

Inteligencia de negocios y su influencia en la toma de decisiones Juzgados civiles Corte Superior de Justicia, Huaura

Business Intelligence and its influence on decision-making Civil courts Superior Court of Justice, Huaura

Josué Joél Rios Herrera, Magister¹,

¹Universidad Privada del Norte, Perú, josue.rios@upn.edu.pe

Resumen— El presente proyecto plantea la implementación de Inteligencia de negocios basado en la nueva metodología EVOLUTION para la toma de decisiones en el Área de Trámite documentario de los Juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Huaura, estructurando las metodologías de desarrollo oportunas, que mejorará el análisis de la emisión de reportes, de esta forma priorizar el cumplimiento de plazos establecidos de los procesos judiciales, así como el tiempo respuesta de la información. En lo que respecta a la metodología de investigación, se usó el tipo de estudio Básica y aplicada. El nivel de investigación Descriptivo y Predictivo. Para el método de investigación se usó Experimental puro, y se usaron las técnicas observación directa e indirecta. La finalidad al implementar Inteligencia de Negocio en el Área de trámite documentario de los juzgados civiles, es contar con una herramienta, que permita medir el tiempo y la cantidad de reportes adecuados a una estructura óptima, enfatizando en la mejora continua, además en su crecimiento y productividad de cada etapa del proceso judicial, dando mejores resultados que serán de impacto para la Corte Superior de Justicia de Huaura.

Palabras Clave— Inteligencia de negocio, Toma de decisión, Metodología, Ventaja competitiva, Proceso judicial.

Abstract— This project proposes the implementation of Business Intelligence based on the new EVOLUTION methodology for decision-making in the Documentary Processing Area of the civil Courts of the Superior Court of Justice of Huaura, structuring the appropriate development methodologies, which will improve the analysis of the issuance of reports, in this way prioritizing compliance with established deadlines of judicial processes, as well as the response time of the information. Regarding the research methodology, the Basic and applied type of study was used. The Descriptive and Predictive research level. For the research method, pure Experimental was used, and direct and indirect observation techniques were used. The purpose of implementing Business Intelligence in the area of documentary processing of civil courts, is to have a tool that allows measuring the time and the amount of reports appropriate to an optimal structure, emphasizing continuous improvement, in addition to its growth and productivity of each stage of the judicial process, giving better results that will have an impact for the Superior Court of Justice of Huaura.

Keywords-- Business intelligence, Decision making, Methodology, Competitive advantage, Judicial process.

Digital Object Identifier (DOI):

<http://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2021.1.1.23>

ISSN: 2414-6390 ISBN: 978-958-52071-9-6

Inteligencia de negocios y su influencia en la toma de decisiones Juzgados civiles Corte Superior de Justicia, Huaura

Business Intelligence and its influence on decision-making Civil courts Superior Court of Justice, Huaura

Josué Joél Ríos Herrera, Magister¹,

¹Universidad Privada del Norte, Perú, josue.rios@upn.edu.pe

Resumen— *El presente proyecto plantea la implementación de Inteligencia de negocios basado en la nueva metodología EVOLUTION para la toma de decisiones en el Área de Tramite documentario de los Juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Huaura, estructurando las metodologías de desarrollo oportunas, que mejorará el análisis de la emisión de reportes, de esta forma priorizar el cumplimiento de plazos establecidos de los procesos judiciales, así como el tiempo respuesta de la información. En lo que respecta a la metodología de investigación, se usó el tipo de estudio Básica y aplicada. El nivel de investigación Descriptivo y Predictivo. Para el método de investigación se usó Experimental puro, y se usaron las técnicas observación directa e indirecta. La finalidad al implementar Inteligencia de Negocio en el Área de tramite documentario de los juzgados civiles, es contar con una herramienta, que permita medir el tiempo y la cantidad de reportes adecuados a una estructura óptima, enfatizando en la mejora continua, además en su crecimiento y productividad de cada etapa del proceso judicial, dando mejores resultados que serán de impacto para la Corte Superior de Justicia de Huaura.*

Palabras Clave— *Inteligencia de negocio, Toma de decisión, Metodología, Ventaja competitiva, Proceso judicial.*

Abstract— *This project proposes the implementation of Business Intelligence based on the new EVOLUTION methodology for decision-making in the Documentary Processing Area of the civil Courts of the Superior Court of Justice of Huaura, structuring the appropriate development methodologies, which will improve the analysis of the issuance of reports, in this way prioritizing compliance with established deadlines of judicial processes, as well as the response time of the information. Regarding the research methodology, the Basic and applied type of study was used. The Descriptive and Predictive research level. For the research method, pure Experimental was used, and direct and indirect observation techniques were used. The purpose of implementing Business Intelligence in the area of documentary processing of civil courts, is to have a tool that allows measuring the time and the amount of reports appropriate to an optimal structure, emphasizing continuous improvement, in addition to its growth and productivity of each stage of the judicial process, giving better results that will have an impact for the Superior Court of Justice of Huaura.*

Keywords— *Business intelligence, Decision making, Methodology, Competitive advantage, Judicial process.*

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, este es un principio universal establecido en el progreso de cualquier sociedad políticamente organizada, es un principio que abarca la consideración, aplicación y protección de la jurisdicción con un mínimo respeto al estado de derecho. Esta imagen jurídica básica, más que ser considerada como la institución jurídica básica en cualquier organización pública nacional, se centra en proteger el respeto de los derechos y las leyes. De esta forma, cada sujeto de derechos sea persona natural o jurídica, persona concebida, institución pública, heredero autónomo, institución constitucional independiente o autónoma, persona impersonal o sistema jurídico en el proceso judicial puede dotar a cualquier ciudadano de calidad sustantiva de partido debido al goce de una justicia efectiva [1]. El ámbito nacional la imagen del Poder Judicial ha sido dañada por los medios de comunicación y no existe una respuesta efectiva a las denuncias infundadas (las políticas institucionales no se expresan públicamente). Además, se tiene la dificultad por la forma en que se prestan los servicios, lo que impide que los funcionarios públicos cumplan con sus funciones en función de la calidad de su despido. Renunciar a la comunicación regular entre jueces, fiscales, así como la prensa [2].

En cuanto a los términos de beneficios laborales y sustitución, la falta de velocidad de proceso es obvia. Son muchos los retrasos en el seguimiento y manejo de estos procedimientos judiciales, la ineficacia de la administración judicial imposibilita la emisión efectiva, de juicios justos de acuerdo con la Ley [3]. En la tramitación de los procedimientos judiciales, tomar una decisión sin analizar el contexto es negligencia profesional. La consecuencia es la excesiva insatisfacción e irreparabilidad del imputado, porque la información que procesa no ha sido analizada en forma dimensional, lo que genera incertidumbre MAPCAL fortalece la labor principal de acopio y estudio de la información antes de tomar decisiones: Además el estudio de la información seleccionada forma un requisito esencial para instituir un buen proceso [4].

Realizando un análisis en diferentes organizaciones, empresas o instituciones públicas y privadas se tomó en conocimiento diferentes escenarios respecto a la tramitación de documentos, emisión de reportes y calidad de servicio que coadyuvan al mejor desarrollo de la investigación, donde se

plasma en una investigación del sector educación ubicada en la ciudad de Cañete, Se planteó el objetivo, fijar el valor de dominio de inteligencia de negocios en el proceso de toma de decisiones, llegando a la conclusión sobre el impacto se logra al reducir 95% el tiempo de exposición de informes coherente con el proceso de decisión del desempeño correcto, lo que demuestra su ejecución tiene un impacto positivo en la reducción del tiempo de presentación de informes 83,93 segundos a 3,9 segundos para que la decisión pueda tomarse en el instante apropiado en Incrementar el tiempo de análisis de la información del proceso de decisión de logro de aprendizaje en un 67% tiene un impacto, lo que demuestra que la implementación de BI tiene un impacto positivo en la mejora del nivel de exactitud de la información 89.633m. Hasta 29,77m. Así como El 87% de la satisfacción está relacionada con el proceso de toma de decisiones de desempeño académico, según las observaciones, la implementación de la inteligencia empresarial tiene un impacto positivo en aumentar la satisfacción del 7% al 56%. [5]

Así mismo [6], en una investigación sobre la incidencia de la inteligencia de negocios, Determinar el principal objetivo del suceso de la inteligencia en la misión de ganar valor del cliente de las instituciones financieras, en comparación con la prueba previa del 3.64%, se obtuvo un porcentaje sin inteligencia empresarial. Utilizando inteligencia empresarial, en el análisis del valor del cliente ha aumentado en 87,27% después de la prueba, por lo que se puede determinar que Business Intelligence tiene un impacto significativo en la dimensión. Valor para el cliente de las instituciones financieras, Lima 2018. Uno de los factores es marcar la diferencia entre las empresas públicas o privadas en todo tipo de escenario, para ofrecer objetivamente lo que necesite el usuario generando un crecimiento razonable, puesto que el beneficio incluye agentes internos y externos dentro del negocio. La conclusión que se extrae de esto es que, en términos de análisis del valor del cliente, en comparación con la prueba previa del 3.64%, se obtuvo un porcentaje sin inteligencia empresarial. Utilizando inteligencia empresarial, en el análisis del valor del cliente ha aumentado en 87,27% después de la prueba, por lo que se puede determinar que tiene un impacto significativo en la dimensión. Valor para el cliente de las instituciones financieras. Uno de los factores es marcar la diferencia entre las empresas públicas o privadas en todo tipo de escenario, para ofrecer objetivamente lo que necesite el usuario generando un crecimiento razonable, puesto que el beneficio incluye agentes internos y externos dentro del negocio.

Igualmente, en una investigación del ámbito logístico Se basa en el método de almacenamiento de datos, Ralph Kimball, combinada sobre ideas de la dimensión COGNOS adecuado con las condiciones locales. Mediante la aplicación de soluciones de inteligencia de negocio se lograron los siguientes objetivos: se redujo en 99,99% el tiempo de elaboración de la información de gestión, se redujo en 59% coste promedio de reproducción de información y se acrecentó 62,2% el porcentaje de satisfacción del usuario en utilizar soluciones de BI. [7].

Además, se precisa que en cada punto análisis los usuarios deben de conocer cuál es el contraste entre dato, información y conocimiento, puesto que genera una mejor guía elegir uno de

los elementos antes mencionados para beneficio de la empresa y/o negocio, cuando el conocimiento se muestra y genera entre las personas y los entes que colaboran en una organización, representa el elemento principal de la gestión del conocimiento, por consiguiente, información basada en la toma de decisiones[8].

La Investigación en armonía mediante la solución de inteligencia de negocio basado en una nueva metodología EVOLUTION para mejorar el proceso de atención del usuario en los juzgados civiles, permitirá optimizar el proceso de atención, disminuirá tiempos, costos del servicio y satisfacción del usuario, pero sobre todo incrementará la satisfacción del usuario, estos resultados permitirán el reconocimiento del titular de la institución. En su relevancia social permitirá a los juzgados civiles definir y mejorar el proceso de atención al usuario, beneficiando a los usuarios internos y externos de los juzgados civiles, con atenciones más eficientes y respuestas en menor tiempo. Siendo las implicaciones prácticas, La metodología EVOLUTION que abarca el estudio de las metodologías RALPH KIMBALL, HEFESTO, y BILL INMON, el cual ayudará a establecer procesos definidos para la atención del usuario

El poder judicial es susceptible de corrupción lo que expresa, que el propio modelo altamente burocrático de los procedimientos de nuestro sistema judicial induce a la corrupción de trámites, pero estos trámites los realizan terceros, personas muchas veces al margen de la institución, las personas identifican inclusive al policía, al vigilante, al tramitador como miembros del sistema para agilizar un trámite y todo el sistema es criticado. Otra realidad es la que apunta a la celeridad y cuestionan la aparente lentitud que mantiene el Poder Judicial. El mito es que todos los jueces son corruptos, la verdad es que la mayoría son honestos y ellos son los primeros interesados en erradicar la deshonestidad.

Los problemas que se encuentran son en la inadecuada y desfavorable decadencia del poder, lo cierto es que desde la organización misma del Estado actual el poder judicial carece de autonomía presupuestaría y de una adecuada cuota de poder, así como a impropia administración de sus expedientes, sin lugar a dudas monopolizadas en su tramitación.

Así se precisa que los procesos judiciales peruanos son uno de los más lentos y costosos dentro de la administración de justicia en el ámbito internacional la duración promedio de un proceso judicial en el Perú es de cuatro años, incluso podemos afirmar que, dentro de la historia jurídica del país, han existido y existen procesos judiciales, cuya duración han llegado a los diez años o más sin resolverse, generando gran insatisfacción a los justiciables.

Respecto a la tecnología estamos anclados en el pasado. Contamos con sistemas informáticos de mediados del siglo XXI, cuando estamos en 2021. La Administración de Justicia sufre necesidades estructurales e informáticas de gran magnitud. No es coherente que el sistema utilizado por las demás instituciones como el Ministerio Público, Policía Nacional, SUNAT, SUNARP, RENIEC entre otros, no sea compatible con el del Poder Judicial, además tenemos que dar hincapié en la eliminación de papel, ello conlleva al expediente electrónico. La informatización en la justicia no es realmente eficiente por falta de capacitación de los jueces y empleados

judiciales así mismo los Juzgados no cuenta con los equipos de acuerdo a las aplicaciones y/o programas que se manejan, generando gran ineficiencia e ineficacia en la tramitación de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura.

II. ESTADO DEL ARTE

A. *Inteligencia de Negocio*

Señaló que BI puede describirse como un concepto que integra el almacenamiento, por un lado, además el proceso de gran cantidad de datos por otro, cuyo objetivo es transformarlo en conocimiento y toma de decisiones en real time mediante una observación simple y explora. Este juicio debe ser adecuado, selecto, rentable y tiene que adaptarse a la organización. Silva, Zapata, Morales, & Toaquiza (2019) En cuanto a BI, hay una frase muy popular: La inteligencia de negocio es el proceso de convertir datos en conocimiento y convertir el conocimiento en acciones para tomar decisiones [9].

B. *Toma de Decisión*

En la actualidad se quitan múltiples fallos en el mundo, decisiones acertadas, no acertadas que marcarán la historia y una nueva era. La inteligencia de las personas, para poder decidir, encaminan al futuro de los seres humanos, ciudades, países especialmente en el mundo. Toma de decisiones, es el juicio de explicar el porqué de un problema u oportunidad de forma clara así mismo seleccionar entre los métodos alternativos útiles para resolver el problema o beneficiarse de la oportunidad [10].

III. OBJETIVOS

A. *Objetivo General*

Optimizar la toma de decisiones en el Área de Tramite documentario utilizando Inteligencia de Negocio en base a la nueva metodología EVOLUTION en los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Huaura.

B. *Objetivos Específicos*

- Reducir el tiempo promedio en la generación de reporte de atención al optimizar la toma de decisiones en el Área de Tramite documentario utilizando Inteligencia de Negocio en base a la nueva metodología EVOLUTION en los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Huaura.
- Incrementar el número de reportes generados al optimizar la toma de decisiones en el Área de Tramite documentario utilizando Inteligencia de Negocio en base a la nueva metodología EVOLUTION en los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Huaura.
- Aumentar la satisfacción del responsable al optimizar la toma de decisiones en el Área de Tramite documentario utilizando Inteligencia de Negocio en base a la nueva metodología EVOLUTION en los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Huaura.

IV. MATERIAL Y MÉTODOS

La presente investigación es de carácter Experimental puro, donde la unidad de estudio fueron Procesos en el Área de Tramite documentario de los Juzgados civiles y la población Todos los procesos en el Área de Tramite documentario de los Juzgados civiles a Nivel Nacional, dado que es imposible determinar o determinar el número de procesos en el mundo, siendo Indeterminado, la muestra fue de 30 procesos judiciales y el tipo de muestreo de forma aleatoria. Para la recolección de datos se empleó la técnica Observación directa e Indirecta, así como Instrumento de recolección de datos: Diario de campo, Fichas de observación y Fotografías.

V. METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE INTELIGENCIA DE NEGOCIO PARA TOMA DE DECISIONES

Luego de haber investigado varias metodologías para la implementación de Inteligencia de Negocio para la toma de decisiones, se optó por realizar una propuesta la cual está conformada por 6 etapas Desarrollo de la nueva metodología siendo Establecer la Planificación, Definición de Requerimientos del negocio, Análisis de Requerimientos, Análisis de los OLTP Modelo Lógico e Integración

A continuación, se muestra la tabla 1, donde se aprecia dichas etapas con las principales actividades.

TABLA 1
ETAPAS DE LA METODOLOGÍA EVOLUTION
Metodología EVOLUTION

- 1) Establecer la Planificación
 - a. Definir el alcance
 - b. Identificar las tareas
 - c. Programar las tareas
 - d. Planificar el uso de los recursos
 - e. Asignar la carga de trabajo a los recursos
- 2) Definición de Requerimientos del negocio
 - a. Requerimientos del Negocio.
- 3) Análisis de Requerimientos
 - a. Identificar preguntas
 - b. Identificar indicadores y perspectivas
 - c. Modelo conceptual
- 4) Análisis de los OLTP: Modelo estrella
 - a. Conformar los indicadores
 - b. Nivel de granularidad
- 5) Modelo Lógico
 - a. Tablas Dimensión
 - b. Tablas Hechos
- 6) Establecer la Integración
 - a. Elaborar el performance
 - b. Reporteria de los indicadores

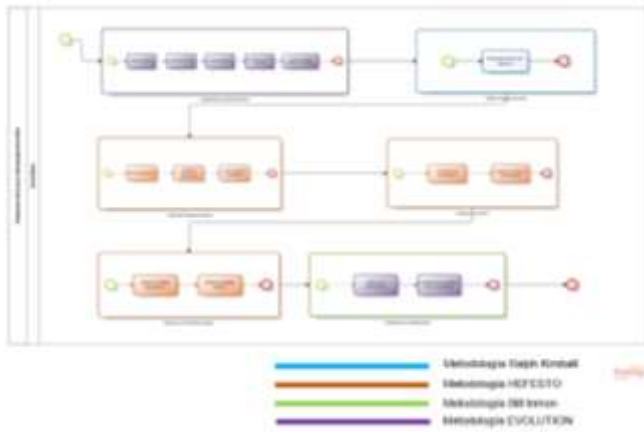


Fig. 1. Planificación del Proyecto - Metodología EVOLUTION
Elaboración propia

A. Etapa 1: Establecer la Planificación

Se realizó un análisis a través de la organización de la Figura 1, siendo las primordiales Priorizar, actualizar la organización del Poder Judicial con las siguientes acciones, iniciar el aumento de la producción.

En la Figura 3 se desarrolló la programación de tareas y recursos con la finalidad de establecer el tiempo y costo específico.

Ambas figuras permiten determinar la etapa filosófica de la empresa.

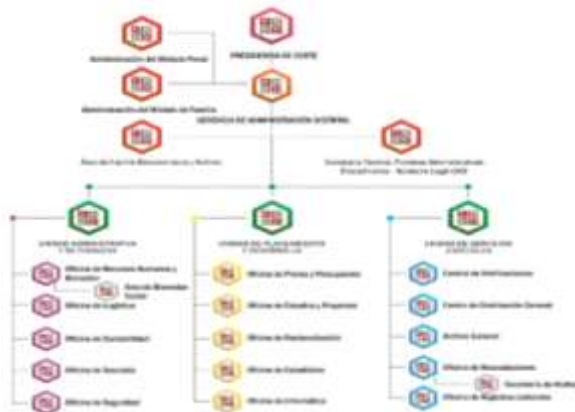


Fig.2. Organigrama del Poder Judicial
Elaboración propia

Número de la Tarea	Descripción	Inicio	Fin	Responsable
1	Definición de Planificación	01/01/2021	01/01/2021	
1.1	Definir el alcance	01/01/2021	01/01/2021	Secretaría de Gestión
1.2	Identificar los recursos	01/01/2021	01/01/2021	
1.3	Programar los recursos	01/01/2021	01/01/2021	
1.4	Realizar el uso de los recursos	01/01/2021	01/01/2021	
2	Definición de Requerimientos del negocio	01/01/2021	01/01/2021	
2.1	Requerimientos de Negocio	01/01/2021	01/01/2021	Secretaría de Planeación y Presupuesto
2.2	Requerimientos de Negocio	01/01/2021	01/01/2021	
2.3	Requerimientos de Negocio	01/01/2021	01/01/2021	
3	Análisis de Requerimientos	01/01/2021	01/01/2021	
3.1	Identificar requerimientos	01/01/2021	01/01/2021	Secretaría de Organización y Recursos Humanos
3.2	Identificar indicadores y parámetros	01/01/2021	01/01/2021	
3.3	Modelo conceptual	01/01/2021	01/01/2021	
4	Análisis de los ERP	01/01/2021	01/01/2021	
4.1	Conocer los estándares	01/01/2021	01/01/2021	Secretaría de Asesoría Jurídica
4.2	Realizar el diagnóstico	01/01/2021	01/01/2021	
5	Modelo lógico	01/01/2021	01/01/2021	
5.1	Tabla Operación	01/01/2021	01/01/2021	Secretaría de Asesoría Jurídica
5.2	Tabla Datos	01/01/2021	01/01/2021	
5.3	Tabla Flujos	01/01/2021	01/01/2021	
6	Implementación	01/01/2021	01/01/2021	
6.1	Definición de parámetros	01/01/2021	01/01/2021	Secretaría de Asesoría Jurídica
6.2	Reportes de los indicadores	01/01/2021	01/01/2021	

Fig.3. Tareas y recursos asignado a las Metodología EVOLUTION
Elaboración propia

A partir del análisis identificado, se estableció:

- 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 social y al desarrollo nacional.

- Visión

Institución autónoma con vocación de servicio; que enfrente los desafíos del futuro con magistrados comprometidos con el proceso de cambio, transformación y modernidad; que se traduzca en seguridad jurídica e inspire plena confianza en la ciudadanía, contando para ello con un adecuado soporte administrativo y tecnológico.

- Estrategias

Priorizar

- El acceso a la justicia.
- La confianza en el sistema judicial.
- Racionalizar la inversión de los recursos a utilizarse en el proceso.

Modernizar la estructura del Poder Judicial con las siguientes acciones:

- Romper con los paradigmas tradicionales.
- Orientar la institución al servicio del ciudadano.
- Buscar el equilibrio entre la oferta y la demanda de los servicios judiciales.

Promover el incremento de la productividad a través de:

- La sistematización de los procesos y procedimientos.
- La racionalización de los recursos humanos.
- La permanente capacitación y evaluación.

De esta forma, se consignaron como objetivos es: Consolidar la autonomía del Poder Judicial y la independencia de los magistrados. Mejorar y ampliar el acceso a la justicia. Modernizar la administración de justicia. Alcanzar una alta calidad de justicia y optimizar el servicio al ciudadano.

B. Etapa 2: Definición de Requerimientos del negocio

a. Requerimientos del Negocio

1. Negocio:

- Reducir el tiempo de evaluación de Toma de Decisiones del Área de Tramite documentario de los Juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Huaura en los reportes estadísticos.
- Aumentar la etapa Igerencial del Área1 de Tramite documentario de los Juzgados civiles en un 40%.

2. Stakeholder:

- Comparar la cantidad de expedientes ingresados y resueltos en periodos.
- Realizar un seguimiento histórico de expedientes ingresados y resueltos en periodos.
- Elaborar un detalle de la cantidad de ingresados por proceso y materia.

3. Requerimientos de la Solución:

Funcionales:

- Reportes de cantidad de expedientes ingresados y resueltos.
- Reportes respecto al número de expedientes pendientes por resolver.

- Reportes sobre el número de expedientes ingresados por proceso, materia y especialidad.

No Funcionales:

- Acceder al Área de Tramite documentario.
- Software sobre Toma de Decisiones para el Área de Tramite

C. Etapa 3: Análisis de Requerimientos

a. Identificar preguntas

Se elaboran un conjunto de pregunta que se obtuvieron en mérito a la necesidad que tiene el área en análisis

Expedientes judiciales ingresados y resueltos

- Cantidad de días en trámite de expedientes ingresados y resueltos por proceso presentado por el justiciable en un tiempo determinado.
- Cantidad de días en trámite de expedientes ingresados y resueltos por materia presentado por el justiciable en un tiempo determinado.
- Cantidad de días en trámite de expedientes ingresados y resueltos por especialidad presentado por el justiciable en un tiempo determinado.
- Cantidad total de días en trámite de expedientes ingresados y resueltos por proceso, por materia y por especialidad presentado por el justiciable en un tiempo determinado

Expedientes judiciales pendientes

- Cantidad de días en trámite de expedientes pendientes por proceso presentado por el justiciable en un tiempo determinado.
- Cantidad de días en trámite de expedientes pendientes por materia presentado por el justiciable en un tiempo determinado.
- Cantidad de días en trámite de expedientes pendientes por especialidad presentado por el justiciable en un tiempo determinado.
- Cantidad total de días en trámite de expedientes pendientes por proceso, por materia y por especialidad presentado por el justiciable en un tiempo determinado.

Identificar indicadores y perspectivas

- Para ello, debes considerar que el indicador es un valor numérico y representa el contenido que deseas analizar específicamente, como: saldo, monto, promedio, monto, suma, fórmula, etc. En cambio, las perspectivas se refieren a la entidad que desea utilizar para verificar indicadores para responder las preguntas formuladas, como: clientes, proveedores, sucursales, países, productos, proyectos, etc. Cabe señalar que el tiempo se suele considerar una perspectiva.[11]

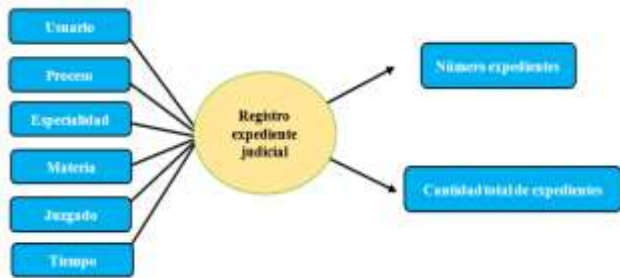


Fig.4. Modelo conceptual del registro del expediente judicial
Elaboración propia



Fig.5. Modelo entidad relación del proceso tramite documentario
Elaboración propia

D. Etapa 4: Análisis de los OLTP

Conformar los indicadores

- Cantidad de días en trámite de expedientes
- Cantidad total de días en trámite de expedientes

Nivel de granularidad

- Se debe tomar la atención exhaustiva para seleccionar los campos que conformará cada Perspectiva, puesto su elección determinará la Granularidad de los datos en el Data Warehouse.

E. Etapa 5: Modelo Lógico: Modelo estrella



Fig.6. Modelo Estrella: Trámite del Expediente Judicial
Elaboración propia

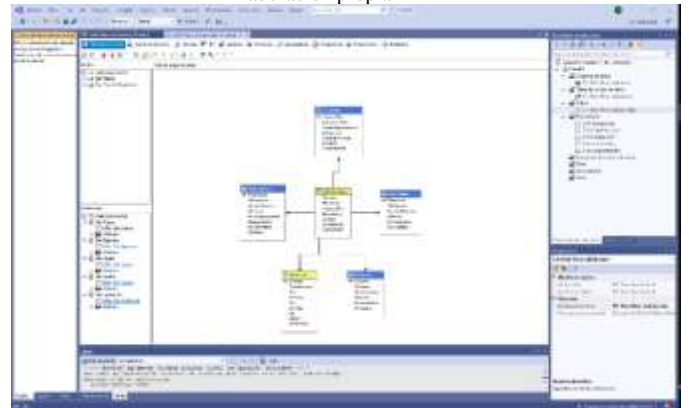


Fig.6. Cubo: Trámite del Expediente Judicial
Elaboración propia

F. Etapa 6: Elaboración Dashboard

En la Fig.7, Fig.8, Fig.9, establece la extracción de la información donde precisa los días de retraso para resolver los procesos judiciales ocasionando desconfianza, suspicacia por parte del justiciable, así mismo se observa los intervalos de tiempo desde el ingreso hasta su resolución correspondiente. De esta forma se puede ir canalizando diferentes alternativas para la solución.

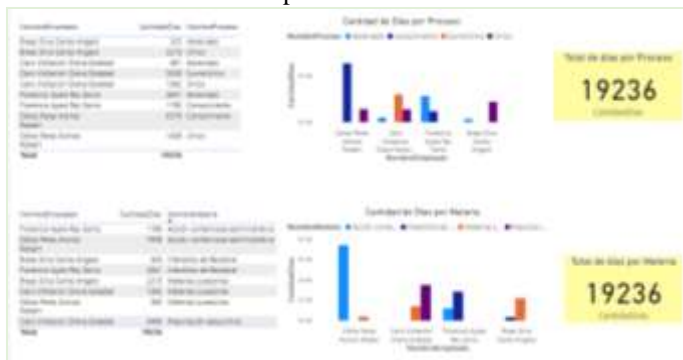


Fig.7. Cantidad de días por proceso y materia Elaboración propia

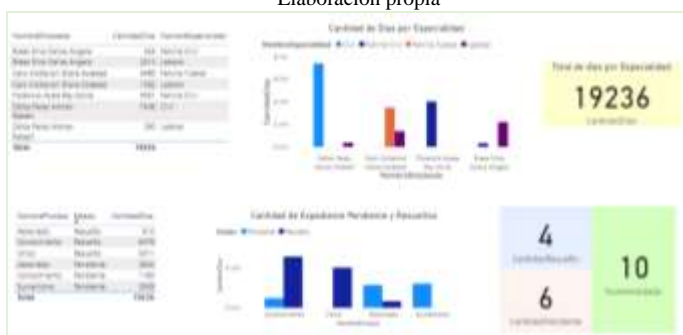


Fig.8. Cantidad de días por especialidad Elaboración propia

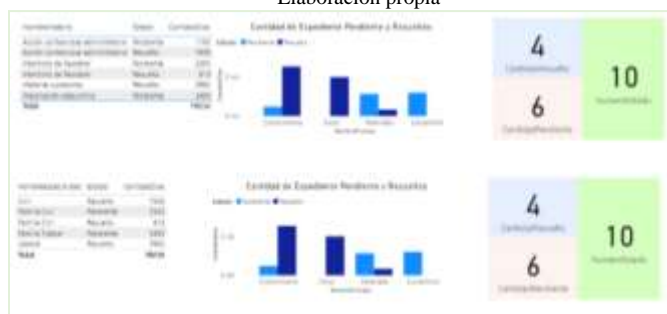


Fig.9. Cantidad de días por especialidad Elaboración propia

También, en la Figura 10 se realizó el **análisis de datos**, con las tres variables: Tiempo promedio para generación de reportes de atención, número de reportes generados y satisfacción del responsable que son primordiales para evaluar el comportamiento de los procesos judiciales dentro de su resolución.

Elemento	I: Tiempo Promedio Generación de Reporte de Atención (Días)		II: Número de Reportes Generados (Reporte)		III: Satisfacción del responsable	
	Post Prueba del Gc	Post Prueba del Ge	Post Prueba del Gc	Post Prueba del Ge	Post Prueba del Gc	Post Prueba del Ge
1	2,20	2,06	1,18	5,43	No Satisfecho	Satisfecho
2	2,58	1,86	2,76	2,73	Satisfecho	Satisfecho
3	4,31	2,46	1,33	2,23	Satisfecho	Satisfecho
4	1,48	2,77	2,44	3,84	No Satisfecho	No Satisfecho
5	3,12	3,09	2,57	3,99	No Satisfecho	Satisfecho
6	1,29	2,17	1,48	7,30	Satisfecho	Satisfecho
7	1,00	1,80	2,55	8,46	No Satisfecho	Satisfecho
8	2,32	1,99	2,69	4,69	Satisfecho	No Satisfecho
9	3,88	1,16	1,90	2,23	Satisfecho	No Satisfecho
10	3,33	2,03	2,28	1,51	No Satisfecho	Satisfecho
11	2,50	2,64	1,69	2,76	No Satisfecho	No Satisfecho
12	2,29	1,98	1,37	8,99	No Satisfecho	Satisfecho
13	1,85	1,15	1,75	5,52	No Satisfecho	Satisfecho
14	2,53	2,14	3,00	4,75	No Satisfecho	Satisfecho
15	4,68	1,35	2,53	5,65	No Satisfecho	Satisfecho
16	2,49	1,03	2,22	1,69	No Satisfecho	No Satisfecho
17	4,74	2,86	1,75	1,79	Satisfecho	Satisfecho
18	4,69	1,64	2,11	1,39	Satisfecho	Satisfecho
19	4,57	1,73	1,16	8,87	No Satisfecho	No Satisfecho
20	3,44	1,42	1,06	4,23	No Satisfecho	Satisfecho
21	4,31	2,53	1,88	2,54	Satisfecho	No Satisfecho
22	1,36	2,98	2,25	1,26	No Satisfecho	Satisfecho
23	4,55	2,79	2,20	2,35	Satisfecho	Satisfecho
24	3,60	2,75	1,63	6,17	No Satisfecho	Satisfecho
25	3,17	2,23	1,34	3,71	No Satisfecho	Satisfecho
26	1,37	1,16	1,90	7,39	No Satisfecho	Satisfecho
27	4,50	1,92	1,86	3,94	Satisfecho	No Satisfecho
28	2,72	2,13	2,09	1,65	No Satisfecho	No Satisfecho
29	4,68	1,81	1,71	2,50	No Satisfecho	Satisfecho
30	2,64	2,48	1,92	5,33	Satisfecho	Satisfecho

Fig.4. Resultados Elaboración propia

Asimismo, se realizó la prueba de normalidad dando como resultado datos óptimos para su procesamiento.

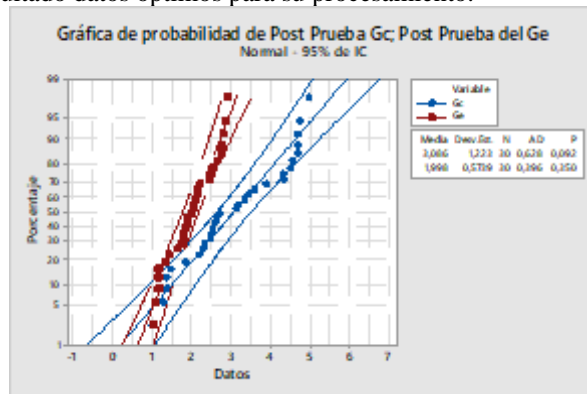


Fig. 11. Gráfica de Probabilidad de Post Prueba Gc; Post Prueba del Ge. II Tiempo promedio Generación de Reporte de Atención Elaboración propia

Nota: Se observa que el indicador, en la PostPrueba del Ge y la PostPrueba de Gc $p(0.092 \text{ y } 0.350) > \alpha(0.05)$. Luego, los valores del indicador poseen un comportamiento normal

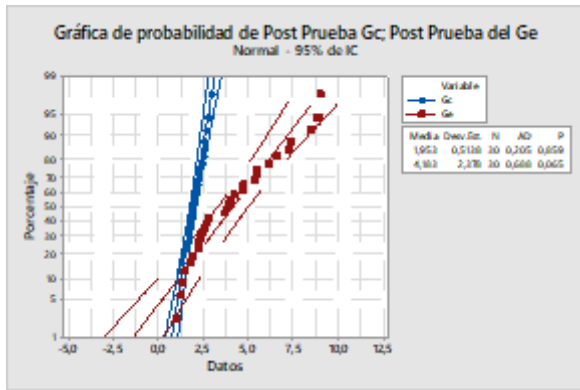


Fig. 12. Gráfica de Probabilidad de Post Prueba Gc; Post Prueba del Ge. I2
Número de Reportes Generados
Elaboración propia

Nota. Se contrasta que para el indicador, en la PostPrueba de la Ge y la PostPrueba de Gc $p(0.859 \text{ y } 0.065) > \alpha(0.05)$. Por consiguiente, los valores del indicador asumen un comportamiento normal.



Fig. 13. Satisfacción del responsable
Elaboración propia

En la Fig. 13. se precisó, que el 63% de las veces la Satisfacción del responsable fue clasificada como No satisfecho por el encargado del área, el 37% de las veces la Satisfacción del responsable fue clasificada como Satisfecho por el encargado del área, se establece que 37% de veces de Satisfacción del responsable es buena, además se fija que 63% de veces de Satisfacción del responsable es mala.

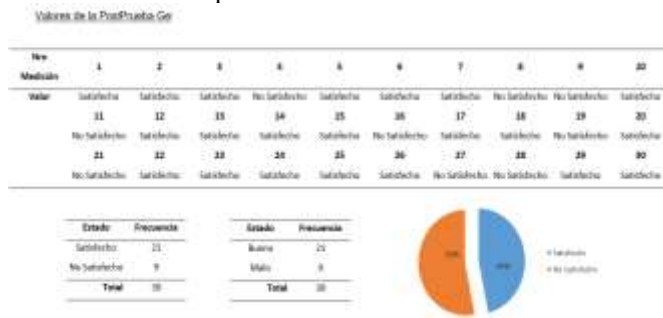


Fig. 14. Satisfacción del responsable
Elaboración propia

En la Fig. 14. se detalla que el 30% de las veces la Satisfacción del responsable fue catalogada como No satisfecho por el encargado del área. Además, el 70% de las veces la Satisfacción del responsable fue catalogada como Satisfecho por el encargado del área. También se comprueba que 70% de veces de Satisfacción del responsable es buena. Por ello se fija que 30% de veces de Satisfacción del responsable es mala.

El análisis de los resultados respecto a la variable Tiempo promedio generación de reporte de Atención, se muestran en la Fig. 15.

	Post Prueba del Gc	Post Prueba del Ge	
2.20	2.09	2.09	2.09
2.50	1.88	1.88	1.88
4.31	2.45	2.45	2.45
1.89	2.77	2.77	2.77
3.32	1.88	1.88	1.88
1.26	2.17	2.17	2.17
1.90	1.89	1.89	1.89
2.32	1.88	1.88	1.88
3.88	1.16	1.16	1.16
3.33	2.03	2.03	2.03
2.50	2.84	2.84	2.84
2.29	1.90	1.90	1.90
1.89	1.16	1.16	1.16
2.53	2.14	2.14	2.14
4.08	1.25	1.25	1.25
2.49	1.83	1.83	1.83
4.74	2.88	2.88	2.88
4.08	1.84	1.84	1.84
4.81	1.73	1.73	1.73
3.44	1.43	1.43	1.43
4.31	2.53	2.53	2.53
1.38	2.90	2.90	2.90
4.98	2.79	2.79	2.79
3.88	2.75	2.75	2.75
3.17	2.23	2.23	2.23
1.37	1.16	1.16	1.16
4.88	1.82	1.82	1.82
2.72	2.13	2.13	2.13
4.88	1.81	1.81	1.81
2.64	2.48	2.48	2.48
Procentaje	2.09	2.09	
Meta planteada	2.50		
SE menor a Promedio	11	23	30
% menor a Promedio	60.0	76.7	100.0

Fig. 15 Resultado de PostPrueba del Gc y PostPrueba del Ge para el I1
Elaboración propia

Donde se establece que el 50,0% de los Tiempos promedio generación de reporte de Atención en la PostPrueba del Ge estuvieron menores que su tiempo promedio. Así como el 76,7% de los Tiempos promedio generación de reporte de Atención en la PostPrueba del Ge estuvieron menores que la meta planteada. Además, el 100% de los Tiempos promedio generación de reporte de Atención en la PostPrueba del Ge fueron menores que el tiempo promedio de la PostPrueba Gc.

En mérito de la Estadística descriptiva de la Fig. 16.

- Dado que el p-valor (0.350) > $\alpha(0.05)$, los datos tienen un comportamiento normal, pero son valores muy cercanos, lo que se puede confirmar al observar el traslape de los intervalos de confianza de la media y la mediana.
- El recorrido "promedio" de cada observación en relación con el valor medio del tiempo medio de generación del informe de atención es de 0,57 días.
- Aproximadamente el 95% del tiempo medio de generación de informes de atención se encuentra dentro de dos desviaciones estándar del promedio, es decir, 1,7837 a 2,2123 días.
- Curtosis = -1,32 significa que concurren algunos valores de tiempo con picos muy bajos.
- Asimetría = -0,115742 significa que la mayor parte del tiempo medio de generación de informes de atención es muy alta.
- El primer cuartil (Q1) = 1,58 días, lo que significa que el 25% del tiempo medio de generación del informe de atención es menor o igual a este valor.
- El tercer cuartil (Q3) = 2,90 días significa que el 75% del tiempo promedio de generación de informes de atención es menor o igual a este valor.

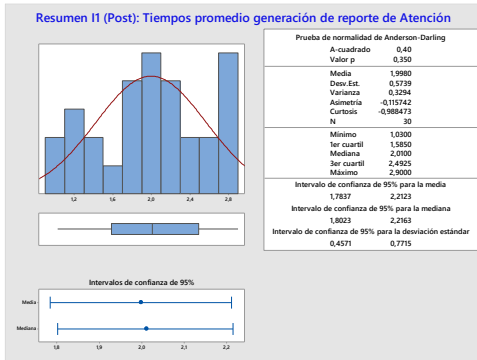


Fig. 16. Resumen I₁ (Post): Tiempos promedio generación de reporte de Atención

Elaboración propia

El análisis de los resultados respecto a la variable Número de reportes generados, se muestran en la Fig. 17.

Post Prueba del Gc	Post Prueba del Ge
1,99	0,89
2,76	2,75
4,50	2,23
0,89	0,89
2,57	0,89
1,46	7,26
2,04	0,89
2,04	4,83
1,98	0,23
2,08	1,01
1,88	2,76
1,57	0,89
1,75	0,22
0,89	0,75
2,53	0,89
2,22	0,89
1,75	1,75
2,21	1,39
1,59	0,87
1,88	4,23
1,88	2,94
2,25	1,26
2,28	2,28
1,62	0,57
1,24	3,71
1,88	7,26
1,26	0,84
2,09	1,89
1,71	0,88
1,88	0,23
Problemas	7,26
Méjoras	0,23
Nº de reportes	17
% de reportes	56,7
% de reportes	56,7

Fig. 17 Resultado de PostPrueba del Gc y PostPrueba del Ge para el I₂

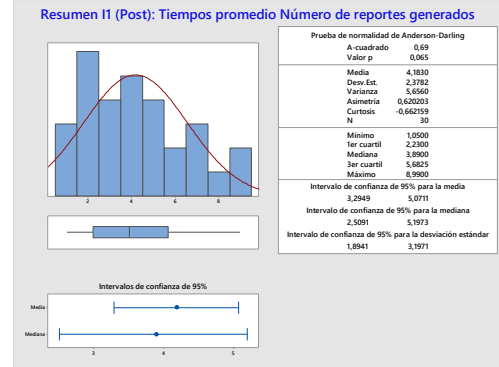
Elaboración propia

Se precisó, que el 56,7% de los Número de reportes generados en la PostPrueba del Ge fueron menores que su tiempo promedio, el 66,7% de los Número de reportes generados en la PostPrueba del Ge fueron menores que la meta planteada, el 20,0% de los Número de reportes generados en la PostPrueba del Ge existen menores que el tiempo promedio de la PostPrueba Gc.

En virtud de la Estadística descriptiva de la Fig. 17.

- Dado que el p-valor (0.065) > α (0.05), los datos tienen un comportamiento normal, pero son valores muy cercanos, lo que se puede confirmar observando el traslape de los intervalos de confianza de la media y la mediana.
- La distancia "promedio" del número de informes generados en relación con el valor promedio de una sola observación es de 2,37 informes.
- Aproximadamente el 95% del número de informes generados se encuentra dentro de dos desviaciones estándar del promedio, es decir, entre 3,2949 y 5,0711.
- Curtosis = -0,66 significa que hay algunos valores de tiempo con picos muy bajos.

- Asimetría = 0,620203 significa que el número de la mayoría de los informes generados es muy bajo.
- El primer cuartil (Q1) = 2,23 informe significa que el 25% del número de informes generados es menor o igual a este valor.
- El tercer cuartil (Q3) = 5.68 informes indican que el 75% del número de informes generados es menor o igual a este valor.



Resumen I₂ (Post): Número de Reportes Generados

Elaboración propia

Dimensión	Indicador	Índice	Unidad de Medida	Fórmula	Unidad de Observación
Tiempo	Tiempo promedio en la generación de reporte de Atención	[1 a 5]	Días	$TPGRA = \frac{\sum_{i=1}^n TGRA}{n}$ <p>TPGRA = Tiempo promedio en la generación de reporte de Atención TGRA = Tiempo de generación de reporte de Atención n = Número de reportes generados</p>	Observación Directa Revisión Documental
Reportes	Número de reportes generados	[1 - 3]	Reportes	-----	Observación Directa Revisión Documental
Calidad	Satisfacción del responsable	Satisfecho No satisfecho	%	-----	Observación Directa Revisión Documental

VI. RESULTADOS

En la Tabla 12, se muestran los indicadores planteados para cada una de las variables diseñadas en base a las perspectivas de aprendizaje, procesos internos, cliente y financiero. Dentro de los resultados obtenidos se observa una variación significativa entre la etapa pre y post implementación del modelo estratégico. Respecto a ello se afirma que se logró capacitar al 100% de los colaboradores. Asimismo, se alcanzó a implementar el 75% de las estrategias propuestas y se alcanzó a cumplir el 100% de los objetivos planteados. Lo antes mencionado se refleja en la mejora obtenida en el grado de posición interna y la respuesta a las oportunidades; así como, en el grado de competitividad generando con ello una ventaja competitiva en el sector. Todo ello, incluyendo la mejora en el nivel de respuesta a la atención de los reclamos a un 87.50% impactó positivamente en la relación con los clientes, debido a que el nivel de satisfacción respecto al producto mejoró en un

19.99% y en un 40.89% respecto al servicio. En consecuencia, dentro del aspecto financiero, se aprecia un incremento de un 30.11% en los niveles de venta, debido a que con las mejoras no solo se logró fidelizar a los clientes recurrentes, sino que permitieron captar y establecer nuevas relaciones con los clientes, evidenciadas en un crecimiento de un 30.11%.

VII. DISCUSIONES

La presente investigación tuvo como propósito implementar una mejor toma de decisión enfocado a los factores específicos para lograr una mejor resolución de los procesos judiciales. Esta técnica coincide con los estudios realizados por [5], enfocándose a los indicadores, de tiempo, cantidad y satisfacción que influyen en una mejor considerable con respecto a los resultados obtenidos, siendo la reducción en porcentaje del 80% al 90% el cual coinciden con el análisis antes mencionado, precisando que la aplicación en una solución de BI, mejora el manejo de la información, presentando conocimiento estructurado y ordenado para una óptima decisión, estableciendo parámetros que canalicen la problemática que se presenta en la institución, dando resultado de confianza, imagen y buenas prácticas, para mitigar errores cotidianos, que ocasionan tiempo innecesarios y perjudican al justiciable.

Asimismo, [11] frente al manejo del conocimiento, es un aspecto bastante relevante y oportuno, puesto que el fin principal de una mejor toma de decisión es tener gran cantidad información, pero de manera estructurada y con un orden adecuado, diseño no experimental utilizando métodos cuantitativos (tipos básicos de niveles descriptivos causales) así canalizar un resultado proactivo, así dar un beneficio práctico en la tramitación de los procesos, motivando a cada momento de resolución, de esta forma sustentando el porqué del problema así como de su procedimiento, orientado a los resultados obtenidos se observa que se puede disminuir el tiempo de emisión de reportes igualmente aumentar el número o cantidad de informes, estableciendo una concordancia y proporcionalidad de la misma, tomar decisiones apropiadas, poseer la información en el minuto adecuado y correcto, servirá como indicador para el mejor desempeño laboral, esto admitirá proponer y programar la terminación de los procesos en el corto, mediano o largo plazo, se establece que medir estos indicadores antes y después de utilizar.

Cabe subrayar que no existe perfeccionamiento sin proyección de este modo no hay proyección sin información en consecuencia no se tomaría decisiones en todas las materias en lo civil. Por ello se establece objetivos íntegramente factibles, toda la información que extrae debe ser encauzada para concretar las metas de la institución. A cada momento, las organizaciones trazan objetivos excesivos, para su desilusión, no lo consiguen, siendo uno de los motivos no tener una información con sustento por ello cada la aplicación de la Inteligencia de Negocio genera una mayor afluencia de conocimiento para enfatizar la solución de los inconvenientes. Con los datos procesados la visión de la institución es más razonables, ya que se presenta un análisis completo de la misma, el presente estudio es vital para fijar en qué etapa, estado se localiza el área de tramite documentario de los

juzgados civiles por consecuencia establece mayores recursos y cuáles son sus exigencias. Manipular datos actualizados mejora el contexto, así reaccionar de forma rápida y oportuna a los diferentes cambios que advierte el ámbito judicial

Siendo la investigación [12] concuerda que los resultados extraídos conducente a la satisfacción del usuario, precisa una nueva forma de crecimiento sobre los reportes emitidos mejorando la experiencia, permite entender los indicios para conducir a una buena estrategia dentro de los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Huaura, siendo más competentes, diseño de investigación adopta pruebas previas y posteriores, y utiliza técnicas de operación y observación Por ello, se analiza cuáles son los mecanismos, dificultades, problemas, factores, variables y agentes que afectan el normal desempeño del personal, tecnología infraestructura entre otros, para que de esta forma se perfile una proyección acorde a la realidad, teniendo resultados de impacto en la sociedad así reducir el tiempo, plazos de duración de los procesos judiciales, generando confianza por parte de los justiciables.

Además con [13] los resultados obtenidos se puede comparar que existe una influencia de las metodologías de Inteligencia de negocio en el indicador de Tiempo promedio para la generación de reporte de Atención, puesto que reduce la emisión en un 50%, 75% en el 3er cuartil y 1er cuartil respectivamente, generando menor tiempo, por consiguiente se logra una mejorar continua en el proceso de negocio, siendo un diseño pre-experimento, articulando con cada etapa de la toma de decisión, así alcanzar una ventaja competitiva, con el fin de conocer la línea de vida que tiene cada uno de los expedientes judiciales, dando un seguimiento de cada fecha enfocado a los días de presentación de escritos, alegatos, pruebas entre otros, además se conoce el tiempo total de los días que actual y proyectado que se enmarca en las leyes y normas que rigen los proceso civiles y su tipificación.

Con el descenso de tiempo en la muestra de informes se va a saber de primera mano cual es el motivo de la demora en la resolución de los expedientes judiciales, así plasmar soluciones en el menor tiempo posibles, ya sea logístico, tecnológico, humanos e infraestructura, igualmente creando un plan de trabajo específico para cada problema que se presenta en la tramitación de esta. Por ende, el justiciable tendrá mayor celeridad en emisión de resoluciones, formuladas por el juzgado, cumpliendo de eta forma todos los plazos estipulados. Estos resultados disgregados de la investigación en la aceptación de la Ha que ha sido validad con el software Minitab versión 19, que precisa sobre la utilidad de la Inteligencia de Negocio y su atribución en mejorar el escenario actual, siendo la Media Poblacional de la PostPrueba del Gc simbolizado por $\mu 1$ mayor Media Poblacional de la PostPrueba del Ge figurado por $\mu 2$.

Mediante [13] el estudio existe una influencia de las metodologías de Inteligencia de negocio en el indicador de Número de reportes generados, puesto que reduce la emisión en un 30%, 90% en el 3er cuartil y 1er cuartil respectivamente, generando mayor cantidad de reportes, por consiguiente, se alcanza una mejorar continua en el proceso de negocio, Método es Pre experimental, articulando con cada etapa de la toma de decisión, así adquirir una ventaja competitiva en tiempo real para beneficio de la Institución y del justiciable. Además, el

incremento del número de reportes brinda un mejor crecimiento en cada etapa de la resolución de un proceso judicial lo que significa que se va a conocer los tiempos, plazo, límites, términos, metas así fiscalizar el porqué de la poca celeridad y el retardo que se da en la tramitación de los expedientes, con la información en mayor cantidad se elaboran reportes idóneos, cuantificables que mejoren cada problema priorizado, puesto que se está encaminando a una solución real es decir logístico, infraestructura, humanos así adquirir la eficiencia, eficacia y efectividad en el inicio y final de la demanda presentada por el justiciable.

Por lo mencionado anteriormente, los resultados obtenidos posterior a la implementación de un modelo estratégico permiten afirmar la hipótesis de la investigación “La implementación de un modelo estratégico influye positivamente en la gestión comercial de la Joyería Mía y Cielo, en la ciudad de Trujillo en el año 2018”, consolidando las afirmaciones de los autores considerados en los antecedentes de la presente investigación.

VIII. CONCLUSIONES

Se comprueba, que el uso de Inteligencia de negocios optimizó el juicio para la toma de decisión en el Área de Tramite documentario, es decir mejoró el seguimiento y control del tiempo de atención de los escritos presentados por el justiciable, el uso de Inteligencia de negocio influye directamente en los intervalos de tiempo para la generación de reporte de atención, donde se establece una mejor alternativa para la toma de decisión en merito a lo solicitado por el ciudadano.

Se aprecia que el uso de Inteligencia de negocio trajo como beneficio el aumentó el número de reportes diarios, siendo información transcendental para el esquema y bosquejo de soluciones en tiempo real, es notorio que el uso de Inteligencia de negocio generó mejora en la satisfacción del responsable en cada una emisión de reporte de atención, puesto que influye en una decisión más sustentada e informada.

Sin embargo, a pesar de estas restricciones, continuar el uso de Inteligencia de Negocio, puesto que genera una alternativa adecuada para la toma de decisión, respecto al tiempo y satisfacción en la emisión de reportes, obteniendo información potencial y prioritaria para con la jefatura de Tramite documentario. Realizar de forma oportuna un diagnóstico sobre el tiempo y la satisfacción en la emisión de reportes, ya que son una herramienta primordial para con el responsable del área así tratar de innovar con nuevas alternativas para dosificar un consumo innecesario de recursos en el área de soporte.

Utilizar un cierto porcentaje de informes de error en el área de procesamiento de documentos para minimizar la tasa de error en la publicación de informes de servicio, y que no exista inconsistencia e información incorrecta en el tiempo de atención de documentos con datos incorrectos o documentos escritos. Indagar las oportunidades por parte de la institución Corte Superior de Huaura en el mercado de tratamiento de la información sobre Explotación de datos, para el contexto de la toma de decisión, puesto es necesario implementar a mayor granularidad la obtención de información.

REFERENCIAS

- [1] Maura, E. (18 de mayo de 2019). El sistema judicial estadounidense: clave de sus éxito democrático y económico. Obtenido de <https://lexlatin.com/opinion/el-sistema-judicial-estadounidense-clave-de-su-exito-democratico-y-economico>.
- [2] Sequeiros, I. (2016). Análisis actual del Sistema de Justicia en el País: Utilidad del Poder Judicial. Jurídica, 4-5.
- [3] Igreja, J. (2019). Acceso a la justicia en tiempos de cuarentena. Obtenido de <https://www.unodc.org/dohadecaration/es/news/2020/03/access-to-justice-in-times-of-judicial-lockdown.html>.
- [4] MAPCAL, S. (1995). Toma de decisiones eficaces. España: Diaz de Santos, S.A.
- [5] Inquilla, R. (2019). Metodología de Inteligencia de Negocios en el Proceso de Toma de Decisiones del Rendimiento Académico de la Universidad Nacional de Cañete. Lima, Perú.
- [6] Purisaca, N. (2019). Incidencia de la inteligencia de negocios en la gestión del valor del cliente en una entidad financiera, Lima 2018. Lima, Perú.
- [7] Huamán, J. (2017). Solución de Inteligencia de Negocios para mejorar el soporte de la gestión de procesos en las áreas de Presupuesto y Logística para Gobiernos Locales. Trujillo, Lima.
- [8] Mora, G. (2018). Siglo XXI economía de la información: gestión del conocimiento y Business Intelligence, el camino a seguir.
- [9] Bernabeu, R. D. (2010). HEFESTO: Metodología para la Construcción de un Data Warehouse. Córdoba, Argentina.
- [10] Hitt, M. (2006). Administración. México: PEARSON EDUCACIÓN, 2006.
- [11] Espíritu, M. (2017). Inteligencia de negocios en la gestión del conocimiento del área de informática del servicio de traumatología del Hospital Arzobispo Loayza. Lima, Perú.
- [12] Huamán, J. (2017). Solución de Inteligencia de Negocios para mejorar el soporte de la gestión de procesos en las áreas de Presupuesto y Logística para Gobiernos Locales. Trujillo, Lima.
- [13] Purisaca, N. (2019). Incidencia de la inteligencia de negocios en la gestión del valor del cliente en una entidad financiera, Lima 2018. Lima, Perú.
- [14] Quispe, H & Sotelo, J (2018). Solución Business Intelligence para mejorar la toma de decisiones en el área de ventas de la empresa MEGA Corporación S.A.C.