



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de
Justicia del Santa, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Ojeda Vargas, Víctor Jack (ORCID: 0000-0002-2899-6116)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por ser mi fuente de inspiración, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi hija, a mi Esposa y a mis Padres, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y su apoyo incondicional.

Víctor

Agradecimiento

Esta tesis ha sido posible gracias al apoyo de mi Asesor Mg. Roberto Carlos Fiestas Flores, a la Universidad Cesar Vallejo por haberme albergado en sus aulas y haber recibido las enseñanzas que me ayudan a forjarme como profesional, a mi Familia y a mis Padres por el apoyo incondicional y siempre ser mi fuente de inspiración por estar allí apoyándome incondicionalmente y desinteresadamente.

El autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Nivel del Gobierno Digital	16
Tabla 2	Nivel de las dimensiones del Gobierno Digital	17
Tabla 3	Nivel de la Satisfacción del Usuario	19
Tabla 4	Nivel de las dimensiones de la Satisfacción del Usuario	20
Tabla 5	Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	21
Tabla 6	Relación entre gobierno digital y las dimensiones de la satisfacción del usuario	22
Tabla 7	Relación entre Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario	23

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Nivel de Gobierno Digital	Anexo 09
Figura 2 Nivel de Satisfacción del Usuario	Anexo 09

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. La investigación es de tipo no experimental, transversal y correlacional. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 100 usuarios que reciben atención en la Corte Superior de Justicia del Santa, se aplicó como técnica, la encuesta y como instrumento un cuestionario cerrado de 15 preguntas referente a la variable gobierno digital y 15 para la variable satisfacción del usuario, el instrumento fue validado por 3 expertos, asimismo se determinó la confiabilidad mediante una muestra piloto, con el resultado de un valor del alfa de Cronbach, de 0,918 para la variable gobierno digital y de 0.937, para la satisfacción del usuario. Como resultado se identificó que los usuarios perciben que el nivel predominante es el Medio con 55% para el gobierno digital, y para la satisfacción del usuario el nivel predominante es el Medio con 79%. Mediante la prueba del coeficiente de Rho de Spearman se comprobó la relación directa y significativa entre dichas variables, con un valor de Rho de Spearman = 0,540 y con una significancia de $p = 0,000$; asimismo se estableció la relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre el gobierno digital y las dimensiones de la satisfacción del usuario (Percepción, Responsabilidad, Seguridad y Atención) con un grado de relación ($r=0,482^{**}$, $r=0,522^{**}$, $r=0,443^{**}$ y $r=0,550^{**}$).

Palabras claves: Gobierno digital, satisfacción del usuario, responsabilidad y seguridad.

ABSTRACT

The present research aimed to determine if there is a relationship between Digital Government and User Satisfaction of the Superior Court of Justice of Santa, 2020. The research is non-experimental, cross-sectional and correlational. The population and study sample was made up of 100 users who receive attention in the superior court of justice of Santa, a closed questionnaire of 15 questions referring to the digital government variable and 15 for the variable was applied as a technique, the survey and as an instrument user satisfaction, the instrument was validated by 3 experts, reliability was also determined through a pilot sample, with the result of a Cronbach's alpha value of 0.918 for the digital government variable and 0.937 for user satisfaction. As a result, it was identified that users perceive that the predominant level is Medium with 55% for digital government, and for user satisfaction the predominant level is Medium with 79%. Using the Spearman Rho coefficient test, the direct and significant relationship between these variables was verified, with a spearman's Rho value = 0.540 and with a significance of $p = 0.000$; Likewise, the direct and significant relationship ($p = 0.000$) between digital government and the dimensions of user satisfaction (Perception, Responsibility, Security and Attention) was established with a degree of relationship ($r = 0,482^{**}$, $r = 0.522^{**}$, $r = 0.443^{**}$ and $r = 0.550^{**}$).

Keywords: Digital government, user satisfaction, responsibility and security.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el gobierno digital, antes denominado gobierno electrónico cumple un rol esencial en la modernización del estado Peruano y en todos sus poderes tanto Ejecutivo, Legislativo y Judicial, en tal sentido urge informatizar los procedimientos judiciales a escala nacional y así poder generar la satisfacción del usuario final, ya que hoy en día se habla de gobierno digital pero todavía no se implementa a cabalidad.

Pero esto no solo se observa en el Perú, sino a nivel mundial, ya que en el país de Costa Rica se ha generado y establecido valiosos instrumentos internacionales en función al tema y ha otorgado funciones a diferentes actores en el marco de las entidades públicas. Pero esto ha acarreado que no se implemente a cabalidad, muy por el contrario, ha generado diversidad de problemas tales como la coordinación, comunicación, políticas carentes de permanencia en el tiempo, escasez de recursos económicos; y esto sumado al trabajo inconcluso de las instituciones que no cumplen con sus funciones adecuadamente, esto ha imposibilitado que el Gobierno Digital alcance la optimización de la implementación (Arroyo, 2013; Ruiz, Molina y Carpio, 2018).

Toro-García, Gutiérrez-Vargas y Correa-Ortiz (2020) y The Organisation for Economic Co-Operation and Development (OCDE, 2007), establecen que la transparencia en un gobierno es fundamental para que sus ciudadanos se sientan conformes y satisfechos con la labor que ejercen sus autoridades, además de saber en que gastan sus impuestos y esto parte de mejorar el gobierno digital y de establecer el acercamiento de los ciudadanos con las entidades. Ya que se puede palpar que la tecnología ha calado en la vida de la persona y el internet cumple un rol importante en el diario vivir, esto se refleja en Guatemala, México y Perú (14,8%, 24,8% y 25,8%) que interactúan con el internet y esto con el objetivo de estar actualizados con la realidad (Mayta y León, 2009).

Otras de las evidencias donde se ha implementado el gobierno digital orientado a las T.I.C. es Irak ya que los servicios públicos han mejorado su rendimiento y ahorrando los costos de administración, asimismo en Asia se ha incrementado la economía con los modelos orientados a las T.I.C. en la última

década (Najm y Tavallaee, 2018; Majeed & Shah, 2018). Así también en India se creó un modelo unificado para la adaptación del gobierno electrónico en las instituciones públicas (UMEGA). También se establece en Estados Unidos y Europa (Dwivedi, Rana, Janssen, Lal, William & Clement, 2017; Gil- Garcia y Dawes, 2017). Así mismo, la ONU realizó una encuesta donde refleja que existe una creciente cantidad de países que están implementando el gobierno digital (ONU, 2016).

Por otro lado, el ciudadano es el eje fundamental en la gestión gubernamental y en las entidades públicas y aún más en las entidades que imparten justicia es por ello que, el mejoramiento de las entidades públicas es en función a generar satisfacción al ciudadano y esto se puede reflejar en un estudio realizado en Colombia que menciona que la valoración de la calidad y satisfacción de los usuarios es de gran importancia en la gestión porque a partir de ello se obtendrán estrategias para mejorar. (Vergara, Quesada y Maza, 2018).

Asimismo, profundizar en la opinión de los usuarios, en sus expectativas y necesidades es de suma importancia para poder establecer estrategias y conllevar a mejorar y optimizar los recursos (Vidal, García, Hernández y Flores, 2018). En tal sentido se pudo percibir que en Indonesia hubo un estudio donde la satisfacción del usuario está ligada con la calidad del sistema y la información, esto quiere decir que toda acción debe repercutir en forma positiva al ciudadano y esto se debe evidenciar en la sociedad misma (Muda, Afrina & Erlina, 2019).

Ahora bien en el Perú se puede evidenciar que la implementación del gobierno digital se está dando en forma progresiva en las diferentes instituciones como las Municipalidades, Poder Judicial, y otras instituciones ligadas al gobierno, pero todavía la idea está en sus inicios y esto lo confirma Narrea (2017) quien hace un recuento que desde el año 2003 se consolidó y se implementó la ONGEI que es la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática con la finalidad de mejorar los resultados en la gestión. Asimismo, Welp (2008) menciona que el Perú se encuentra en un bajo nivel de cultura tecnológica ya que solo se han implementado algunos sistemas. Por otro lado, Allauca (2017) concluye que uno de los efectos principales en la implementación de diferentes herramientas tecnológicas es la

transparencia porque permite a los ciudadanos obtener la información detallada y con facilidad y además de la comunicación con las autoridades de turno y todo ello incrementa en la satisfacción del usuario final por que va a lograr que la gestión que desarrolle sea optima y eficiente y pueda colmar sus expectativas.

En una publicación en el Diario El Peruano se menciona que el Perú está implementando el gobierno digital en diferentes instituciones públicas y esto es parte del avance tecnológico. Esto se fundamenta porque los trámites documentarios podrían reducir en gran manera el costo a un 80% menos si se implementará a cabalidad el gobierno digital, y esto conlleva a no solo simplificar procesos, sino de ahorro en beneficio del bolsillo del ciudadano y esto generaría aún más la satisfacción del usuario (Diario el peruano, 2019 y Amoroso, 01 de setiembre 2014).

Por otro lado, en el Perú no se concreta una satisfacción importante en la apreciación de la población ya que existe deficiencias en los procesos de atención y documentación por parte de las entidades públicas (Chávez, Matzumura, Gutiérrez y Mendoza, 2019). Y esto causa malestar en la población, aunque el estado busca revertir esta situación y está tomando acciones que buscan mejorar dicha percepción por medio de la implementación del gobierno digital y así mejorar y automatizar procesos de gestión.

En el Poder Judicial no es ajeno este problema es por ello que el estado está implementando el gobierno digital pero todavía existen dificultades que se presentan ya que no en todas las áreas existen herramientas tecnológicas que ayuden a mejorar el tiempo de espera de las gestiones y esto conlleva a la demora en los procesos y por ende la insatisfacción, incomodidad y la desaceleración de documentos que presentan los usuarios, como ejemplo a ello es la recepción de los documentos ya que no existe un software de control para la recepción y lo hacen de forma manual.

Después de haber realizado un análisis del contexto de las variables se estableció la siguiente interrogante de investigación, ¿Existe relación entre el Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020?

La investigación se justifica en lo social porque ayudará a evidenciar la importancia del gobierno digital en beneficio de la población y esto repercutirá en el buen servicio que produce además de disminuir el tiempo de demora en los procesos de gestión y esto elevará los niveles de satisfacción en los usuarios.

En lo práctico porque a partir de los resultados se pueda tomar acciones para mejorar y optimizar el gobierno digital y así minimizar los procesos de atención y gestión que realicen ya sea rápido, integral, inclusivo y transparente, con el fin de generar la cultura tecnológica en los pobladores.

Tiene una utilidad metodológica porque a partir de los instrumentos de recolección de datos el cual están orientados a la aplicación de los ciudadanos que participan en la investigación se podrá recoger información verás de la percepción de los ciudadanos con respecto a la implementación del gobierno digital y obtener la satisfacción que tienen dichos pobladores y por consiguiente establecer un conocimiento más detallado de las variables.

Para responder la pregunta del problema de investigación se ha establecido el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. Y para poder lograr el objetivo general se estructuraron los objetivos específicos: Describir el nivel de Gobierno Digital y el nivel de Satisfacción del Usuario en la Corte Superior De Justicia Del Santa, 2020; además de Determinar la relación entre el Gobierno digital y las dimensiones de la Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Para contrastar la investigación se generó la hipótesis general

Hi: Existe relación entre el Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Ho: No existe relación entre el Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Después de haber estructurado los objetivos y la introducción de las variables se establecen investigaciones relacionadas a las variables que fueron desarrolladas en diferentes contextos y entre ellos tenemos:

González-Bustamante, Carvajal & González (2020); quienes desarrollaron un artículo científico y fue publicado en la base de datos de Scopus sobre el nivel de gobierno electrónico y sus determinantes en los municipios de las cinco regiones más densamente pobladas de Chile. Tuvo como población a 188 municipios que equivale al 71% de la población nacional y se puede concluir que los hallazgos encontrados identifican que el gobierno electrónico es de vital importancia para establecer el éxito en una entidad pública y esto parte por la independencia financiera de las entidades del estado.

Vidal, García, Hernández y Flores (2018) en su artículo sobre la satisfacción del usuario en un centro de rehabilitación y educación especial en México – Tabasco, en el cual realizó una investigación observacional y transversal ya que se aplicó en un solo momento, estableció una población de 280 pacientes, de los cuales trabajó una muestra de 122 a los cuales se aplicó un instrumento de 26 ítems y se obtuvieron como resultados lo siguiente: El 81.1% mencionó que se sintieron muy satisfecho con el servicio y un 76.2% mencionan que también se sienten satisfecho con el tiempo de espera.

Pérez (2017), en su investigación sobre el gobierno electrónico y el desempeño de las responsabilidades tributarias, tuvo como diseño no experimental de tipo correlacional, llegó a la conclusión que la implementación del gobierno electrónico no se aplica óptimamente ya que existen diferentes factores que todavía dificultan el buen desarrollo del gobierno electrónico, pero también depende del aprendizaje y la interacción de la población.

Cesetti (2016) quien desarrolló una investigación sobre las redes sociales con el gobierno electrónico en entidades públicas, de diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional concluyó que se ha podido implementar el gobierno electrónico en algunas entidades esto a partir que se ha logrado por la legislatura

a través de la utilización y consolidación de las innovaciones. Pero esto no quiere decir que sea óptima la implementación ya que se debe buscar una compensación en cuanto a las necesidades de los ciudadanos en la comunidad, más allá de la productividad y la idoneidad buscadas, vigilar una legislatura fijada en el nativo.

Arias y Laica (2015) en su investigación sobre el análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador, quien llega a la conclusión que, para desarrollar óptimamente las TIC se necesita que el gobierno electrónico se implemente porque es clave para el desarrollo de las tecnologías, en lo ámbito social y financiero en la comunidad.

En el ámbito, nacional tenemos a Fernández (2017) tuvo como objetivo determinar las relaciones entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario. Desarrolló un diseño no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional, su muestra estuvo constituida por 384 vecinos donde se les entregó un cuestionario para recabar la información, obteniendo como resultado que, el 70,6% menciona que existe una buena interacción de gobierno electrónico, y también pudo concluir que el 61,7% de los participantes indican que también es bueno la transacción del gobierno electrónico y por último se pudo obtener que existe relación entre ambas variables con $r = ,276$, con una $p=0.000$ ($p < .05$).

Reynoso (2017), quien desarrolló una investigación sobre la gestión de calidad y el gobierno electrónico en la ciudad de Lima para optar el grado Académico de Maestro, el cual tuvo como diseño no experimental de tipo correlacional y una muestra de 510 personas; concluye que existen deficiencias en la implementación del gobierno electrónico (67,27%) y además las dos variables se relacionan, esto quiere decir que a mayor Gestión de calidad mejor es la implementación del Gobierno electrónico.

Labán y Dávila (2014), en su investigación sobre la participación ciudadana relacionada con el gobierno electrónico en una Municipalidad llegaron a las siguientes conclusiones: pudieron evidenciar que, si existe relación, pero en grado bajo entre las variables de estudio ($r = 210$, con $p = 0.000$). Asimismo, se pudo obtener como resultado que existe relación el elemento de ciudad, la actividad y la mayoría gobiernan y el gobierno electrónico ($r = 263$, con $p = 0,000$. ($p < .05$)).

Rojas (2019) en su investigación sobre el gobierno electrónico y su relación con la satisfacción del usuario, lo desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de tipo correlacional, estableció una muestra de 350 usuarios donde evidenció como resultado que existe una correlación positiva y considerable ($\rho = 0.672$), además en las dimensiones (responsabilidad, seguridad y atención) presentan una correlación altamente significativa con la variable gobierno electrónico, otro de los resultados que se obtuvo fue que el nivel predominante fue el deficiente con un 42,6%, además en la variable satisfacción del usuario se obtuvo que el nivel predominante es el regular con 41,7%.

A continuación se detalla el fundamento teórico de las variables en estudio, y se comenzará analizando la primera variable que es, gobierno digital, para ello se recopilaban diversas definiciones sobre dicha variables y es así que la OEA, menciona que para que la gestión en una entidad del estado funcione mejor, debe mejorar el manejo de las TIC, con el fin de poner al servicio del ciudadano las páginas web institucionales para brindar información y comunicación, disminuyendo las brechas que genera la poca información e incrementando la eficiencia y por ende la transparencia de un excelente gobierno (OEA, 2018). Asimismo según el Banco Mundial (2014) establece que el gobierno digital parte por el uso del internet a través de la conexión de diversas computadoras conectadas bajo un protocolo informático; con el objetivo de viabilizar la información de la entidad hacia los ciudadanos cambiando el contexto mecánico físico con el ámbito digital con límite gubernamental (Assessing the Progress of the UN Member States, 2002).

Holden y Millett, (2015) y Naser y Concha (2011) por su parte establecen una definición con respecto al gobierno electrónico donde resaltan que es una de las mejores alternativas direccionadas al sector público con el fin de establecer la conexión entre el estado y la población.

En cuanto a los requisitos para establecer el gobierno digital, según Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2013) considera lo siguiente: la emisión y revalidación de la identificación internacional, la tarjeta de migración, la aplicación de la Ley de Acceso a la Información Pública, entre otros, con la intención

de unificar las diversas entidades para disminuir el tiempo de espera y agilizar los procesos para la comodidad del usuario. Ya que la administración se establece de manera general siempre y cuando estén interconectadas las entidades involucradas con el fin de brindar mayor información, generar la transparencia y obtener una mayor confianza para la satisfacción del ciudadano (Choi, Kang, y Kim 2019).

Con respecto al valor que genera el gobierno digital se identifica a 6 valores: el servicio público mejorado, ya que con la implementación del gobierno electrónico se va a disminuir el tiempo de demora en los procesos, incremento de la eficiencia administrativa por la simplificación, capacidades de régimen accesible, ascenso del camino ético y profesionalidad ya que la transparencia es fundamental, adelanto de la familiaridad y la convicción en el régimen y adelanto en el coste social (Twizyimana, Anderson 2019). Es por ello que el propósito de la investigación es visualizar las características multidimensionales que van a permitir que los sitios web de los gobiernos cumplan sus promesas (Lee-Geiller, & Lee, 2019).

Es por ello que analizando todo lo correspondiente al gobierno digital se establecieron las siguientes dimensiones: presencia, interacción, transacción y transformación. Para la dimensión presencia, parte por establecer la relación entre el estado y la población por medio de vías online, pero en la realidad es muy limitada esa relación; los gobiernos cuentan con sus páginas web en su mayoría donde generan la accesibilidad a la información de la entidad, pero esta información no es amigable para el poblador y por ende se hace dificultoso y tedioso la interacción (Viega, 2010). Así también se menciona que el acceso y uso de los sitios web en Libia no fue óptima, ya que hubo varios gobernantes que generaron páginas web institucionales pero no hubo esa descripción de página amigable y fácil de entender (Karaim y Inal, 2019).

Respecto a la segunda dimensión interacción, aquí se establecen las diferentes vías de comunicación como son correo electrónico, marcos, entre otros, lo que se busca es relacionar a los nativos y las asociaciones, para que se obtenga la información requerida y también para brindar la información en esta etapa se trata de brindar una correspondencia con la población a través del correo

electrónico, Facebook, comentarios de suposiciones o en las discusiones. Asimismo se permite generar la correspondencia en ambos encabezados, y que la población pueda brindar su información de email con el fin de establecer sus entrevistas, adquirir datos y hacer reclamos, enfocando en la colaboración esencial con la administración, un ejemplo es sobre la Federación Rusa en su totalidad y en San Petersburgo donde se brindaban orientación para la mejora de las TIC (además - EPG y receptores de los servicios estatales) donde se lleva a cabo dicha implementación (Tibilova, Ovcharenko, Stankova, & Dyachenko, 2019).

La tercera dimensión, llamado intercambio se caracteriza por ser una estrategia que se orienta a los procesos en línea y medios electrónicos, orientando siempre a la actualización de las funcionalidades organizadas con el objetivo de realizar intercambios por medio de los canales de correspondencia con la entidad, ya que al finalizar la etapa anterior, la entidad ofrece la posibilidad al usuario de desarrollar y completar cualquier tipo de procedimiento online, sin la necesidad de interactuar físicamente ni estar en forma presencial en la entidad, cada uno de los sitios de las asociaciones están configurando diferentes forma con el fin de establecer su metodología con el fin de hacerlo lo más cercana posible a la forma presencial. Y esto reducirá los costos, el tiempo y la mejora de la rentabilidad (Viega ,2010). Un ejemplo resaltante es lo que se vio en Indonesia donde al implementar el gobierno electrónico se contrastan las ideas de los tipos de gobierno electrónico, se evalúa el progreso de la iniciativa en Indonesia. (Sabani; Deng, y Thai ,2019).

La última dimensión que es la transformación se define como la demostración que tiene la parte administrativa con la intención de actualizar las empresas ligadas al gobierno electrónico, que van a contribuir para alcanzar esta etapa, es por ello que las entidades en su forma administrativa debe actualizarse y renovar las estructuras incluyendo las TIC como parte del progreso y todo esto debe estar de la mano con el hardware para interrelacionar a los clientes con la entidad para generar conversación y evaluación de diferentes estrategias con el fin de cubrir las necesidades de los clientes por medio del internet (Viega ,2010). La sistematización es una de las formas más importante en innovación que se está desarrollando en las TIC, y brindan ventajas con el fin de reorganizar la gestión pública y privada (Nanos, Manthou y Androutsou, 2019).

Después de haber estudiado la primera variable, ahora nos toca definir la satisfacción del usuario, para ello se tomará en cuenta las bases teóricas que según Kotler (2003), indica que es la percepción que tiene el usuario al relacionar beneficio que se ha obtenido de un servicio o producto, en función a la expectativa que generaba inicialmente. Asimismo, Pérez (2010), lo define como el primer impacto que tiene una persona al interactuar con la página web de una entidad pública, y a partir de eso es la preferencia de su interacción.

Baroudi, Olson e Ives (1986), Desarrolló una investigación donde evaluó la interacción del usuario en el manejo de sistemas y herramientas de las TICS y su relación con la satisfacción, se pudo concluir que si se relacionan las dos variables es por ello que a mayor interacción mejor es la satisfacción.

Por otro lado, Vogt (2004, p. 16) menciona que la satisfacción del usuario parte del proceso de percepción del individuo en comparación a la experiencia y expectativa.

Al hacer una remembranza de la satisfacción es imprescindible que se mencione la evolución de dicha variable, es por ello que Lancaster (1995), menciona que todo comenzó con la evaluación de colecciones, tema muy propagado en los sesenta. Después de 10 años a partir de los 70 recién se genera el uso de la variable satisfacción, que es parte fundamental en la evaluación de la información. A finales de los 70, White (1978, p.78) establece que la satisfacción es importante para lograr los objetivos institucionales y ayuda en la amplitud del conocimiento de una comunidad, con la intención de satisfacer las necesidades de los usuarios.

También Camisón (2006), define a la satisfacción como un sentimiento de conformidad y gratitud que parte del usuario después de haber recibido el servicio o compra de un producto.

Después de haber definido la variable se define las dimensiones que parte bajo la teoría de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) quien lo establece según la percepción, responsabilidad, seguridad y atención. Además, lo define como la fiabilidad, o la probabilidad que la administración se desarrolle bajo parámetros

concretos y específicos. Así también la Real Academia Española, conceptualiza como el "mejor enfoque para ser directo, la validez del gran ejercicio de algo", es por ello que la percepción parte de dar al cliente la confianza de que será atendido sin reparo y pasa por recibir el pedido, verificarlo y obtener una satisfacción del cliente.

El límite de reacción o la velocidad de reacción es el deseo de ayudar y abordar los problemas de los clientes de manera rápida y eficiente, otorgar a la administración de manera discreta que permita la utilización de la innovación, incluidos los sitios, el correo electrónico o diferentes intenciones para que los clientes puedan obtener rápidamente datos que necesitan a manera parte de la capacidad de respuesta del cliente. Con sitios que son moderados o esquivos, los clientes se desconciertan. Así mismo, Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) establece a la responsabilidad como la forma de poder asumir los requerimientos de un cliente y brindarle la solución en cualquier problema que ocurra y brindarle una remuneración al cliente por los daños causados, se deduce que el deber es esperar que la responsabilidad aborde y resuelva las necesidades del cliente, para que vea al director que le dice que está obligado a comenzar y terminar su necesidad.

Por otro lado, la medida de seguridad lo caracteriza a manera la garantía o información clara y segura de algo, demuestra la no aparición de peligro; esta palabra proviene del latín securitas y comunica el método para ser imprudente, la seguridad infiere el aprendizaje de la administración, la benevolencia de los trabajadores. Por otro lado, en función a la dimensión seguridad se puede indicar que el cliente siempre busca una seguridad tanto en el proceso de compra como en cualquier situación que se presente y esto será transmitido por el cliente y generar la satisfacción del usuario.

Con respecto a la dimensión atención, el cliente siempre busca que al cliente se le atienda con rapidez y eficiencia, para luego sentirse cómodo y por ende cumplir con las expectativas del usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo ya que buscó medir la relación entre las variables y utilizó a la estadística para establecer los resultados de las variables Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

Tipo de investigación:

El estudio es de tipo básica porque su propósito es mejorar e incrementar el conocimiento de las variables Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación:

El diseño de investigación aplicado al estudio es no experimental de corte transversal ya que no se va a manipular ni alterar los datos o la variable. Y es de alcance correlacional porque buscó describir la relación entre las variables de estudio en un solo momento. (Valderrama, 2015; Sánchez y Reyes, 2015).

El esquema del diseño de la investigación es el siguiente:

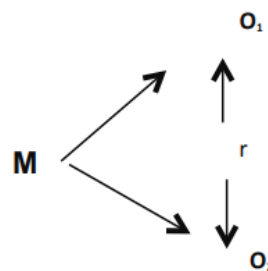
Dónde:

M = Muestra

O1 = Gobierno digital

O2 = Satisfacción del usuario

r = relación



3.2. Variables y Operacionalización:

Variable 1: Gobierno digital

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición Conceptual:

Gobierno Digital: Considerado como el uso de las tecnologías para proporcionar información a los usuarios a través de manera de equipos tecnológicos, computadoras, celulares, tablets, etc (Viega, 2010)

Satisfacción del usuario: Es una sensación mental, ante las soluciones intelectuales, materiales y emocionales en la aceptación de una necesidad o deseo de una información, (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1993).

Definición Operacional:

Gobierno Digital: Es el manejo por medio del internet para proporcionar información a la población y que se encuentren al alcance de todos y deben estar orientadas según las dimensiones. A partir de ello se midió aplicando un instrumento de recolección de datos que consta de 15 ítems, y se estableció una escala de Likert con puntuaciones del 1 al 4 donde el 1 es malo y el 4 es óptimo y los rangos que se obtuvo son bajo [15 - 26], medio [27 - 48] y Alto [49 - 60].

Satisfacción del usuario: La Satisfacción del usuario fue medida a través de las siguientes dimensiones: percepción, responsabilidad, seguridad y atención y se midió a través de un instrumento de recolección de datos que consta de 15 ítems, y se estableció una escala de Likert con puntuaciones del 1 al 4 donde el 1 es malo y el 4 es óptimo y los rangos que se obtuvo son bajo [15 - 26], medio [27 - 48] y Alto [49 - 60].

3.3. Población, muestra y muestreo

La población que se estipuló en esta investigación está representada por los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa. Y según Arias (2006), establece que la población puede ser finito o infinito y debe tener características similares.

La muestra que se estipuló es en función a un muestreo no probabilístico por conveniencia y se tomó a 100 usuarios que interactúan en la Corte Superior de Justicia del Santa (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para medir las variables se utilizó como técnica la encuesta con el fin de recopilar la información necesaria y según la percepción de los usuarios (Hernández et al., 2014 y Carrasco, 2009).

Y como instrumento el cuestionario que según Linares y Mallma (2019), menciona que el cuestionario es el instrumento con el cual se recoge la información para luego obtener los resultados de la investigación. Es por ello que se desarrollaron dos cuestionarios, uno para el gobierno digital y el otro para la satisfacción de los usuarios.

Los instrumentos para que se puedan aplicar deben pasar por dos procesos, validez y confiabilidad, con respecto a la validez se determinó la técnica de la validez por juicio de expertos el cual estuvo a cargo de 3 profesiones que tengan con grado similar o mayor al que se está estudiando, el cual revisaron y emitieron un dictamen con respecto al instrumento. Y con respecto a la confiabilidad, se tomó una prueba piloto en el cual se estableció el instrumento a 15 personas con similares características que la muestra de estudio y luego se procesó mediante el software Spss para obtener la confiabilidad por medio del alfa de Cronbach y se obtuvo un coeficiente de confiabilidad para la variable gobierno digital de $r = 0,918$ y para la variable satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.937$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es altamente confiable, esto equivale que es mayor o igual a 0.75 esto quiere decir que si se puede aplicar (Cegarra, 2012).

3.5. Procedimiento

- Se comenzó con la revisión teórica de las variables gobierno digital y Satisfacción del usuario.
- Para poder recolectar la información se obtuvo primero el permiso correspondiente a la institución.
- Antes de aplicar los instrumentos, se les dio una charla a los participantes con respecto a la finalidad de la investigación.
- Por último, se pudo aplicar los instrumentos para la recolección de la información en función a las variables de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para este estudio se utilizó como base para los resultados los procesos estadísticos que parten de lo descriptivo y luego para contrastar y corroborar la hipótesis se procedió a generar los resultados inferenciales, todo ello se realizó bajo los parámetros del programa estadístico Spss versión 24 y el programa Microsoft Excel y se plasmó en función a tablas para poder generar las conclusiones de dicha investigación.

Para los resultados descriptivos se tomó en cuenta las tablas, y para determinar los objetivos inferenciales se tomó como base la correlación de Spearman y esto se fundamenta bajo la prueba de normalidad y con ello se pudo contrastar la hipótesis de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Para desarrollar una investigación se debe tener en cuenta la ética que es base para el desarrollo de la investigación. A partir de eso se determinó con objetividad de los resultados sin generar manipulación de la información. Asimismo para recolectar la información se procedió a tomar en cuenta solo los datos más no la información personal de cada participante (anonimato). También se utilizó como estilo a las normas APA con el fin de establecer el derecho de autor.

IV. RESULTADOS

Después de haber recogido los datos por medio de los instrumentos, se presenta los resultados orientados a los objetivos e hipótesis de la investigación

Tabla 1

Nivel de Gestión del Gobierno Digital:

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	4%
Medio	55	55%
Alto	41	41%
Total	100	100%

Fuente: base de datos del instrumento de medición

De la tabla 1, en función a la percepción de los usuarios mencionan que el nivel predominante es el Medio con 55%, el nivel que continua es el Alto con 41% y por último el nivel Bajo tiene un 4%.con respecto al Gobierno Digital.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones del Gobierno Digital

	Presencia		Interacción		Transacción		Transformación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	4%	6	6%	0	0%	0	0%
Medio	47	47%	80	80%	76	76%	50	50%
Alto	49	49%	14	14%	24	24%	50	50%
Total	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Fuente: base de datos del instrumento de medición.

*f = Frecuencia y % = Porcentaje

Para las dimensiones del gobierno digital se estipuló la tabla 2 donde se obtuvo los siguientes resultados:

- En la dimensión Presencia, del gobierno digital, los usuarios mencionan que el nivel predominante es el Alto con 49%, el nivel que continua es el Medio con 47% y por último el nivel Bajo tiene un 4%.
- En la dimensión Interacción, del gobierno digital, los usuarios mencionan que el nivel predominante es el Medio con 80%, el nivel que continua es el Alto con 14% y por último el nivel Bajo tiene un 6%.
- En la dimensión Transacción, del gobierno digital, los usuarios mencionan que el nivel predominante es el Medio con 76%, el nivel que continua es el Alto con 24% y por último el nivel Bajo no hubo usuarios que indicaran ese nivel.
- En la dimensión Transformación, del gobierno digital, los usuarios mencionan que los niveles Medio y Alto tienen el mismo porcentaje con un 50% y no hubo usuarios que indicaron un nivel Bajo.

Tabla 3
Nivel de Satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	4%
Medio	79	79%
Alto	17	17%
Total	100	100%

Fuente: base de datos del instrumento de medición

De la tabla 3, en función a la percepción de los usuarios mencionan que el nivel predominante es el Medio con 79%, el nivel que continua es el Alto con 17% y por último el nivel Bajo tiene un 4%.con respecto a la Satisfacción del Usuario.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario

	Percepciones		Responsabilidad		Seguridad		Atención	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	4%	6	6%	4	4%	9	9%
Medio	96	96%	92	92%	82	82%	85	85%
Alto	0	0%	2	2%	14	14%	6	6%
Total	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Fuente: base de datos del instrumento de medición

*F = Frecuencia y % = Porcentaje

Para las dimensiones de la satisfacción del usuario se estipuló la tabla 4 donde se obtuvo los siguientes resultados:

- En la dimensión Percepciones, de la satisfacción del usuario, se pudo obtener que el nivel predominante es el Medio con 96%, el nivel que continúa es el Bajo con 4% y no hubo usuarios que mencionen un nivel Alto.
- En la dimensión Responsabilidad, de la satisfacción del usuario, se pudo obtener que el nivel predominante es el Medio con 92%, el nivel que continúa es el Bajo con 6% y por último el nivel Alto tiene un 2%.
- En la dimensión Seguridad, de la satisfacción del usuario, se pudo obtener que el nivel predominante es el Medio con 82%, el nivel que continúa es el Alto con 14% y por último el nivel Bajo tiene un 4%
- En la dimensión Atención, de la satisfacción del usuario, se pudo obtener que el nivel predominante es el Medio con 85%, el nivel que continúa es el Bajo con 9% y por último el nivel Alto tiene un 6%

Tabla 5.

Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D. Presencia	0,254	100	0,000
D. Interacción	0,234	100	0,000
D. Transacción	0,162	100	0,000
D. Transformación	0,233	100	0,000
V. Gobierno Digital	0,160	100	0,000
D. Percepción	0,202	100	0,000
D. Responsabilidad	0,172	100	0,000
D. Seguridad	0,210	100	0,000
D. Atención	0,138	100	0,000
V. Satisfacción Del Usuario	0,116	100	0,002

Al verificar los resultados de la prueba de normalidad se pudo evidenciar que los datos no tienen una distribución normal tanto en sus variables como en las dimensiones, es por ello, que se sugiere emplear la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

Tabla 6

Relación entre gobierno digital y las dimensiones de la satisfacción del usuario

	Satisfacción del usuario	Rho(spearman)	Sig.(p)
	Percepción	0.482**	0.000
Gobierno digital	Responsabilidad	0.522**	0.000
	Seguridad	0.443**	0.000
	Atención	0.550**	0.000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: base de datos del instrumento de medición.

Para el análisis inferencial del gobierno digital y las dimensiones de la satisfacción del usuario se estableció bajo el parámetro de la correlación de Spearman y se obtuvo el siguiente resultado:

- Si existe relación entre el gobierno digital y la dimensión percepción (rho=0.482 y el sig = 0.000) con un grado de relación moderado.
- Si existe relación entre el gobierno digital y la dimensión responsabilidad (rho=0.522 y el sig = 0.000) con un grado de relación moderado
- Si existe relación entre el gobierno digital y la dimensión seguridad (rho=0.443 y el sig = 0.000) con un grado de relación moderado
- Si existe relación entre el gobierno digital y la dimensión atención (rho=0.550 y el sig = 0.000) con un grado de relación moderado.

Tabla 7

Correlación entre Gobierno digital y Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
Gobierno digital	Correlación de Spearman	0.540**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de Datos del instrumento de medición.

Para el análisis de la tabla 7 que busca la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario se estableció bajo el parámetro de la correlación de spearman y se obtuvo el siguiente resultado.

Existe relación significativa y de grado moderado entre las dos variables de estudio ($\rho = 0.540$ y $\text{sig} = 0.000$), esto quiere decir que a mayor gobierno digital, mejor es la satisfacción del usuario de la corte superior de justicia del santa.

- Este resultado confirma y acepta la hipótesis del investigador quien afirma que:

Hi: Existe relación entre el Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

V. DISCUSIÓN

En este acápite se va a discutir los resultados obtenidos orientados a los objetivos, con otras investigaciones, partiendo de los objetivos específicos al general.

Con respecto al análisis y comparación del objetivo específico 1, que trata sobre el nivel de gobierno digital se puede apreciar que el nivel predominante es el Medio con 55%, el nivel que continua al predominante es el Alto con 41% y por último el nivel Bajo tiene un 4%. Además, se obtuvo los niveles de cada dimensión por lo cual en la dimensión presencia se pudo evidenciar que existe un nivel Alto que predomina con un 49%, seguido del nivel Medio con un 47% y un nivel Bajo con un 4%. En la dimensión interacción el nivel que se obtuvo como predominante fue el nivel Medio con un 80%, seguidamente el nivel Alto con un 14% y un nivel Bajo con 6%. En el nivel Transacción se obtuvo como nivel predominante al nivel Medio con un 76%, seguidamente del nivel Alto con un 24% y no se percibió un nivel Bajo. En el nivel transformación percibieron que existe un nivel Medio y Alto en un mismo porcentaje 50% y no se apreció ningún porcentaje en el nivel Bajo.

Todo eso parte porque el estado ha invertido para la implementación del gobierno digital en las entidades públicas como el Poder Judicial, pero todavía no se logra el 100% de satisfacción en la implementación, porque existen factores que limitan la aceptación y satisfacción del gobierno digital. Estos resultados coinciden con los de Pérez (2017), ya que en su investigación pudo evidenciar que la implementación del gobierno digital (antes llamado gobierno electrónico) no se ha podido implementar a cabalidad por diferentes factores que impiden su desarrollo, también reporta que la falta de interacción y aprendizaje genera también impedimento para el desarrollo del gobierno digital. También coincide con los resultados obtenidos a Cesetti (2016) quien pudo concluir que el gobierno digital se está implementado en algunas entidades ya que se ha logrado legislar a través de la utilización y consolidación de las innovaciones.

Pero eso no quiere decir que sea óptima la implementación, porque se evidencia todavía una falta que genere una compensación en cuanto a las necesidades de los ciudadanos en la comunidad, más allá de la productividad y la idoneidad buscadas, vigilar una legislatura fijada en el nativo. Por otro lado, también

Arias y Laica (2015) mencionan en su investigación que para desarrollar las TIC's de forma óptima, el gobierno necesita implementar el gobierno digital ya que es clave del desarrollo tecnológico y por ende mejorar los aspectos sociales y financieros de la comunidad. Situándose en la misma línea tenemos a Labán y Dávila (2014), quienes en su investigación concluyeron que, el gobierno digital alcanza un nivel medio con respecto a la percepción de los participantes. En cambio existe contradicción con los trabajos presentados por Reynoso (2017), quien concluyó que el gobierno digital no se ha implementado correctamente ya que se encontró deficiencias en la interacción (67,27%).

Así también Rojas (2019) en su investigación pudo evidenciar que el nivel alcanzado en el gobierno electrónico fue el deficiente con un 42,6%. Otra de las investigaciones que contrasta con los resultados es el estudio desarrollado por Fernández (2017) quien obtuvo como resultado que, el 70,6 % menciona que existe una buena interacción de gobierno electrónico, ya que en dicha entidad existe una página web y medios tecnológicos que brindan satisfacción entre los participantes además se evidenció que el 61,7% de los participantes indican que también es bueno la transacción del gobierno digital.

Para reforzar con sustento teórico todo lo comparado tenemos a Holden y Millett, (2015) quien define al gobierno digital antes llamado gobierno electrónico como una de las mejores alternativas direccionadas al sector público con el fin de establecer la conexión entre el estado y la población. Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2013) consolida lo indicado por Holden y Millett ya que el gobierno digital trata de unificar a las diversas entidades con el fin de disminuir el tiempo de espera y agilizar los procesos para la comodidad del usuario. Es por ello que después de hacer la comparación entre todos los actores se puede reflejar que todavía existe falencia entorno a la implementación del gobierno digital en la Corte Superior de Justicia del Santa por que no ha alcanzado el 100% de aceptación por parte de los usuarios y esto es a consecuencia de diferentes factores tales como la poca difusión, el poco conocimiento de las herramientas tecnológicas entre otros. Es por ello que aunque la percepción de los usuarios es buena, se debe mejorar en la implementación de diferentes estrategias, para generar mayor aceptación del gobierno digital y con ello optimizar el gobierno digital.

Para el análisis del segundo objetivo específico, que trata sobre el nivel de satisfacción del usuario se pudo apreciar que el nivel predominante es el nivel predominante es el Medio con 79%, el nivel que continua es el Alto con 17% y por último el nivel Bajo tiene un 4%. Además se obtuvo los niveles de cada dimensión por lo cual en la dimensión percepciones se pudo apreciar que el nivel que predomina más es el Medio con 96%, el nivel que continúa es el Bajo con 4% y no hubo usuarios que mencionen un nivel Alto. En la dimensión Responsabilidad se pudo obtener que el nivel predominante es el Medio con 92%, el nivel que continúa es el Bajo con 6% y por último el nivel Alto tiene un 2%. En la dimensión Seguridad de la satisfacción del usuario, se pudo obtener que el nivel predominante es el Medio con 82%, el nivel que continúa es el Alto con 14% y por último el nivel Bajo tiene un 4%. Y En la dimensión Atención de la satisfacción del usuario, se pudo obtener que el nivel predominante es el Medio con 85%, el nivel que continúa es el Bajo con 9% y por último el nivel Alto tiene un 6%.

Estos resultados se relacionan con lo obtenido Rojas (2019) quien en su investigación encontró que el nivel predominante de la satisfacción del usuario fue el de regular con 41,7%. Por otra parte, Fernández (2017) quien en su investigación pudo recoger información que al procesarlo estadísticamente se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción del usuario es buena aunque no todos reflejaron esa condición, es por ello que se insta seguir mejorando y optimizando procesos para que se establezca un óptimo y excelente nivel de satisfacción. En cambio Vidal, García, Hernández y Flores (2018) contradice dicho resultado ya que en su artículo sobre la satisfacción del usuario se pudo obtener que, el 81.1% mencionó que se sintieron muy satisfecho con el servicio y un 76.2% mencionan que también se sienten satisfecho con el tiempo de espera esto quiere decir que las estrategias y la implementación de ciertos servicios si han dado sus frutos y han generado una buena y positiva percepción frente a los usuarios finales.

Todo lo encontrado y analizado se sustenta bajo la teoría de Kotler (2003) menciona que la satisfacción es parte de la percepción del usuario que lo relaciona con el beneficio obtenido hacia un servicio o producto, en función de la perspectiva que tenía inicialmente, otra de las teorías que refuerzan lo obtenido es lo que indica

Pérez (2010) quien indica que la satisfacción es el impacto que tiene una persona al interactuar con una herramienta tecnológica como una página web de una entidad pública y a partir de ello es la preferencia de dicha interacción. A partir de las comparaciones y bajo el criterio de los sustentos teóricos se puede indicar que todavía no se logra establecer a cabalidad la satisfacción del usuario, ya que hay limitantes que no hacen posible la optimización de la percepción de los usuarios, y de los limitantes es la responsabilidad ante el manejo de las herramientas tecnológicas que implementan al gobierno electrónico y esto repercute en gran medida a la percepción sobre la satisfacción del usuario. Se puede percibir según los que participaron en la encuesta que el nivel es medio, y esto parte porque los usuarios no se sienten completamente satisfechos ya que existe diferentes factores que no ayudan a lograr el nivel deseado.

Para el análisis del tercer objetivo específico, que trata sobre la relación entre el gobierno digital y las dimensiones de la satisfacción del usuario se obtuvo los siguientes resultados, con respecto a la dimensión percepción de la satisfacción del usuario se encontró que si existe relación con el gobierno digital ($r=0.482$ y el sig = 0.000) con un grado de relación moderado. En la dimensión responsabilidad de la satisfacción del usuario se encontró que existe relación con el gobierno digital ($r=0.522$ y el sig = 0.000) con un grado de relación moderado. Con respecto a la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario se pudo encontrar que existe relación directa y muy significativa ($r=0.443$ y el sig = 0.000) en grado moderado. Y por último en la dimensión atención de la satisfacción del usuario se pudo encontrar que existe relación directa y muy significativa ($r=0.550$ y el sig = 0.000) en grado moderado.

Estos resultados coinciden con lo investigado por Rojas (2019) quien tuvo como resultado que en las dimensiones (responsabilidad, seguridad y atención) de la satisfacción del usuario presentan una correlación altamente significativa con la variable gobierno electrónico. Además el sustento teórico parte por Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2013) quien considera que, teóricamente se relacionan las dimensiones de la satisfacción con el gobierno digital ya que la interacción de las herramientas digitales que ayudan a la unificación de diferentes entidades

genera que el tiempo de espera sea menor causando comodidad entre los usuarios, otro de los sustentos parte por Choi, Kang, y Kim (2019) quienes alegan que la administración orientada a la utilización de herramientas tecnológicas que son parte del gobierno digital brindan mayor transparencia en los procesos y esto genera mayor confianza y por ende mejora la percepción del ciudadano causando mayor satisfacción fortaleciendo todas sus dimensiones.

Para el análisis del objetivo general, que trata sobre la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de usuario se obtuvo el siguiente resultado, a partir del procedimiento estadístico de la prueba de correlación de Rho de Spearman establece que si existe relación significativa y de grado moderado entre las dos variables de estudio ($r = 0.540$ y $\text{sig} = 0.000$), esto quiere decir que a mayor gobierno digital, mejor es la satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa o a deficiente gobierno digital va a generar insatisfacción en el usuario final. Estos resultados son corroborados por Fernández (2017) quien también desarrolló una investigación similar y obtuvo como resultado que, existe relación entre ambas variables con $r = .276$, con una $p=0.000$ ($p < .05$) con un grado bajo.

También Rojas (2019) en su investigación sobre el gobierno electrónico y su relación con la satisfacción del usuario, logró establecer según la percepción de los participantes que, existe una correlación positiva y considerable ($\text{rho} = 0.672$), entre las dos variables de estudio. Por otro lado, se puede apreciar que Muda, Afrina & Erlina, (2019) también refleja algo similar a lo encontrado ya que menciona que en Indonesia hubo un estudio donde la satisfacción del usuario está ligada con la calidad del sistema y la información, esto quiere decir que toda acción debe repercutir en forma positiva al ciudadano y esto se debe evidenciar y parte de esta información induce que existe una relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario. A partir de ello se puede percibir que la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario es buena y esto genera que se estudie más afondo dichas variables, para generar mayor alcance y se pueda determinar estrategias que mejoren la relación y conlleven a una mejor apreciación.

VI. CONCLUSIONES

Después de haber obtenido los resultados estadísticos y discutidos se puede concluir en los siguientes puntos:

- Primera:** Se establece bajo la prueba no paramétrica de Rho de Spearman que si existe relación significativa ($\text{sig} = 0.000$) y de grado moderado ($r = 0.540$) entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario, es por ello que, a mayor gobierno digital, mejor es la satisfacción del usuario y por el contrario a menor o deficiente gobierno digital va a generar insatisfacción en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa.
- Segunda:** Se pudo establecer el nivel del gobierno digital el cual arrojo que un 55% de los participantes indicaran un nivel medio, esto quiere decir que, aunque ya se ha dado la implementación del gobierno digital, aún falta mejorar ciertos aspectos como la interacción (80% nivel medio) y la transacción (76% en nivel medio) de los usuarios para así mejorar la percepción de dichos participantes.
- Tercera:** Se pudo establecer el nivel de satisfacción del usuario según los participantes es el medio con 79% y esto parte porque no se percibe una implementación óptima del gobierno digital, el cual genera un poco de incomodidad en los usuarios, además existen factores que limitan la satisfacción plena del usuario y esto causa que la percepción no sea la mejor (nivel predominante es el medio con 96%), así también con la responsabilidad (nivel predominante es el medio con 92%).
- Cuarta:** Se demostró que, si existe relación significativa, positiva ($\text{sig} = 0.000$) entre el gobierno digital y las dimensiones (percepción, responsabilidad, seguridad y atención) de la variable satisfacción del usuario, en grado moderado ($r=0.482$, $r=0.522$, $r=0.443$ y $r=0.550$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al Presidente, de la Corte Superior de Justicia, implementar mejores mecanismos que ayuden en la implementación total y óptima del gobierno digital para mejorar la percepción de los usuarios y obtener una satisfacción completa ya que se pudo evidenciar que si existió relación entre dichas variables, esta implementación obedece por ejemplo a una mejor capacitación del personal para el manejo adecuado de los servicios informáticos y de esa manera se efectivice la eficacia y eficiencia en la administración de justicia.

Segunda: Al Gerente de Administración y a las Jefaturas buscar estrategias (difusión, manejo, orientación, entre otros) que ayuden en mejorar la percepción del gobierno digital entre los usuarios ya que se pudo evidenciar que existe un nivel medio con respecto al gobierno digital.

Tercera: A los usuarios, generar mayor compromiso en aprender de las nuevas herramientas tecnológicas con el fin de realizar los procedimientos a cabalidad y obtener mayor beneficio en los procesos y disminución en tiempo de espera, ya que se observó un nivel medio en la satisfacción del usuario.

Cuarta: A los futuros investigadores, buscar diseños de investigación, así como otros enfoques que aumenten el conocimiento de las variables de estudio ya que en esta investigación se demostró que si hay relación entre las variables.

REFERENCIAS

- Allauca, W. (2017). *Gobierno Electrónico como herramienta de Transparencia en la Gestión Pública de los Gobiernos Locales de la Región Ancash 2014-2015*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal). Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>.
- Amoroso, Y. (01 de setiembre 2014). *Gobierno electrónico: propuesta metodológica de desarrollo y evaluación*. Observatorio Iberoamericano de protección de datos. Recuperado de: <http://oiiprodat.com/2014/09/01/gobierno-electronico-propuesta-metodologica-de-desarrollo-y-evaluacion/>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Editorial Episteme.
- Arias, J. y Laica S. (2015). *Análisis de la implementación del gobierno electrónico en ecuador*. (Tesina) Recuperado de: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30146/D-84662.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arroyo Chacón, M. P. A. J. I. (2013). Marco jurídico-administrativo del gobierno digital en Costa Rica. *Revista de Derecho Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, 10, 5–24. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7505112.pdf>
- Assessing the Progress of the UN Member States (2002) Benchmarking E-Government A Global Perspective. New York. Recuperado de: www.unpan.org/egovernment2.asp
- Banco Mundial. (2014) *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Resultados del sector*. Washington - EE.UU. recuperado <https://www.bancomundial.org/es/results/2013/04/13/ict-results-profile>

- Baroudi, J., Olson, M. & Ives, B. (1986). An Empirical Study of the Impact of User Involvement on System Usage and Information Satisfaction. *Communication of ACM*, 29(3), 232-239.
- Camisón, G. (2006). Satisfacción del usuario. (1°Ed). Mexico: McGraw-Hill
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Cegarra, J. (2012). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cesetti, A. (2016). *Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina)*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Sur). Argentina .Recuperado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/3769/5/Tesis%20Magister%20Angela%20Cesetti%20Redes%20Sociales.pdf>
- Chávez P., Matzumura J., Gutiérrez H. y Mendoza D. (2019). Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(2), 49-56. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n2.07>
- Choi, Y., Kang, H., Kim, M. (2019). Influences of Electronic Civil Service Usage on Trust in Government. *인문논총*, 48(0), 83–101. *Corea Del Sur*. Recuperado: <http://www.papersearch.net/thesis/article.asp?Key=3659778>.
- Diario el peruano (4 de mayo de 2019). Avances en el gobierno digital. Recuperado de: <http://www.elperuano.pe/noticia-avances-el-gobierno-digital-79206.aspx>
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government

adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, 34(2), 211–230.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730103X#!>

Fernández, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Lima – Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/60111/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gil-Garcia, J.; Dawes, S., Pardo, T. (2017) *Digital goverment and public management research: finding the crossroads*. Mexico. Recuperado: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.132718>.

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of E-government in the municipalities: Evidence from the chilean case. [Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades evidencia del caso chileno] *Gestion y Política Publica*, 29(1), 97-129. doi:10.29265/gypp.v29i1.658

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education

Holden, T., Millett. G. (2015). *E-Gobierno como propensión a la transformación de las Administraciones Públicas*. Lima- Perú.

Karaim, N. A., & Inal, Y. (2019). Usability and accessibility evaluation of Libyan government websites. *Universal Access in the Information Society*, 18(1), 207–216. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10209-017-0575-3>

Kotler, P. (2003). *Los 80 conceptos esenciales de Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.

- Labán, J.; Dávila, D. (2014), *Participación ciudadana relacionada con el gobierno electrónico en la Municipalidad de san isidro, 2013*”, Lima-Perú.
- Lee-Geiller, S., & Lee, T. (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2), 208–225.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X18302752#!>
- Linares J. y Mallma G. (2019). *Metodología de la Investigación. "Has que tu esfuerzo valga: la tesis sin complicaciones"*. Universidad Cesar Vallejo. Perú: Gráfica Real S.A.C.
- Majeed, M. & Shah, A. (2018). An Empirical Analysis of Economic Performance of Asian Economies: The Role of Electronic Government. *Review of Economics and Development Studies*, 91(4).
https://www.researchgate.net/publication/327762471_An_Empirical_Analysis_of_Economic_Performance_of_Asian_Economies_The_Role_of_Electronic_Government.
- Mayta y León. (2009). *El uso de las TIC en la enseñanza profesional*. Recuperado de: https://www.redalyc.org/html/816/81620150008/?fbclid=IwAR0S7Dg4bTWIBzkk3oEluTyG8tsBhALV_GEJZT41ae4ey8aMMrjuNg0YbX4.
- Muda, I., Afrina, A., & Erlina. (2019). Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system. *Contaduría y Administración*, 64(2), 1–24.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1667>.
- Najm, H., Tavallaee, R. (2018). *Investigating the effect of electronic government in realizing social justice in Iraq. Irak* .Recuperado: <http://pubs.ascee.org/index.php/businta/article/view/112>.Narczyz Roztocki and Poitr Soja are the accepting Editors for this article.
- Nanos I., Manthou V., Androutsou E. (2019) Cloud Computing Adoption Decision in E-government. In: Sifaleras A., Petridis K. (eds) Operational Research in the Digital Era – ICT Challenges. Springer Proceedings in

Business and Economics. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-95666-4_9

Narrea, F. (2017). *Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI*. (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú). http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NA RREA%20LAURA_FRACNISCO_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)*, Santiago de Chile. Recuperado el 26 de 02 de 19, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf

ONU (2016). El gobierno electrónico ayuda a incrementar la eficacia de los países. Recuperado de <https://www.un.org/es/development/desa/news/administration/e-government-tanzania.html>

Organisation for Economic Co-Operation and Development (OCDE) (2007). *Perspectivas de la OCDE sobre la economía digital*. México.

Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2018). *Impulsar E-Gobierno para apoyar la transformación hacia sociedades sostenibles resilientes*. Nueva York-EE.UU.

Pérez, Begoña (2010). *Validity of delone and Mclean's model of information systems success at the website level of analysis*. The E.J. Ourso College of Business Information Systems and Decision Sciences, 128

Pérez, L (2017). *El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias*. (Maestría, Instituto de altos estudios nacionales Universidad de Postgrado Del Estado), Ambato - Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4620/1/TESIS-LUZ%20CARMITA%20PEREZ%20BUENA%C3%91O.pdf>

- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2013). Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC. Lima-Perú. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Reynoso, O. (2017). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rojas E. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote, 2019*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39676/Rojas_NEP%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, A. S., Molina, P. B., & Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura*, 15(1), 39–53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559444>
- Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. (2019). Evaluating the development of E-government in Indonesia. *Proceedings of the 2nd International Conference on Software Engineering and Information Management*, 254–258. New York, NY, USA: Association for Computing Machinery. <https://dl.acm.org/citation.cfm?id=3305191>
- Sánchez, H y Reyes C. (2015) *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* Editorial Business Support Aneth S.R.L
- Sanchez, H., Reyes & Mejía (2018). *Manual de términos en una investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. Vicerrectorado de investigación. Junio 2018. Lima. Perú.

- Tibilova, G. S., Ovcharenko, A. V., Stankova, E. N., & Dyachenko, N. V. (2019). The electronic government of st.-Petersburg as relevant experience of construction of digital economy. En *Computational Science and Its Applications – ICCSA 2019* (pp. 357–371). Cham: Springer International Publishing. <https://pureportal.spbu.ru/en/publications/the-electronic-government-of-st-petersburg-as-relevant-experience>
- Toro-García, A., Gutiérrez-Vargas, C., y Correa-Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>.
- Twizeyimana, J.; Andersson A. (2019). *The public value of E-Government – A literature review. Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>.
- Valderrama S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial, San Marcos. Lima - Perú
- Vergara Schmalbach, J. C., Quesada Ibargüen, V. M., & Maza Ávila, F. J. (2018). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. *Revista de Metodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 26, 203–219.
- Vidal Pérez, F., García Rojas, E., Hernández Camas, A., & Flores Castillo, K. M. (2018). Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. *Revista de Sanidad Militar*, 72(1), 24–31.
- Viega, M. (2010). El desarrollo del Gobierno Electrónico en Uruguay. Uruguay.
- Vogt, H. (2004) *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Welp, Y. (2008). América Latina en la era del gobierno electrónico. Análisis de la introducción de nuevas tecnologías para la mejora de la democracia y el gobierno. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (41), 173-192. https://www.researchgate.net/publication/281216860_America_Latina_en_la_era_del_gobierno_electronico_Analisis_de_la_introduccion_de_nuevas_tecnologias_para_la_mejora_de_la_democracia_y_el_gobierno/citation/download.

White, T. (1978) Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios. *Ciencia bibliotecaria*, 2 (2): 78-85. Dic.

Zeithalm, V.; Berry, L., & Parasuraman, A. (1993) The nature and determinants of customer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

ANEXOS

ANEXO 5: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión del gobierno digital	Considerado con el uso de las tecnologías para proporcionar información a los usuarios a través de manera de equipos tecnológicos, computadoras, celulares, tables, etc (Viega, 2010)	Es el manejo por medio del internet para proporcionar información a la población y que se encuentren al alcance de todos y deben estar orientadas según las dimensiones. A partir de ello se medirá aplicando un instrumento de recolección de datos que consta de 15 ítems, y se establecerá una escala de Likert con puntuaciones del 1 al 4 donde el 1 es nunca y el 4 es siempre.	Presencia	Portal web de la institución	1-3 ítems	Ordinal: Bajo (15-30) Medio (31-45) Alto (46-60)
				Transparencia		
			Interacción	Comunicación externa	4-7 ítems	
				Comunicación Interna		
				Comunicación de entretenimiento		
			Transacción	Pago electrónico	8-11 ítems	
				Consultas de trámites en Línea		
Transformación	Innovaciones Tecnológicas	12-15 ítems				

				Rediseños de Procesos		
Satisfacción del Usuario	Es una sensación mental, ante las soluciones intelectuales, materiales y emocionales en la aceptación de una necesidad o deseo de una información, (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1993).	La Satisfacción del Cliente será medida a través de las siguientes dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y de satisfacción.	Percepciones	Resultados	1-4 ítems	Ordinal: Bajo (15-30) Medio (31-45) Alto (46-60)
				Percepciones		
				Desempeño		
			Responsabilidad	Tiempo de respuesta	5-8 ítems	
				Mantiene orden en su área de trabajo		
			Seguridad	Trato del personal	9-11 ítems	
				Identifica las necesidades del usuario.		
			Atención	Acepta sugerencias y recomendaciones	12-15 ítems	
				Tiempo de respuesta		
				Predisposición a dar respuestas a tus dudas		

ANEXO 6: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

La encuesta es anónima, y forma parte de un proyecto de investigación. Tiene por finalidad el acopio de información acerca del Gobierno Digital. Por favor, responda con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características sobre gobierno digital; cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta que debes calificar. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			
	Gobierno Digital	Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Dimensión Presencia					
01	Considera que los trámites documentarios se pueden presentar digitalmente por el portal institucional web				
02	La información requerida por el ciudadano es accesible por el portal institucional web				
03	La información que se recibe del Poder Judicial es clara y transparente				
Dimensión Interacción					
04	Los comunicados del Poder Judicial son masivos, son claros y con mucha precisión				
05	Obtienes respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo institucional del Poder Judicial				
06	Los trabajadores del Poder Judicial te atienden de manera cordial, amable y te ayudan absolver tus consultas				
07	Los trabajadores del Poder Judicial te permiten sentirte cómodo mientras esperas tú atención				
Dimensión Transacción					
08	Accede a contenidos del sitio web desde un celular y haces tus pagos para tus trámites vía online				
09	En alguna oportunidad recibiste información a tu teléfono del Poder Judicial				
10	Considera que el tramite online es importante en el Poder Judicial				
11	Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online en el Poder Judicial				
Dimensión Transformación					
12	El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externos				
13	EL poder Judicial actualiza la información de los trámites administrativos				
14	Considera que los trámites en línea agilizan la gestión en el Poder Judicial				
15	Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión.				
Muy amable por su cooperación					

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL
CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO**

1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar el Gobierno Digital
2) Autor:	Víctor Jack Ojeda Vargas
3) N° de ítems	15
4) Administración	Individual
5) Duración	40 minutos
6) Población	Usuarios que interactúan en la Corte Superior de Justicia
7) Finalidad	Evaluar el Gobierno Digital en la Corte Superior de Justicia del Santa.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones: I. Presencia (ítems 1, 2, 3); II. Interacción (ítems 4, 5, 6, 7); III. Transacción (ítems 8, 9, 10, 11); IV. Transformación (ítems 12, 13, 14, 15). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el Gobierno Digital a través de la percepción de los usuarios que interactúan con la Corte Superior de Justicia, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 usuarios con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0,918$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en gestión pública y con experiencia en la metodología de la investigación.</p>
11) Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Bajo [15 – 26], regular [27 – 48] y Alto [49 – 60]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los usuarios para efectos del análisis de la investigación.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ÍTEMS
DIM 1	Presencia	1, 2, 3
DIM 2	Interacción	4, 5, 6, 7
DIM 3	Transacción	8, 9,10, 11
DIM 4	Transformación	12, 13, 14, 15

Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel Bajo está dado en percentil 25, el nivel Medio percentil 50, y el nivel Alto percentil 75.

Niveles	A nivel de variable	A NIVEL DE LAS DIMENSIONES			
		DIM 1	DIM 2	DIM 3	DIM 4
Alto	49 – 60	10 – 12	14 – 16	14 - 16	14 - 16
Medio	27 – 48	6 – 9	7 – 13	7 – 13	7 – 13
Bajo	15 – 26	3 – 5	4 – 6	4 – 6	4 – 6

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La encuesta es anónima, y forma parte de un proyecto de investigación. Tiene por finalidad el acopio de información acerca de la Satisfacción del usuario. Por favor, responda con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características sobre satisfacción del usuario; cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta que debes calificar. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			
	Satisfacción del Usuario	Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Dimensión Percepciones					
01	Los resultados luego de un trámite en el poder judicial le satisface				
02	Los resultados de un trámite en el Poder Judicial se reciben en la fecha programada.				
03	Considera que los trabajadores dan solución a sus trámites				
04	Considera que el desempeño de los trabajadores cumple con sus expectativas.				
Dimensión Responsabilidad					
05	Los trabajadores brindan respuesta en el tiempo y fecha programada.				
06	Los trabajadores le escuchan y le dan su tiempo para que Ud. Pregunte				
07	Usted considera que los trabajadores cumplen con su labor en el puesto que ocupa				
08	Los trabajadores del poder judicial están capacitados para el puesto que desempeñan.				
Dimensión Seguridad					
09	Se siente seguro cuando hace un trámite frente a un trabajador o por la página web.				
10	Considera que los trámites realizados por el portal web o en forma física son seguros.				
11	Considera que los trabajadores identifican rápidamente tus necesidades al momento de conversar.				
Dimensión Atención					
12	Los trabajadores saben escuchar y reciben consejos u observaciones.				
13	Los trabajadores del poder judicial son rápidos para dar respuesta a tus inquietudes				
14	Los trabajadores del poder judicial siempre están en su puesto de trabajo				
15	Los trabajadores del poder judicial están predispuesto a absolver tus dificultades cuando uno de sus compañeros no lo puede hacer				

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO

12)Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario
13)Autor:	Víctor Jack Ojeda Vargas
14)N° de ítems	15
15)Administración	Individual
16)Duración	40 minutos
17)Población	Usuarios que interactúan en la Corte Superior de Justicia
18)Finalidad	Evaluar la satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia del Santa.
19)Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
20)Codificación:	Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones: I. Percepciones (ítems 1, 2, 3, 4); II. Responsabilidad (ítems 5, 6, 7, 8); III. Seguridad (ítems 9, 10, 11); IV. Atención (ítems 12, 13, 14, 15). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.
21)Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la satisfacción del usuario a través de la percepción de los usuarios que interactúan con la Corte Superior de Justicia, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 usuarios con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.937$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en gestión pública y con experiencia en la metodología de la investigación.</p>
22)Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Bajo [15 – 26], regular [27 – 48] y Alto [49 – 60]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los usuarios para efectos del análisis de la investigación.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ÍTEMS
DIM 1	Percepciones	1, 2, 3, 4
DIM 2	Responsabilidad	5, 6, 7, 8
DIM 3	Seguridad	9,10, 11
DIM 4	Atención	12, 13, 14,15

Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel Bajo está dado en percentil 25, el nivel Medio percentil 50, y el nivel Alto percentil 75.

Niveles	A nivel de variable	A NIVEL DE LAS DIMENSIONES			
		DIM 1	DIM 2	DIM 3	DIM 4
Alto	49 – 60	14 - 16	14 - 16	10 – 12	14 - 16
Medio	27 – 48	7 – 13	7 – 13	6 – 9	7 – 13
Bajo	15 – 26	4 – 6	4 – 6	3 – 5	4 – 6

ANEXO 7: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Confiabilidad del Instrumento para medir el gobierno digital

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,918	15

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GD1	48,20	108,600	0,608	0,914
GD2	48,07	106,067	0,722	0,910
GD3	48,13	106,124	0,614	0,913
GD4	47,60	112,257	0,451	0,918
GD5	48,13	98,695	0,783	0,907
GD6	48,00	118,571	0,025	0,931
GD7	48,00	114,571	0,223	0,924
GD8	47,80	109,457	0,477	0,917
GD9	47,47	100,267	0,853	0,905
GD10	47,93	97,924	0,843	0,905
GD11	47,93	102,067	0,797	0,907
GD12	48,13	94,695	0,916	0,901
GD13	48,40	95,829	0,810	0,906
GD14	47,60	109,829	0,536	0,915
GD15	48,20	105,600	0,712	0,910

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario para medir el gobierno digital” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 personas, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 15 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de Crombach del instrumento es de 0.918, en promedio. Por lo que se considera que el Cuestionario para medir el nivel del gobierno digital es confiable.

Confiabilidad del Instrumento para medir la satisfacción del usuario

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,937	15

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
SU1	54,60	84,114	0,901	0,926
SU2	54,60	103,400	0,128	0,946
SU3	54,27	89,924	0,818	0,929
SU4	54,40	88,400	0,755	0,931
SU5	54,27	100,352	0,429	0,939
SU6	54,40	92,971	0,667	0,934
SU7	54,40	92,543	0,761	0,931
SU8	54,27	92,638	0,613	0,935
SU9	53,87	97,410	0,602	0,935
SU10	54,07	94,067	0,666	0,934
SU11	54,33	85,238	0,931	0,925
SU12	54,20	98,457	0,633	0,935
SU13	54,27	93,210	0,691	0,933
SU14	54,07	90,781	0,795	0,930
SU15	53,87	91,267	0,842	0,929

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario para medir la satisfacción del usuario” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 personas, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 15 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de Cronbach del instrumento es de 0.937, en promedio. Por lo que se considera que el Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del usuario es confiable.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – GOBIERNO DIGITAL

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el Gobierno Digital

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 1: Gobierno Digital	Presencia	Portal web Institucional	Considera que los trámites documentarios se pueden presentar digitalmente por el portal institucional web				X		X		X		X			
			La información requerida por el ciudadano es accesible por el portal institucional web								X		X			
		Transparencia	La información que se recibe del Poder Judicial es clara y transparente						X		X		X			
	Interacción	Comunicación interna	Los comunicados del Poder Judicial son masivos, son claros y con mucha precisión				X		X		X		X			
			Obtienes respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo institucional del Poder Judicial								X		X		X	
		Comunicación externa	Los trabajadores del Poder Judicial te atienden de manera cordial, amable y te ayudan absolver tus consultas								X		X		X	
		Comunicación de entretenimiento	Los trabajadores del Poder Judicial te permiten sentirte cómodo mientras esperas tú atención								X		X		X	

Transacción	Medio de pago electrónico	Accede a contenidos del sitio web desde un celular y haces tus pagos para tus trámites vía online				X		X		X		X	
	Portal SAT móvil	En alguna oportunidad recibiste información a tu teléfono del Poder Judicial						X		X		X	
	Consultas de trámites en Línea	Considera que el tramite online es importante en el Poder Judicial						X		X		X	
		Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online en el Poder Judicial						X		X		X	
Transformación	Innovaciones Tecnológicas	El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externos				X		X		X		X	
	Rediseños de Procesos	EL poder Judicial actualiza la información de los trámites administrativos						X		X		X	
	Intercambio de Información Interinstitucionales	Considera que los trámites en línea agilizan la gestión en el Poder Judicial						X		X		X	
		Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión.						X		X		X	



Mgtr. Luis Marcelo Olivos Jimenez
DNI: 41769054

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GOBIERNO DIGITAL

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VÁLIDA Y CONFIABLE DEL GOBIERNO DIGITAL EN LOS USUARIOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

DIRIGIDO A: USUARIOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LUIS MARCELO OLIVOS JIMENEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



Mgtr. Luis Marcelo Olivos Jimenez
DNI: 41769054

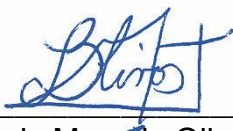
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 2: Satisfacción del Usuario	Percepciones	Resultados	Los resultados luego de un trámite en el poder judicial le satisface				X				X		X			
			Los resultados de un trámite en el Poder Judicial se reciben en la fecha programada.								X		X			
		Percepciones	Considera que los trabajadores dan solución a sus trámites								X		X		X	
		Desempeño	Considera que el desempeño de los trabajadores cumple con sus expectativas.								X		X		X	
	Responsabilidad	Tiempo de respuesta	Los trabajadores brindan respuesta en el tiempo y fecha programada.				X		X		X		X			
			Los trabajadores le escuchan y le dan su tiempo para que Ud. Pregunte								X		X		X	
		Mantiene orden en su área de trabajo	Usted considera que los trabajadores cumplen con su labor en el puesto que ocupa								X		X		X	
			Los trabajadores del poder judicial están capacitados para el puesto que desempeñan.								X		X		X	
	Seguridad	Trato del personal	Se siente seguro cuando hace un trámite frente a un trabajador o por la página web.				X		X		X		X			
			Considera que los trámites realizados por el portal web o en forma física son seguros.								X		X		X	

		Identifica las necesidades del usuario.	Considera que los trabajadores identifican rápidamente tus necesidades al momento de conversar.						X		X		X	
Atención	Acepta sugerencias y recomendaciones	Los trabajadores saben escuchar y reciben consejos u observaciones.				X		X		X		X		
		Los trabajadores del poder judicial son rápidos para dar respuesta a tus inquietudes								X		X		
	Puesto de trabajo	Los trabajadores del poder judicial siempre están en su puesto de trabajo							X		X		X	
	Predisposición a responder las dudas	Los trabajadores del poder judicial están predispuesto a absolver tus dificultades cuando uno de sus compañeros no lo puede hacer							X		X		X	



Mgtr. Luis Marcelo Olivos Jimenez
DNI: 41769054

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VÁLIDA Y CONFIABLE DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

DIRIGIDO A: USUARIOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LUIS MARCELO OLIVOS JIMENEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



Mgtr. Luis Marcelo Olivos Jimenez

DNI:

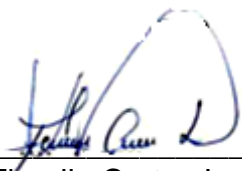
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – GOBIERNO DIGITAL

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el Gobierno Digital

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 1: Gobierno Digital	Presencia	Portal web Institucional	Considera que los trámites documentarios se pueden presentar digitalmente por el portal institucional web				X		X		X		X			
			La información requerida por el ciudadano es accesible por el portal institucional web										X		X	
		Transparencia	La información que se recibe del Poder Judicial es clara y transparente								X		X		X	
	Interacción	Comunicación interna	Los comunicados del Poder Judicial son masivos, son claros y con mucha precisión				X		X		X		X		X	
			Obtienes respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo institucional del Poder Judicial										X		X	
		Comunicación externa	Los trabajadores del Poder Judicial te atienden de manera cordial, amable y te ayudan absolver tus consultas								X		X		X	
		Comunicación de entretenimiento	Los trabajadores del Poder Judicial te permiten sentirte cómodo mientras esperas tú atención								X		X		X	

Transacción	Medio de pago electrónico	Accede a contenidos del sitio web desde un celular y haces tus pagos para tus trámites vía online				X		X		X		X	
	Portal SAT móvil	En alguna oportunidad recibiste información a tu teléfono del Poder Judicial						X		X		X	
	Consultas de trámites en Línea	Considera que el tramite online es importante en el Poder Judicial						X		X		X	
		Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online en el Poder Judicial						X		X		X	
Transformación	Innovaciones Tecnológicas	El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externos				X		X		X		X	
	Rediseños de Procesos	EL poder Judicial actualiza la información de los trámites administrativos						X		X		X	
	Intercambio de Información Interinstitucionales	Considera que los trámites en línea agilizan la gestión en el Poder Judicial						X		X		X	
		Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión.						X		X		X	



Ms. Fiorella Cortez Lopez

DNI: 44721006

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO PARA MEDIR EL GOBIERNO DIGITAL

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VÁLIDA Y CONFIABLE DEL GOBIERNO DIGITAL EN LOS USUARIOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

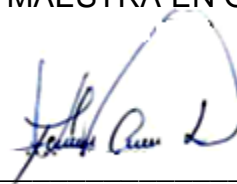
DIRIGIDO A: USUARIOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIORELLA CORTEZ LOPEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA



Ms. Fiorella Cortez Lopez

DNI: 44721006

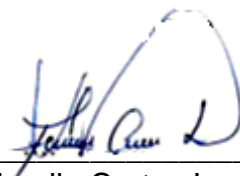
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 2: Satisfacción del Usuario	Percepciones	Resultados	Los resultados luego de un trámite en el poder judicial le satisface				X				X		X			
			Los resultados de un trámite en el Poder Judicial se reciben en la fecha programada.								X		X			
		Percepciones	Considera que los trabajadores dan solución a sus trámites								X		X		X	
	Responsabilidad	Tiempo de respuesta	Los trabajadores brindan respuesta en el tiempo y fecha programada.				X		X		X		X			
			Los trabajadores le escuchan y le dan su tiempo para que Ud. Pregunte								X		X		X	
		Mantiene orden en su área de trabajo	Usted considera que los trabajadores cumplen con su labor en el puesto que ocupa								X		X		X	
			Los trabajadores del poder judicial están capacitados para el puesto que desempeñan.								X		X		X	
	Seguridad	Trato del personal	Se siente seguro cuando hace un trámite frente a un trabajador o por la página web.				X		X		X		X			
			Considera que los trámites realizados por el portal web o en forma física son seguros.								X		X		X	

		Identifica las necesidades del usuario.	Considera que los trabajadores identifican rápidamente tus necesidades al momento de conversar.						X		X		X	
Atención	Acepta sugerencias y recomendaciones	Los trabajadores saben escuchar y reciben consejos u observaciones.				X		X		X		X		
		Los trabajadores del poder judicial son rápidos para dar respuesta a tus inquietudes								X		X		
	Puesto de trabajo	Los trabajadores del poder judicial siempre están en su puesto de trabajo							X		X		X	
	Predisposición a responder las dudas	Los trabajadores del poder judicial están predispuesto a absolver tus dificultades cuando uno de sus compañeros no lo puede hacer							X		X		X	



Ms. Fiorella Cortez Lopez

DNI: 44721006

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VÁLIDA Y CONFIABLE DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

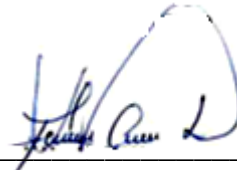
DIRIGIDO A: USUARIOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIORELLA CORTEZ LOPEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA



Ms. Fiorella Cortez Lopez

DNI: 44721006

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – GOBIERNO DIGITAL

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el Gobierno Digital

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 1: Gobierno Digital	Presencia	Portal web Institucional	Considera que los trámites documentarios se pueden presentar digitalmente por el portal institucional web				X		X		X		X			
			La información requerida por el ciudadano es accesible por el portal institucional web								X		X			
		Transparencia	La información que se recibe del Poder Judicial es clara y transparente						X		X		X			
	Interacción	Comunicación interna	Los comunicados del Poder Judicial son masivos, son claros y con mucha precisión				X		X		X		X			
			Obtienes respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo institucional del Poder Judicial								X		X		X	
		Comunicación externa	Los trabajadores del Poder Judicial te atienden de manera cordial, amable y te ayudan absolver tus consultas								X		X		X	
		Comunicación de entretenimiento	Los trabajadores del Poder Judicial te permiten sentirte cómodo mientras esperas tú atención								X		X		X	

Transacción	Medio de pago electrónico	Accede a contenidos del sitio web desde un celular y haces tus pagos para tus trámites vía online				X		X		X		X		
	Portal SAT móvil	En alguna oportunidad recibiste información a tu teléfono del Poder Judicial						X		X		X		
	Consultas de trámites en Línea	Considera que el tramite online es importante en el Poder Judicial						X		X		X		
		Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online en el Poder Judicial						X		X		X		
Transformación	Innovaciones Tecnológicas	El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externos				X		X		X		X		
	Rediseños de Procesos	EL poder Judicial actualiza la información de los trámites administrativos						X		X		X		
	Intercambio de Información Interinstitucionales	Considera que los trámites en línea agilizan la gestión en el Poder Judicial							X		X		X	
		Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión.							X		X		X	



Mgtr. Milagros Antonieta Olivos Jimenez

DNI: 40920535

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO PARA MEDIR EL GOBIERNO DIGITAL

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VÁLIDA Y CONFIABLE DEL GOBIERNO DIGITAL EN LOS USUARIOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

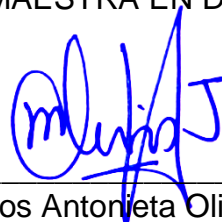
DIRIGIDO A: USUARIOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MILAGROS ANTONIETA OLIVOS JIMENEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRA EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



Mgtr. Milagros Antonieta Olivos Jimenez

DNI: 40920535

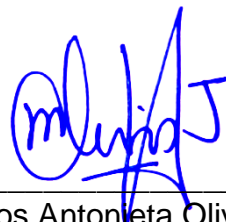
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 2: Satisfacción del Usuario	Percepciones	Resultados	Los resultados luego de un trámite en el poder judicial le satisface				X				X		X			
			Los resultados de un trámite en el Poder Judicial se reciben en la fecha programada.								X		X			
		Percepciones	Considera que los trabajadores dan solución a sus trámites								X		X		X	
		Desempeño	Considera que el desempeño de los trabajadores cumple con sus expectativas.								X		X		X	
	Responsabilidad	Tiempo de respuesta	Los trabajadores brindan respuesta en el tiempo y fecha programada.				X		X		X		X			
			Los trabajadores le escuchan y le dan su tiempo para que Ud. Pregunte								X		X		X	
		Mantiene orden en su área de trabajo	Usted considera que los trabajadores cumplen con su labor en el puesto que ocupa								X		X		X	
			Los trabajadores del poder judicial están capacitados para el puesto que desempeñan.								X		X		X	
	Seguridad	Trato del personal	Se siente seguro cuando hace un trámite frente a un trabajador o por la página web.				X		X		X		X			
			Considera que los trámites realizados por el portal web o en forma física son seguros.								X		X		X	

		Identifica las necesidades del usuario.	Considera que los trabajadores identifican rápidamente tus necesidades al momento de conversar.						X		X		X	
Atención	Acepta sugerencias y recomendaciones	Los trabajadores saben escuchar y reciben consejos u observaciones.				X		X		X		X		
		Los trabajadores del poder judicial son rápidos para dar respuesta a tus inquietudes								X		X		
	Puesto de trabajo	Los trabajadores del poder judicial siempre están en su puesto de trabajo							X		X		X	
	Predisposición a responder las dudas	Los trabajadores del poder judicial están predispuesto a absolver tus dificultades cuando uno de sus compañeros no lo puede hacer							X		X		X	



Mgtr. Milagros Antonieta Olivos Jimenez

DNI: 40920535

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VÁLIDA Y CONFIABLE DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

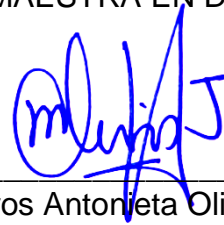
DIRIGIDO A: USUARIOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MILAGROS ANTONIETA OLIVOS JIMENEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRA EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



Mgtr. Milagros Antonieta Olivos Jimenez

DNI: 40920535

ANEXO 8: AUTORIZACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Santa
Oficina de Asesoría Legal

Curso de la Universalización de la Salud*

Chimbote, 30 de Noviembre del 2020

OFICIO N° 00017-2020-AL-CSJSA-PJ

Sr(a).

MAX DANNY ANDRE CARRASCO RUFASTO
Gerente de Administración Distrital

Presente. -

Asunto : SOLICITUD DE UCV.

Por disposición del Presidente de la Corte Superior de Justicia del Santa, tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de **REMITIR** el documento de la referencia, de fecha 15 de noviembre de 2020, emitido por la Dra. Rosa María Salas Sánchez, Jefa de la Escuela de Posgrado de La Universidad Cesar Vallejo, mediante el cual solicita autorización a favor del estudiante **VICTOR JACK OJEDA VARGAS**, para la aplicación de encuestas, entrevistas necesarias para el desarrollo de su tesis.

En tal sentido, se autoriza al estudiante Victor Jack Ojeda Vargas, para la aplicación de los instrumentos necesarios en la modalidad virtual, para el desarrollo de su tesis titulada, "Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020"; por lo cual, se le deberá brindar las facilidades necesarias.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

OSCAR RODOLFO SOSA OBEZO
Asesor (E) de Corte
Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Santa

C.C Universidad Cesar Vallejo



Firma
Digital

Firmado digitalmente por OSCAR
RODOLFO SOSA OBEZO
Asesor (E) de Corte
Fecha: 20/11/2020 13:12:45

ANEXO 9: BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES GOBIERNO DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

GD1	GD2	GD3	GD4	GD5	GD6	GD7	GD8	GD9	GD10	GD11	GD12	GD13	GD14	GD15	GOBIERNO_DIGITAL
3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	44
4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	48
3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	46
4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	53
3	3	3	3	2	2	2	3	1	4	3	3	3	4	4	43
3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	46
3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	49
1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	21
3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	4	46
4	2	2	3	1	3	2	1	3	4	4	3	1	3	4	40
4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	53
3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54
4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	4	4	46
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	57
4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	50
3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	38
3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3	3	40
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	44
3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	42
4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	49
3	2	3	3	2	2	2	4	1	4	3	3	2	2	4	40
4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	50

3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	46
4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	50
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
4	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	33
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	53
4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	48
4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	53
3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54
4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	4	4	46
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	57
4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	50
3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	44
4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	48
3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	46
4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	53
3	3	3	3	2	2	2	3	1	4	3	3	3	4	4	43
3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	46
3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	49
3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3	3	40
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	44
3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	42
4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	49
3	2	3	3	2	2	2	4	1	4	3	3	2	2	4	40
4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	50
3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	46
4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	50
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44

4	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	33
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	53
4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	48
4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	53
3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54
4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	4	4	46
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	57
4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	50
3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	44
4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	48
3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	46
4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	53
3	3	3	3	2	2	2	3	1	4	3	3	3	4	4	43
3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	46
3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	49
1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	21
3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	4	46
4	2	2	3	1	3	2	1	3	4	4	3	1	3	4	40
4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	53
3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54
4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	4	4	46
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	57
4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	50
3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	38
3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3	3	40
4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	48
4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	53

3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54
4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	4	4	46
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	57
4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	50
3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	44
4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	48
3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	46
4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	53
3	3	3	3	2	2	2	3	1	4	3	3	3	4	4	43
3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	46
3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	49
1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	21
3	3	3	3	2	2	2	3	1	4	3	3	3	4	4	43
3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	46
3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	49
1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	21
3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	4	46
4	2	2	3	1	3	2	1	3	4	4	3	1	3	4	40
4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	53
3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54
4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	4	4	46
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	57
4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	50
3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	38

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SU1	SU2	SU3	SU4	SU5	SU6	SU7	SU8	SU9	SU10	SU11	SU12	SU13	SU14	SU15	SATISFACCIÓN_USUARIO
2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	4	3	3	2	39
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	43
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	50
3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	1	2	2	2	1	32
4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	34
2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	36
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	42
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	33
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	49
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	49
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	46
3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	36
3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	40
3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	40
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	32
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	31
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	39

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	40
2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	32
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	31
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	40
3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	39
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	33
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	43
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	50
3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	1	2	2	2	1	32
4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	34
2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	36
3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	40
3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	40
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	32
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	31
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	40

2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	32
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	31
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	40
3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	39
2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	4	3	3	2	39
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	43
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	50
3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	1	2	2	2	1	32
4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	34
2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	36
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	1	2	2	2	1	32
4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	34
2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	36
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	42
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	33
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	49
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	49
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	46
3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	36

RESULTADOS ESTADÍSTICOS

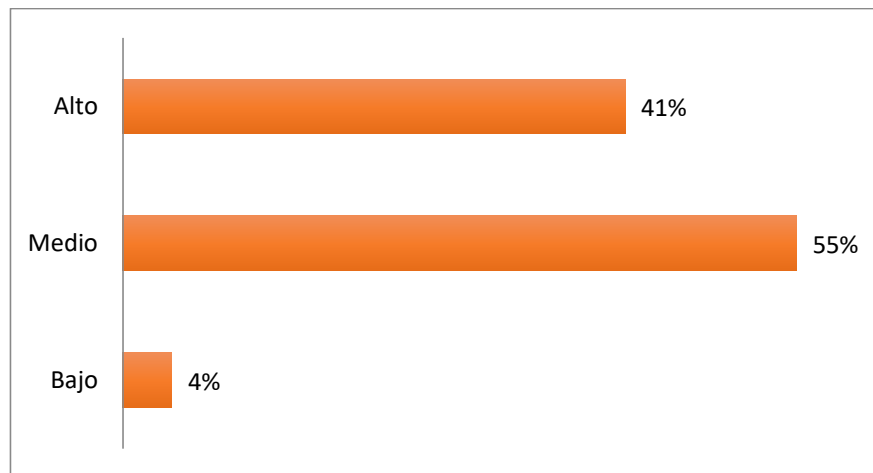


Figura 1. Nivel del Gobierno digital

De la figura 1, en función a la percepción de los usuarios mencionan que el nivel predominante es el Medio con 55%, el nivel que continua es el Alto con 41% y por último el nivel Bajo tiene un 4%.con respecto al Gobierno Digital.

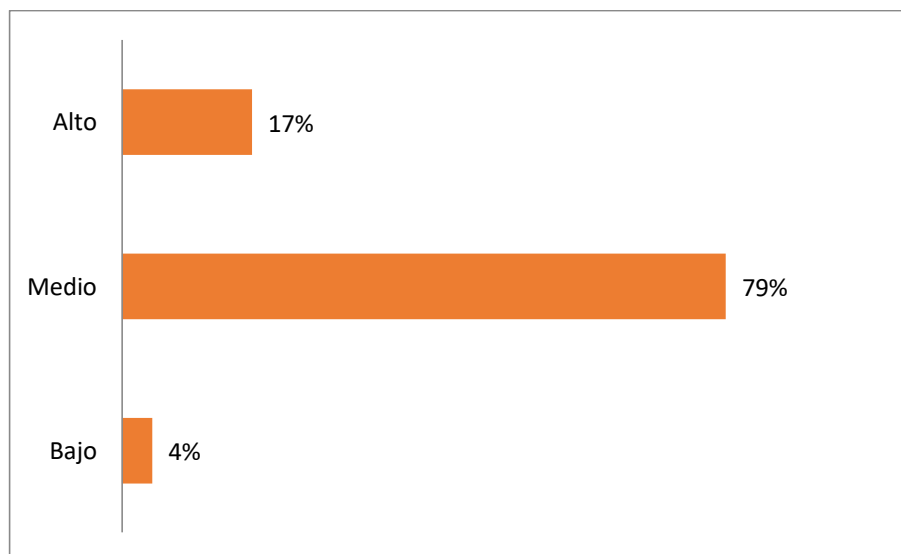


Figura 2. Nivel de Satisfacción del usuario

De la figura 2, en función a la percepción de los usuarios mencionan que el nivel predominante es el Medio con 79%, el nivel que continua es el Alto con 17% y por último el nivel Bajo tiene un 4%.con respecto a la Satisfacción del Usuario.

ANEXO 10:

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020

2. AUTOR (A)

Víctor Jack Ojeda Vargas

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. La investigación es de tipo no experimental, transversal y correlacional. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 100 usuarios que reciben atención en la Corte Superior de Justicia del Santa, se aplicó como técnica, la encuesta y como instrumento un cuestionario cerrado de 15 preguntas referente a la variable gobierno digital y 15 para la variable satisfacción del usuario, el instrumento fue validado por 3 expertos, asimismo se determinó la confiabilidad mediante una muestra piloto, con el resultado de un valor del alfa de Cronbach, de 0,918 para la variable gobierno digital y de 0.937, para la satisfacción del usuario. Como resultado se identificó que los usuarios perciben que el nivel predominante es el Medio con 55% para el gobierno digital, y para la satisfacción del usuario el nivel predominante es el Medio con 79%. Mediante la prueba del coeficiente de Rho de Spearman se comprobó la relación directa y significativa entre dichas variables, con un valor de Rho de spearman = 0,540 y con una significancia de $p = 0,000$; asimismo se estableció la relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre la gestión municipal y las dimensiones de la satisfacción del usuario (Percepción, Responsabilidad, Seguridad y Atención) con un grado de relación ($r=0,482^{**}$, $r=0,522^{**}$, $r=0,443^{**}$ y $r=0,550^{**}$).

PALABRAS CLAVE

Gobierno digital, satisfacción del usuario, responsabilidad y seguridad.

4. ABSTRACT

The present research aimed to determine if there is a relationship between Digital

Government and User Satisfaction of the Superior Court of Justice of Santa, 2020. The research is non-experimental, cross-sectional and correlational. The population and study sample was made up of 100 users who receive attention in the superior court of justice of Santa, a closed questionnaire of 15 questions referring to the digital government variable and 15 for the variable was applied as a technique, the survey and as an instrument user satisfaction, the instrument was validated by 3 experts, reliability was also determined through a pilot sample, with the result of a Cronbach's alpha value of 0.918 for the digital government variable and 0.937 for user satisfaction. As a result, it was identified that users perceive that the predominant level is Medium with 55% for digital government, and for user satisfaction the predominant level is Medium with 79%. Using the Spearman Rho coefficient test, the direct and significant relationship between these variables was verified, with a spearman's Rho value = 0.540 and with a significance of $p = 0.000$.

KEYWORDS

Digital government, user satisfaction, responsibility and security.

5. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el gobierno digital, antes denominada gobierno electrónico cumple un rol esencial en la modernización del estado Peruano y en todos sus poderes tanto Ejecutivo, Legislativo y Judicial, en tal sentido urge informatizar los procedimientos judiciales a escala nacional y así poder generar la satisfacción del usuario final, ya que hoy en día se habla de gobierno digital pero todavía no se implementa a cabalidad.

En el ámbito internacional se evidencia la implementación del gobierno digital orientado a las T.I.C. un ejemplo de eso es Irak ya que los servicios públicos han mejorado su rendimiento y ahorrando los costos de administración, asimismo en Asia se ha incrementado la economía con los modelos orientados a las T.I.C. en la última década (Najm y Tavallaee, 2018; Majeed & Shah, 2018). Así también en India se creó un modelo unificado para la adaptación del gobierno electrónico en las instituciones públicas (UMEGA). También se establece en Estados Unidos y Europa (Dwivedi, Rana, Janssen, Lal, William & Clement, 2017; Gil- Garcia y

Dawes ,2017). Asimismo, profundizar en la opinión de los usuarios, en sus expectativas y necesidades es de suma importancia para poder establecer estrategias y conllevar a mejorar y optimizar los recursos (Vidal, García, Hernández y Flores, 2018).

Ahora bien en el Perú se puede evidenciar que la implementación del gobierno digital se está dando en forma progresiva en las diferentes instituciones como las Municipalidades, Poder Judicial, y otras instituciones ligadas al gobierno, pero todavía la idea está en sus inicios y esto lo confirma Narrea (2017) quien hace un recuento que desde el año 2003 se consolidó y se implementó la ONGEI que es la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática con la finalidad de mejorar los resultados en la gestión. Por otro lado, saber de la opinión de la ciudadanía y más aún la satisfacción es importante ya que existe deficiencias en los procesos de atención y documentación por parte de las entidades públicas (Chávez, Matzumura, Gutiérrez y Mendoza, 2019). En el Poder Judicial no es ajeno este problema es por ello que el estado está implementando el gobierno digital pero todavía existen dificultades que se presentan ya que no en todas las áreas existen herramientas tecnológicas que ayuden a mejorar el tiempo de espera de las gestiones y esto conlleva a la demora en los procesos y por ende la insatisfacción, incomodidad y la desaceleración de documentos que presentan los usuarios, como ejemplo a ello es la recepción de los documentos ya que no existe un software de control para la recepción y lo hacen de forma manual.

6. MARCO TEÓRICO

A partir de la realidad problemática se plantean los trabajos previos y es así que en lo internacional tenemos a González, Carvajal & González (2020) quienes desarrollaron un artículo científico y fue publicado en la base de datos de Scopus, pudo concluir que los hallazgos encontrados identifican que el gobierno electrónico es de vital importancia para establecer el éxito en una entidad pública y esto parte por la independencia financiera de las entidades del estado. Asimismo Vidal, García, Hernández y Flores (2018) en su artículo sobre la satisfacción del usuario en un centro de rehabilitación y educación especial en México – Tabasco, se obtuvo como resultado lo siguiente: El 81.1%

mencionó que se sintieron muy satisfecho con el servicio y un 76.2% mencionan que también se sienten satisfecho con el tiempo de espera. También Cesetti (2016) quien desarrolló una investigación sobre las redes sociales con el gobierno electrónico en entidades públicas, concluyó que se ha podido implementar el gobierno electrónico en algunas entidades esto a partir que se ha logrado por la legislatura a través de la utilización y consolidación de las innovaciones. Pero esto no quiere decir que sea óptima la implementación ya que se debe buscar una compensación en cuanto a las necesidades de los ciudadanos en la comunidad, más allá de la productividad y la idoneidad buscadas, vigilar una legislatura fijada en el nativo.

En el ámbito nacional tenemos a Fernández (2017) quien desarrollo una investigación sobre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario. Obtuvo como resultado que, el 70,6 % menciona que existe una buena interacción de gobierno electrónico, y también pudo concluir que el 61,7 % de los participantes indican que también es bueno la transacción del gobierno electrónico. Y por último se pudo obtener que existe relación entre ambas variables con $r = ,276$, con una $p=0.000$ ($p < .05$). Además Rojas (2019) en su investigación sobre el gobierno electrónico y su relación con la satisfacción del usuario, evidenció como resultado que existe una correlación positiva y considerable ($\rho =0.672$), además en las dimensiones (responsabilidad, seguridad y atención) presentan una correlación altamente significativa con la variable gobierno electrónico. Otro de los resultados que se obtuvo fue que el nivel predominante fue el deficiente con un 42,6%, además en la variable satisfacción del usuario se obtuvo que el nivel predominante es el regular con 41,7%.

El fundamento teórico parte por la primera variables que es gobierno digital, para ello se recopilaran diversas definiciones sobre dicha variable es por ello que el Banco Mundial (2014) establece que el gobierno digital parte por el uso del internet a través de la conexión de diversas computadoras conectadas bajo un protocolo informático; con el objetivo de viabilizar la información de la entidad hacia los ciudadanos cambiando el contexto mecánico físico con el ámbito digital con límite gubernamental (UNDPEPA, 2002). Además Holden y Millett, (2015) y Naser y Concha (2011) por su parte establecen una definición con respecto al

gobierno electrónico donde resaltan que es una de las mejores alternativas direccionadas al sector público con el fin de establecer la conexión entre el estado y la población.

Es por ello que analizando todo lo correspondiente al gobierno digital se establecieron las siguientes dimensiones: presencia, interacción, transacción y transformación. Después de haber estudiado la primera variable, ahora nos toca definir la satisfacción del usuario, para ello se tomará en cuenta las bases teóricas que según Kotler (2003), indica que es la percepción que tiene el usuario al relacionar beneficio que se ha obtenido de un servicio o producto, en función a la expectativa que generaba inicialmente. Asimismo, Pérez (2010), lo define como el primer impacto que tiene una persona al interactuar con la página web de una entidad pública, y a partir de eso es la preferencia de su interacción. También Camisón (2006), define a la satisfacción como un sentimiento de conformidad y gratitud que parte del usuario después de haber recibido el servicio o compra de un producto. Después de haber definido la variable se define las dimensiones que parte bajo la teoría de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) quien lo establece según la percepción, responsabilidad, seguridad y atención.

7. METODOLOGÍA

El estudio fue de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental; la población de la investigación estuvo representada por 100 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta. Se establecieron dos cuestionarios como instrumentos, uno para medir el gobierno digital y el otro para medir la satisfacción del usuario.

El procedimiento que se siguió a partir de un análisis es el siguiente: se revisó las teorías para así determinar el instrumento de recolección de datos, se procedió a orientar y aclarar las dudas de los participantes que intervendrán en la aplicación que son considerados en la muestra. Luego se procedió a aplicar los instrumentos con la intención de recoger información veraz que ayude a obtener datos confiables para los resultados, después se generó una base de datos el cual fue procesado con el software Microsoft Office Excel, y Spss versión 24 para su análisis, lo que permitió establecer dicha relación. Para el análisis

descriptivo de cada variable de estudio: gobierno digital y satisfacción del usuario, se usó el software de Microsoft Excel y el software estadístico “Statistical Package for Social Sciences” (Spss, versión 24). Para la estadística inferencial, a partir de la prueba de normalidad se utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman.

8. RESULTADOS

De la tabla 1 en función a la percepción de los usuarios mencionan que el nivel predominante es el Medio con 55%, el nivel que continua es el Alto con 41% y por último el nivel Bajo tiene un 4%. Con respecto al Gobierno Digital; de la tabla 3, en función a la percepción de los usuarios mencionan que el nivel predominante es el Medio con 79%, el nivel que continua es el Alto con 17% y por último el nivel Bajo tiene un 4%. Con respecto a la Satisfacción del Usuario, en la tabla 7 que busca la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario se estableció bajo el parámetro de la correlación de Spearman y se obtuvo el siguiente resultado; existe relación significativa y de grado moderado entre las dos variables de estudio ($\rho = 0.540$ y $\text{sig} = 0.000$), esto quiere decir que a mayor gobierno digital, mejor es la satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa.

9. DISCUSIÓN

Con respecto al análisis y comparación del objetivo específico 1, que trata sobre el nivel de gobierno digital se puede apreciar que el nivel predominante es el Medio con 55%, el nivel que continua al predominante es el Alto con 41% y por último el nivel Bajo tiene un 4%. Estos resultados coinciden con González, Carvajal & González (2020), quienes desarrollaron un artículo científico. Pudo concluir que los hallazgos encontrados identifican que el gobierno electrónico es de vital importancia para establecer el éxito en una entidad pública y esto parte por la independencia financiera de las entidades del estado. También Cesetti (2016) quien desarrolló una investigación sobre las redes sociales con el gobierno electrónico en entidades públicas, concluyó que se ha podido implementar el gobierno electrónico en algunas entidades esto a partir que se ha logrado por la legislatura a través de la utilización y consolidación de las

innovaciones. Pero esto no quiere decir que sea óptima la implementación ya que se debe buscar una compensación en cuanto a las necesidades de los ciudadanos en la comunidad.

Para el análisis del segundo objetivo específico, que trata sobre el nivel de satisfacción del usuario se pudo apreciar que, el nivel predominante es el nivel Medio con 79%, el nivel que continua es el Alto con 17% y por último el nivel Bajo tiene un 4% estos resultados coinciden con Vidal, García, Hernández y Flores (2018) en su artículo sobre la satisfacción del usuario en un centro de rehabilitación y educación especial en México – Tabasco, se obtuvo como resultado lo siguiente: El 81.1% mencionó que se sintieron muy satisfecho con el servicio y un 76.2% mencionan que también se sienten satisfecho con el tiempo de espera.

Para el análisis del objetivo general, que trata sobre la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de usuario se obtuvo el siguiente resultado, a partir del procedimiento estadístico de la prueba de correlación de Rho de Spearman establece que si existe relación significativa y de grado moderado entre las dos variables de estudio ($r = 0.540$ y $\text{sig} = 0.000$), esto quiere decir que a mayor gobierno digital, mejor es la satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa o a deficiente gobierno digital va a generar insatisfacción en el usuario final. Estos resultados con corroborados con Fernández (2017) quien desarrollo una investigación sobre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario. Obtuvo como resultado que, el 70,6 % menciona que existe una buena interacción de gobierno electrónico, y también pudo concluir que el 61,7% de los participantes indican que también es bueno la transacción del gobierno electrónico y por último se pudo obtener que existe relación entre ambas variables con $r = .276$, con una $p=0.000$ ($p < .05$). Además Rojas (2019) en su investigación sobre el gobierno electrónico y su relación con la satisfacción del usuario, evidenció como resultado que existe una correlación positiva y considerable ($\rho = 0.672$).

10. CONCLUSIONES

Se establece bajo la prueba no paramétrica de Rho de Spearman que si existe relación significativa ($\text{sig} = 0.000$) y de grado moderado ($r = 0.540$) entre

el gobierno digital y la satisfacción del usuario, es por ello que a mayor gobierno digital, mejor es la satisfacción del usuario y por el contrario a menor o deficiente gobierno digital va a generar insatisfacción en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Se pudo establecer el nivel del gobierno digital el cual arrojó que un 55% de los participantes indicaran un nivel medio, esto quiere decir que, aunque ya se ha dado la implementación del gobierno digital, aún falta mejorar ciertos aspectos como la interacción (80% nivel medio) y la transacción (76% en nivel medio) de los usuarios para así mejorar la percepción de dichos participantes

Se pudo establecer el nivel de satisfacción del usuario según los participantes es el medio con 79% y esto parte porque no se percibe una implementación óptima del gobierno digital, el cual genera un poco de incomodidad en los usuarios, además existen factores que limitan la satisfacción plena del usuario y esto causa que la percepción no sea la mejor (nivel predominante es el medio con 96%), así también con la responsabilidad (nivel predominante es el medio con 92%)

11. REFERENCIAS

- Banco Mundial. (2014) *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Resultados del sector. Washington - EE.UU.* recuperado <https://www.bancomundial.org/es/results/2013/04/13/ict-results-profile>.
- Cesetti, A. (2016). *Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina). Argentina* .Recupérado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/3769/5/Tesis%20Magister%20Angela%20Cesetti%20Redes%20Sociales.pdf>
- Chávez Arámbulo, Patricia, Matzumura Kasano, Juan P., Gutiérrez Crespo, Hugo, & Mendoza Sosaya, Danny. (2019). Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(2), 49-56. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n2.07>.

- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, 34(2), 211–230.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730103X#!>
- Fernández, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gil-Garcia, J.; Dawes, S., Pardo, T. (2017) *Digital government and public management research: finding the crossroads*. Mexico. Recuperado:
<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.132718>.
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of E-government in the municipalities: Evidence from the Chilean case. [Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades evidencia del caso chileno] *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97-129.
doi:10.29265/gypp.v29i1.658
- Holden, T., Millett, G. (2015). E-Gobierno como propensión a la transformación de las Administraciones Públicas.
- Najm, H., Tavallaee, R. (2018). *Investigating the effect of electronic government in realizing social justice in Iraq. Irak* .Recuperado:
<http://pubs.ascee.org/index.php/businta/article/view/112>.Narcyz Roztocky and Poitr Soja are the accepting Editors for this article.
- Narrea, L. (2017). Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI. Recuperado de
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9843>.
- Naser, A. y Concha, G. (2011). El Gobierno electrónico en la gestión pública. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) Santiago de Chile, abril. Recuperado de:

<https://es.slideshare.net/AlejandraNaser/el-gobierno-electrnico-en-lagestin-pblica>.

- Pérez L. (2017). El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Ambato-Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4620/1/TESIS-LUZ%20CARMITA%20PEREZ%20BUENA%C3%91O.pdf>
- Rojas E. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote, 2019*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39676/Rojas_NEP%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Majeed, M. & Shah, A. (2018). An Empirical Analysis of Economic Performance of Asian Economies: The Role of Electronic Government. *Review of Economics and Development Studies*, 91(4). https://www.researchgate.net/publication/327762471_An_Empirical_Analysis_of_Economic_Performance_of_Asian_Economies_The_Role_of_Electronic_Government.
- UNDPEPA (2002) Benchmarking E-Government A Global Perspective. New York. Recuperado de: www.unpan.org/egovernment2.asp
- Vidal Pérez, F., García Rojas, E., Hernández Camas, A., & Flores Castillo, K. M. (2018). Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. *Revista de Sanidad Militar*, 72(1), 24–31.
- Zeithalm, V.; Berry, L., & Parasuraman, A. (1993) The nature and determinants of costumer expectations of services, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

ANEXO 11: DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Víctor Jack Ojeda Vargas, estudiante del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, identificado con DNI 40162395, con el artículo denominado, "Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020" Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, 30 de Diciembre del 2020



Víctor Jack Ojeda Vargas

DNI N° 40162395



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, OJEDA VARGAS VICTOR JACK estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
OJEDA VARGAS VICTOR JACK DNI: 40162395 ORCID 0000-0002-2899-6116	Firmado digitalmente por: VOJEDAV el 23-02-2021 00:25:19

Código documento Trilce: INV - 0065382