyo a la labor de los integrantes de la magistratura.

La Ley Orgánica del Poder Judicial vigente, tiene su origen en el Decreto Supremo N° 017-93-JUS promulgado el 28 de mayo de 1993 y publicado el 2

de junio del mismo año. Consta de 304 Artículos, 1 Disposición Complementaria Única y 33 Disposiciones Finales y Transitorias.

En la Constitución

La Constitución Política del Perú (11) en su artículo 138°, señala: "La potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial a través de sus órganos jerárquicos, con arreglo a la Constitución y a las Leyes."

El Perú actualmente se rige por la Constitución de 1993.

La potestad exclusiva de administrar justicia del Poder Judicial es uno de los principios generales que se cita igualmente en el Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, que, además, precisa lo siguiente:

No existe ni puede establecerse jurisdicción alguna independiente, con excepción de la militar y la arbitral.

En su ejercicio funcional es autónomo en lo político, administrativo, económico; disciplinario e independiente en lo jurisdiccional con sujeción a la Constitución y a la **Ley Orgánica del Poder Judicial**.

La Ley Orgánica del Poder Judicial determina la estructura del Poder Judicial y define los derechos y deberes de los Magistrados, justiciables y auxiliares jurisdiccionales.

En la Estructura del Estad

El Estado peruano está conformado por tres poderes:

- a. El Poder Ejecutivo, representado por el Presidente de la República
- b. El Poder Legislativo, representado por el Presidente del Congreso

c. El Poder Judicial, representado por el Presidente de la Corte Suprema de Justicia.

Según la Constitución y las leyes, el Poder Judicial tiene la función de ejercer la administración de justicia a través de sus diferentes instancias:

Salas Supremas, Salas Superiores, Juzgados.

Aspecto Jurisdiccional

Funcionamiento del Poder Judicial:

Dentro del Estado nuestros actos y responsabilidades son regidos por leyes que el Poder Judicial debe hacer cumplir. La justicia debe estar al servicio del pueblo por lo que existe un Sistema Judicial, una organización que permite que el ciudadano pueda acceder a la justicia, según diferentes niveles e instancias relacionadas con la gravedad de su falta o delito.

Solucionan Casos de Faltas:

Las faltas son infracción involuntaria de la ley, ordenanza o reglamento, a la cual se señala una sanción leve, por ejemplo, una riña callejera, el arrojar basura en lugares prohibidos, etc.

Juzgados de Paz No Letrados:

Investigan y sentencian en casos de faltas menores, de acuerdo a su competencia.

Juzgados de Paz Letrados:

Resuelven las apelaciones realizadas sobre las sentencias de los juzgados de Paz No Letrados.

Investigan y sentencian en casos de faltas, de acuerdo con su competencia

Juzgados Especializados o Mixtos:

Investigan o realizan instrucción de los casos que les son presentados (Procesos Ordinarios).

Investigan y sentencian en los procesos sumarios y especiales.

Resuelven las apelaciones realizadas sobre las sentencias de los Juzgados de Paz Letrados.

Cortes Superiores:

Realizan el juzgamiento o juicio oral en los procesos ordinarios.

Resuelven las apelaciones realizadas sobre las sentencias de los juzgados especializados o mixtos.

Corte Suprema:

Es la última instancia ante la cual se pueden apelar todos los procesos judiciales que provienen de cualquier Corte Superior de justicia.

En todo caso judicial siempre hay dos partes: el demandante (la persona o institución que inicia el proceso) y el demandado (la persona o institución sobre la que se inicia el proceso). Cuando se inicia un proceso judicial ambas partes presentan al juez pruebas y alegatos con la finalidad de demostrar que tienen la razón. Basándose en ello y en su criterio, el juez toma una decisión que se conoce con el nombre de sentencia. Si una persona no está conforme con la sentencia puede apelar a la instancia superior.

El artículo 139° de la Constitución Política del Perú señala que el Poder Judicial, a través de sus Órganos Jurisdiccionales: "es el único llamado a administrar justicia en todo el territorio nacional, con excepción de la extensión jurisdiccional y el derecho consuetudinario, precisado en el artículo 149° de la Carta Magna".

2.2.1. LA INSTITUCION:

La creación de la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga-Piscobamba se encuentra en el artículo primero de la Resolución Administrativa N° 058-2010-CE-PJ, emitida por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial que resuelve la creación de Juzgados de Paz Letrados en las zonas Alto Andinas, denominadas así a las provincias ubicadas aproximadamente a 2,300 metros sobre el nivel del mar (12).

Mediante Resolución de Sala Plena de la Corte Suprema de Justicia del 30 de enero de 1986, se aprobó el Cuadro de Términos de Distancia, cuya vigencia fue prorrogada por Resolución Administrativa N° 064-CME-PJ, y posteriormente, mediante Resolución Administrativa N° 517-CME-PJ, se restableció su vigencia hasta el 31 de diciembre de 1997; por lo que, resulta necesario ampliar la misma hasta la aprobación del nuevo Cuadro de Términos de Distancia, porque resulta necesario aprobar un nuevo “Cuadro de Términos de Distancia”, que se adecue a la realidad geográfica y distribución política del país, considerando la variación que ésta ha sufrido en los últimos años, y teniendo en cuenta además las nuevas vías de comunicación existentes en el territorio de la República General de Términos de Distancia actualizado, contiene reglas innovadoras, el mismo que ha sido elaborado en coordinación con los Presidentes de las Cortes Superiores de Justicia de la República, contando con la colaboración de las áreas especializadas del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción; y de conformidad con las facultades conferidas por las Leyes N°. 26546, 26623, 26695 y 27009, y estando a lo acordado en la sesión de la fecha. (RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 1325-CME-PJ)

Con el objetivo primordial de reducir la carga procesal de los Juzgados Mixtos en las provincias más alejadas de nuestra jurisdicción y mejorar el acceso a los servicios de administración de justicia de la población involucrada, el Presidente de la Corte Superior de Justicia de Ancash Dr. Julio Cesar Amaro Trujillo, resolvió disponer el funcionamiento de los

Juzgados de Paz Letrado de las Provincias de Bolognesi, Mariscal Luzuriaga y Ocros.

Cabe destacar que, para la inmediata instalación de las citadas dependencias jurisdiccionales, la Presidencia de la Corte Superior de Ancash ha efectuado las coordinaciones pertinentes a fin de conseguir infraestructura, equipamiento informático y material logístico necesario para su adecuado funcionamiento, en aras de que en las poblaciones de nuestra jurisdicción vean facilitado su derecho fundamental de acceso a la justicia y a la doble instancia.

Instalación del nuevo Tribunal:

El 13 de Julio del 2010, luego de una exhaustiva evaluación se designó como Jueces Supernumerarios en el Juzgado de Paz Letrado de la provincia de Mariscal Luzuriaga- Piscobamaba al Dr. Hernando Edgar Aguilar Dextre. (Ancash, 13 de Julio del 2010 Oficina de Imagen Institucional de la Corte Superior de Justicia de Ancash).

Nuevo Código Procesal Penal:

Desde el 05 de Junio del 2012 se implementó el Nuevo código procesal Penal en la provincial de Mariscal Luzuriaga (Piscobamba), se designó como Juez del Juzgado Penal Liquidador Transitorio Supraprovincial con competencia en las provincias de Pomabamba y Mariscal Luzuriaga, el Dr. David Delfín Antaurco Garro, que juramento para cumplir con las labores encomendadas como Juez, con profesionalismo, honestidad e independencia y con los valores éticos y morales para que el Poder Judicial ofrezca al ciudadano la seguridad de tutela, protección, servicio y eficacia, y además para que la implementación de la reforma procesal penal, sea un éxito en el Distrito Judicial de Ancash (13).

Misión:

Administrar Justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y a las Leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional, para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz y al desarrollo social y al desarrollo nacional.

Crear nuevos sistemas de gestión y modernización para contar con despachos judiciales modernos, con infraestructura adecuada y sistemas de información actualizados.

Proporcionar a los magistrados el personal de apoyo jurisdiccional y administrativo capacitado y con vocación de Servicio.

Visión:

Un Poder Judicial real y efectivamente autónomo e independiente, moderno, accesible, eficiente, comprensible, predecible y oportuno, con capacidad de liderazgo de sus representaciones u órgano de gobierno, con Magistrados probos, con mística e identificación institucional, que gocen de estabilidad y capacitación permanente.

Poder Judicial con óptimos recursos humanos, materiales, financieros y técnicos aportados en su debida oportunidad, con manejo propio e independiente de su presupuesto.

ORGANOS JURISDICCIONALES (JUZGADOS)

- Encargados de la Administración de Justicia.
- Casos de maltrato, abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

PRESIDENCIA DE LA CORTE SUPERIOR DE ANCASH

- Realizar visitas administrativas.
- Propuesta de creación de dependencias o unidades jurisdiccionales nuevas en su ámbito de competencia
- Capacitación de Jueces, magistrados, y personal en general.
- Concertación con Colegios de Abogados para que asuman responsabilidades de prevención, control y sanción para el desempeño ético de sus gremios.

OFICINA DESCONCENTRADA DE CONTROL DE LA MAGISTRATURA-ODECMA

- Medidas disciplinarias impuestas.
- Resolver quejas admitidas.
- Realizar investigaciones su objetivo es esclarecer hechos y deslindar responsabilidades funcionales, en los casos que se verifiquen inconductas de función.
- Supervisión jurisdiccional

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN, PERSONAL Y LOGÍSTICA

- Número de Personal.
- Premios y Estímulos.
- Sanciones.
- Programar y ejecutar las adjudicaciones de bienes y servicios.
- Definición de necesidades de adquisición y renovación de bienes muebles.
- Definición de necesidades de adquisición y renovación de equipos informáticos y software

SERVICIOS JUDICIALES Y RECAUDACION

- Brindar los Servicios judiciales.
- Recaudación de Ingresos Propios.
- Atención de Certificados de Antecedentes Penales.

ÁREA DE CAJA

- Uso eficiente de los fondos asignados.
- Ejecutar el Fondo para Pagos en Efectivo.

OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

- Difundir los avances y logros de la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuariaga- Piscobamba.
- Medir la apreciación de la imagen en la Corte Superior a través de encuestas.

INFORMÁTICA

- Administrar el buen funcionamiento del Sistema Integrado Judicial (SIJ).
- Control el funcionamiento, mantenimiento, nuevos requerimientos y soporte a los usuarios.

OFICINA DE CAPACITACIÓN DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANCASH

Las capacitaciones se realizan en la sede central de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz donde su función es la programación y realización de eventos tales como: seminarios, talleres, cursos para el personal que labora en dicha institución, así como también al público en general en temas netamente jurisdiccionales para que luego sean aplicadas las enseñanzas adquiridas en la actividad diaria y cotidiana de su labor jurisdiccional.

2.2.2. GOBIERNO ELECTRONICO EN EL PERÚ

El Gobierno Electrónico (14), según la ONU, es el uso de las TICs (Tecnologías de la Información) por parte del Estado, para brindar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana (15).

En el Perú, la oficina que depende directamente del Despacho de la Presidencia del Consejo de Ministros, encargada de liderar el Sistema Nacional de Informática, así como de las diversas actividades y proyectos que en materia de Gobierno Electrónico realiza el Estado, entre sus actividades permanentes están la normatividad informática, seguridad de la información, desarrollo de proyectos emblemáticos en TICs, asesoría informática a todas las instituciones públicas del Estado, capacitación y difusión en temas de Gobierno Electrónico, y apoyo a la modernización y descentralización del Estado (16).

Igualmente se encarga de la administración del Portal del Estado Peruano el principal portal y puerta de entrada al Estado vía Internet, Portal de Servicios al Ciudadano y del Portal de la Comisión de Desarrollo de la Sociedad de la Información, CODESI (17).

2.2.3 LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICS)

2.2.3.1 Definición:

Las Tecnologías de la información y de las comunicaciones (TICs) son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones.

Las TICs incluyen conocidos servicios de telecomunicaciones tales como telefonía, telefonía móvil y fax, que se utilizan combinados con soporte físico y lógico para constituir la base de una gama de otros servicios, como el correo electrónico, la transferencia de archivos de un ordenador a otro, y, en especial el Internet, que potencialmente permite que estén conectados todos los ordenadores, dando con ello acceso a fuentes de conocimiento e información almacenados en ordenadores de todo el mundo (18).

Áreas de aplicación de las TICs.

1. Administrativa:

- Contables
- Financiera,
- RR.HH
- Procedimientos, ofimática.

2. Gestión del negocio:

- Aplicativos
- Core,
- Email,
- Colaborativos

3. Relaciones Externas:

- Mercadeo
- CRM, B2B, B2C.

4. Control y Evaluación Gerencial:

- Sistemas de Información
- MIS, Inteligencia de negocios.

Beneficios que aportan las TICs.

Los tics pueden aportar los siguientes beneficios:

- Tener presencia global
- Desarrollo de productos y servicios eficientes y personalizados
- Aumentar la competitividad
- Mayor productividad
- Llegar a más clientes con una diversidad de canales mediante el uso del Internet, cuyo eje central es la comunicación.
- Generación de nuevas oportunidades de negocio
- Minimizar costos
- Ofrecer Servicios continuos 24x7.

2.2.3.2 Principales TICs utilizadas en las Instituciones:

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos. Las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado. Bien utilizadas, las TIC permiten a las empresas producir más cantidad, más rápido, de mejor calidad, y en menos tiempo. Nos permiten ser competitivos en el mercado, y disponer de tiempo libre para nuestra familia.

Las TIC facilitan el trabajo de presentar el producto a los clientes y conseguir ventas de muchas maneras distintas. Por ejemplo:

- El correo electrónico nos permite enviar todo tipo de información y comunicados a nuestros clientes. Podemos enviarles un catálogo de productos, una felicitación de navidad o un boletín de noticias, sin prácticamente ningún coste. Las TIC lo hacen posible.
- Una página Web donde exponer nuestros productos permite que los clientes interesados encuentren nuestros productos fácilmente

en Internet y contacten con nosotros. También permite transmitir al mundo nuestra filosofía de empresa.

- Un sistema de gestión de clientes informatizado (también conocido por sus siglas en inglés como CRM) nos permite conocer mejor a nuestros clientes, analizando sus hábitos y su historial de compras. Así podemos planificar mejor nuestras acciones de venta y también gestionar de forma eficaz de las diferentes áreas de negocio de la empresa.

Como vemos las TIC también permiten mejorar la gestión financiera (en la contabilidad, la banca electrónica o la facturación electrónica), la logística y la distribución (la gestión de almacén, el comercio electrónico), los recursos humanos (en la formación a distancia e-learning, la gestión del conocimiento, el seguimiento personalizado), la producción y los procesos (gestión de compras, gestión de recursos ERP).

En la actualidad, las TIC son un factor determinante en la productividad de las empresas y tenga el tamaño que tenga (19).

2.2.4 Nivel de uso de las TICs para el planeamiento y gestión de Instituciones y/o empresas.

Consiste en el desarrollo de herramientas de gestión basadas en TICs que permitirán mayor eficiencia en el proceso de acompañamiento y gestión de las Instituciones y/o empresas incubadas.

Estas herramientas acompañan el desempeño de cada Institución y/o empresa, a través de la utilización de indicadores y metas preestablecidas conjuntamente. Las herramientas desarrolladas basadas en TIC pueden proporcionar información (cantidad y calidad) superior a la que se obtiene con procesos tradicionales (20).

El uso de TICs en la gestión de empresas tiene los siguientes objetivos:

- Profesionalizar la gestión de las empresas
- Dar mayor transparencia a las informaciones proporcionadas por la empresa.
- Optimizar los recursos disponibles para una gestión más eficiente.
- Mejorar las oportunidades de éxito del nuevo emprendimiento.
- Implementar prácticas gerenciales más modernas y eficientes.

De otro lado según la Sociedad de la Promoción y Reversión Industrial SPRI, las Instituciones y/o Mypes presentan los siguientes niveles de uso de las TICs (21), cada uno con características precisas:

2.2.4.1 Ofimática:

Utilización de las TICs clásicas (teléfono y fax) en la comunicación con nuestros clientes, proveedores, la Administración Pública, etc. El PC con sus aplicaciones básicas (procesador de textos y hoja de cálculo) es la herramienta de trabajo para las tareas de administración. No se considera Internet y el correo electrónico como un canal de relación o comunicación. Internet es considerado un coste y no una oportunidad de mejora para el negocio.

2.2.4.2 Información:

Empiezan a ser conocidas las ventajas que las nuevas tecnologías pueden aportar a la Institución y/o empresa, centrándose en la incorporación del correo electrónico como medio de comunicación y en Internet como nuevo canal para dar a conocer la compañía y sus productos y facilitar la obtención de información. Los sistemas de información internos se desarrollan en las áreas de contabilidad y de gestión de personal fundamentalmente. En general, no se dispone de sistemas de información para las áreas claves.

2.2.4.3 Interacción:

Las TICs y fundamentalmente Internet se utilizan para entablar un diálogo con nuestros clientes, proveedores, etc. Existe por lo tanto un intercambio de información, aunque la transacción económica (compra-venta) se sigue produciendo por el canal tradicional. La empresa va avanzando en su automatización, incorporando sistemas de información para alguna de las áreas clave (ventas, producción, compras y/o logística). Sin embargo, estas aplicaciones todavía no están integradas entre sí, por lo que se da un cierto tratamiento manual de la información.

2.2.4.4 Transacción:

Se empiezan a realizar transacciones económicas (compraventa) con clientes y proveedores a través de Internet. La empresa va avanzando en la integración de sus sistemas de información internos.

Adicionalmente existe cierta integración entre los sistemas internos y externos, pese a que todavía persisten “islas” de información, informaciones duplicadas, etc.

2.2.4.5 Digitalización:

Existe una integración de todas las operaciones de la cadena de valor (desde la compra hasta el servicio post-venta). Asimismo, la empresa está integrada y colabora con agentes externos (clientes-proveedores). Se puede hablar en esta fase de una organización entiempos real, que es capaz de entender y anticiparse a las necesidades de sus clientes, personalizando sus productos y servicios y entregándolos en el menor tiempo posible.

2.2.4.6 Software:

El software libre se refiere a la libertad de los usuarios para ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, cambiar y mejorar el software (22).

El concepto de software va más allá de los programas de cómputo en sus distintas formas: código fuente, binario o código ejecutable, además de su documentación. Es decir, el software es todo lo intangible. Software es también conocido como programático o equipamiento lógico, esto es el conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación a las que se destina. Se trata del conjunto de instrucciones que permite la utilización del ordenador o computador (PC, personal Computers). El software es la parte intangible de la computadora, es decir, programas, aplicaciones, etc.

2.2.4.6.1 Software Libre:

El software libre (23) es aquel que puede ser distribuido, modificado, copiado y usado; por lo tanto, debe venir acompañado del código fuente para hacer efectivas las libertades que lo caracterizan. Dentro de software libre hay, a su vez, matices que es necesario tener en cuenta. Por ejemplo, el software de dominio público significa que no está protegido por el copyright, por lo tanto, podrían generarse versiones no libres del mismo, en cambio el software libre protegido con copyleft impide a los redistribuidores incluir algún tipo de restricción a las libertades propias del software a si concebido, es decir, garantiza que las modificaciones seguirán siendo software libre. También es conveniente no confundir el software libre con el software gratuito, este no cuesta nada, hecho que no lo convierte en software libre, porque no es una cuestión de precio, sino de libertad.

2.2.4.6.2 Software de código abierto (Open source)

El software libre (24) y de código abierto (también conocido como FOSS o FLOSS, siglas de free/libre and open source software, en inglés) es el software que está licenciado de tal manera que los usuarios pueden estudiar, modificar y mejorar su diseño mediante la disponibilidad de su código fuente. El término "software libre y de código abierto" abarca los conceptos de software libre y software de código abierto, que, si bien comparten modelos de desarrollo similares, tienen diferencias en sus aspectos

filosóficos. El software libre se enfoca en las libertades filosóficas que les otorga a los usuarios mientras que el software de código abierto se enfoca en las ventajas de su modelo de desarrollo. "FOSS" es un término imparcial respecto a ambas filosofías. El software gratis no necesariamente tiene que ser libre o de código abierto.

2.2.4.6.3 Software Propietario:

El software no libre también es llamado software propietario (25), software privativo, software privado o Software con propietario. Se refiere a cualquier programa informático en el que los usuarios tienen limitadas las posibilidades de usarlo, modificarlo o redistribuirlo (con o sin modificaciones), o que su código fuente no está disponible o el acceso a este se encuentra restringido. En el software no libre una persona física o jurídica (por nombrar algunos: compañía, corporación, fundación) posee los derechos de autor sobre un software negando o no otorgando, al mismo tiempo, los derechos de usar el programa con cualquier propósito; de estudiar cómo funciona el programa y adaptarlo a las propias necesidades (donde el acceso al código fuente es una condición previa); de distribuir copias; o de mejorar el programa y hacer públicas las mejoras (para esto el acceso al código fuente es un requisito previo).

2.2.4.6.4 Software Semi-Libre:

Es aquel que mantiene las mismas características que el software libre para los usuarios individuales, entidades educativas o sin ánimo de lucro, sin embargo, prohíbe esas libertades para su uso comercial o empresarial (26).

2.2.4.6.5 Criterios de Adopción del Software Libre

- Promover la Integración Regional

Brasil (Lula) adoptó Software Libre en 2003 y es referente a nivel mundial. Venezuela (Chávez) lo decretó en 2004, Ecuador (Correa) lo

decretó en 2008. En Paraguay, los asesores de Lugo están trabajando para su adopción, en sintonía con la región.

El Gobierno Peruano, acorde a la estrategia de integración regional, debe programar la adopción de Software Libre a través de una política clara y articulada con las iniciativas de revalorización de la ciencia y la tecnología.

- **Optimizar El Gasto Estatal Fortaleciendo el Desarrollo Local**

Software Libre dirige el dinero que hoy va hacia grandes empresas multinacionales, hacia otras empresas locales de servicios. Así se impulsa la industria local especialmente con los gastos operativos del Estado, principal cliente del sector. En la propuesta del Software Libre, cualquier persona con conocimientos puede ofrecer servicios, lo que promueve la libre competencia de proveedores.

El Gobierno Peruano debe contribuir al desarrollo local a través del uso de Software Libre evitando gastos innecesarios y transformándolos en inversión para la Industria de Software y Servicios informáticos del país.

- **Impulsar la Innovación Local**

- Una adopción de Software Libre estimula un mayor conocimiento técnico en informática en el Estado, en universidades y empresas locales; incentiva a trabajar en red con pares internacionales, y acelera el posicionamiento de emprendimientos y profesionales locales en el escenario internacional de la innovación en informática.

El Gobierno Peruano debe proveer las condiciones necesarias para la innovación y por ende desarrollo local, articulando Estado, Universidad y Empresas.

- **Asegurar Soberanía Tecnológica**

Adoptar Software Libre permite acceder a los programas informáticos sin requerir autorización especial del fabricante para adaptar o modificar las soluciones utilizadas. Por ello, permite cambiar de proveedor de servicios informáticos en cualquier momento, pudiendo optar por prestadores públicos, privados o universitarios -por ejemplo- evitando quedarse atado a un fabricante, muchas veces extranjero.

El Estado Peruano debe controlar su propia información y sus sistemas informáticos, accediendo al código de los programas que la administran; situación que sólo es posible a través del Software Libre.

- **Facilitar la Inclusión Digital**

Software Libre puede copiarse y distribuirse legalmente, garantizando acceso igualitario a todas las personas. No es conveniente aceptar donaciones de empresas de software para planes de educación masiva o inclusión digital porque eso produce usuarios cautivos, Usando Software Libre para inclusión digital la penetración en la población es mayor e igualitaria, y no alimenta modelos de negocio.

El Gobierno Peruano debe elegir la opción más integradora de software para resolver el problema de la inclusión digital, teniendo en cuenta que esta brecha se imbrica en otras históricas y evitando la informatización de la pobreza.

2.3. Hipótesis:

El nivel de conocimiento y uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TICs) del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga - Piscobamba en el año 2015 es de Nivel Medio para conocimiento y las usan principalmente como herramienta de automatización de oficinas.

III. METODOLOGÍA

3.1 El tipo y nivel de la investigación:

El tipo de estudio es no experimental, de tipo descriptivo, de corte transversal.

Es descriptivo porque el objetivo es examinar y describir las variables como son el nivel de conocimiento y uso de las TICs del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga-Piscobamba, en una realidad determinada (27). Es no experimental porque es se trata de observar las características de los hechos, en los cuales no se interviene o manipula deliberadamente los fenómenos de estudio. Es de corte transversal porque la toma de datos se realizó en un solo momento (28).

3.2 Diseño de la investigación:

Se utilizó un diseño experimental descriptivo, de una sola casilla:



Donde:

M = Muestra

O = observación

3.3. El universo y muestra:

Para la variable conocimiento de TIC:

Población: 14 trabajadores del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga-Piscobamba., todos éstos con vínculo laboral.

Muestra: 14 Trabajadores del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga-Piscobamba.

Unidad de Estudio: Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga-Piscobamba.

3.4. Definición y operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
USO DE LAS TICS	Es el proceso de utilizar las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de computadoras y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información (24).	USO DE SOFTWARE	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de Programas que se utilizan - Tipo de software que usan - Facilidad en el uso de software - Nivel de satisfacción en las actividades apoyadas con el software - Disposición de sistemas de información como el SICPER (Sistema de Control de Personal) que manejan.
		USO DE HARDWARE	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción respecto al hardware utilizado - Disponibilidad de los equipos informáticos (funcionamiento) - Nivel de procesamiento de los equipos
		COMUNICACIONES CON EL USO DE TICS	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia de envío de correos electrónicos - Frecuencia del uso de internet para ver el estado de los procesos - Cantidad de Notificaciones Electrónicas por mes - Utilización de internet para ingresar estadística mensual de la producción por cada mes.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONOCIMIENTO DEL USO DELAS TICS	Es la apreciación de la posesión de múltiples interrelacionados acerca de las TIC (25).	CONOCIMIENTO EN SOFTWARE	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de las Funciones básicas del procesador de texto - Conocimiento de las Funciones básicas de la hoja de calculo - Conocimiento de las Funciones básicas de un presentador de diapositivas - Conocimiento de las Funciones Básicas del Sistema de Información SICPER (Sistema de control de personal) - Conocimiento de los diversos utilitarios (compresores de archivos, quemador de discos, visualizador de videos, reproductor de audio, grabador de audio) - Cocimiento del uso y funcionamiento del Sistema Peruano de Información Jurídica
		CONOCIMIENTO EN HARDWARE	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento en funcionamiento básico de la PC - Conocimiento en funcionamiento básico de la impresora - Conocimiento en funcionamiento básico del escáner - Conocimiento en funcionamiento básico de la fotocopiadora - Conocimiento en funcionamiento básico del Audio graber

		CONOCIMIENTO EN COMUNICACIONES	<ul style="list-style-type: none">- Conocimiento en las funciones básicas del Internet- Conocimiento del envío de correos electrónicos- Conocimiento de los equipos de telecomunicaciones- Conocimiento en el ingreso de estadística de producción por cada mes (formulario de estadística electrónico) via web
--	--	---	--

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

a.- Técnicas de recolección de datos:

La Observación:

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

La Entrevista:

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La Encuesta:

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

La Revisión Documental:

La revisión documental (31) es una técnica de revisión y registro de documentos que fundamentan el propósito de la investigación y permite el desarrollo del marco teórico y/o conceptual, que se inscribe en el tipo de

investigación exploratoria, descriptiva, etnográfica, teoría fundamentada, pero que aborda todo tipo de paradigma investigativo (cuantitativo, cualitativo y/o multi método) por cuanto hace aportes al marco teórico y/o conceptual.

Técnicas Utilizadas:

Se utilizó la entrevista a los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba que asisten a su centro de trabajo.

Instrumento:

Los instrumentos que se utilizarán para la recolección de los datos, serán para determinar el Nivel de madurez de la variable conocimiento de las TICs en la sede de la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba se utilizó la técnica de la entrevista, aplicándose como instrumento un cuestionario estructurado de 62 ítems.

- Cuestionario 01: Nivel de conocimiento sobre tecnologías de la información y comunicación que consta de 46 ítems con un valor de 1 punto cada uno, con un puntaje máximo de 46 puntos y un mínimo de 0 punto. Para determinar el Nivel de madurez de la variable uso de las TICs en la sede de la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba, se utilizó la técnica de la entrevista, aplicándose como instrumento un cuestionario estructurado de 46 ítems.
- Cuestionario 02: Nivel de uso en tecnologías de la información y comunicación, presenta 16 ítems, con un valor de 1 punto por cada uno, con un puntaje máximo de 16 puntos y un mínimo de 0 puntos. Del mismo modo se utilizó la técnica de observación de la situación real de la Sede respecto de las variables evaluadas.

RESULTADOS

4.1. Resultados:

NIVEL DE CONOCIMIENTO

Tabla N° 01

Distribución de frecuencia del nivel de conocimiento de las TICs de los trabajadores del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba en el año 2015.

Nivel de Conocimiento	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	1	7.14
Medio	8	57.14
Alto	5	35.71
Total	14	100.00

Fuente: A partir de la aplicación de los instrumentos de medición

Aplicado por: Arias, K; 2015

LA MEDIANA NO SE APLICA =VARIABLES CUALITATIVAS

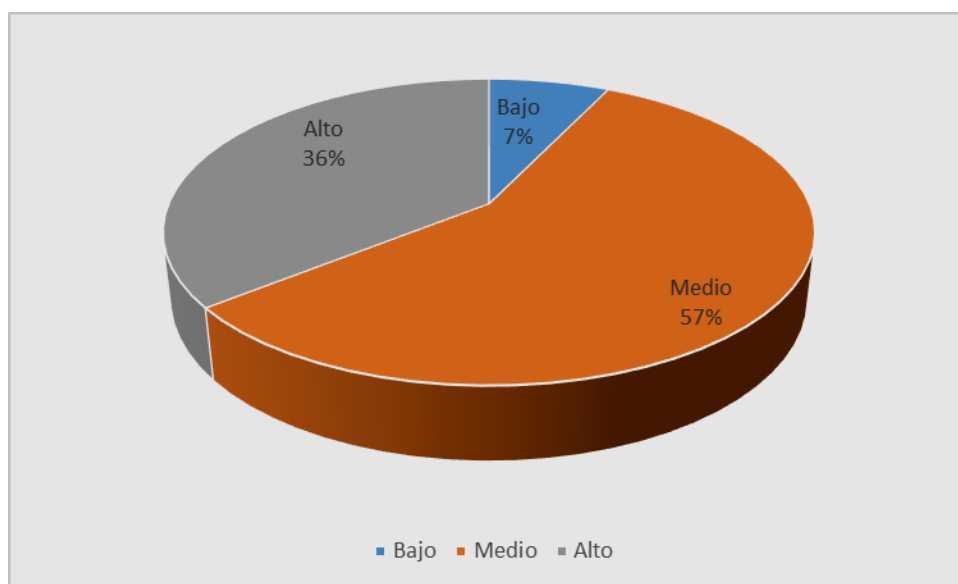
LA MEDIA NO SE APLICA= VARIABLES CUALITATIVAS

LA MODA = MEDIO

- En el Nivel de Conocimiento de las Tecnologías de Información y Comunicación del Personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba ES EL VALOR QUE MAS SE REPITE es el valor MEDIO con un 57%

Grafico N° 01

Nivel de conocimiento de las TICs de los trabajadores del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba en el año 2015.



Fuente: A partir de la tabla N°1

Elaborado por: Arias, K; 2015

En la Tabla N° 01, podemos observar que el 57% del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba, tienen un nivel de conocimiento medio en TICs, mientras un 36% cuenta con un nivel de conocimiento alto y solo el 7% presenta un nivel de conocimiento bajo. Esto concuerda con la hipótesis específica respectiva, por lo que ésta queda aceptada.

NIVEL DE USO DE LAS TICS

Tabla N° 02

Distribución de frecuencia del nivel de uso de las TICs de los trabajadores del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba en el año 2015.

Nivel de Conocimiento	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	1	7.14
Medio	7	50.00
Alto	6	42.86
Total	14	100.00

Fuente: A partir de la aplicación de los instrumentos de medición

Aplicado por: Arias, K; 2015.

LA MEDIANA NO SE APLICA =VARIABLES CUALITATIVAS

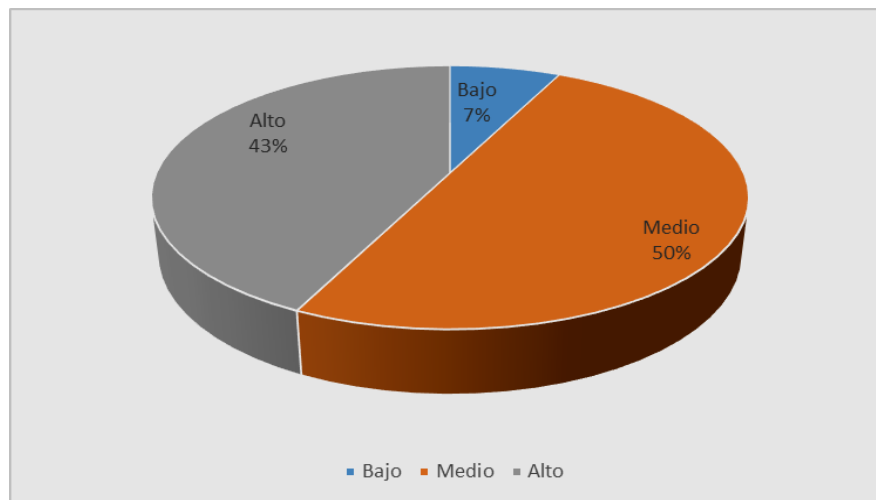
LA MEDIA NO SE APLICA= VARIABLES CUALITATIVAS

LA MODA = MEDIO

- En el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación del Personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga Piscobamba ES EL VALOR QUE MAS SE REPITE es el valor MEDIO con un 50 %

Grafico N° 02

Nivel de uso de las TICs de los trabajadores del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba en el año 2015.



Fuente: A partir de la tabla N°2

Elaborado por: Arias, K; 2015

En la Tabla N° 02, podemos observar que el 50% del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba, tienen un nivel medio en cuanto al uso de TICs, mientras un 43% cuenta con un nivel de uso de Tics alto y solo el 7% presenta un nivel de uso de Tics bajo. Con lo que se puede concluir que el nivel de uso de las Tics es favorable puesto que el uso de estas, mejora los diversos procesos existentes dentro de la entidad.

Cuadro comparativo de Windows Vs Linux

ASPECTO	GNU / LINUX	WINDOWS
Filosofía	El sistema es libre, cualquiera lo puede usar, modificar y distribuir.	Pertenece a Microsoft, única compañía que lo puede modificar.
Precio	Gratis, tantas licencias como se desee	Según las versiones, cientos de euros, cada licencia.
Desarrollo	Miles de voluntarios en todo el mundo, cualquiera puede participar, pertenece a la "comunidad".	Lo desarrolla Microsoft, que vende algunos datos técnicos relevantes y oculta otros.
Código Fuente	Abierto a todos	Secreto empresarial.
Estabilidad	Los servidores que lo usan pueden funcionar durante meses sin parar.	Secreto empresarial. Poco estable, es común verse obligado a reiniciar el sistema. Los servidores no admiten más allá de un par de semanas sin reiniciar.
Seguridad	Extremadamente seguro, tiene varios sistemas de protección. No existen virus para Linux.	Muy poco seguro, existen miles de virus que atacan sistemas Windows
Facilidad de Uso	En muchas tareas, poca. Día a día mejora este aspecto.	Cuando funciona, es muy sencillo de manejar.
Controladores de Hardware	Desarrollados por voluntarios; algunos dispositivos no funcionan en absoluto porque sus	Los fabricantes de dispositivos siempre los venden con controladores para Windows, todos deben funcionar en pocos

	fabricantes ocultan los detalles técnicos.	momentos.
Difusión	Poco extendido en hogares y oficinas, muy extendido en servidores.	Copa todo el mercado, salvo el de servidores.
Disponibilidad de Programas	Existen programas para casi todas las facetas, pero no hay tanta variedad como los programas para Windows.	Miles y miles de programas de todo tipo que se instalan con facilidad.
Precio de los Programas	Existen programas de pago, pero lo más habitual es que sean libres.	La mayor parte de los programas son de pago.
Comunicación Con los Sistemas Operativos	Lee y escribe en sistemas de archivos de Windows, Macintosh, etc. Por red, se comunica con cualquier otro sistema	Sólo lee y escribe sus propios sistemas de archivos, y presenta incompatibilidades entre algunas de sus versiones.

Comparativo en los Sistemas Operativos

	Windows 8	Windows 7	Windows Vista	Linux
	Windows 8 incluye numerosas actualizaciones de windows vista, antes	No es una actualización. Se trata de un sistema operativo	Es un sistema operativo nuevo.	Nace como trabajo de grado y evoluciona

Generalidades	mencionadas	completamente nuevo		como sistema operativo gracias los aportes generales.
Consumo del sistema operativo	216 MB	299 MB	150 MB	Desde 300 hasta 500 Mb
Espacio en el disco	8,6 GB	14,3 GB	5,7 GB	Inferior a 4 Gb incluyendo actualizaciones
Instalación	Dvd Windows Vista solo se puede instalar en una partición con sistema de archivos NTFS, no se puede instalar en un sistema de archivos FAT32	Dvd requiere una menor intervención del usuario en el proceso de instalación y que ésta es un 50% más rápida que la de Windows XP	Cd requiere una mayor intervención del usuario en el proceso de instalación.	Cd, o descarga gratis de la red

Windows	Linux
Winzip	7Zip
Messenger/Skype/Yahoo	Pigdin, Emesene, Empathy
Jdownloader	Jdownloader
Nero	K3B
Reproductor de Windows Media	Banshee

Visor de imágenes y fax de Windows	Picasa
Microsoft Office	Open Office
Internet Explorer	Mozilla
Photoshop	Gimp
Outlook de Microsoft	Evolution/Thunderbird

Listado de aplicaciones más Usadas entre Windows y Linux

De los cuadros comparativos podemos deducir, que Linux tiene muchas bondades que fácilmente podría ser adaptable a los trabajos cotidianos, que se realizan en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Pomabamba. Sin embargo, hay que tener en consideración el tema de las capacitaciones y de hecho un soporte adecuado en la cual el personal se encuentre en todo momento asistido hasta que este pueda desenvolverse independientemente.

Discusión:

En el cuadro N° 1 se puede apreciar que los resultados obtenidos indican que los trabajadores se encuentran en un nivel medio obteniendo un 57%. Estos resultados contrastan con los resultados de los autores Chua, A; así como Gonzalo, B; quienes en sus trabajos de investigación de tesis obtuvieron los resultados muy similares a los obtenidos en la investigación.

En el cuadro N° 2 se puede apreciar que los resultados obtenidos mejoran con relación al uso de las TICs, obteniéndose un 50%, estos resultados son favorables, ya que reflejan el uso constante de estas tecnologías, que finalmente se va a ver reflejado en una mejor atención al usuario.

CONCLUSIONES

Se describió el nivel de conocimiento del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba. Sobre las diversas tecnologías de información y comunicación. En esta se obtuvo como resultado que se encuentra en un nivel medio con un 57%, este resultado definitivamente es alentador, puesto que se va en camino a la mejora, gracias a las diversas capacitaciones que se vienen realizando.

Se describió el uso actual de las TICs por parte del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba en su relación con los ciudadanos y agentes externos en el año 2015. Los resultados indican que se tiene un nivel medio con un 50% de los entrevistados, que indican que hacer uso de las TICs en sus labores cotidianas.

RECOMENDACIONES

Establecer procedimientos y políticas que permitan monitorear y auditar los procesos estudiados, con la finalidad de mejorar el servicio y elevar el nivel de conocimiento del Personal Administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga - Piscobamba.

Promover en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba, como centros de excelencia en TICs, con infraestructura adecuada y equipos de laboratorio a fin de poder capacitar a los trabajadores con niveles de conocimiento Bajo a fin de elevar estos y brindar una mejor calidad de servicio de justicia.

Crear planes de capacitación que permitan organizar grupo de trabajadores por niveles de uso y conocimiento y de esta manera administrar adecuadamente los recursos humanos de la Institución.

Elaborar un plan estratégico, que permita de forma continua capacitar al personal que labora en la institución, para que pueda plasmar sus conocimientos adquiridos y ayude en la solución de mejoras en los procesos que se desarrollan.

Orientar y recomendar a la Institución la utilización de software libre, que trae muchos beneficios, tanto en seguridad y menor costo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- Ortells Ramos M. Incidencia de las nuevas tecnologías en el proceso Jurisdiccional. Especial análisis de las cuestiones referentes a la prueba, a las medidas cautelares y a las comunicaciones procesales. Primera ed. Ortells , editor. Montevideo: Montevideo; 2002.
- 2.- José RI. Eutanasia. [Online].; 2001 [cited 2015 Diciembre 3. Available from: <http://www.eutanasia.ws/hemeroteca/j87.pdf>
- 3.-Benayas F. lulu. [Online].; 2011 [cited 2015 Diciembre 4. Available from: www.lulu.com/items/volume_64/6007000/6007075/2/print/0_Espa_9.pdf
- 4.- Torres E. Informática y justicia en Perú. Lima: Revista Oficial del Poder Judicial. [Online].; 2009 [cited 2015 diciembre lunes. Available from: <http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/b5ffa18046cbca4a8d778d44013c2be7/10.+Jueces+-+Edgardo+Torres+L%C3%B3pez.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b5ffa1>.
- 5.- Elecciones JNd. Audiencias públicas. [Online].; 2003 [cited 2015 Noviembre Jueves. Available from: <http://portal.jne.gob.pe/pagweb1/Audiencias%20P%C3%BAblicas.aspx>.
- 6.- Ramirez V. Las TIC al servicio de la justicia. Sevilla. [Online].; 2009 [cited 2015 Diciembre Jueves. Available from: <http://www.diariodesevilla.es/article/sevilla/589310/las/tic/servicio/la/justicia.html>.
- 7.- Informatica INdEe. Las tecnologías de información y comunicación en los hogares. [Online].; 2014 [cited 2015 Diciembre Martes. Available from: <http://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/tecnologias-de-la-informaciontic/1/#lista>
- 8.- Mundial B. Datos del Banco Mundial en cuanto a distribución de la población en zonas rurales y urbanas. [Online].; 2013 [cited 2015 Enero viernes. Available from: <http://www.datos.bancomundial.org/indicador/SP.RUR.TOTL.ZS>

9.- Torres E. Videoaudiencias judiciales en el Perú. Revista Gestión Judicial. [Online].; 2009 [cited 2015 Diciembre Lunes. Available from: <http://www.gestionjudicial.net/documentos/documentos/torres/videoaud.htm>.

10.- Judicial PdP. Definición del Poder Judicial por el Portal del Poder Judicial. [Online].; 2011 [cited 2015 Agosto lunes. Available from: <http://historico.pj.gob.pe/conocenos.asp?tema=definiciones>.

11.- Judicial PdP. Definición del Poder Judicial por el Portal del Poder Judicial. [Online].; 2011 [cited 2015 Agosto lunes. Available from: <http://historico.pj.gob.pe/conocenos.asp?tema=definiciones>.

12.- Ancash PdlCd. HuarmeyPeru. [Online].; 2009 [cited 2015 Diciembre Martes. Available from: <http://www.huarmeyperu.com/otros/presidente-de-la-corte-superior-dispuso-funcionamiento-de-juzgados-de-paz-letrados-en-provincias-alejadas-de-ancash/M>

13.- Ancash CsdJd. Oficina de Imagen Institucional, Prensa y Protocolo de la Corte Superior de Justicia de Ancash. [Online].; 2012 [cited 2015 Noviembre Miercoles. Available from: https://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cortesuperiorancashpj/s_corte_superior_ancash_utilitarios/as_home/as_imagen_prensa/as_archivo_noticias/csjan_n_nuevos_jueces_05062012.

14.- Busquets JM. El desarrollo del Poder Judicial Electronico. [Online].; 2006 [cited 2015 Diciembre Lunes. Available from: http://www.aucip.org.uy/docs/politica_y_nuevas_tecnologias/jmiguel_busquets.pdf

15.- Informatica PdlONdGEe. Gobierno Electronico en el Peru. [Online].; 2011 [cited 2015 Diciembre Jueves. Available from: <http://www.ongei.gob.pe/>

- 16.- BUSQUETS JM. Balance preliminar de las investigaciones sobre Gobierno electrónico y Democracia Electrónica en el mundo. 2006. En informatica Cpesyedpdddsdl. Codeci. [Online].; 2011 [cited 2015 Agosto Jueves. Available from: http://www.codesi.gob.pe/presentacion/codesi_quienes.php.
- 17.- Europeas Cdlc. El papel de las Tic en la politica comunitaria de desarrollo. [Online].; 2011 [cited 2015 Diciembre Jueves. Available from: http://www.risolidaria.org.pe/tics_infancia/definicion.html.
- 18.- Tic S. las Tic en las empresas. [Online].; 2011 [cited 2015 Diciembre Lunes. Available from: <http://www.serviciostic.net/las-tic/las-tic-en-las-empresas.html>.
- 19.- Center IIS. Herramientas de Tics par el planeamiento y Gestion de empresas. [Online].; 2008 [cited 2015 Diciembre Lunes. Available from: <http://www.idisc.net/en/Publication.283.html>.
- 20.- SPRI SplpyRI. Guia de autooagnostco para Mypes en la utilizacion de las Tics. [Online].; 2011 [cited 2015 Diciembre Lunes. Available from: <http://www.euskadi.net/eeuskadi/datos/docs/autodiagnostico.pdf>.
- 21.- R. S. Software Libre para una Sociedad Libre. 1st ed. R. S, editor. España: Traficantes de Sueños; 2004. Nacional UT. Software libre. [Online].; 2011 [cited 2015 Diciembre Lunes. Available from: http://puntodeencuentro.utn.edu.ar/?page_id=368
- 22.-Libre ELS. Wikipedia. [Online].; 2011 [cited 2015 Diciembre Martes. Available from: http://es.wikipedia.org/wiki/Software_libre.
- 23.- Sistemas Id. Definicion de Software Privativo. [Online].; 2011 [cited 2015 Diciembre Lunes. Available from: <http://karlospg1.blogspot.es>
- 24.- Sistemas Id. Definicion de Software Privativo. [Online].; 2011 [cited 2015 Diciembre Lunes. Available from: <http://karlospg1.blogspot.es>

25.- Industrial SplpyR. Guia de autooagnostico para Mypes en la utilizacion de las Tics. [Online].; 2004 [cited 2015 Diciembre Lunes. Available from: <http://www.euskadi.net/eeuskadi/datos/docs/autodiagnostico.pdf>

26.-Hernández RFCyBP. Metodología de la Investigación. In Interamericana MGH, editor. Metodología de la Investigación. México: Mc-Graw-Hillb Interamericana; 2006. p. 850pág.

27.- Wikipedia. Wikipedia.org. [Online].; 2016 [cited 2016 enero Lunes. Available from: https://es.wikipedia.org/wiki/Poder_judicial.

28.- Manuel OR. Incidencias de las Nuevas Tecnologias en el Proceso Jurisdiccional. 2002nd ed. Montevideo; 2002.

29.- Jaime PM. La Eficacia PPublica en Sistema Judicial. 2010th ed.; 2010. Luis RIJ. La Ley. In ; 2011; Lima. p. 5570.

31.-Manuel OR. "Incidencia de las tecnologias en el Proceso Jurisdiccional". 2002nd ed. Montevideo; 2002.

32.- Jaime PM. Eficiencia Publica. [Online].; 2010 [cited 2015 diciembre 2. Available from: Web:<http://j.pozuelo-monfort.com/tic/index.php>

33.- Pozo. hi. [Online].; 2010 [cited 2016 Diciembre 2. Available from: :http://j.pozuelo-monfort.com/tic/index.php?option=com_content&view=article&id=54:eficiencia-publica-en-sistema-judicial&catid=38:justicia&Itemid=5

ANEXOS

Instrumento de medición de conocimientos sobre las TICs

SOFWARE

Nro	Items	Si	No
1	Conoces 3 de las principales funciones que cumple un procesador de textos.		
2	Conoces 3 de las principales funciones que cumple una hoja de cálculo.		
3	Conoces 3 de las principales funciones que cumple un presentador de diapositivas.		
4	Conoces el procedimiento para insertar imágenes en un documento, hoja de cálculo o presentador de diapositivas.		
5	Conoces los atributos a cambiar para dar formato a un conjunto de caracteres.		
6	Conoces los atributos a cambiar para dar formato a un párrafo.		
7	Conoces los atributos a cambiar para configurar una página.		
8	Conoces el procedimiento de creación y manipulación de tablas en un documento.		
9	Conoces el procedimiento para insertar numeraciones y viñetas en un documento o presentador de diapositivas.		
10	Conoces la opción para realizar búsquedas y pasar revisión ortográfica a un documento, hoja de cálculo o presentador de diapositivas.		
11	Conoces el procedimiento para guardar un archivo.		
12	Conoces los pasos para preparar un archivo para la impresión.		
13	Conoces los pasos para manipular filas y columnas dentro de una hoja de cálculo.		
14	Conoces los pasos para asignar formato condicional a un grupo de celdas de la hoja de cálculo.		
15	Conoces el mecanismo para inserta un gráfico en base a datos de celdas de una hoja de cálculo.		
16	Conoces el procedimiento para insertar diapositivas con un diseño y estilo determinado.		
17	Conoces las formas de visualización de diapositivas.		
18	Conoces el uso del patrón de diapositivas y notas de la presentación.		
19	Conoces el mecanismo de inserción de vídeo y sonido a una presentación.		
20	Conoces los pasos para asignar animación a las diapositivas.		
21	Conoces las teclas que debes pulsar para centrar un texto seleccionado		
22	Conoces que nombre lleva la intersección entre una fila y una columna.		
23	Conoces que combinación de teclas me permite copiar un documento		

24	Conoces combinación de teclas me permite pegar un documento		
25	Conoces los diversos utilitarios instalados en tu pc (compresores, editor de audios, videos)		
26	Conoces que combinación de teclas me permite copiar un documento		
27	Conoces combinación de teclas me permite pegar un documento		
28	Conoces cuales son los pasos para crear una tabla en una hoja de calculo		
29	Conoces como analizar un usb utilizando el antivirus instalado		
30	Conoces los pasos para realizar gráficos estadísticos en el Excel		
31	Conoces los pasos para agregar sonido a una animación en una presentación		
32	Conoces cual es la función principal del Sistema Peruano de Información Jurídica de (SPIJ)		
33	Conoces cual es la función principal del Sistema de Control de Personal (SICPER)		

Hardware

Nro.	Ítems	Si	No
34	Conoces las funciones básicas de tu PC		
35	Conoces las funciones básicas de la Impresora		
36	Conoces las funciones básicas del Escáner		
37	Conoces las funciones básicas de la copiadora		
38	Conoces las funciones básicas del Audio Graber		

Internet, Buscadores, Correo electrónico y Comunicaciones

Nro.	Ítems	Si	No
39	Conoces los pasos para utilizar adecuadamente un navegador de internet.		
40	Conoces los pasos para el envío y recepción de correos electrónicos.		
41	Conoces los pasos para la creación y administración de una cuenta de correo electrónico.		
42	Conoces como es el llenado de estadísticas de la producción mensual en la página web del poder judicial		
43	Conoces las ventajas y desventajas del Internet		

44	Conoces el mecanismo para compartir recursos de otros computadores de la red		
45	Conoces las ventajas que tiene el uso de una red de comunicaciones.		
46	Conoces como funciona un teléfono móvil y/o modem		

Puntajes:

Bajo (De 0 a 4 puntos)

Medio (De 5 a 17 puntos)

Alto (De 18 a 46 puntos)

ANEXO 4

Instrumento de medición de uso de TICs

¿Cómo se utilizan en su Institución las TICs en las relaciones con los siguientes agentes?

Si la afirmación es aplicable a su organización, marque con una X. En caso contrario déjelo en blanco.

Usuarios	Items	SI	NO
1	Se siente satisfecho con los softwares que usas en tu Institución		
2	Tienes Facilidad de uso del Software instalados		
3	Se siente satisfecho con el Sistema de Control de personal (SICPER) implementado		
4	Puedes utilizar el ordenador para imprimir de cualquier oficina		
5	Se siente satisfecho con respecto al hardware que utiliza		
6	Utiliza el teléfono y fax para comunicarse con sus usuarios.		
7	Utiliza el correo electrónico para comunicarse con los usuarios.		
8	Utiliza Internet para obtener información de sus usuarios.		
9	Los usuarios pueden realizar consulta del estado de sus procesos de cualquier parte del país		
10	Dispone de una página en Internet en la que hay información de su Institución.		
11	Los litigantes pueden realizar consultas enviándoles un correo electrónico desde su página de Internet.		
12	Utiliza el correo electrónico para comunicarnos dentro de la empresa.		
13	Utiliza bases de datos internos sobre la información de los usuarios más importantes como fiscales defensores públicos		
14	Puede acceder a los sistemas de información desde su red interna.		

15	Usas la página web de tu Institución para ingresar las estadísticas de producción por mes.		
16	Dispones de Computadoras con procesadores de textos y hoja de calculo		

Puntajes:

Bajo (De 0 a 5 puntos)

Medio (De 6 a 11 puntos)

Alto (De 12 a 16 puntos)

LISTA DE COTEJO

Estimado(a)

Teniendo como base los criterios que continuación se presenta, se le solicitará dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una aspa (x) SI o NO en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS SI NO OBSERVACION	SI	NO	OBSERVACIÓN
1.- El instrumento recoge información que permita dar respuesta al problema de investigación.	X		
2.- El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4.- Los criterios del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5.- La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6.- Los ítems son claros y entendibles.	X		
7.- El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....

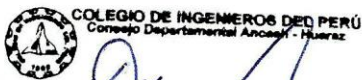
.....

.....

.....

.....

.....



Aguedo Aranda Frey Franklin
INGENIERO DE SISTEMAS
REG. CP. 131784

Firma del Juez Experto

LISTA DE COTEJO

Estimado(a)

Teniendo como base los criterios que continuación se presenta, se le solicitará dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una aspa (x) SI o NO en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS SI NO OBSERVACION	SI	NO	OBSERVACIÓN
1.- El instrumento recoge información que permita dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2.- El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
3.- La estructura del instrumento es adecuado.	✓		
4.- Los criterios del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	✓		
5.- La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6.- Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7.- El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

Sugerencias:



.....

.....

.....

.....

.....


COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ
 Consejo Departamental Arequipa - Arequipa

Cardenas Huerta Angel Reynaldo
 ING. EN INFORMATICA Y SISTEMAS
 REG. COP N° 146176

LISTA DE COTEJO

Estimado(a)

Teniendo como base los criterios que continuación se presenta, se le solicitará dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una aspa (x) SI o NO en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS SI NO OBSERVACION	SI	NO	OBSERVACIÓN
1.- El instrumento recoge información que permita dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2.- El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	✓		
4.- Los criterios del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	✓		
5.- La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6.- Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7.- El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....


.....
ING. ESPINOZA BARRETO FABIAN MAURO
Ingeniero de Sistema
CIP: 92950

LISTA DE COTEJO

Estimado(a)

Teniendo como base los criterios que continuación se presenta, se le solicitará dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una aspa (x) SI o NO en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS SI NO OBSERVACION	SI	NO	OBSERVACIÓN
1.- El instrumento recoge información que permita dar respuesta al problema de investigación.	X		
2.- El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4.- Los criterios del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5.- La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6.- Los ítems son claros y entendibles.	X		
7.- El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

.....

.....



COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ
Consejo Departamental Ancash - Huaraz

Oropeza Pariamachi Marco Antonio
INGENIERO EN INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS
REG. CIP. 128949
Firma del Juez Experto

LISTA DE COTEJO

Estimado(a)

Teniendo como base los criterios que continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta. Marque con una aspa (x) SI o NO en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS SI NO OBSERVACION	SI	NO	OBSERVACIÓN
1.- El instrumento recoge información que permita dar respuesta al problema de investigación.	X		
2.- El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4.- Los criterios del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5.- La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6.- Los ítems son claros y entendibles.	X		
7.- El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

.....

.....


ROMER RODOLFO BENITES ARAANGO
INGENIERO EN INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS
C.I.P. : 109310

Firma del Juez Experto



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANCASH
JUZGADO DE PAZ LETRADO E INVESTIGACION PREPARATORIA
DE LA PROVINCIA DE MARISCAL LUZURIAGA - PISCOBAMBA

CONSTANCIA

En la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba, el suscrito Dr. **FILIMON GODOFREDO JARA GUARDIA**, Juez Supernumerario del Juzgado del Paz Letrado e Investigación Preparatoria de la Provincia de Mariscal Luzuriaga - Piscobamba, **DEJO CONSTANCIA** que el Bachiller **ARIAS QUIJANO KLEVER FERNANDO**, ha aplicado sus instrumentos de medición al personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba para el trabajo de investigación de Tesis: **NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE MARISCAL LUZURIAGA – PISCOBAMBA EN EL AÑO 2015.**

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines que estime por conveniente.

Piscobamba, 15 de Junio del 2016

ATENTAMENTE



DR. FILIMÓN GODOFREDO JARA GUARDIA
JUEZ SUPERNUMERARIO
JUZGADO DE PAZ LETRADO E INVESTIGACION PREPARATORIA
PROVINCIA DE MARISCAL LUZURIAGA - PISCOBAMBA
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANCASH

**LOCAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA
PROVINCIA DE MARISCAL LUZURIAGA - PISCOBAMBA**



PERSONAL ADMINISTRATIVO - PISCOBAMBA



PERSONAL ADMINISTRATIVO PISCOBAMBA



**DR. JARA GUARDIA FILIMON RESPONDE CON RESPECTO AL
CONOCIMIENTO Y USO DE LAS TICS -PISCOBAMBA**



ENTREVISTA CON LA ABOG JARA TARAZONA KATIA



EQUIPO PARA EL CONTROL DEL PERSONAL



IMPRESORA LEXMAR T654 (COMPARTIDO)



AUDIO GRABER (Grabación de Audiencias)

