

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



“Estudio de los factores que determina la usabilidad de las TIC’S en el Poder Judicial – Corte Superior de Justicia de Loreto – Sub Sede Ramón Castilla - CaballoCocha año 2020”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

**Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información**

Autor:
Br. Alva Salas, Freddy Robert

Docente Guía:
Msc. Moscoso Zegarra, Giomar Walter

**TACNA – PERÚ
2020**

“El Texto Final, Datos, Expresiones, Opiniones y Apreciaciones contenidas en este Trabajo son de Exclusiva Responsabilidad del Autor”

DEDICATORIA:

A Dios Gracias por tener a mis seres amados junto a mí y seguir sobreviviendo a este mortal virus **COVID-19 – CORONAVIRUS**.

A mis señores Padres por inculcarme el espíritu imperecedero de superación, por los grandes consejos y el amor infinito que me dan.

A mis Hijos Denzel Alessandro y Karelia Itzae por ser mi luz ante tantas adversidades, porque sus caricias y ternuras forman en mí ser un gran padre y amigo para ellos.

A mi señora por el apoyo incondicional en esta etapa formación continua para lograr ser un gran profesional y ser ejemplo de mis hijos.

ING. Freddy Robert Alva Salas
CIP 145065

INDICE

CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

| | |
|--|----|
| 1.1. Título del Tema..... | 12 |
| 1.2. Planteamiento del Problema..... | 12 |
| 1.3. Objetivos..... | 14 |
| 1.3.1. Objetivo General | 14 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos | 14 |
| 1.4. Justificación | 15 |
| 1.4.1. Justificación Teórica..... | 15 |
| 1.4.2. Justificación Práctica..... | 15 |
| 1.4.3. Viabilidad..... | 16 |
| 1.5. Metodología | 16 |
| 1.5.1. Diseño Metodológico..... | 16 |
| 1.5.2. Procedimientos de Recolección de Datos..... | 17 |
| 1.6. Definiciones | 17 |
| 1.7. Alcances y Limitaciones..... | 18 |
| 1.7.1. Alcances..... | 18 |
| 1.7.2. Limitaciones | 19 |

CAPÍTULO II MARCO TEORICO

| | |
|--|----|
| 2.1. Conceptualización de Tópicos Clave..... | 20 |
| 2.2. Importancia de los Tópico Clave..... | 25 |
| 2.3. Análisis Comparativo | 30 |
| 2.4. Análisis Crítico..... | 32 |

CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL

| | |
|---|----|
| 3.1. Reseña Histórica | 34 |
| 3.2. Filosofía Organizacional | 36 |
| 3.3. Diseño Organizacional..... | 40 |
| 3.4. Productos y Servicios | 42 |
| 3.5. Diagnostico Organizacional | 60 |
| 3.6. Imágenes de la sub sede Ramón Castilla – Caballo Cocha. | 63 |

CAPITULO IV RESULTADOS

| | |
|-------------------------------|----|
| 4.1. Marco Metodológico | 66 |
| 4.2. Resultados..... | 67 |

CAPITULO V SUGERENCIAS

| | |
|--------------------|----|
| SUGERENCIAS..... | 81 |
| CONCLUSIONES | 83 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 85 |
| ANEXOS..... | 86 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Mapa región LORETO, ubicación sub sede Ramón Castilla – Caballo Cocha..... | 33 |
| Figura 2 Distribución de las dependencias judiciales a nivel región LORETO | 36 |
| Figura 3 Fachada de la Sub Sede Judicial Ramón Castilla – Caballo Cocha..... | 63 |
| Figura 4 Juzgado Mixto, Liquidador, Unipersonal y NLPT (1° Piso) Sub Sede Judicial Ramón Castilla – Caballo Cocha..... | 64 |
| Figura 5 Juzgado Paz Letrado e Investigación Preparatoria y NLPT (2° Piso) Sub Sede Judicial Ramón Castilla - Caballo cocha..... | 64 |
| Figura 6 Sala de Audiencia Investigación Preparatoria (3° Piso) Sub Sede Judicial Ramón Castilla – Caballo Cocha | 65 |
| Figura 7 Sala de Audiencia Juzgado Penal Unipersonal (3° Piso) Sub Sede Judicial Ramón Castilla – Caballo Cocha | 65 |
| Figura 8 Determinar los Factores que determinan la usabilidad de las TIC'S..... | 68 |
| Figura 9 Niveles de uso de las TIC | 69 |
| Figura 10 Grado de importancia de uso de las TIC..... | 70 |
| Figura 11 Usabilidad de las TIC'S y el rol de los trabajadores en el Poder Judicial..... | 71 |
| Figura 12 Usabilidad de las TIC'S y la atención al ciudadano..... | 72 |
| Figura 13 Beneficios de la usabilidad de las TIC en el Poder Judicial | 74 |

| | |
|---|----|
| Figura 14 Necesidad de las TIC en el trabajo diario..... | 75 |
| Figura 15 Sobre las mejoras de la atención al ciudadano mediante el dominio de las TIC | 76 |
| Figura 16 Sobre la posición ante la implementación de capacitaciones en el uso adecuado de la TIC. | 77 |
| Figura 17 Sobre la frecuencia de uso de una computadora..... | 78 |
| Figura 18 Sobre la forma de adquirir información en las páginas web..... | 79 |
| Figura 19 Sobre el dominio del uso de formularios en línea, programas informáticos buscadores y otros aplicativos del internet. | 80 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Determinar Factores que determinan la usabilidad de las TIC | 67 |
| Tabla 2 Niveles de uso de las TIC por parte de los trabajadores del Poder Judicial | 69 |
| Tabla 3 Importancia del uso de las TIC | 70 |
| Tabla 4 Identificar la Relación de los factores de la Usabilidad de las TIC'S y el rol de los trabajadores en el Poder Judicial | 71 |
| Tabla 5 Establecer la Influencia de los factores que determinan la usabilidad de las TIC'S en la atención al ciudadano | 72 |
| Tabla 6 Determinar los Beneficios de la usabilidad de las TIC'S en el Poder Judicial | 73 |
| Tabla 7 Consideras necesario el dominio de las TIC en tu trabajo diario | 74 |
| Tabla 8 Crees que la atención al ciudadano mejoraría mediante el dominio de las TIC | 75 |
| Tabla 9 Estarías de acuerdo que se implementen capacitaciones en el uso adecuado de las TIC | 76 |
| Tabla 10 Con qué frecuencia usas una computadora | 77 |
| Tabla 11 Al necesitar información de alguna página web, ¿Cómo lo obtienes? | 78 |
| Tabla 12 Tiene dominio sobre el uso de formularios en línea, programas, buscadores y otros aplicativos del Internet | 79 |

RESUMEN

Este Presente Trabajo de Investigación tuvo como finalidad determinar el estudio de los Factores que determinan la usabilidad de las TIC'S en el Poder Judicial – Corte Superior de Justicia de Loreto – Sub Sede Ramón Castilla – CaballoCocha año 2020.

El presente estudio es de tipo Descriptivo simple, cuyo diseño es no experimental, en este estudio realizado se evidencia que los factores pre determinantes son los factor **ECONÓMICO, CAPACITACIONES, ESTABILIDAD LABORAL** con un 10% cada uno, Pero está bastante enraizado con el **DESINTERÉS PERSONAL** con un 70% de los trabajadores del Poder Judicial – Sub Sede Ramón Castilla – Caballo Cocha.

En cuanto al grado de importancia la mayoría considera **POCO Y NADA IMPORTANTE** ese recurso; en cuanto a la relación que existe de la usabilidad de las Tecnologías de Información y sus roles para la mayoría esta reacción es de **POCO Y NADA PREDOMINANTE.**

La influencia de los factores de la usabilidad de las TIC'S a la atención de los usuarios **RESULTA** para la mayoría **POCO Y NADA INFLUYENTE** el uso de los recursos tecnológicos.

Por lo antes referido, el presente trabajo de investigación, ha permitido conocer la realidad de los trabajadores sobre el uso de las TIC'S, asimismo a permitido brindar recomendación y sugerencias, en base a las evaluaciones para un desarrollo eficiente y optimo.

Actualmente la población en esta Provincia carece de buen internet solo cuenta con Red 2 G; y las faltas de laboratorios o centro de computo en los colegios de esta ciudad, demuestran la deficiente desinterés de las TIC'S en la población de esta Provincia.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de Investigación tiene como propósito estudiar los factores que determinan la usabilidad de las TIC' S en el Poder Judicial – Corte Superior de Justicia de Loreto – Sub Sede Ramón Castilla – Caballo Cocha año 2020.

En cuyo afán se logró conocer que dichos factores son: lo económico, las capacitaciones, la estabilidad laboral y el desinterés personal, teniendo mayor relevancia este último. Para ello, el presente trabajo se ha estructurado en seis capítulos:

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

CAPITULO IV: RESULTADOS

CAPITULO V: SUGERENCIAS

Se hace necesario constantes capacitaciones a fin de que el desinterés personal de la mayoría de trabajadores del Poder Judicial – Sede Caballo Cocha no sea uno de los factores principales que desfavorecen el uso óptimo de la TIC en el rol de los trabajadores, la atención al ciudadano y por ende a nivel general de los servicios que ofrece esta institución.