



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Módulo Penal de
Justicia, Tarapoto – 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Flores Rios, Jenny Paola (orcid.org/0000-0002-5974-101X)

ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)

CO-ASESOR:

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Con todo cariño para cada una de las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi agradecimiento.

Jenny

AGRADECIMIENTO

A Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante los problemas, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi amado esposo. Tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más difíciles, fuente de calma y consejo en todo momento.

Al regalo más grande que Dios me supo entregar, mi hijo Thiago Alonso, para quien ningún sacrificio es suficiente, para luchar y salir adelante

A mi amado padre, quien, con su bendición a lo largo de mi vida, me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi recordada madre, que se encuentra en el cielo, que me demostró que no existen límites cuando te trazas metas.

A mi asesor Dr. Renán Saavedra Sandoval, por su incansable tarea de perfeccionar mis conocimientos y seguir aprendiendo, quien ha demostrado que posee realmente vocación de enseñanza y profesionalismo; y hacer lo que un buen maestro, dar la milla extra.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de implementación gobierno electrónico en Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, 2023	21
Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, 2023	22
Tabla 3. Prueba de normalidad de las variable.....	23
Tabla 4. Relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, 2023	23
Tabla 5. Relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, 2023.....	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión de las variables	24
---	----

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario del Módulo Penal de Justicia, Tarapoto – 2023. La investigación fue básica, diseño no experimental, transversal, cuantitativo, descriptivo – correlacional, teniendo como población a 562 abogados litigantes (1176 casos judiciales), la muestra fue 77 abogados litigantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, los resultados expresan que, el nivel de implementación del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, 2022, fue medio con 54.5 % y el nivel de la satisfacción del usuario, fue medio con 70.1 %; la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción del usuario del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, 2023, es moderada para los elementos del gobierno electrónico y positiva moderada alta para los servicios de la justicia digital con Rho de Spearman de 0.646 y 0.566 respectivamente. Se concluye que, existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, 2023, según el Rho de Spearman la correlación es positiva moderada $Sp= 0.688$, de acuerdo al coeficiente de determinación el grado de dependencia entre variables de del 47.3 %

Palabras clave: Gobierno electrónico, justicia penal, usuario, satisfacción.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between electronic government and user satisfaction of the Penal Justice Module, Tarapoto - 2023. The research was basic, non-experimental, cross-sectional, quantitative, descriptive - correlational design, with a population of 562 lawyers. litigants (1176 judicial cases), the sample was 77 litigating lawyers, the technique was the survey and the instrument the questionnaire, the results express that the level of implementation of electronic government in the Criminal Justice Module of Tarapoto, 2022, was medium with 54.5% and the level of user satisfaction was medium with 70.1%; The relationship of the dimensions of electronic government with user satisfaction of the Tarapoto Criminal Justice Module, 2023, is moderate for the elements of electronic government and positive moderate high for digital justice services with Spearman's Rho of 0.646 and 0.566. respectively. It is concluded that there is a significant relationship between electronic government and the satisfaction of the user of the Criminal Justice Module of Tarapoto, 2023, according to Spearman's Rho the correlation is moderate positive $S_p = 0.688$, according to the coefficient of determination of the degree of dependency between variables of 47.3%

Keywords: e-government, criminal justice, user, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La administración de justicia es un componente básico de toda democracia, sin embargo, su accionar es cuestionada en cuanto a criterios de celeridad para adoptar sus decisiones, donde Álvarez et al. (2020) indica que a nivel mundial, en especial aquellos países en desarrollo, esto se da por la alta carga procesal, que sobrepasa la capacidad operativa de los operadores de justicia, surgiendo el gobierno electrónico como una herramienta para implementar la justicia digital y superar estas barreras, sin embargo la poca cobertura de internet y su limitado acceso por parte de los usuarios, a la que se suma la baja operatividad logística de los órganos de justicia, competencias limitadas de los trabajadores para manejar con eficiencia las tecnologías de la información que se aplican a la justicia, vienen constituyéndose en los problemas que deben ser superados para tener un gobierno electrónico aplicado a la justicia de calidad, donde los usuarios tengan unas valoraciones que el sistema funciona y por tanto la satisfacción de los servicios recibidos sea alta.

De igual manera, en el ámbito latinoamericano, una de las herramientas de soporte del sistema de administración de justicia es el gobierno electrónico, que tiene como base el empleo de las tecnologías de la información para optimizar procesos y acercar el servicio al ciudadano, así Estevez et al. (2020) hace mención que en Latinoamérica, en el campo judicial, existen demoras en la obtención de los dictámenes judiciales con prontitud, la que se plasma desde el inicio de las investigaciones, donde el empleo de las tics recién vienen siendo incorporadas, como por ejemplo la mesa de partes virtual, la notificación electrónica y las audiencias virtuales, condiciones que vienen permitiendo al personal de apoyo a la labor jurisdiccional y los propios jueces a tener más tiempo en la atención de los casos con mayor celeridad, pero esta condición dista mucho de tener impactos sobre la satisfacción de los usuarios, que consideran al servicio de justicia como distante y con claros elementos de inoperatividad jurídica-procesal en resolución de los casos.

De igual forma, en el contexto de la gestión pública moderna, es común que se afirme que esta debe estar integrada a la sociedad del conocimiento y la

información, y en los escenarios del acceso a la justicia, tal como lo menciona el BID (2019), la automatización de los procesos, el empleo de menor cantidad de papel en los trámites, acceso remoto a los servicios judiciales, si bien ya forman parte de las políticas públicas, estas tienen diversos niveles de adopción, así por ejemplo en Colombia, el empleo del gobierno electrónico en los procedimientos judiciales ha generado una mejor percepción de la calidad del servicio sobre todo en el acceso y la facilidad en disposición de documentos del proceso, sin embargo, las carencias de infraestructura tecnológica hace que siga siendo un reto para alcanzar su universalización, y con ello tener mejores niveles de convencimiento ciudadano de estar frente a una justicia de calidad.

Asimismo, en el Perú, el gobierno electrónico forma parte de las políticas públicas a partir de la aprobación del D.L N° 1412, que aprobó la Ley de Gobierno Digital, y el D.S. N° 029-2021-PCM, que aprueba su reglamento, y sobre el cual se ha establecido planes estratégicos y operativos en las diferentes instancias de los tres poderes del Estado, así en lo específico al Poder Judicial, el Plan de Gobierno expuesto por su actual presidenta establece como objetivo N° 02 la transformación digital, donde se define como lineamientos de acción la digitalización de procedimientos y procesos, la digitalización de los sistemas administrativos, repositorio para las decisiones judiciales, el fortalecimiento de las notificaciones electrónicas, la creación de nuevos servicios digitales, la implementación del ISO 27001 para los sistemas informáticos, y el expediente electrónico (Poder Judicial, 2022).

Por otra parte, en el contexto del encierro y el retorno gradual del trabajo remoto al presencial como producto de la pandemia del Covid, tal como lo expresa Yépez (2020), en el campo del Poder Judicial el empleo de los medios del gobierno electrónico ha avanzado a pasos muy acelerados, aun estas tienen un largo camino por recorrer para alcanzar niveles óptimos para el desempeño de la labor jurisdiccional y lograr la satisfacción de los usuarios, pues además el criterio de justicia como el respeto al bien común, la legitimidad de sus decisiones, la prontitud con que se logran las sentencias, son factores que aún siguen ausentes en el imaginario de quienes se han visto involucrados en

investigaciones judiciales, que hace que los órganos de justicia sea una de las entidades con mayor rechazo ciudadano en cuando a su aceptación.

Asimismo, se dice que el gobierno electrónico debe ser entendida como un fenómeno integrador y no para un periodo fijo, sino como procesos de permanente evolución, donde el reto en el corto plazo es superar las barreras de acceso de los ciudadanos a la conectividad digital, pues a diciembre de 2020 sólo un 40.1 % de hogares estaba conectado a internet, condición que, para las acciones de la justicia, ya limita algunas de las herramientas diseñadas (Calderon, 2021). Donde por su parte Porcel (2021), al estudiar el trabajo remoto que ejecuta el personal del Poder Judicial del Cusco indica que el desempeño laboral es regular con un 40,8 y eficiente para el 27,2 %, entre otras por la poca disponibilidad de infraestructura de tecnologías de la información, como equipos de baja resolución, el sistema de redes informáticas que si bien existe en los planes operativos, estos al no tener la logística y los presupuestos no cumplen cabalmente su función de apoyo para el desempeño laboral.

De igual manera, en el ámbito regional, un estudio ejecutado por Salazar (2020), en los juzgados de la ciudad de Tarapoto, demuestra que la implementación del gobierno electrónico en estas dependencias judiciales es regular con 42.7 %, donde los elementos externos alcanza un 49.3 %; los elementos internos con 39.5 % y los elementos relacionales con 39.4 %, condiciones que demuestran que existen aún brechas muy significativas para lograr un nivel apropiado de implementación de las tecnologías digitales al sistema de administración de justicia, haciendo que ello tenga un impacto en la labor que desempeñan los trabajadores en su conjunto y en la satisfacción de los usuarios, que ven limitados su acceso al derecho a la justicia por demoras procesales, que pueden ser superadas mediante el empleo de herramientas digitales, permitiendo así que los justiciables tengan criterios de mayor predictibilidad de sus casos, tanto en función del tiempo, como por las condiciones que oferta el sistema para la defensa.

De igual forma, para el caso específico del Módulo Penal de justicia de Tarapoto, si bien en el último año se ha implementado diversos sistemas para agilizar la operatividad del sistema de justicia, además de los sistemas operativos administrativos, estos tienen deficiencias porque muchos de los equipos no tienen la actualización para soportar la capacidad y la velocidad del flujo de información que se necesita, a la par que los procesos de desarrollo de capacidades del personal, no evidencia de forma sistematizada acciones para mejorar las capacidades del empleo de las TICs para una mejora de los servicios que oferta la entidad de manera conjunta, donde aún sigue primando por ejemplo la cultura del uso del papel para toda acción judicial, lo que ocasiona, quejas constantes por demoras en los trámites, insatisfacción por trabas burocráticas de la presencialidad para los trámites, entre otros.

En ese sentido, el gobierno electrónico en el Módulo Penal de Tarapoto, se considera que existe carencia del manejo de la tecnología, demora del proceso de implementación de tecnologías de información y comunicación, falta de optimización de los servicios, el equipamiento de la infraestructura judicial de TICs es débil, la gestión interna y externa del gobierno electrónico al ciudadano es ineficiente, los servicios son lentos, largos tiempos de espera y no transparencia. Como indica la SEGIB (2023), aun cuando ya se hayan implementado algunas herramientas como la mesa de partes y seguimiento de los expedientes virtuales, las notificaciones virtuales, e incluso audiencias empleando plataformas como zoom y meet, pero al no tener una integralidad en su configuración, sus resultados aún son insuficientes.

Por lo mencionado, se planteó como **problema general**: ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario del Módulo Penal de Tarapoto, 2023?, y como **problemas específicos**; ¿Cuál es el nivel de implementación del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Tarapoto, 2023?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario del Módulo Penal de Tarapoto, 2023?, ¿Cuál es la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción del usuarios del Módulo Penal de Tarapoto, 2023?.

Las razones que justificaron la investigación son, por su **conveniencia**, pues quienes desempeñan labores en el campo de la justicia, requieren tener herramientas como los tics para brindar atributos de calidad en sus labores. Por su **relevancia social** esta se justificó porque el acceso a la justicia es un derecho fundamental, por tanto, los procesos, herramientas y los resultados que ofertan a la ciudadanía deben buscar una gestión de la justicia con calidad. Por su **valor teórico**, se justificó porque nos permitió abordar el gobierno electrónico desde el concepto dado por Goycochea (2021), y para la satisfacción del usuario dado por Schaebs (2022), y corroborarlos con otros conceptos y estudios sobre las materias. Por sus **implicancias prácticas**, por que permitió analizar la gestión del gobierno electrónico y satisfacción del usuario en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, de forma que se contribuyó a fortalecer la gestión de la justicia en bien del ciudadano. Por **utilidad metodológica**, la técnica y los instrumentos empleados, fueron sometidos de forma previa a criterios de validación y confiabilidad, siendo así un instrumento para ser empleado en futuras investigaciones.

De la misma forma, se presentó el **objetivo general**, Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de Módulo Penal de Tarapoto, 2023, y como **objetivos específicos**; Identificar el nivel de implementación del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Tarapoto, 2023; Identificar el nivel de la satisfacción del usuario del Módulo de Penal Tarapoto, 2023; Conocer la relación de las dimensiones entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario del Módulo Penal de Tarapoto, 2023. Seguidamente, se consideró en esta investigación como **hipótesis general**: Existe relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario del Módulo Penal de Tarapoto, 2023; y como **hipótesis específicas**; El nivel de implementación del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Tarapoto, 2023, es alto, El nivel de satisfacción de los usuarios del Módulo Penal de Tarapoto, 2023, es alto, Existe relación según dimensiones entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios del Módulo Penal de Tarapoto, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Como parte inicial de este capítulo se presentó antecedentes que dan sustento al estudio planteado, así a nivel internacional se tiene a Hagan (2019) y Loyola (2020), concluyeron que, gran parte de las tecnologías para acceder a la justicia son estructurados desde una perspectiva de los abogados, como si ellos fueran los únicos operadores del sistema que necesita de estos servicios, por tanto tienen una complejidad técnico legal muy alta, haciendo poco comprensible en cuanto a su uso por las personas denunciadas o afectadas por la comisión de delitos, condición que hace que estas herramientas sean consideradas de élite para el 95 % de los encuestados, sobre todo en los usuarios que tienen la condición de nativos no digitales; haciendo de la justicia electrónica tenga condicionamientos por su nivel educativo, el lugar donde se encuentren, su situación de ingresos, su edad o el género, condicionantes que generan niveles de insatisfacción de usuarios, y por tanto para el 65 % de los encuestados indica que las brechas digitales desde las políticas públicas no resultan, sostenidas, privilegiando a aquellos que no presentan estas dificultades.

También, presentamos a Coll (2021) y Restrepo (2021), concluyeron que estructurar una política de justicia digital no es una condición unívoca, sino por el contrario es multifactorial y multidimensional como son el componente humano, la disponibilidad de recursos logísticos, la capacidad institucional de resiliencia hacia la tecnología para asumir la transformación de las formas seculares de relacionarse y la forma como se aborda la gestión judicial, pues la tecnología imprime conceptos como el no uso de papel, la no presencialidad, e incluso contraviene a las formas tradicionales para establecer lo justo o el injusto, y ni que decir de su vinculación social, que es donde se materializa con las diferentes formas, espacios y maneras de vinculación con los sujetos del servicio judicial, que son a su vez potenciales gestores de la conflictividad en cuanto no interioricen los beneficios concretos que logran con la tecnología en el sistema judicial.

Una cuarta investigación es de Mercy et al. (2020), y Batista, et. al (2023).concluyeron que, las barreras para no adoptar con eficiencia el gobernó

electrónico son la burocracia, las acciones corruptas y el compromiso de los cuerpos político-cívicos, donde los funcionarios tienen poca disposición para colocar en la web información significativa y los casos de éxito recaen por el tipo de liderazgo impuesto y no necesariamente por una conducta favorable de todo el colectivo institucional, es para el 90 % de los encuestados. Desde los usuarios el 85 % indica que los condicionantes son la edad, el género y la alfabetización digital, que son factores que deben analizarse para valorar el desempeño, las expectativas y el impacto social conductual de emplear los servicios digitales, además de factores socio económicos, como son los 'ingresos y condiciones de vida', la conectividad', la alfabetización digital y tamaño de las plataformas virtuales

Encontramos también el estudio de Idzi y Correa (2022) y Diaz (2021), concluyeron, las políticas de gobierno electrónico han tenido como estrategia de implementación los portales gubernamentales, que permiten encontrar información básica de las entidades, que hace que reduzca la carga de solicitudes de información de los usuarios, y se ha constituido en una nueva forma del modelo de contrato social, donde la falta de conocimiento y experticia en temas tecnológicos, junto con la cobertura y la posibilidad de acceso a las plataformas las barreras más significativas para un efectivo impacto de las políticas públicas que está orientadas al gobierno digital requiere de rediseños de procesos para pasar desde los modelos burocráticos tradicionales a una gestión virtual, pues solo es poner en línea herramientas digitales, sino que se necesita del apoyo político para un adecuado cumplimiento de sus objetivos, pues se tiene que tomar en cuenta también los criterios para incluir a los usuarios a los servicios, democratizar su acceso y sobre todo que crea en las plataformas informáticas como medio para la obtención de los servicios por las cuales acuden a las entidades.

Se tiene también a López y Arenas (2020) y Carrizales (2023) concluyeron que el 68.3 % de los indica que los elementos electrónicos no han mostrado mejoras significativas en la calidad del servicio de asesoría legal ofertado, debido a que estas herramientas solo sirven para el registro de trámites y no como un

mecanismo de ayuda para otorgar información de los casos o la ayuda legal esperada, donde un 67.1 % indican estar insatisfechos por los servicios recibidos; pero además se hace necesario que los sitios web institucionales se enlacen a las web de los servicios nacionales a través de la accesibilidad universal de los servicios, y sobre todo que empleen la misma arquitectura digital haciendo más equitativos los servicios. Por último, se afirma que, la calidad de servicios brindados en el centro prestación de ayuda legal, está relacionada con la satisfacción de los usuarios, siendo esto positiva alta con un R de Pearson igual a 0.874;

Se detalla ahora el estudio de Laurente (2021) y Vusumuzi & Mfowabo (2023) concluyeron que , las estrategias digitales para los sistemas de justicia, y los sistemas administrativos en general, se espera tengan mejores resultados contra la corrupción, con servicios públicos más asequibles y transparentes. Un 73 % de la población aun concibe que el gobierno electrónico no logra cambios estructurales organizacionales y ni de los sistemas administrativos, teniendo un uso elitista y poco coherente para acercar las tecnologías al servicio ciudadano, en especial en los temas de justicia, tratamiento del ambiente y aspectos de patentes, donde se debe tener plataformas que no tengan un flujo de información unidireccional y ésta más bien tenga una interacción bidireccional, empleando plataformas de acceso universal y estas definidas en políticas que estimulen las iniciativas de gobierno electrónico.

También ubicamos el estudio de Rodriguez y López (2023), y Salas (2022), concluyeron que, el 76% de los servidores considera que a nivel general del Estado nos encontramos aun en una fase incipiente para consolidar la importancia de generar herramientas de gobierno electrónico, y esta se da más bien por liderazgo que pueda imprimirlo cada directivo o autoridad, que hace que no sean aprovechadas las sinergias con otras entidades y aprovechar los recursos de éstas: para que el trámite documentario sea una acción operativa fundamental que en muchos casos es la primera aproximación para solicitar el servicio público, al tener modalidades automatizadas virtuales genera enormes beneficios para las entidades, donde los usuarios valoran los menores tiempos

empleados y el ahorro de recursos económicos, sin embargo aún no todas las entidades tienen precisiones de cómo se aplica el ciclo administrativo de los trámites, desde el momento que estos son recepcionados, su derivación al funcionario o área encargada y la generación de los informes de respuesta al ciudadano, condiciones que se traducen en un reto de mejora.

Se procede ahora a explicar el marco conceptual de las variables, así la variable gobierno electrónico, según Alsaad (2022), detalla, son los mecanismo para el desarrollo de la gestión pública empleando la automatización tecnológica, que en el caso de la justicia debe incorporar regulaciones de como participan los usuarios de forma que permita que se cumplan las leyes para una aplicación correcta de la justicia y se tenga control de influencias indebida sobre los funcionarios públicos y quienes integran los colegiados jurisdiccionales. Por su parte Mosaad et al. (2019), lo define como la incorporación de las TIC a los sistemas administrativos del Estado, de forma tal que el usuario interno tenga acceso a información, conocimiento y ejecute sus tareas de forma más rápida, pero a la vez el usuario externo tenga herramientas que favorezcan el acceso a los servicios, y a la vez contribuya al control ciudadano y la rendición de cuentas.

Desde la normativa peruana, el D.S. N° 029-2021-PCM, lo define como una política de innovativa como parte de la reforma del Estado, involucrando la utilización de la tecnología para acelerar procesos, promover la competitividad del país y generar mecanismos de acercamiento del Estado a la colectividad. Así mismo para Alvarado et al. (2022), indica que sobre la premisa descrita en el Decreto Legislativo 1412, indica que es el proceso de digitalización, donde se prioriza las intervenciones de gobernanza, administración e implementación de tecnologías digitales, estando estos al servicio de todos los agentes públicos (servidores, autoridades, sociedad civil y público en general) la que debe tener una arquitectura digital uniforme que permite su interoperabilidad, dando seguridad digital a los datos, promoviendo a su vez la colaboración entre las instituciones de la administración pública, para tener servicios públicos más oportunos y sin restricciones en su acceso. Además, se tiene conceptos relacionados al estudio, donde Agudo (2022), indica que gestionar el gobierno

electrónico se vincula a los preceptos de los enfoques de sistemas, pues los procesos administrativos en la gestión pública si bien tiene una separación funcional, su configuración se vincula una con otra, y estos a su vez se ven reflejados en los servicios que se prestan y la calidad operativa de los mismos.

Teniendo este marco conceptual, pasamos a describir las teorías de la variable del gobierno electrónico, donde se tiene la **Teoría de la confianza en la información**, que a Al Awadhi (2023), lo sustenta que la confianza es un condicionante crítico para el uso de las herramientas del gobierno electrónico, donde el empleo de sus servicios no sólo conducen a promover políticas sobre la materia sino que ayuda a tener compromisos cívicos que fomenten una mejor gobernanza, pues las políticas públicas tienen un sustento en las demandas ciudadanos y si ellos tienen confianza en los mismos mayor será su posibilidad de cimentarse como estrategia de gestión para cerrar las brechas que la sociedad anhela. Otra es la **teoría del comportamiento planificado**, que Izquierdo y Anastacio (2021), sustentan que, las políticas públicas innovadoras en tecnología deben analizar previamente las actitudes y los controles conductuales de los directivos y servidores para romper los paradigmas estructurales organizacionales la cultura de los procesos tradicionales hacia su implementación, pues este tipo de políticas no solo requiere de planificación de indicadores meta del tipo técnico, sino de una planificación del cambio conductual de quienes participarán en ello.

Otras dos teorías son la teoría de las tecnologías para la nueva gestión pública, que Mensah et al. (2020), son las herramientas tecnológicas elementos que no pueden ser separados de la función pública, pues su uso favorece la optimización de tiempo y recursos, facilita una mejora del sistema del conocimiento, acerca al ciudadano los servicios, que son condiciones de logro que todo sistema administrativo persigue; y es la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner, que Pittaway y Montazemi (2020), sustenta que el conocimiento no responde a un conjunto unitario o capacidades específicas, sino se configura sobre la base de una red de conjunto autónomos interrelacionados mediante alguna vinculación de uno o varios procesos; por

tanto, usar plataformas virtuales o enlaces tecnológicos para los procesos inherentes a la gestión pública coadyuvan a la potencialidad de generar soluciones para crear bienes y servicios sobre la base del procesamiento de información, las que pueden estar en uno o más plataformas virtuales, lo que generan más valor público a las acciones gubernamentales.

Los referido a las dimensiones que conforman el gobierno electrónico lo desagregamos en función de la arquitectura del gobierno electrónico y sobre la base de los servicios de justicia digital implementados. Dimensión 1: Arquitectura del gobierno electrónico que tiene como indicador a la accesibilidad, que Abdurahman (2021), que es entendida por la capacidad del sistema para que los usuarios, independientemente del lugar, sus limitaciones de uso como ancho de banda o disponibilidad de hardware y software puedan acceder a todos los servicios que brinda el gobierno electrónico de forma permanente. Para Campmas et al. (2022), también se mide por la interoperabilidad, que lo conceptúan como capacidad que presenta un sistema digital para comunicar información con otros sistemas y que a su vez puedan incluso tener formatos distintos, de tal manera que la información pueda ser compartida, y sea accesible desde cualquier entorno y procesada por cualquiera de ellos.

Asimismo, desde los criterios de la confiabilidad, Sulieman y Saleh (2016), lo conceptúan como aquella condición de los sistemas electrónicos para generar confianza que la información que transmite es veraz y procede un acto o procedimiento pre definido por la entidad, de forma tal que brinde certeza a los usuarios internos que responden a una organicidad funcional, y para los usuarios externos, que le de garantía que los procesos y acciones iniciadas van a ser recepcionados y luego tramitadas. Desde los elementos de la seguridad de la información, que implica que los usuarios o personas extrañas al sistema vulneren la integridad del sistema, que los repositorios existentes tengan las garantías informáticas contra virus o hackers, para lo cual se implementan protocolos de seguridad informática, donde se deben consignar con rigurosidad

la información judicial, a la vez que debe dar criterios de calidad del sistema electrónico.

Así también la dimensión 2: Programas de la justicia digital, según Núñez (2022), basado en el plan de gobierno electrónico del Poder Judicial, estos son los programas y plataformas específicas para desarrollo de un mejor servicio de justicia, que son la mesa de partes virtual, que corresponde a un aplicativo donde se ingresan de forma electrónica cualquier demanda y sus posteriores documentos del caso, tanto de las partes involucradas como las respuestas que se den a cada caso o solicitud en concreto. Otra son las Notificaciones virtuales, las que se efectúan mediante una casilla electrónica a las partes, cuando estas han acreditado su respectiva casilla, o a un dispositivo móvil, cuando las partes han acreditado un número telefónico celular como medio para las notificaciones. Un tercer programa es la Consulta Virtual de Expedientes Judiciales, que corresponde a un repositorio en donde se colocan las decisiones judiciales, las pruebas periciales y que son de acceso a las partes del proceso y finalmente la Audiencias virtuales, que mediante el uso de plataformas virtuales de videoconferencias se llevan a cabo audiencias, las que son grabadas y forman parte de los expedientes, teniendo la misma validez que las audiencias presenciales.

En el caso de los conceptos de la variable satisfacción del usuario, se tiene a Schaebs (2022), son las percepciones de carácter bidireccional de valor que tiene el ciudadano de los servicios del gobierno en función requisitos que se han planeado dar y la conceptualización de su logro. Desde el enfoque de los servicios de justicia, la satisfacción del usuario es la valoración de los estándares de calidad del servicio de justicia desde una perspectiva de salvaguarda de los derechos fundamentales que tienen las personas, siendo que justicia es la representación de los valores que cimientan las bases de un Estado de derecho en democracia (Poder Judicial, 2016, p.6). Otra definición es de Cuccatto (2022), que dice, es la forma como se valora los elementos tangibles de los servicios como la oportunidad para resolver los casos con prontitud y sin presencia de quejas reclamos, pero a la vez que las atenciones

brindadas tengan criterios de calidez de atención que privilegie la persona como persona con derechos.

Otros conceptos relacionados a la satisfacción del usuario es la calidad del servicio, donde Izquierdo y Anastacio (2021), indican que el cumplimiento de acciones administrativas, independientemente de la forma como esta se ejecuta, que puede ser mediante el apoyo de sistemas informáticos, su objetivo final es brindar servicios de calidad, los que contribuyen a tener usuarios satisfechos del servicio; a su vez Izquierdo (2021) dice que, es la entrega un servicio por un ente estatal cumpliendo las condiciones mínimas establecidas en los manuales operativos o en normas técnicas de calidad, donde se aplican además criterios de mejora continua y optimización de las condiciones en que son entregadas estos servicios. También se tiene el concepto de la confiabilidad de los servicios, que Sulieman y Saleh (2016), detallan que cuanto más fiabilidad tenga el usuario de un servicio mayor será la credibilidad del servicio, donde la fiabilidad por lo general implica dos componentes, uno técnico y otro de naturaleza emocional

Se tiene a su vez, el concepto de usuario público, donde Barbosa (2022), sostiene, que es conocido como cliente público, que conforman por todas las personas sobre el cual se define una política pública y que es la base del actuar gubernamental, independientemente que por dicho servicio se pague o no una contraprestación; y por último, el concepto de servicio sostenible, según Montoya (2023), sustenta que hace empleo eficiente y racional de los recursos que sirven para ofertar el servicio a lo largo del tiempo, generando beneficios no solo a los usuarios, sino al medio ambiente, la economía y la sociedad.

Para las teorías que sustentan la satisfacción de los usuarios, encontramos lo definido por Agudo (2022), que hace mención de la teoría tradicional, que sustenta que la satisfacción se base en comparativo de una persona sobre la base de su experiencia o la realidad percibida, por tanto en la justicia, esta debe ser valorada desde preceptos de legalidad, respeto de derechos y la oportunidad en que se resuelven los casos, comparados con otras realidades

con los preceptos de una justicia sin discriminación. Otra es la teoría del modelo de desconfirmación de las expectativas, que al no poder ser valorado sobre las experiencias propias, la satisfacción se somete a una evaluación sobre parámetros propios o estándares dados por modelos ya establecidos de calidad, tal como sucede si se compara con los modelos de calidad total. Finalmente, la teoría del Modelo Kano, que Palma (2021), sustenta que la satisfacción está dada por una clasificación de fortalezas que tenga un servicio para un objetivo dado, donde la satisfacción se valora como satisfacción básica, deseada, motivadora, indiferente y de rechazo.

Finalmente explicamos las dimensiones de la satisfacción del usuario en los sistemas de justicia, según Araujo y Lopez (2022), los desagrega en trato de los servidores, elementos que facilitan el servicio y la atención oportuna, donde para la dimensión 1: Trato de los servidores, que para nuestro caso lo circunscribimos al Poder Judicial, donde los indicadores observables son, trato amable y justo, servicio empático; fiabilidad de la atención del servidor; capacidad de escucha del servidor; paciencia y claridad para explicar respecto a las consultas; gestos de cortesía y solidaridad. La dimensión 2: Elementos que facilitan el servicio, que Jara et al. (2018), indica que se miden mediante las condiciones de infraestructura favorables para todos, la existencia de módulos de orientación al usuario; las facilidades de participación en los procesos; entrega con facilidad de los todos los actuados solicitados; resolución oportuna y dentro de los plazos de los procesos.

Así también, la dimensión 3: Atención oportuna, que Jara et al. (2018), indica que son elementos que siempre está supeditados a una valoración de la percepción de un usuario sobre una cualidad no mensurable mediante un indicador medible mediante unidades escalares. Palma (2021), indica que pueden ser medidos mediante la mensuración de la información oportuna y precisa; entrega oportuna de los expedientes judiciales; cumplimiento oportuno de la programación judicial; cumplimiento de la programación del control biométrico: cumplimiento de funciones y tareas, e forma oportuna del servidor judicial.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

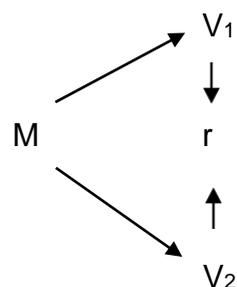
3.1.1. Tipo de investigación

Esta se enmarcó dentro del tipo básica, que CONCYTEC (2018), lo sustenta como aquel estudio donde a partir de analizar o verificar atributos de un fenómeno sometido a estudio nos permite ser fuente generadora de conocimientos nuevos, sin que sean planteados de forma concreta aplicación o propuestas prácticas.

3.1.2. Diseño de investigación

Este fue no experimental, que Rodríguez y Mendivelso (2018), hacen referencia que estos estudios se limitan a analizar las variables tal como se halla en condición natural, es decir no son manipuladas. También fue de enfoque cuantitativo, donde Villavicencio (2018), hace mención que son estudios donde los resultados que conllevan a dar respuesta a las hipótesis se analizan de forma numérica, empleando estadísticos de diversa clase. Además, fue transversal, donde Saunders (2020), hace mención que los resultados se obtienen para un momento prefijado, los que son luego analizados en función de dicho momento. Este estudio también fue descriptivo–correlacional donde Al Shakarchi (2023), sustenta que son estudios para hacer descripciones de los elementos conformantes de una variable y con ello sea aplicada una prueba inferencial.

El diseño que empleado en la investigación es la siguiente:



M: Muestra.

V₁: Gobierno electrónico

V₂: Satisfacción de usuarios

r: Relación de las variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno electrónico

Variable 2: Satisfacción de usuarios

Nota: La matriz de operacionalización de variables se ubica en anexos.

3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Esta fue de 562 abogados litigantes (1176 casos ingresados) del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto para el periodo enero – mayo 2023, información obtenida de Software de Registro de Expedientes del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto. Para Casteel y Bridier (2021), son todos aquellos individuos que teniendo alguna particularidad en común son agrupadas para desarrollar un estudio específico.

Criterios de selección.

Criterios de inclusión: Se incluyeron aquellos abogados que tengan por lo menos más de un caso en trámite o resuelto, y que no hayan sido sancionados administrativamente durante los procesos o tengan sanciones en su colegio profesional a la fecha de aplicar el instrumento.

Criterios de exclusión: Fueron excluidos los abogados que tengan un solo caso en curso o resuelto, que a su vez no cumplan los otros considerandos de inclusión.

3.3.2. Muestra

Es una representación homogénea del total de la población y sobre el cual se infieren las características de toda una población (Casteel y Bridier, 2021). En nuestro caso se efectúa aplicando la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2pqN}{E^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Reemplazando datos:

N = Población (562 abogados)

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza (95%)

p = Probabilidad de éxito (50%)

e = Margen de error= 0.05

Reemplazando los valores se tiene:

$$\frac{(562) (1.96)^2(0.5(1-0.5))}{(562 -1) (0.05)^2 + (1.96)^2(0.5(1-0.5))}$$

n= 76.9 = **77 abogados.**

3.3.3. Muestreo

Este fue por el muestreo probabilístico aleatorio simple, que consistió en que cada elemento de la población tuvo las mismas opciones de ser seleccionada para el estudio (Hernández et al., 2014).

3.3.4. Unidad de análisis

Un abogado que tiene casos en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Fue la encuesta, tal como señalado por Matas (2018), esta corresponde en desarrollar un listado de preguntas asociadas con las variables y los ítems que lo componen, con el objeto de tomar conocimiento de alguna característica que estas presentan, siendo estas mensuradas bajo alguna escala de medición.

3.4.2. Instrumento

Este fue el cuestionario elaborado por la investigadora, cuya estructuración respondió a cada indicador de las variables, donde para la variable Gobierno Electrónico se estructuraron en un total de 16 ítems, donde del ítem 1 – 9 son preguntas de la dimensión Elementos del gobierno electrónico y del ítem 9 - 16 son preguntas de la dimensión Servicios de la justicia digital. Para la variable satisfacción de usuarios se estructuraron en un total de 16 preguntas, donde del ítem del 1 – 6 son preguntas de la dimensión Trato de los servidores del Poder Judicial; del ítem 7 -11 son preguntas de la dimensión Elementos que facilitan el servicio; y del ítem 12 – 16 para dimensión Atención oportuna. Los dos cuestionarios planteados tuvieron como escala de la medición el criterio de Likert en función de los criterios siguientes: Muy malo (1), Malo (2), Ni malo, ni bueno (3), Bueno (4) y Muy bueno (5). Estas escalas fueron luego traducidas a tres escalas siendo estos los rangos: Bajo: 16 – 36; Medio: 37 – 58; Alto: 59 – 80.

3.4.3. Validez

La validez fue definida con la evaluación que desarrollen expertos de los instrumentos en función de calidad estructural

y pertinencia para obtener resultados fiables para el cumplimiento de los objetivos del estudio. Para ello las fichas de validez tienen tres criterios que son coherencia, claridad y relevancia, cada una con una puntuación de 5 escalas. Las fichas se explicitan en el anexo. Tomando como referencia los datos de las fichas de evaluación, se tiene en promedio y habiendo aplicado la prueba de consistencia de V de Aiken, arroja en un valor de 95.5%.

3.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad se estimará por el Alfa de Cronbach, donde Haradhan (2020), hace mención que sirve para medir de resultados de ítems de un cuestionario sobre su consistencia determinando así su asociación a la no presencia de errores. Para nuestro caso los resultados son de 0.952 y 0.890 para gobierno electrónico y satisfacción de usuarios respectivamente, y siendo estos superiores a 0.7 se afirma que el instrumento es confiable. Los cálculos se detallan en el anexo.

3.5. Procedimientos

En este acápite describimos las acciones procedimentales seguidas en el estudio, que partieron de la validación de los instrumentos, y posterior a tener la conformidad de su viabilidad ser aplicados a la muestra. Antes de aplicar el cuestionario, se solicitaron el poder acceder a los trabajadores institucionales mediante una misiva dirigida a los responsables de la entidad. Un tercer paso fue identificar los integrantes de la muestra y explicarles los alcances del estudio para lograr acepten ser parte del estudio haciendo uso de su libertad de decidir. Luego fueron sistematizados los resultados, y con ello preparados el informe que fue sustentado ante los jurados correspondientes.

3.6. Método de análisis de datos

Estos fueron desagregados para los objetivos de carácter descriptivos y para los objetivos correlacionales; para el primer caso fue de aplicación los métodos para medir las frecuencias y los porcentajes de las variables, y estas expresadas en tablas o figuras que explicitan el nivel de ocurrencia de las dimensiones y la variable en forma conjunta; ajustando los resultados a los rangos de cada nivel definido para las variables. Para los objetivos correlacionales, la data fue corroborada si su procedencia corresponde a una curva de normalidad, que se efectuó por el estadístico de Kolmogorow – Smirnow, en donde si el p=valor es menor a 0.05 se asumió que la data no está agrupada normalmente, Sobre esta condición fue definido el estadístico correlacional Rho de Spearman, teniendo como premisa que estamos evaluando dos variables y de condición no paramétrica.

3.7. Aspectos éticos

Se precisan que fueron tomados en consideración los principios éticos como, según Beauchamp y Childress (1994), refiere a la **Autonomía**, pues fueron respetados la potestad decisoria de los participantes en relación a la condición de su intervención o no en el estudio. Otro fue la **Justicia**, donde fueron velados los criterios de aplicación y respeto a los derechos de todos quienes son parte de estudio. **Beneficencia**, porque el estudio buscó aportar elementos y consideraciones para mejorar procesos en beneficio de los participantes, **No maleficencia**, donde fueron garantizados que no se afecten ninguna condición de los trabajadores con motivo de responder el cuestionario, para lo cual guardó reserva de la identidad. Finalmente, el **Derecho**, donde los abogados que tienen algún proceso judicial en el módulo penal tuvieron la oportunidad de participar en la investigación, así también, fueron libres de no participar del estudio sin sufrir represalias. Complementariamente fueron respetados las precisiones metodológicas de la universidad para dar garantías al contenido del estudio y se cumplieron las Normas APA para citar fuentes que sustentan el estudio, teniendo como finalidad que sean respetados los **derechos de autor**.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de implementación gobierno electrónico en Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, 2023

Escala	Intervalo	Frecuencia	%
Bajo	16 - 36	7	9.1%
Medio	37 - 58	42	54.5%
Alto	59 - 80	28	36.4%
Total		77	100.0%

Fuente: Valores procedentes del cuestionario aplicado

Interpretación

En la tabla 1, los valores que son explicitados en la tabla que antecede nos indican que el nivel de implementación del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, año 2023 fue medio con 54.5 %; implicando que los elementos constitutivos del gobierno electrónico como son la accesibilidad, la confiabilidad de la información, la funcionalidad interoperativa y la calidad del sistema electrónico presentan elementos que están en proceso de lograr valores de efectividad; pero a su vez los servicios digitales ofertados, como son la mesa de partes y las notificaciones virtuales, la consulta de expedientes virtuales y las audiencias virtuales, tampoco tienen niveles óptimos de implementación. Se resalta a su vez que 36.4 % de encuestados indican nivel alto y 9.1 % indica nivel bajo.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, 2023

Escala	Intervalo	Frecuencia	%
Bajo	16 - 36	9	11.7%
Medio	37 - 58	54	70.1%
Alto	59 - 80	14	18.2%
Total		77	100.0%

Fuente: Valores procedentes del cuestionario aplicado a abogados analizado con SPSS 25

Interpretación

En la tabla 2, los valores que son explicitados en la tabla que antecede nos indican que el nivel de la satisfacción del usuario en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, año 2023 se ubica en un nivel medio con 70.1 %; implicando que los factores inherentes a la satisfacción como son el trato de los servidores, los elementos que facilitan el servicio como las condiciones de la infraestructura, la orientación recibida y la resolución oportuna dentro de los plazos, y la atención oportuna, no se cumplen con efectividad. Se resalta a su vez, que un 18.2 % de los abogados entrevistados indican que están satisfechos con los servicios recibidos y de manera contraria un 11.7 % manifiesta que su satisfacción está en un nivel bajo.

Tabla 3*Prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gobierno electrónico	,101	77	,049
Satisfacción del usuario	,233	77	,039

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Valores procedentes del cuestionario aplicado a abogados analizado con SPSS 25**Interpretación**

En la tabla 3, al aplicarse la prueba de Kolmogorov -Smirnov para identificar si la data recolectada se ajusta a una curva normal, esto por la premisa de haber tenido una muestra cuyo número fue mayor a 50 personas, se obtiene como significancia de 0.049 y 0.039, siendo esto menor 0.05, se concluye que los valores no proceden de una normalidad, condición que definió que el estadístico de prueba inferencial a aplicarse sea el Rho de Spearman.

Tabla 4*Relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, 2023.*

		Satisfacción de usuario
	Rho de Spearman	,646
Arquitectura electrónica	Significancia bilateral	,000
	N	77
	Rho de Spearman	566
Servicio de la justicia digital	Significancia bilateral	,000
	N	77

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

Fuente: Valores procedentes del cuestionario aplicado a abogados analizado con SPSS 25**Interpretación**

En la tabla 4, existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la variable satisfacción del usuario el valor sig.= 0.00<0.01. La correlación existente con las dimensiones elementos del gobierno electrónico y servicio de la justicia digital es positiva moderada valor Sp= 0.646 y 0.566

Tabla 5

Relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, 2023.

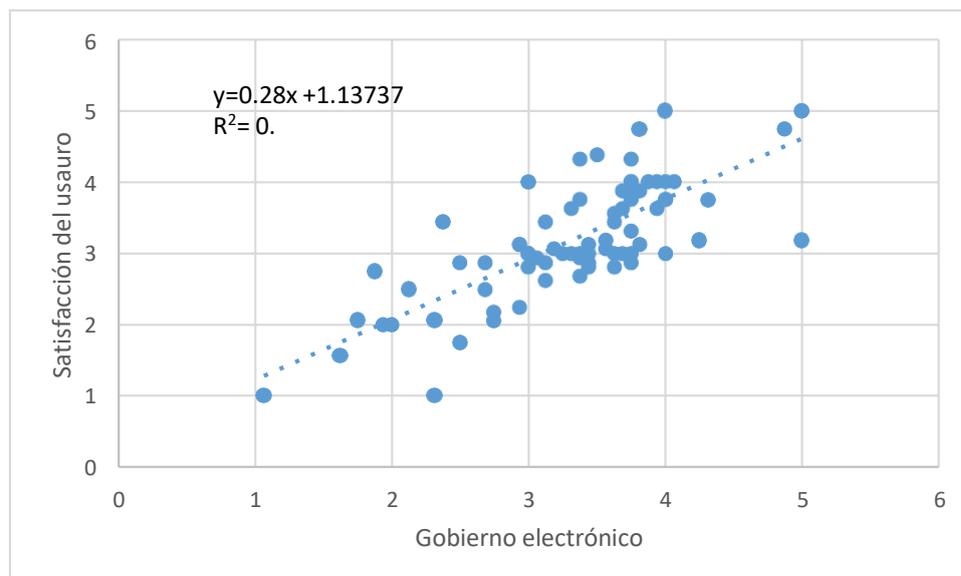
		Gobierno electrónico	Satisfacción de usuarios
Gobierno electrónico	Rho de Spearman	1	,688
	Significancia bilateral		,000
	N		77
Satisfacción de usuarios	Rho de Spearman	,688	
	Significancia bilateral	,000	
	N	77	

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

Fuente: Valores procedentes del cuestionario aplicado a abogados analizado con SPSS 25

Figura 1

Dispersión de las variables



Fuente: Valores procedentes del cuestionario aplicado a abogados analizado con SPSS 25

Interpretación

En la tabla 5, se demuestra que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el Módulo Penal de Tarapoto, 2023, el valor sig. = $0.00 < 0.01$. La correlación según el Rho de Spearman fue $S_p = 0.688$ (positiva moderada). Según la figura 01 la relación de dependencia entre ambas variables es del 47.33%.

V. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados empezamos analizando el comportamiento de cada variable, así en lo concerniente al nivel en que se ha implementado el gobierno electrónico en Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, 2023, el resultado indica que está en nivel medio para el 54.6 % de los abogados encuestados, aun cuando para más de un tercio de ellos (36.4 %) este se encuentra en un nivel alto, nos indica que tanto los elementos que configuran el gobierno electrónico desde el aspecto técnico, como los servicios digitales que se ofertan no han logrado ser implementados de forma tal que garantice una efectiva operativización de los procesos internos y externos que se brindan, siendo estos valores ligeramente superiores a lo indicado por Salazar (2020) que indicó que, en los juzgados de la ciudad de Tarapoto, la implementación del gobierno electrónico en estas dependencias judiciales es regular con 42.7 %, donde los elementos externos alcanza 49.3 %; los elementos internos con 39.5 % y los elementos relacionales con 39.4 %.

Desde un elemento conceptual, que el gobierno electrónico tiene por objetivo mejorar el desempeño organizacional para un mejor cumplimiento de las funciones encomendadas a las entidades públicas, al tener 2/3 de los usuarios, en este caso abogados litigantes que indican que existen aún procesos por mejorar o detectan elementos que aún no se han implementado, nos conlleva a afirmar que en Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, esta herramienta si bien forma parte de sus procesos administrativos y organizacionales, esta no tiene la calidad esperada por sus usuarios, e incluso podemos afirmar que estos conduce a que los cambios hacia una justicia con mayor celeridad tiene un trecho largo por recorrer, lo que se complementa con lo afirmado por Estevez et al. (2020), quienes afirman la atención de los casos de justicia con mayor celeridad teniendo como soporte las herramientas digitales ha avanzado mucho, pero esta condición dista mucho de tener impactos sobre la satisfacción de los usuarios, que consideran al servicio de justicia como distante y con claros elementos de inoperatividad jurídica-procesal en resolución de los casos.

Desde nuestra perspectiva, los resultados obtenidos nos demuestran que los procesos para implementar el gobierno electrónico se encuentran en un proceso de transición al logro óptimo esperado, el mismo que a partir de las exigencias surgidas por la pandemia, donde entre otras se implementaron el trabajo remoto y los servicios de justicia virtuales, ha puesto en evidencia la importancia de este sistema para llevar a cabo las funciones del Poder Judicial, que es administrar justicia, la que debe ser llevada con probidad, oportunidad y con apego al orden legal; para lo cual se necesita no sólo asignar más recursos para los temas de la arquitectura electrónica del gobierno, sino también desarrollar capacidades cognitivas en lo referido al manejo de las tecnologías de la información y a su vez generar cambios de conducta, para dejar de lado los procesos tradicionales por otro alineado a la modernidad que imprime la tecnología en los tiempos actuales.

Para el nivel logrado en la satisfacción del usuario en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, 2023, este alcanza un nivel regular para aproximadamente 7 de cada 10 abogados (70.1 %) que respondieron el cuestionario, y aproximadamente 1 de cada 5 lo cataloga como alto (18.2 %) y poco más del 10 % como bajo, implicando que todos los elementos constitutivos de la satisfacción como son elementos tangibles de los servicios ofertados, así como los elementos intangibles vinculados principalmente a la forma como el personal se interrelaciona con el usuario durante la atención no se ejecutan con eficiencia y calidad esperada, siendo estos valores con similar resultado a lo expuesto por Laurente (2021) que dice, un 73% de la población aun concibe que los servicios de justicia no logra cambios estructurales ni de los sistemas administrativos, siendo poco coherente para acercar los servicios al ciudadano, donde persiste una fuerte percepción de una justicia con poca celeridad e incluso alejada de los preceptos de equidad y responsabilidad alineada a derechos al momento de determinar las sentencias.

Por otro lado, siendo los servicios públicos ofertados por el Estado, tal como sucede en el acceso a la justicia un monopolio, es decir que sólo puede ser ofertado por este, por lo general no tiene elementos para su comparación con

otros servicios, sino que se delimita a elementos procedimentales definidos en normas como los plazos procesales, fallos declarados nulos, entre otros, por tanto que solo poco menos del 20 % (18.2 %) lo considere bueno, se asemeja a lo indicado por Porcel (2021) quien al estudiar el trabajo del personal del Poder Judicial del Cusco indica que la satisfacción del usuario alcanza un 24 %, ello por la poca disponibilidad de infraestructura de tecnologías de la información, un sistema de redes informáticas que si bien existe en los planes operativos, estos al no tener la logística y los presupuestos no cumplen cabalmente su función de apoyo para el desempeño laboral, traducido luego en un inadecuado servicio al ciudadano.

Si nos basamos en el concepto de confiabilidad de los servicios, que Sulieman y Saleh (2016), detallan que cuanta más fiabilidad tenga el usuario de un servicio mayor será la satisfacción que logra al usar el servicio, donde la fiabilidad por lo general implica dos componentes, uno técnico y otro de naturaleza emocional; a la luz de los resultados que nos dicen que, para aproximadamente 8 de 10 usuarios la satisfacción necesita ser mejorada, se infiere que aquellos elementos intrínsecos al trato de los servidores hacia los usuarios, la atención con oportunidad y la existencia de elementos facilitadores para el servicio no están siendo aplicados con contundencia de eficiencia, condicionantes que hacen que se tenga una mala percepción del sistema judicial en sí, desde los elementos prestacionales del servicio.

Desde nuestra perspectiva, que solo un 18.2 % de los usuarios considere estar satisfecho por los servicios recibidos en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, nos indica que los criterios de la justicia desde el punto de vista de los sistemas informáticos que se emplean, los elementos tangibles y los aspectos actitudinales de los colaboradores al momento de prestar la atención no son los adecuados, aun cuando al tratarse de casos, donde se tratan sobre la vulneración legal, el hecho que se aplique una sanción, no siempre conlleva a quien la recibe a aceptarla como tal, y esta pueda en sí estar donde una perspectiva de insatisfacción, condiciones que deberían ser abordados en estudios complementarios a este.

Ahora analizamos los aspectos inferenciales de las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios, donde para al vincular la dimensión elementos del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios se obtiene una correlación moderada, siendo el $R=0.646$, relación que se origina no porque presentar valores altos de logro de estos componentes, sino más bien por la misma tendencia del nivel alcanzado, por lo que podemos inferir que los procesos orientados a mejorar los aspectos conformantes del sistema del gobierno electrónico como son la interoperabilidad, la seguridad de la información, el acceso y su disponibilidad, deben ser efectuados de manera integral, teniendo como objetivo final la mejora de los servicios brindados; condición que se complementa con la afirmado por Salas (2022) que dice, al tener modalidades automatizadas virtuales genera enormes beneficios para las entidades, donde los usuarios valoran los menores tiempos empleados y el ahorro de recursos económicos, sin embargo aún no todas las entidades tienen precisiones de cómo se aplica el ciclo administrativo de los trámites, desde el momento que estos son recepcionados, su derivación al funcionario o área encargada y la generación de los informes de respuesta al ciudadano, condiciones que se traducen en un reto de mejora.

Como premisa administrativa, toda acción procedimental de los sistemas para la funcionabilidad de una entidad tienen una repercusión en el bienestar de sus usuarios, sin embargo los resultados si bien demuestran una correlación de naturaleza positiva entre los elementos del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, esta no alcanza niveles muy altos, sino más bien son moderados, lo que se traduce que se necesita una mejora integral tanto del sistema en sí del gobierno electrónico como de las actuaciones para la mejora de la satisfacción del usuario, afirmación que se complementa con lo afirmado por Agudo (2022), que hace mención a la teoría tradicional de la satisfacción, que sustenta que esta se base en comparativos de una persona sobre la base de su experiencia o la realidad percibida, por tanto en la justicia, esta debe ser valorada desde preceptos de legalidad, respeto de derechos y la oportunidad en que se resuelven los casos, comparados con otras realidades con los

preceptos de una justicia sin discriminación, elementos que no vienen siendo puestos en manifiesto según las evidencias de los resultados.

Así mismo, al analizar la correlación entre los servicios de la justicia digital y la satisfacción del usuario en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, esta logra un valor $R=0.566$, siendo considerado como moderado, es decir la satisfacción del usuario tiene una alta dependencia de la calidad y la forma como se brindan los servicios digitales como la mesa de partes virtual, la notificación virtual, las audiencias virtuales y otros servicios complementarios, que desde nuestra perspectiva al ser muchos de ellos servicios novedosos e implementados durante la pandemia, han tenido una buena acogida y repercusión en la forma cómo se llevan los procesos judiciales a nivel nacional y en lo específico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto.

Estos resultados aun cuando muestran un mejor performance que para la dimensión elementos del gobierno electrónico, tampoco se puede afirmar que se deba a una eficiencia de ambos procesos, sino a la condición que en ambos casos el valor de logro mayoritariamente es medio, por tanto volvemos a ratificar que cualquier intervención para su mejora debe ser abordada de manera integral, tanto desde los resultados como de los procesos, afirmación que se complementa con lo sustentado por Coll y Restrepo (2021) que dice, estructurar una política de justicia digital no es una condición unívoca, sino por el contrario es multi actores y multi factorial y multi dimensional como son el componente humano, la disponibilidad de recursos logísticos, la capacidad institucional de resiliencia hacia la tecnología para asumir la transformación de las formas seculares de relacionarse y la forma como se aborda la gestión judicial.

Por último, los resultados de la correlación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, nos da como valor un $R=0.688$, el que se considera como positiva alta, siendo valor menor a lo indicado por López y Arenas (2020) que dice que la calidad de servicios brindados en el centro prestación de ayuda legal desde los elementos del gobierno electrónico, está relacionada con la satisfacción de los usuarios, siendo esto positiva alta con un Rho de Spearman

igual a 0.688, es decir a una mejor intervención de los elementos conformantes del gobierno electrónico y los servicios ofertados mediante este sistema, mejores serán los resultados en la satisfacción de los usuarios, que se corrobora aún más cuando el $R^2=0.4733$, indicando que un 47.33% que los factores intervinientes en el gobierno electrónico influyen en los resultados de la satisfacción de usuarios.

Si miramos los valores obtenidos para la satisfacción del usuario que sólo un 18.2% lo considera como positivo y para el gobierno electrónico de 36.4%, podemos inferir que esta correlación más bien se da por una condición de ambas variables obtienen puntuaciones en el nivel medio mayoritariamente, y no necesariamente por una excelencia en el logro, para lo cual se deben diseñar estrategias que vinculen los procesos con resultados, y uno de los resultados la calidad prestacional de los servicios, los que conducen finalmente a tener un público usuario satisfecho, y desde la justicia, un elemento conducente a fortalecer la democracia del país; que se complementa con lo afirmado por Mensah et al. (2020), al mencionar la teoría de las tecnologías para la nueva gestión pública, sustentando que las herramientas tecnológicas son elementos que no pueden ser separados de la función pública, pues su uso favorece la optimización de tiempo y recursos, facilita una mejora del sistema del conocimiento, acerca al ciudadano los servicios, que son condiciones de logro que todo sistema administrativo persigue.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el Módulo Penal de Tarapoto, 2023, el valor sig. = $0.00 < 0.01$. La correlación según el Rho de Spearman fue 0.688. Existe relación de dependencia entre ambas variables en 47.33 %.
- 6.2.** El nivel de implementación del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto, 2023, fue medio con 54.5 %, donde los elementos del gobierno electrónico y los servicios de la justicia digital como dimensiones que lo conforman están aún en proceso de implementación.
- 6.3.** El nivel de la satisfacción del usuario del Módulo de Justicia Penal Tarapoto, 2023, es medio con 70.1 %, implicando que el trato de los servidores hacia los usuarios, los elementos que facilitan el servicio y la atención oportuna no son eficientes.
- 6.4.** Existe relación positiva moderada y significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la variable satisfacción del usuario el valor sig.= $0.00 < 0.01$. La correlación existente con las dimensiones elementos del gobierno electrónico y servicio de la justicia digital es positiva moderada valor Sp= 0.646 y 0.566

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al gerente de administración de la Corte Superior de Justicia de San Martín y al sub administrador del Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, sobre la base del Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Poder Judicial, a adecuar los procesos de este sistema para una mejor prestación de los servicios a favor de los usuarios.
- 7.2.** Al gerente de administración y al responsable de la oficina de gobierno electrónico de la Corte Superior de Justicia de San Martín, a dotar de recursos logísticos y de desarrollo de capacidades para una mejor gestión de este sistema, tendiente a generar una mayor confiabilidad en la calidad de la información que se en ella se tramita.
- 7.3.** Al gerente de recursos humanos de la Corte Superior de Justicia de San Martín, a incorporar indicadores de gestión vinculados a la satisfacción del usuario como parte de los procesos de evaluación del personal delimitados por la Ley Servir.
- 7.4.** Al gerente de planificación de la Corte Superior de Justicia de San Martín, para que incorpore mayores recursos presupuestales en los elementos del sistema de gobierno electrónico que contribuyan a ser más asequibles a los usuarios, mejorando así la calidad del servicio ofertado.

REFERENCIAS

- Abdurahman, S (2021) Analysis of literature on accessibility of e-government websites with respect to Persons with Disabilities (PWDs) *CONF-IRM Proceedings* (27). <https://aisel.aisnet.org/confirm2021/27>
- Agudo, J (2022) Un sistema de justicia administrativa al servicio de los ciudadanos. Propuestas para una reforma. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, (48) p.11–51. <https://doi.org/10.18601/21452946.n28.02>.
- Al Awadhi, S (2023) Trust as a leveraging factor for civic engagement. *Electronic Government, an International Journal* 9 (3) 10.1504/EG.2022.10042063
- Al Shakarchi, J., Tariq, A., Dewan, V. & Hussain, K. (2023) Study protocols in scientific research methodology *Journal of Surgical Protocols and Research Methodologies*, 23 (1) January 2023 <https://doi.org/10.1093/jsprm/snac023><https://academic.oup.com/jsprm/issue/2023/1>
- Alsaad, A. (2022) E-government and corruption control: the mediating effect of law enforcement. *Electronic Government*, 18 (1) p.1-8.10. <https://doi.org/1504/EG.2022.10042063>
- Alvarado, P. F., Cevallos, P. I., Moran, E. D., & Preciado, L. F. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Álvarez, F.F, Salinas, M.E. y Romero, D.L. (2020). Expediente digital y reforma a la justicia. *Working Paper FSCC*, 1 (1). Recuperado de: [https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2157/Expediente %20Digital%20y%20RJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2157/Expediente%20Digital%20y%20RJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Araujo, L. A., & Lopez, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879
- Barbosa, J.C. (2022) Innovación pública y pensamiento de diseño para políticas públicas en el contexto de desarrollo de ciudad. *Revista Digital de derecho Administrativo*. 29 (nov. 2022), 235–271. <https://doi.org/10.18601/21452946.n29.11>

- Batista, N.V., Carreiras, H.; Moraes, E (2023) Socio-economic aspects as influencing factors in the maturity of local electronic government *Electronic Government, an International Journal*, 19 (4) 4, pp.401 – 419. <https://doi.org.10.1504/EG.2023.131780>
- Calderón, A (2021) *Perú Digital. El camino hacia la transformación*. Amcham Perú Amazon Web Services Institute. Perú. <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Campmas, A., Iacob, N., & Simonelli, F. (2022). How can interoperability stimulate the use of digital public services? An analysis of national interoperability frameworks and e-Government in the European Union. *Data & Policy*, 4, (19). <https://doi.org/10.1017/dap.2022.11>
- Carrizales, J. (2023) Access and equity in a technological world: an assessment of national government websites. *Electronic Government, an International Journal*, 2023 Vol.19 No.4, pp.437 – 452. <https://doi.org.10.1504/EG.2023.131725>
- Casteel, A., & Bridier, N. (2021). Describing populations and samples in doctoral student research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16(1), 339-362. doi:<https://doi.org/10.28945/4766>
- Cucatto M. (2021). Satisfacción, expresión conectiva plurifuncional, fundamentación y disuasión. *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, 88, 107-122. <https://doi.org/10.5209/clac.71982>
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM. (18 febrero 2021) *Que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo*. Diario Oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS%20029-2021-PCM.pdf.pdf?v=1643322501>
- Díaz, R.R.(2021) Satisfacción de la implementación de gobierno electrónico: *Revista Ciencia Norandina*, 4(2), 61–69. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2021v4n2p61>

- Estevez, E., Linares, S. & Fillottran, P. (2020) *Transformando la administración de justicia con herramientas de inteligencia artificial*. Washington. EE.UU. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/PROMETEA-Transformando-la-administracion-de-justicia-con-herramientas-de-inteligencia-artificial.pdf>
- Hagan, M (2019) Participatory design for innovation in Access to Justice. *Daedalus*, 148 (1) p. 120-127. https://doi.org/10.1162/DAED_a_00544
- Haradhan, M. (2020). Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. *Munich Personal RePEc Archive*, 9(4), 52-79. Obtenido de https://mpra.ub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA_paper_105149.pdf
- Huanca, J.W. y Barria, N.A (2022) Replanteando el concepto de justicia como equidad y velo de ignorancia en John Rawls desde el pluralismo ético. *Desde el Sur*, 14 (3) <http://dx.doi.org/10.21142/des-1403-2022-0036>
- Idzi, F.M & Correa, R.(2022) Digital governance: government strategies that impact public services. *Global Public Policy and Governance* 2, p.427–452. <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00055-w>
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte mpresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Izquierdo, J. R. y Anastacio, C.A. (2021). La calidad de servicio: revisión sistemática. *Revista Tzhoecoen.*, 13 (2). pp. 84-93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Jara, A.M., Asmat, N.S., Alberca, N.E., Medina,.JJ. (2021) Human talent management as a factor for improving public management and job performance *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83) <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85070446559&partnerID=40&md5=8c678c845a3764455e9afd908a67ee4f>
- Laurente, I. (2021) Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, (2) <https://doi.org/10.53857/CNSW1721>
- López, F.C., y Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública* 7(2), 107 - 124.

- <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>
- Loyola, L. (2020) Acceso a la justicia y brecha digital en los adultos mayores. Informe sintético sobre la cuestión en Chile. *Trayectorias Humanas Trascontinentales*, N° 5. <https://doi.org/10.25965/trahs.1374>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *REDIE*, 20(1), 38-47. doi:<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Mercy, S., Gayatri, G., Perez, C. y Manvita, B. (2020). *Drivers and barriers to e-government adoption in Indian cities. Journal of Urban Management*, 9(4), 408-417. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2020.05.002>
- Mola, D. J., & Reyna, C. (2022). Indicadores de desigualdad y Gobierno Electrónico: revisión sistemática y estado del arte. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (30), 45–55. <https://doi.org/10.24965/gapp.10987>
- Montoya, E. (2023). Algunas reflexiones sobre los servicios públicos e iniciativa económica local: Balance tras diez años de aprobación de la LRSAL. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, (19), 29–58. <https://doi.org/10.24965/reala.11204>
- Mosaad, A.; Ramadan, N,& Hesham A (2019) E-government adoption: literature review and a proposed citizen-centric model *Electronic Government, an International Journal* 15 (4) p.392-416. <https://doi.org/10.1504/EG.2019.10017772>
- Nasser, A. (2020) *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental : Una guía para su implementación*. CEPAL-AECID editores. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf
- Nuñez, J (2022) Innovación digital en el Poder Judicial en el Perú: Aplicación de las nuevas tecnologías transformadoras y disruptivas. *Revista Iberoamericana*

- Palma, R (2021). El sistema de administración de justicia en el Perú bajo la perspectiva filosófica de los derechos humanos. *Lumen*, 17(1), 141-151. <https://doi.org/10.33539/lumen.2021.v17n1.2394>
- Pascual, J.M (2019) La Gobernanza Democrática: Cohesión Social y Desarrollo Territorial. *Revista Estrategias de Calidad Urbana*, 8 (11) <http://www.aigob.org/2014/03/18/la-gobernanza-democratica-cohesion-social-y-desarrollo-territorial/>
- Pittaway, J. J., & Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101474. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474>
- Poder Judicial (2016) *Plan Estratégico del Gobierno Electrónico del Poder Judicial*. Lima. Perú. Aprobado por Resolución Administrativa 250-2016.PJ/CE. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/bbbf05804ee5025d92b5932606554721/RA_250_2016_CE_PJ+-05_09
- Poder Judicial (2021) *Plan de Gobierno 2021 - 2022 - de la Dra. Elvia Barrios, Presidenta del Poder Judicial*. Lima. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/b885108040b15851baf2bf6976768c74/Plan-de-Gobierno-Elvia-Barrios-1_compressed.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b885108040b15851baf2bf6976768c74#:~:text=El%20Plan%20de%20Gobierno%20Digital,las%20tecnolog%C3%ADas%20digitales%20y%20la
- Porcel, J (2021) *Trabajo remoto y el desempeño laboral en el contexto COVID 19 en un distrito judicial – Cusco* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73729/Porcel_LJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rodríguez, L.N. y López, R. del C. (2023) Gobierno Digital, Modernización del Estado y Servicio al Ciudadano: Consideraciones en una estrategia de gobierno digital en Perú. *Revista Internacional de Cultura Visual*, 10 (1) p.2-8. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>

- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Salas, C.C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista Científica De Sistemas e Informática*, 2(1), e266. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>
- Salazar, Y.K (2020) *Gobierno electrónico y su relación con la calidad del servicio en los Juzgados de la ciudad de Tarapoto, año 2020* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52603/Salazar_MYK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saunders, M. (2020) Research Methods for Business Students *Preface and Chapter 4*. 12 (10), 128-174 https://www.researchgate.net/publication/367780349_2023_Research_Methods_for_Business_Students_Preface_and_Chapter_4
- Schaeb, D.S. (2022) Contemporary e-government for smart tax authorities. *Electronic Government, an International Journal* 18 (4) <https://doi.org/10.1504/EG.2022.10039687>
- Sulieman, I. & Saleh, M (2016) The Quality of E-Government Services and its Role on Achieving Beneficiaries Satisfaction *Global Journal of Management and Business Research Administration and Management* 16 (11)https://globaljournals.org/GJMBR_Volume16/1-The-Quality-of-E-Government.pdf
- Vusumuzi, M. & Mfowabo, M. (2023) Assessing SADC e-government maturity through the lens of its cities. *Electronic Government, an International Journal*, 19 (4), pp.420 – 436. <https://doi.org/10.1504/EG.2023.131726>
- Villavicencio, E. (2016). La importancia de los estudios descriptivos. *Evidencias en Odontología Clínica*, 2(1), 6-7. <http://dx.doi.org/10.35306/eoc.v2i1.77> [L
- Yépez, L.N. (2020) Nuevos retos en la administración de justicia: el uso de las tecnologías de información y comunicación. *Ius Vocatio*, 5(5), 97-107. <https://doi.org/10.35292/iusVocatio.v5i5.604>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Gobierno electrónico	Innovación de la gestión del Estado donde se emplea tecnologías informáticas para tener procesos más ágiles, transparentes y con competitividad en su labor de prestar servicios a los ciudadanos (Goycochea, 2021)	Valoración del gobierno electrónico desde la arquitectura del sistema y los servicios de la justicia digital en el Módulo de Justicia de Tarapoto, medida mediante un cuestionario.	Arquitectura del gobierno electrónico	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad de los usuarios - Interoperabilidad con las Entidades Pública - Confiabilidad de la información electrónica - Rapidez en el trámite del proceso penal - Seguridad de la información por parte de los servidores del Poder Judicial - Consignación rigurosa de la información judicial - Funcionabilidad inter operativa institucional - Calidad del sistema electrónico 	Ordinal
			Servicios de la justicia digital	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa de Partes Virtual - Notificaciones virtuales - Consulta virtual de expedientes judiciales - Audiencias virtuales - Consulta de antecedentes penales - Servicio de entrega de documentos virtuales - Registro de deudores alimentarios 	
V2: Satisfacción del usuario	Son las percepciones y sensaciones que tienen los usuarios de los servicios ofrecidos por el estado; los cuales les permite satisfacer sus necesidades, en función de sus expectativas (Schaebs, 2022)	Valoración de la satisfacción del usuario desde el trato de los servidores, los elementos que facilitan el servicio y la atención oportuna en el Módulo de Justicia de Tarapoto, medida mediante un cuestionario.	Trato de los servidores del Poder Judicial	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable y justo - Servicio empático del servidor judicial - Fiabilidad de la atención del servidor judicial - Capacidad de escucha del servidor judicial - Paciencia y claridad para explicar respecto a las consultas - Gestos de cortesía y solidaridad 	Ordinal
			Elementos que facilitan el servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de infraestructura favorables para todos - Módulo de orientación al usuario - Facilidades de participación en los procesos judiciales - Entrega con facilidad de los todos los actuados solicitados - Resolución oportuna y dentro de los plazos de los procesos 	
			Atención oportuna	<ul style="list-style-type: none"> - Información oportuna y precisa - Entrega oportuna de los expedientes judiciales - Cumplimiento oportuno de la programación judicial - Cumplimiento de la programación del control biométrico - Cumplimiento de funciones y tareas, e forma oportuna del servidor judicial 	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario del Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de implementación del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la satisfacción del usuario en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción del usuario del Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación del gobierno electrónico con la satisfacción del usuario del Módulo Penal de Tarapoto, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Identificar el nivel de implementación del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, 2023.</p> <p>b) Identificar el nivel satisfacción del usuario en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, 2023.</p> <p>c) Establecer la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción del usuario del Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, 2023.</p>	<p>Hipótesis general La relación del gobierno electrónico con la satisfacción del usuario en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, 2023, es significativa.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) El nivel de implementación del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, 2023, es alto</p> <p>b) El nivel de satisfacción del usuario en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, 2023, es alto.</p> <p>c) La relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción del usuario en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto, 2023, es alto</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p> <p>.</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Tipo: Básica Diseño: no experimental, cuantitativa, transversal, descriptiva correlacional</p>  <p>Donde: M: Muestra X: Gobierno electrónico Y: Satisfacción del usuario R: Relación</p>	<p>Población: 562 abogados (fuente: xxxx) Muestra: 77 abogados</p>	Variables	Dimensiones
		Gobierno electrónico	Arquitectura electrónica
		Satisfacción del usuario	Trato de los servidores del Poder Judicial
			Elementos que facilitan el servicio
			Atención oportuna

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO APLICADO A LOS ABOGADOS LITIGANTES DEL MÓDULO DE JUSTICIA PENAL DE TARAPOTO.

Variable: Gobierno Electrónico

Cuestionario 1

Fecha de recolección:/...../.....

INSTRUCCIONES:

Buen día, presento ante usted este cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto; para el desarrollo de una investigación científica. La encuesta es totalmente confidencial y anónima; por tanto, le solicito leer cada una de las preguntas y responder con sinceridad marcando con un aspa el recuadro con la respuesta que usted considera correcta. Es importante precisar que todas las preguntas deben ser respondidas.

ESCALA

Muy mal	Malo	Ni malo, ni bueno	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Ítem	Dimensiones / Indicadores	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Arquitectura electrónica					
1	¿Cómo valora la accesibilidad de los usuarios al gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
2	¿Cómo valora la interoperabilidad con las Entidades Públicas del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
3	¿Cómo valora la confiabilidad de la información electrónica del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					

4	¿Cómo valora la rapidez en el trámite del proceso penal del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
5	¿Cómo valora la seguridad de la información como parte del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
6	¿Cómo valora la consignación rigurosa de la información judicial como elemento del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
7	¿Cómo valora la calidad del servicio de internet del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
8	¿Cómo valora la funcionabilidad inter operativa institucional del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
9	¿Cómo valora la calidad del sistema del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
	Dimensión: Servicios de la justicia digital					
10	¿Cómo valora la mesa de Partes Virtual como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?					
11	¿Cómo valora las notificaciones virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?					
12	¿Cómo valora la consulta virtual de expedientes judiciales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?					
13	¿Cómo valora las audiencias virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?					
14	¿Cómo valora la consulta de antecedentes penales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?					
15	¿Cómo valora el servicio de entrega de documentos virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?					
16	¿Cómo valora el registro de deudores alimentarios como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?					



Variable: Satisfacción de usuarios

Cuestionario 2

Fecha de recolección:/...../.....

INSTRUCCIONES:

Buen día, presento ante usted este cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto; para el desarrollo de una investigación científica. La encuesta es totalmente confidencial y anónima; por tanto, le solicito leer cada una de las preguntas y responder con sinceridad marcando con un aspa el recuadro con la respuesta que usted considera correcta. Es importante precisar que todas las preguntas deben ser respondidas.

ESCALA

Muy malo	Malo	Ni malo, ni bueno	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Ítem	Dimensiones / Indicadores	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Trato de los servidores del Poder Judicial					
1	¿Cómo valora el Trato amable y justo de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?					
2	¿Cómo valora el servicio empático del servidor judicial de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?					
3	¿Cómo valora la fiabilidad de la atención del servidor judicial del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?					
4	¿Cómo valora la capacidad de escucha del servidor judicial del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?					
5	¿Cómo valora la paciencia y claridad para explicar respecto a las consultas de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?					
6	¿Cómo valora los gestos de cortesía y solidaridad de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?					
	Dimensión: Elementos que facilitan el servicio					

7	¿Cómo valora las condiciones de infraestructura favorables para todos en los servicios brindados por el Modulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
8	¿Cómo valora el módulo de orientación al usuario en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
9	¿Cómo valora las facilidades de participación en los procesos judiciales en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
10	¿Cómo valora la entrega con facilidad de los todos los actuados solicitados en el Modulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
11	¿Cómo valora la resolución oportuna y dentro de los plazos de los procesos en los servicios brindados por el Modulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
	Dimensión: Atención oportuna					
12	¿Cómo valora la información oportuna y precisa en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
13	¿Cómo valora la entrega oportuna de los expedientes judiciales en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
14	¿Cómo valora e cumplimiento oportuno de la programación judicial en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
15	¿Cómo valora el cumplimiento de la programación del control biométrico en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					
16	¿Cómo valora el cumplimiento de funciones y tareas, en forma oportuna del servidor judicial en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?					

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO													
01	¿Cómo valora la accesibilidad de los usuarios al gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?													
02	¿Cómo valora la interoperabilidad con las Entidades Públicas del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?													
03	¿Cómo valora la confiabilidad de la información electrónica del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?													
04	¿Cómo valora la rapidez en el trámite del proceso penal del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?													
05	¿Cómo valora la seguridad de la información como parte del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?													
06	¿Cómo valora la consignación rigurosa de la información judicial como elemento del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?													
07	¿Cómo valora la calidad del servicio de internet del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?													
08	¿Cómo valora la funcionabilidad inter operativa institucional del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?													

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

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

Apellidos y nombres del juez validador. ...**Sánchez Dávila Keller** DNI: ...97504.....

Especialidad del validador: ...**Metodólogo**.....

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 29 de mayo de 2023



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Satisfacción de los usuarios

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
	DIMENSION: TRATO DE LOS SERVIDORES DEL PODER JUDICIAL													
01	¿Cómo valora el Trato amable y justo de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?													
02	¿Cómo valora el servicio empático del servidor judicial de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?													
03	¿Cómo valora la fiabilidad de la atención del servidor judicial del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?													
04	¿Cómo valora la capacidad de escucha del servidor judicial del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?													
05	¿Cómo valora la paciencia y claridad para explicar respecto a las consultas de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?													
06	¿Cómo valora los gestos de cortesía y solidaridad de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?													
	DIMENSION: ELEMENTOS QUE FACILITAN EL SERVICIO													
07	¿Cómo valora las condiciones de infraestructura favorables para todos en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?													

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

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

Apellidos y nombres del juez validador. ...**Sánchez Dávila Keller** DNI: ... **41997504**.....

Especialidad del validador: ...**Metodólogo**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 29 de mayo de 2023



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO													
01	¿Cómo valora la accesibilidad de los usuarios al gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				x				x					x
02	¿Cómo valora la interoperabilidad con las Entidades Públicas del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				x				x					x
03	¿Cómo valora la confiabilidad de la información electrónica del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				x				x					x
04	¿Cómo valora la rapidez en el trámite del proceso penal del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				x				x					x
05	¿Cómo valora la seguridad de la información como parte del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				x				x					x
06	¿Cómo valora la consignación rigurosa de la información judicial como elemento del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				x				x					x
07	¿Cómo valora la calidad del servicio de internet del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				x				x					x
08	¿Cómo valora la funcionalidad inter operativa institucional del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				x				x					x
09	¿Cómo valora la calidad del sistema del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				x				x					x
N°	DIMENSION: SERVICIOS DE LA JUSTICIA DIGITAL													
10	¿Cómo valora la mesa de Partes Virtual como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				x				x					x
11	¿Cómo valora las notificaciones virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				x				x					x
12	¿Cómo valora la consulta virtual de expedientes judiciales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				x				x					x
13	¿Cómo valora las audiencias virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				x				x					x
14	¿Cómo valora la consulta de antecedentes penales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				x				x					x
15	¿Cómo valora el servicio de entrega de documentos virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				x				x					x
16	¿Cómo valora el registro de deudores alimentarios como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				x				x					x

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Paolina Juza Juza DNI:

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

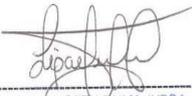
Tarapoto, 29 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mg. LICETYN JUZA JUZA
Firma del experto informante
DNI N° 47530405

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable: Satisfacción de los usuarios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION: TRATO DE LOS SERVIDORES DEL PODER JUDICIAL													
01	¿Cómo valora el Trato amable y justo de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X				X		
02	¿Cómo valora el servicio empático del servidor judicial de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X				X		
03	¿Cómo valora la fiabilidad de la atención del servidor judicial del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X				X		
04	¿Cómo valora la capacidad de escucha del servidor judicial del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X				X		
05	¿Cómo valora la paciencia y claridad para explicar respecto a las consultas de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X				X		
06	¿Cómo valora los gestos de cortesía y solidaridad de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X				X		
	DIMENSION: ELEMENTOS QUE FACILITAN EL SERVICIO													
07	¿Cómo valora las condiciones de infraestructura favorables para todos en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
08	¿Cómo valora el módulo de orientación al usuario en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
09	¿Cómo valora las facilidades de participación en los procesos judiciales en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
10	¿Cómo valora la entrega con facilidad de los todos los actuados solicitados en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
11	¿Cómo valora la resolución oportuna y dentro de los plazos de los procesos en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
	DIMENSION: ATENCION OPORTUNA													
12	¿Cómo valora la información oportuna y precisa en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
13	¿Cómo valora la entrega oportuna de los expedientes judiciales en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
14	¿Cómo valora el cumplimiento oportuno de la programación judicial en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
15	¿Cómo valora el cumplimiento de la programación del control biométrico en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
16	¿Cómo valora el cumplimiento de funciones y tareas, e forma oportuna del servidor judicial en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Paima Juzga Liceth DNI: 47530405

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 29 de mayo de 2023



Mg. LICETH PAIMA JUZGA
ABOGADA
DNI N° 47530405

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Gobierno electrónico

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO														
01	¿Cómo valora la accesibilidad de los usuarios al gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
02	¿Cómo valora la interoperabilidad con las Entidades Públicas del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
03	¿Cómo valora la confiabilidad de la información electrónica del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
04	¿Cómo valora la rapidez en el trámite del proceso penal del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
05	¿Cómo valora la seguridad de la información como parte del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
06	¿Cómo valora la consignación rigurosa de la información judicial como elemento del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
07	¿Cómo valora la calidad del servicio de internet del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
08	¿Cómo valora la funcionabilidad inter operativa institucional del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
09	¿Cómo valora la calidad del sistema del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X				X		
DIMENSIÓN: SERVICIOS DE LA JUSTICIA DIGITAL														
10	¿Cómo valora la mesa de Partes Virtual como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X				X		
11	¿Cómo valora las notificaciones virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X				X		
12	¿Cómo valora la consulta virtual de expedientes judiciales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X				X		
13	¿Cómo valora las audiencias virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X				X		
14	¿Cómo valora la consulta de antecedentes penales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X				X		
15	¿Cómo valora el servicio de entrega de documentos virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X				X		
16	¿Cómo valora el registro de deudores alimentarios como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Grecia Velásquez Pintado DNI: 46929010

Especialidad del validador (a): Maestría en Gestión Pública y Doctora en Derecho

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 29 de mayo de 2023


GRECIA VELÁSQUEZ PINTADO
Mg. Gestión Pública
Dra. Derecho
DNI: 46929010
Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Satisfacción de los usuarios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: TRATO DE LOS SERVIDORES DEL PODER JUDICIAL														
01	¿Cómo valora el Trato amable y justo de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X					X	
02	¿Cómo valora el servicio empático del servidor judicial de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X					X	
03	¿Cómo valora la fiabilidad de la atención del servidor judicial del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X					X	
04	¿Cómo valora la capacidad de escucha del servidor judicial del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X					X	
05	¿Cómo valora la paciencia y claridad para explicar respecto a las consultas de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X					X	
06	¿Cómo valora los gestos de cortesía y solidaridad de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?			X				X					X	
DIMENSION: ELEMENTOS QUE FACILITAN EL SERVICIO														
07	¿Cómo valora las condiciones de infraestructura favorables para todos en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X					X	
08	¿Cómo valora el módulo de orientación al usuario en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X					X	
09	¿Cómo valora las facilidades de participación en los procesos judiciales en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X					X	
10	¿Cómo valora la entrega con facilidad de los todos los actuados solicitados en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X					X	
11	¿Cómo valora la resolución oportuna y dentro de los plazos de los procesos en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X					X	
DIMENSION: ATENCION OPORTUNA														
12	¿Cómo valora la información oportuna y precisa en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X					X	
13	¿Cómo valora la entrega oportuna de los expedientes judiciales en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X					X	
14	¿Cómo valora el cumplimiento oportuno de la programación judicial en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X					X	
15	¿Cómo valora el cumplimiento de la programación del control biométrico en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X					X	
16	¿Cómo valora el cumplimiento de funciones y tareas, e forma oportuna del servidor judicial en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Velásquez Pintado Yenia DNI: 46929010

Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública y Doctor en Derecho

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 29 de mayo de 2023


GRETHA VELÁSQUEZ PINTADO
Mg. Gestión Pública
Dra. Docente
DNI N° 46929010

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Gobierno electrónico

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION: ELEMENTOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO													
01	¿Cómo valora la accesibilidad de los usuarios al gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X				X	
02	¿Cómo valora la interoperabilidad con las Entidades Públicas del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la confiabilidad de la información electrónica del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la rapidez en el trámite del proceso penal del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la seguridad de la información como parte del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la consignación rigurosa de la información judicial como elemento del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X				X	
07	¿Cómo valora la calidad del servicio de internet del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X				X	
08	¿Cómo valora la funcionabilidad inter operativa institucional del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X				X	
09	¿Cómo valora la calidad del sistema del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X				X	
	DIMENSION: SERVICIOS DE LA JUSTICIA DIGITAL													
10	¿Cómo valora la mesa de Partes Virtual como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X				X	
11	¿Cómo valora las notificaciones virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X				X	
12	¿Cómo valora la consulta virtual de expedientes judiciales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X				X	
13	¿Cómo valora las audiencias virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X				X	
14	¿Cómo valora la consulta de antecedentes penales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X				X	
15	¿Cómo valora el servicio de entrega de documentos virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X				X	
16	¿Cómo valora el registro de deudores alimentarios como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Juan Dávila Juana Gissela DNI: 45795021

Especialidad del validador (a): Mg. Gestión Pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 29 de mayo de 2023

Mg. JUAN GISELA LÓPEZ DÁVILA
GISELA
45795021

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable: Gobierno electrónico

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: ELEMENTOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO														
01	¿Cómo valora la accesibilidad de los usuarios al gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
02	¿Cómo valora la interoperabilidad con las Entidades Públicas del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
03	¿Cómo valora la confiabilidad de la información electrónica del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
04	¿Cómo valora la rapidez en el trámite del proceso penal del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
05	¿Cómo valora la seguridad de la información como parte del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
06	¿Cómo valora la consignación rigurosa de la información judicial como elemento del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
07	¿Cómo valora la calidad del servicio de internet del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
08	¿Cómo valora la funcionalidad inter operativa institucional del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
09	¿Cómo valora la calidad del sistema del gobierno electrónico en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
DIMENSION: SERVICIOS DE LA JUSTICIA DIGITAL														
10	¿Cómo valora la mesa de Partes Virtual como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X					X
11	¿Cómo valora las notificaciones virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X					X
12	¿Cómo valora la consulta virtual de expedientes judiciales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X					X
13	¿Cómo valora las audiencias virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X					X
14	¿Cómo valora la consulta de antecedentes penales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X					X
15	¿Cómo valora el servicio de entrega de documentos virtuales como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X					X
16	¿Cómo valora el registro de deudores alimentarios como parte del gobierno electrónico en el Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [*] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dávila Perera Liz Johana DNI: 71317445

Especialidad del validador (a): Mg. Gestión Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Tarapoto, 29 de mayo de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Satisfacción de los usuarios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION: TRATO DE LOS SERVIDORES DEL PODER JUDICIAL													
01	¿Cómo valora el Trato amable y justo de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X					X
02	¿Cómo valora el servicio empático del servidor judicial de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X					X
03	¿Cómo valora la fiabilidad de la atención del servidor judicial del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X					X
04	¿Cómo valora la capacidad de escucha del servidor judicial del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X					X
05	¿Cómo valora la paciencia y claridad para explicar respecto a las consultas de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X					X
06	¿Cómo valora los gestos de cortesía y solidaridad de los servidores del Módulo de Justicia Penal de Tarapoto?				X				X					X
	DIMENSION: ELEMENTOS QUE FACILITAN EL SERVICIO													
07	¿Cómo valora las condiciones de infraestructura favorables para todos en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
08	¿Cómo valora el módulo de orientación al usuario en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
09	¿Cómo valora las facilidades de participación en los procesos judiciales en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
10	¿Cómo valora la entrega con facilidad de los todos los actuados solicitados en el Modulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
11	¿Cómo valora la resolución oportuna y dentro de los plazos de los procesos en los servicios brindados por el Modulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
	DIMENSION: ATENCION OPORTUNA				X				X					X
12	¿Cómo valora la información oportuna y precisa en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
13	¿Cómo valora la entrega oportuna de los expedientes judiciales en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
14	¿Cómo valora e cumplimiento oportuno de la programación judicial en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
15	¿Cómo valora el cumplimiento de la programación del control biométrico en los servicios brindados por el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X
16	¿Cómo valora el cumplimiento de funciones y tareas, e forma oportuna del servidor judicial en el Módulo Penal de Justicia de Tarapoto?				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dávila Parayza, Lía Thiana DNI: 71317445.....

Especialidad del validador (a): Mg. Gestión Pública.....

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Tarapoto, 29 de mayo de 2023

Índice de la V de Ayken

Variable 1: Gobierno electrónico

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5
D 1	P 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P 5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P 7	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P 8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P 9	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P 10	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D 2	P 11	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P 13	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
	P 14	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P 16	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3

V de Ayken 0.95

Variable 1: Satisfacción del usuario

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5
D 1	P 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P 5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
D 2	P 7	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P 9	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P 9	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P 1 0	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
D 3	P 1 1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P 1 2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P 1 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P 1 4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
	P 1 5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P 1 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken 0.95

Prueba de Confiabilidad

Variable: Gobierno electrónico

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	77	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	77	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	16

Variable: Satisfacción de usuarios7

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	77	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	77	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	16

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Tarapoto, 13 de mayo de 2023

SEÑOR:
WALTHER FRANCISCO ÁNGELES BACHET
PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 13 de mayo de 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

Por tal motivo alcanzo la siguiente información: rfloresjp@ucvvirtual.edu.pe

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Flores Ríos, Jenny Paola
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- 5) Título de la investigación : **Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Módulo Penal de Justicia, Tarapoto - 2023**
- 6) Asesor : Dr. Saavedra Sandoval, Renán

Por tal motivo, solicito a usted se sirva **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV - TARAPOTO

RECIBIDO
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN
MESA DE PARTES
PRESIDENCIA
30 MAYO 2023
Hora: 02:18

49	3	3	4	3	3	3	2	3	3	27	4	4	3	5	5	5	5	31	58
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	35	80
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	4	3	4	3	2	3	22	49
52	3	2	2	2	2	3	2	3	2	21	3	3	2	3	2	4	2	19	40
53	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31	3	4	3	4	4	3	3	24	55
54	4	3	4	3	4	4	4	4	3	33	3	3	3	2	3	3	3	20	53
55	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30	4	4	3	4	4	4	4	27	57
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	5	4	4	4	29	65
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	5	4	4	4	4	4	29	64
58	3	3	3	4	2	2	2	4	4	27	3	3	3	4	4	4	4	25	52
59	4	4	4	3	4	3	2	4	4	32	3	3	3	3	3	3	3	21	53
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	55
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	4	4	4	27	63
62	2	1	2	1	2	1	2	1	1	13	3	4	3	2	1	1	1	15	28
63	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	4	4	4	4	3	3	2	24	54
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	4	4	3	4	3	4	4	26	54
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	35	80
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	35	80
67	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34	4	4	4	4	3	4	3	26	60
68	4	4	4	3	4	3	4	3	3	32	4	4	4	3	3	4	4	26	58
69	4	4	4	3	4	4	3	3	5	34	3	4	4	3	4	4	4	26	60
70	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32	4	4	3	4	4	4	3	26	58
71	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	7	17
72	4	2	4	4	4	3	2	4	4	31	5	5	1	5	4	4	5	29	60
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3	3	3	3	3	3	21	57
74	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	21	47
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	55
76	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	4	4	4	5	3	4	4	28	56
77	3	2	4	3	2	2	2	2	2	22	2	2	3	4	2	4	4	21	43

Satisfacción de los usuarios																			
Trato de servidores							Elemen. Facilitan Serv						Atención Oportuna						V2
P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	P7	P8	P9	P10	P11	D2	P12	P13	P14	P15	P16	D3	
5	5	5	3	3	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	76
2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	32
5	5	5	3	3	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	76
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	47
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	2	3	3	3	3	14	58
2	2	2	2	2	2	12	2	3	4	3	2	14	4	4	4	4	4	20	46
5	5	5	4	4	4	27	3	4	4	5	4	20	3	3	2	3	4	15	62
2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	32
4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	2	15	4	4	4	5	4	21	60
4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	62
3	3	3	4	4	4	21	1	2	3	4	4	14	4	4	3	1	3	15	50
4	3	4	3	2	3	19	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	3	18	55
4	5	5	4	5	5	28	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	60
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	48
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	64
3	2	2	3	3	2	15	4	2	3	2	2	13	3	2	4	2	3	14	42
3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	5	1	16	3	4	3	3	3	16	50
4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	60
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	48

4	4	4	4	4	4	24	2	3	3	4	3	15	4	4	3	2	3	16	55
2	2	2	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	4	3	16	45
4	3	4	3	3	3	20	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	51
1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	25
2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	33
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	80
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	48
1	2	1	2	1	1	8	1	1	1	1	2	6	3	2	3	3	3	14	28
3	3	3	2	2	2	15	1	3	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	43
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	48
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	64
2	3	3	3	4	4	19	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	46
2	2	2	2	2	2	12	3	2	3	2	3	13	2	2	2	2	2	10	35
3	2	2	2	2	2	13	2	1	2	2	1	8	3	3	3		3	12	33
4	4	3	3	4	4	22	2	3	3	4	3	15	4	3	3	4	4	18	55
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	48
3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	2	12	40
3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	14	3	3	3	4	4	17	49
4	4	4	3	3	4	22	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	3	12	44
3	2	3	2	4	3	17	2		2	3	2	9	2	2	2	3	1	10	36
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	64
4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	3	17	60
3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19	53
4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	61
1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	16
3	3	3	2	2	3	16	1	2	3	3	1	10	3	3	2	3	3	14	40
5	4	4	5	5	5	28	4	2	4	5	4	19	4	4	4	1	4	17	64
2	3	3	3	3	3	17	3	4	3	3	2	15	3	1	3	3	3	13	45
4	2	4	3	3	2	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	58
3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	45
4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	20	3	3		3	3	12	51
2	2	3	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	47
3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	46
3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	46
3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	3	17	58
3	3	3	3	3	3	18	4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16	51
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	64
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	4	17	60
4	4	3	3	3	2	19	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	48
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	48
4	4	4	4	4	4	24	1	2	1	1	1	6	4	4	4	4	4	20	50
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	64
3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	33
5	5	5	5	5	5	30	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	69
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	48
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	80
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	80
5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	69
3	2	3	3	2	2	15	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	48
3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3		13	3	3	3	4	4	17	48
4	4	4	4	3	4	23	2	3	4	3	3	15	4	3	4	4	4	19	57
1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	16
4	4	4	4	4	4	24	2	4	5	5	4	20	4	4	4	4	4	20	64
4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	49
3	3	3	3	3	3	18	2	4	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	50

3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	48
5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	70
3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	2	2	14	3	3	3	2	3	14	46

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC:20542260476
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN	
Nombre del Titular o Representante legal:	WALTER FRANCISCO ÁNGELES BACHET
Nombres y Apellidos:	DNI:06711118
WALTER FRANCISCO ÁNGELES BACHET	

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Módulo Penal de Justicia, Tarapoto – 2023	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor:	DNI:44941066
JENNY PAOLA FLORES RÍOS	

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN

Firma: WALTER FRANCISCO ÁNGELES BACHET
PRESIDENTE

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Módulo Penal de Justicia, Tarapoto – 2023

", cuyo autor es FLORES RIOS JENNY PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 04-08-2023 20:30:09
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:57:16

Código documento Trilce: TRI - 0641021