



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno electrónico y calidad de servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Santos Polo, Flor Marleni (orcid.org/0000-0001-9920-8298)

ASESOR:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (orcid.org/0000-0003-2365-8932)

CO-ASESORA:

Dra. Flores Ledesma, Katia Ninoska (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, esposo e hijos, quienes me impulsan día a día a seguir con mi desarrollo profesional y personal, brindándome el afecto y apoyo necesario para alcanzar mis objetivos.

Agradecimiento

Al Dr. Alejandro Menacho Rivera, por su excelente asesoría, dedicación y paciencia; así mismo, a la Dra. Katia Flores, en calidad de revisora, por coadyuvar en las mejoras de la investigación realizada.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y Diseño de investigación	11
3.2. Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
3.5. Procedimiento	14
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
VI. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	38

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 3 Niveles y frecuencia del gobierno electrónico	16
Tabla 4 Niveles y frecuencia de la Calidad del servicio judicial	16
Tabla 5 Niveles y frecuencia del gobierno electrónico y calidad de servicio	17
Tabla 6 Coeficiente de correlación del gobierno electrónico y la calidad de servicio	18
Tabla 7 Coeficiente de correlación del gobierno electrónico y la calidad de información.	18
Tabla 8 Coeficiente de correlación del gobierno electrónico y la eficiencia técnica	19
Tabla 9 Coeficiente de correlación del gobierno electrónico, fiabilidad y seguridad	20
Tabla 10 Coeficiente de correlación del gobierno electrónico y la comunicación.	20

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio de una corte superior de justicia de Lima, 2022. Tuvo enfoque cuantitativo, de tipo básico con un diseño no experimental y transversal; asimismo el ámbito de estudio fue una corte superior de justicia de Lima, cuyas unidades de análisis fueron los trabajadores del ámbito de estudio mencionado; como técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual está conformado por una escala politómica del 01 al 05.

Se estableció como conclusión que el gobierno electrónico se encuentra relacionada de manera significativa con la calidad de servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022; puesto que, se señala un coeficiente de correlación de nivel 0,419 y un nivel de significancia $0,000 < 0,001$. Por lo que podemos afirmar que la eficacia de la implementación de un gobierno electrónico propiciará una mejora de la calidad del servicio judicial.

Palabras clave: Calidad de servicio judicial, corte superior de justicia, gobierno electrónico.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between electronic government and the quality of service of a superior court of justice in Lima, 2022. It had a quantitative approach, of a basic type with a non-experimental and cross-sectional design; likewise, the scope of study was a superior court of justice in Lima, whose units of analysis were the workers of the aforementioned scope of study; The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire, which is made up of a polytomous scale from 01 to 05.

It was established as a conclusion that electronic government is significantly related to the quality of judicial service in a superior court of justice in Lima, 2022; since, a correlation coefficient of level 0.419 and a level of significance $0.000 < 0.001$ are indicated. Therefore, we can affirm that the effectiveness of the implementation of an electronic government will lead to an improvement in the quality of the judicial service.

Keywords: Quality of judicial service, superior court of justice, electronic government.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día ha quedado demostrado que el gobierno electrónico a traído consigo múltiples beneficios tecnológicos a diversos países del mundo. En ese contexto, el Gobierno electrónico (a partir de ello G.E) ha implementado la conectividad institucional a fin de tener acceso a las herramientas tecnológicas, mejorando los procesos administrativos mediante la tecnología, puesto que, muchos países están adoptando nuevos sistemas y enfoques de los servicios frente a las necesidades de la ciudadanía, con una capacitación continua y adecuadamente de los trabajadores en la esfera tanto pública como privada. En esa línea, el G.E permite que los estados se vinculen con sus ciudadanos haciendo uso de la tecnología articulando la administración con las redes en los servicios que presta su oferta (Guédez, 2019).

Dentro del contexto internacional, la Pandemia del Covid-19 ha obligado a establecer cambios sustanciales, propiciando diferentes enfoques de trabajo, lo cual implicó una necesidad de instaurar el gobierno electrónico. (CEPAL,2020). Una de las experiencias más relevantes en el continente europeo fue el de Estonia, cuyo gobierno implementó y ejecutó el gobierno electrónico, convirtiéndose así en el primer país digital a nivel mundial, logrando posicionarse como el primer país en el planeta, brindando un empleo eficiente y eficaz del G.E. (ONU, 2019).

En ese sentido, el sistema de judicial del Perú no ha quedado exento de vincularse con el gobierno electrónico, por lo que quedó verificado que la función de la justicia ha cambiado ante una nueva realidad tecnológica, lo que permitió mejorar la celeridad procesal, y se gestionó una mejora en la atención del servicio judicial que se brinda a los usuarios judiciales. Sin embargo, todavía existen deficiencias que afectan el óptimo desarrollo de la puesta en marcha del G.E. en la administración de Justicia electrónica, como la demora excesiva trámites judiciales, la falta de inclusión de todos los ciudadanos en el marco de la gestión de justicia, la falta e inadecuada capacitación a los operadores de justicia en el uso de herramientas tecnológicas, y la escasa confianza de la ciudadanía; en tal sentido, para alcanzar un progreso perdurable en la calidad de los servicios judiciales, es necesario reconocer que la tecnología, a través del G.E., por sí sola no puede solucionar los problemas judiciales, por ello, es necesario implantar y fortalecer de

forma progresiva el uso de las herramientas tecnológicas en el sistema judicial, para ello, ha sido necesario implementar el expediente electrónico judicial, las audiencias virtuales, las notificaciones electrónicas, firmas digitales, el programa juez te escucha, la mesa de partes virtual, entre otros; a fin de tener acceso a los servicios de justicia para brindar una buena calidad de los servicios judiciales; si bien existe un servicio judicial con plataformas tecnológicas, los procesos judiciales no culminan por la excesiva carga procesal, y los usuarios judiciales se ven frustrados por la falta de celeridad de sus procesos.

El contexto señalado, motivó la ejecución un estudio para identificar si el G.E. se encuentra relacionado con la calidad de servicios que se ofrece en una corte superior de justicia de Lima, 2022. Asimismo, es imperioso tener conocimiento de la realidad donde se circunscribe el trabajo de investigación, puesto que dio a conocer información relevante con fines de mejorar una realidad significativa para mejorar, los servidores judiciales serán los que podrán beneficiarse con la información, puesto que, podrán establecer decisiones asertivas y de mejora para implementar y ejecutar el trabajo judicial.

Por lo antes señalado, es preciso mencionar que se ha formulado como pregunta general: ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y calidad de servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022?; y como específicos: ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y calidad de información en una corte superior de justicia de Lima, 2022?, ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la eficiencia técnica del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022?, ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico, la fiabilidad y seguridad del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022?, y, ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y comunicación del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022?.

El objetivo general fue determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una corte superior de justicia de Lima, 2022; entre los específicos se estableció: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y calidad de información en una corte superior de justicia de Lima, 2022; determinar la relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia técnica del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022; determinar la relación entre el

gobierno electrónico, la fiabilidad y seguridad del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022; determinar la relación entre el gobierno electrónico y comunicación del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022.

En lo que respecta a la justificación práctica, la información alcanzó a los operadores de justicia y administrativos en la organización de Justicia de Lima, ya que pondrá en conocimiento la realidad objetiva en la institución judicial donde se conseguirá tomar decisiones asertivas para mejorar los procesos de justicia; así mismo, el estudio formó parte como fuente de información fidedigna para tomar datos que favorezcan la solicitud de las necesidades de la realidad conocida. Así mismo, el uso de la metodología científica, su construcción y aplicación de los instrumentos fueron construidos bajo métodos adecuados que han favorecido el cumplimiento de la justificación metodológica; otra de las justificaciones que se brindan al estudio, se trata de la defensa teórica por la riqueza teórica científica que contiene en el estudio, puesto que se han utilizado diversos autores de revistas de alto impacto social y jurídico que profundizaron el conocimiento teórico de la problemática respectiva; por otro lado, la investigación tuvo una relevancia social ya que todo aporte científico coadyuva a tener mejoras para un estado más equitativo y con oportunidades de acrecentar su desarrollo social, y el estudio va por ese camino, de aportar información para el crecimiento de la sociedad en general e instituciones jurídicas..

Y en cuanto a la hipótesis general se determinó la siguiente: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y calidad de servicio de una corte superior de justicia, 2022; y entre las específicas se determinó: H1: Existe relación entre el gobierno electrónico y calidad de información en una corte superior de justicia de Lima, 2022; H2: Existe relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia técnica del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022; H3: Existe relación entre el gobierno electrónico, la fiabilidad y seguridad del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022; H4: Existe relación entre el gobierno electrónico y comunicación del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para la investigación en el ámbito nacional se ha considerado a Yataco (2018), quien demostró la correlación de las variables, el G.E. y la gestión administrativa; por consiguiente, se infirió que los datos arrojados obtuvieron un coeficiente de correlación alta, por ende se recomendó seguir implementando diversos sistemas para la optimización del gobierno.

Cáceres y Valdivia (2018), concluyeron que existe una similitud positiva ponderada entre el gobierno Electrónico y la dimensión planeación en la Subgerencia de desarrollo urbano de la municipalidad de Jacobo Hunter, en tal sentido, se exhorta a que dicha Subgerencia realice constantes capacitaciones en relación a los conocimientos de los trabajadores, para poder optimizar los procesos de sistema de información

Los autores Medina y otros (2021) en sus análisis de estudio impulsaron al gobierno electrónico en la calidad de la información, por la razón que los ciudadanos solicitan en determinadas instancias, referencias de índoles convenientes y prácticas, las cuales les permite percibir la confianza y sobretodo la satisfacción de los procesos informáticos en las websites del gobierno; por consiguiente, se infiere perfeccionar los procesos ya mencionados, para poder producir la seguridad y determinación requerida hacia la población mexicana; además, de optimizar el factor tiempo, ya que este es uno de los recursos más valiosos en todo ámbito.

Según los autores García y Plasencia (2020), manifestaron en su artículo para que una determinada organización sea exitosa en relación al gobierno electrónico, deben participar 3 factores principales en sus procesos; los cuales son: establecer la información oportuna de los procesos, orientar acerca de los servicios online sobre calidad, custodiar la solidez tecnológica y de los datos relacionados.

Brock y Alberto (2021) infirieron que las Tics a través del gobierno electrónico, permite el acercamiento de todos sus ciudadanos e incluso de los sectores más alejados de la localidad en relación a los procesos sistemáticos de la gestión gubernamental, vinculando como protagonistas a los pobladores de cada comunidad en la resolución de problemas para la propia demanda social.

Por otro lado, Matos (2020) identificó que la correlación de las variables, calidad de servicio y Satisfacción del justiciable, son aptas (0,716); dando lectura que la calidad de servicio dado por parte la Corte superior de Justicia de Lima, es un factor esencial para el usuario judicial como para los diversos usuarios del sistema de justicia.

Pedraja, Rejas y otros (2019), determinaron el valor que tiene el servicio de calidad en el ámbito peruano y en el exterior, ya que es necesario e indispensable y sobre todo en el área de salud; por consiguiente, es fundamental y prioridad evaluar en dos instituciones de salud, por medio de la apreciación de la población de Arica mediante el modelo Servperf; como resultado se obtuvo que, más del 50% de las instituciones de salud tienen un nivel aceptable relacionados al servicio que se ofrece.

A través del estudio realizado por Villacis, Macías y otros. (2021) tuvieron que inferir en que el componente de calidad de servicio se conserva equitativamente con la mayoría de respuestas mediante el modelo SERVQUAL; sin embargo, el servicio de calidad no se encuentra en su pico más alto, por ende, existen carencias en tal servicio, esto conlleva a una insatisfacción e infidelidad por parte de los clientes en Sucre.

Nicolás y Salazar (2020), evidenciaron que debido al modelo Servqual, el 42,2% de los habitantes se encuentran AED y TED con unidades concisas, de otra parte, en relación a la fiabilidad el 53,1%, capacidad de respuesta el 45,5%, seguridad el 52,7% y empatía el 48,1% mencionan que están TDA y ADA; por consiguiente, tales puntos de inflexión fustigadores de la tarea que obstaculizan la calidad de servicio, son: un servicio ineficaz, las insuficiencias para dar seguimiento a la prestación del servicio, el entendimiento al usuario, los inconvenientes para solucionar reclamos, un canal virtual incompetente y la infraestructura escasamente innovada.

En relación a los antecedentes internacionales considerados en la investigación, como González y otros (2020), denotaron que en sus estudios realizados, el componente de la infraestructura en relación con el e-valor, tiene un índice de significancia elevado, por ende, se infiere que las conexiones tecnológicas informáticas es una variable de importancia hacia el desarrollo del gobierno

electrónico en determinados municipios; además, los resultados del estudio determinan que no se pueden extrapolar a todos los entes municipales de Chile, ya que la muestra realizada en la investigación no ha sido probabilística.

Barragán-Martínez (2019), asumió que los gobiernos autónomos descentralizados no cuentan con una determinada organización, por ende esto no les permite desarrollarse de forma adecuada en relación al gobierno electrónico, asimismo los sistemas sólo se orientan en presentar informaciones básicas con demasiadas carencias en sus procesos, sin que se pueda aportar alguna recomendación constructiva a estos; por lo que el gobierno electrónico local de Ecuador solo ha puesto interés manifiesto en los niveles identificados por el CEPAL como el emergente e informativo, moviéndose por una sola senda de comunicación, a la vez omitiendo las fortalezas de esta herramienta hacia el control social y sobre todo el desarrollo óptimo de las localidades de Ecuador.

Los autores Alcides, y otros (2021), propusieron que la inserción del gobierno electrónico, es un puente apto para promover la intervención de la ciudadanía en relación a los procesos informáticos; por consiguiente, esto permitirá que un gobierno, así no se encuentre adecuado dentro de sus actividades de la administración pública, incentive normas específicas y procesos concisos electrónicos; además, utilizando las Tics permitirá el control, orden y sobretodo la sistematización gubernamental de los procesos de información hacia la población ecuatoriana.

Según los autores Ganga, y otros (2019), plantearon, que el componente de calidad de servicio para que sea optimizado, en primer lugar se debe medir de forma satisfactoria, en consecuencia, mediante los resultados, se mejora diversos aspectos en los que la organización desea focalizarse; por ende el modelo SERVQUAL utilizado en el proceso de investigación, se denota como la más apta para identificar diversas cualidades de un servicio.

Con relación a la base teórica de la primera variable gobierno electrónico se encontraron enmarcadas en la teoría que ya ha sido revisada. Bayad, (2021), definió la variable gobierno electrónico como el uso de la tecnología e internet con el fin de hacer la distribución del servicio y la información de la organización a las demás organizaciones y a todos los usuarios buscando la mejora eficaz y eficiente.

El análisis de la variable gobierno electrónico nos lleva al enfoque teórico denominado Nueva Gestión Pública (NGP) que es el referente en el accionar estatal. En ese sentido, según como lo señaló Méndez (2020), este modelo se desarrolló en Norteamérica y puede aplicarse al gobierno considerando determinados principios que se orientan a la búsqueda de mejoras en el contexto de una población informada, consecuentemente haciendo uso de los instrumentos tecnológicos. Agrega que es necesario articular lo político y lo administrativo de forma tal que se logre su fortalecimiento en base a ser efectivo, eficiente y cumplir con la tarea. Por su parte, Fontela (2019), afirmó que el proceso de gestión debe configurar la teoría y la práctica, ello exige por un lado el análisis académico y por otro la propuesta práctica basada en la experiencia precisa y puntual, que contribuyen a la reforma administrativa estatal. Por otro lado, Días (2019) precisó que la aplicación de la tecnología por parte del gobierno complementa e interrelaciona las diferentes instancias convirtiéndolo en un espacio múltiple con redes técnicas, administrativas y políticas. Por su parte Guevara y Barragán, (2016), afirmaron que el G.E. indica que el uso de las TICs, específicamente como el internet, que es una herramienta para optimizar los procesos gubernamentales ofreciendo información y servicio de calidad a las personas en el marco de una legislación pertinente.

Otros autores también la definen, como es el caso de Munyoka (2019) quien consideró que el gobierno electrónico abarca a todos los sistemas al que acude el ciudadano con el fin de usar un servicio estatal. En base a ello, Fahmi, y otros (2018), precisaron que el concepto abarca el uso de las TIC facilitando el vínculo entre el estado y la población. En ese sentido, Franco y Cruz, (2018), tuvieron que afirmar que la relación del ciudadano con la entidad estatal se ve favorecida por el internet ya que hace posible los tramites virtuales ahorrando esfuerzo y transparentando los procesos.

En cuanto a la dimensión de la variable gobierno electrónico, Rincón y Vergara (2017), afirmaron que dicha variable cuenta con cuatro dimensiones: 1. dimensión externa, que refiere a los niveles de servicio e interrelación, el manejo de canales comunicacionales e informativos; 2. dimensión interna, referido a la conmovición dentro de la gestión pública, grados de adecuación, y una gestión con logros. 3. dimensión relacional, que considera a la habilidad en el intercambio de

datos, mejora en el proceso del servicio, y transparencia; 4. dimensión de promoción; se refiere al camino apropiado para el ciudadano y para acostumbrarse a un nuevo paradigma.

Así mismo, otros autores definieron las dimensiones de la variable gobierno electrónico, como De Armas, (2011), quien refirió que la dimensión externa se relaciona con el servicio y la relación con el ciudadano, haciendo uso de vías informativas y comunicacionales surgidas por la aplicación de las TIC. Refiere también que la dimensión interna se relaciona con la estructuración de los procesos basado en las TIC. La dimensión relacional, relacionado a las redes tendidas para el intercambio de recursos con otras instancias sociales e institucionales para el trabajo y un mejor servicio. Y la dimensión promocional relacionado a dos aspectos: cultural en infraestructura, ambos con la intención de expandir y consolidar a la ciudadanía con nociones sobre los nuevos enfoques y del uso de las TICs. Por su parte, Montero (2017) coincidió en precisar las cuatro dimensiones, afirmando que la dimensión externa está referida a la conexión entre la estancia gubernativa y los ciudadanos. La dimensión interna se refirió a la organización estructural. La dimensión relacional se enmarcó por las redes de intercomunicación; y la dimensión promocional que está referido a la generación de accesos que posibilitan los cambios para bien.

Es necesario precisar que, el gobierno electrónico ha tenido relación directa con la mejora del servicio público, lo cual obligó a desarrollar procesos de calidad que deben ser verificados y medidos mediante una evaluación que debe ser asumida por los órganos administrativos (Wang y Teo, 2020).

Por otro lado, en relación a la dimensión segunda variable calidad de servicio, Méndez (2020), señaló que dicho concepto agrupa el total de acciones puestas en práctica por la institución y que ha comprometido e involucrado a todos sus integrantes. Así mismo, otro concepto que concuerda con lo precisado por Bayad (2021), quien definió a la variable como el proceso integral, eficiente y eficaz de los servicios proporcionados por la organización.

Otros autores también definen la calidad de servicio, Terán y otros (2021), quienes afirmaron que la calidad de servicio es apreciada como el nexo de satisfacción que comparte el usuario y la organización; agrega que es necesario la

valoración periódica de la calidad de servicio ya que garantiza la mejora de la producción y posibilita satisfacer al usuario. Por su parte, Demarquet y Chedraui (2022), señalaron que la calidad de servicio es un elemento fundamental para un desarrollo exitoso de una organización logrando la satisfacción de los clientes. Por otro lado, Mejías y otros (2018), precisaron que la calidad de servicio está relacionada con la satisfacción de los usuarios con las prestaciones que ofrece la entidad, de modo que, mediante un acto evaluativo se compara lo que se espera con lo que se recibe. Por su parte, Mahmud & Yogesh (2015), conceptualizaron la variable calidad de servicio a partir de cuatro aspectos esenciales: facilidades para interactuar, la acción de cumplir, la acción confiable y servir al cliente.

Por lo expuesto, se deja en claro que para que exista una relación entre calidad y servicio de gobierno, como afirmaron Sá y otros, (2017), es necesario establecer un análisis del servicio que brinda el gobierno mediante cuatro tipos de dominios: Técnico, organizacional, seguridad, e información.

En ese sentido, Janita y Miranda (2018), precisaron que es una situación condicional que las personas de una institución e inclusive los demás elementos relacionados a ella, se impliquen para alcanzar la calidad, dimensionan la variable para hacer la evaluación del servicio, señalando: a. calidad de la información, b. eficacia tecnológica, c. fiabilidad y seguridad, d. comunicación. Sobre calidad en la información, Caro, y otros, (2013) señalaron que está asociada a la calidad de datos y que se evidencia cuando estos están siendo utilizados con un fin preciso. La dimensión eficiencia técnica está relacionada al acceso y disponibilidad eficiente del sistema, de modo que es usado y aprovechado en forma adecuada por todos los involucrados (Janita y Miranda, 2018). La dimensión fiabilidad y seguridad, como su nombre lo indica y según señala Montilla y Villalobos (2017), quienes refirieron a dos aspectos, uno a la prestación de un servicio eficiente, y otro, a brindar seguridad a los usuarios cuando realizan alguna transacción. La dimensión comunicación, de acuerdo a Rodríguez y otros (2015), se refirieron a brindar apoyo y soporte al usuario cuando realiza algún trámite, de modo que se sienta protegido en el procedimiento y tenga facilidad para una correcta interacción.

Así mismo, otros autores como Hernández y otros (2017) definieron a las dimensiones de la variable la calidad del servicio, quienes afirmaron que la

dimensión la calidad de la información es entendida como la posibilidad de acceso y verificación tratamiento del conjunto de datos que brindan una imagen del servicio de modo que contribuya la satisfacción de los usuarios. La dimensión eficiencia técnica, la define como lo que se percibe de su capacidad instalada, tanto en infraestructura, instrumentos, personal y material de comunicación, es decir se relaciona a lo tangible. La dimensión fiabilidad y seguridad implica la prestación del servicio de manera precisa y adecuada permitiendo a los usuarios percibir la suficiencia práctica y cognitiva de quien o quienes brindan el servicio; la seguridad implica brindar confianza y ser creíble, aspectos que exigen una visión honesta y veraz. La dimensión comunicación es definida como la posibilidad de brindar atención directa, pronta y flexible a los usuarios estableciendo una relación oportuna con los miembros de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de estudio

De conformidad con la investigación realizada se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que se analizaron datos numéricos para dar contestación a los fines establecidos, el enfoque se dio por medio de un concepto y cuando estuvo bien determinado se fundaron las interrogantes y se establecieron los objetivos. De tal modo, se tiene a Fernández (2018) quien hizo referencia a la verificación de las teorías, y al marco teórico; en esa línea, se instauraron las hipótesis y las variables, finalmente se fijaron los resultados y se determinaron las conclusiones.

Es necesario indicar que, la investigación es correlacional, ya que buscó medir la relación de las variables, sin ser manipuladas. Este nivel de estudio estableció la relación de las variables entre sí (Cheprasov, 2018).

El trabajo de investigación realizado el tipo de estudio es básico, porque se ha buscado profundizar la información que se tiene sobre G.E. y la calidad de servicio judicial; así mismo, McDowell (2018) refirió que en este tipo de investigación se tomó como base a diversas teorías. Por otro lado, en la presente investigación se utilizó un nivel descriptivo.

El diseño de estudio es el no experimental y transversal. De acuerdo con Hernández (2018), señaló que los estudios de diseño no experimental, las variables no se manejan ni se operan premeditadamente, al respecto según el concepto del siguiente análisis del diseño, no variaron deliberadamente las variables y se ejecutó el estudio vigilando los fenómenos de manera natural para luego analizarlos. Además, es transversal, ya que, según el referido autor, indicó que el diseño se cumple cuando se adquiere información en un momento determinado.

3.2. Variables, Operacionalización de variables.

Variable1: Gobierno electrónico

Definición conceptual: Es el uso de las tecnologías de información y comunicación dentro de la administración del estado destinados a mejorar los servicios, información, la eficacia y eficiencia de la gestión pública, de tal forma que

se pueda desarrollar positivamente la transparencia de la gestión estatal y la participación de los ciudadanos (Rincón y Vergara, 2017).

Definición operacional: Se considera al gobierno electrónico que tiene como objeto el uso de la tecnología en la gestión, en tal sentido, para la medición de la mencionada variable se ha considerado como dimensiones las siguientes: Dimensión externa, dimensión interna, dimensión relacional, dimensión de promoción.

Variable 2: Calidad de servicio judicial

Definición conceptual: Es propiamente un concepto basado de la definición de Calidad, comprendida como la satisfacción de las necesidades y de los intereses del cliente, principalmente se utiliza para evaluar el valor, la calidad, y la satisfacción de un bien o servicio (Janita y Miranda, 2018).

Definición operacional: Tiene aspectos los cuales deben de cumplirse que, para su medición, y se ha considerado como dimensiones: calidad de la información, la eficiencia técnica, la fiabilidad y la seguridad.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Estuvo conformada por 180 trabajadores de una Corte superior de justicia. Son trabajadores públicos que brindan servicios en el ámbito de estudio; considerando que, la población como un conjunto de personas, animales, cosas, etc., que tienen ciertas particularidades comunes que se establecen en determinado espacio y tiempo y que dispone de un conjunto de juicios decretados (Arias, y otros. 2016).

3.3.2 Muestra: La muestra que se utilizó para la investigación estuvo conformada por 82 trabajadores de la organización; según Adrish (2019) señaló que la muestra es un subconjunto de sujetos que representan a una metrópoli determinada.

3.3.3 Muestreo: En relación al muestreo que se ha utilizado es por conveniencia, es un muestreo no probabilístico, por conveniencia, puesto que, el ejemplar utilizado ha sido de fácil acceso y disponibilidad para el estudio, de acuerdo a la posibilidad del investigador y de las personas que van a conformar la muestra en un tiempo o explicación determinada (Hernández y Mendoza, 2018). En tal sentido,

se aplicó el muestro no probalístico por conveniencia, por viabilidad y disponibilidad de los participantes, así mismo, la investigadora los ha seleccionado por criterio propio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se utilizó la encuesta. Según el autor Syed (2016) señaló que la técnica son instrucciones sistemáticas que se utilizan para obtener ciertos datos basada por herramientas establecidas.

Así mismo, como instrumento se utilizó el cuestionario, conformado por 20 preguntas para la variable gobierno electrónico y consta de 04 ítems, y la variable calidad de servicio está conformada por 24 preguntas y consta de 04 ítems; conforme a Ñaupas (2014) refirió que los cuestionarios son herramientas o recursos físicos o digitales para recoger información de acuerdo a una técnica determinada, comprende un conjunto de interrogantes textualizados o prescritos, interconectados con la variable o variables de un estudio determinado. La ficha técnica se sitúa en el anexo 3.

En relación a la validez del instrumento se aplicó la validez de contenido mediante el juicio de expertos. Las personas mencionadas evaluarán la pertinencia, claridad y coherencia de las preguntas, lo que ha demostrado la aplicabilidad del instrumento. Seguidamente, presentamos la tabla de los expertos.

Tabla 1

Evaluación y declaración de suficiencia del instrumento

Expertos	Especialidad	Resultado
Experto 1	Temático	Es suficiente y aplicable
Experto 2	Temático	Es suficiente y aplicable
Experto 3	Temático	Es suficiente y aplicable

De la confiabilidad, indica que el instrumento al ser aplicado en diferentes contextos o espacios, los resultados van resultar siendo semejantes o iguales, los instrumentos fueron utilizados de manera piloto en un grupo de sujetos que tuvieron las particularidades parecidas a la muestra a fin de adquirir datos para medir la fiabilidad de los instrumentos a través del Alfa de Cronbach, donde se obtuvo el valor de 0,915 para la variable 1 y 0,958 para la variable 2, lo que se determinó que

las herramientas presentaron una confiabilidad alta, por lo tanto, el instrumento es aplicable. Dicho coeficiente se utilizó por tener respuesta de escalas y politómicas. Al respecto Kerlinger y Lee (2002) señalaron que la confiabilidad ayuda a resolver los problemas teóricos y prácticos, la cual indicia el nivel de error de mediación que posee un instrumento. De igual manera Hernández y otros (2014), señalaron que la confiabilidad se puede medir a través de múltiples procesos, empleando fórmulas con coeficiente de privado como el Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Resultado de la confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gobierno electrónico	,915	20
Calidad de servicio judicial	,958	24

3.5. Procedimiento

La recolección de datos se efectuó por medio de la técnica de la encuesta de manera presencial a los 82 colaboradores. Se solicitó el permiso correspondiente a la autoridad del ámbito de estudio; así mismo, se coordinó con los trabajadores para que la forma más viable de llegar al encuestado y tener la posibilidad responder el referido instrumento.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis de la información se realizó un análisis descriptivo e inferencial, asimismo se utilizó el SPSS V23 con la finalidad de construir las tablas y figuras correspondientes.

Asimismo, para la estadística inferencial se ejecutó inicialmente la prueba de normalidad para establecer el modelo estadístico a utilizar, través del cual se determinó la prueba de Hipótesis Si alfa (Sig) <0,05; Se declina la hipótesis nula. Así mismo, se utilizó la prueba no paramétrica del Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó en consideración a los objetivos, métodos, conclusiones y referencias bibliográficas, sin infringir los derechos de cada autor,

por ello, se utilizó como fuente de información y de datos otras investigaciones; por ende, se valoró y se mantuvo el Principio de Transversalidad ética, prescindiendo de plagios y copias de otras autorías. En ese sentido, las referencias y citas se han desarrollado en función a las normas del Manual APA 7. Por último, se han cumplido con la normativa de la universidad con pasar la tesis por el Programa antiplagio del Turnitin, dejándose en claro que la tesis no ha sido plagiada, sosteniéndose la originalidad en la tesis realizada.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Variable 1: Gobierno electrónico

Tabla 3

Frecuencia y Niveles de la Dimensión: Gobierno electrónico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	32	39,0
	Regular	26	31,7
	Bueno	24	29,3
	Total	82	100,0

La tabla 3 de conformidad con los resultados se visualiza que el 39% de encuestados consideraron que el gobierno electrónico se encuentra en un nivel malo, otros 31,7% de encuestados refirieron que el gobierno electrónico se encuentra en un nivel regular, por último, el 29,3% de los encuestados consideraron que se encuentra en un nivel bueno. Por lo que la prevalencia que muestran los resultados se de regular a malo.

Tabla 4

Niveles y Frecuencia de la dimensión: Calidad del servicio judicial.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	28	34,1
	Moderado	28	34,1
	Alto	26	31,7
	Total	82	100,0

Con relación a la tabla 4 de los resultados señala que del 100% de los encuestados, el 34,1% de los encuestados hicieron mención que la calidad de los servicios que se ofrece al usuario se establece en un nivel bajo, en tanto que el 34,1% consideraron que el servicio brindado está en un nivel moderado, y finalmente, el 31,7% consideraron que el nivel de la calidad del servicio se establece en un nivel alto; siendo así que, teniendo un nivel no trascendente, los niveles de prevalencia de la variable, ya referida, son de moderado a bajo.

Tabla 5*Frecuencia y Niveles de la Dimensión: Gobierno electrónico y calidad de servicio judicial*

		Calidad del servicio judicial			Total	
			Bajo	Moderado	Alto	
Gobierno electrónico	Malo	Recuento	17	13	2	32
		% del total	20,7%	15,9%	2,4%	39,%
	Regular	Recuento	8	8	10	26
		% del total	9,8%	9,8%	12,2%	31,%
	Bueno	Recuento	3	7	14	24
		% del total	3,7%	8,5%	17,1%	29,%
Total	Recuento	28	28	26	82	
	% del total	34,1%	34,1%	31,7%	100,0%	

Respecto a la frecuencia y niveles de la tabla 5, se señala que el 100% de Los encuestados resultados, el 20,7% de los participantes manifestaron que el G.E. se manifiesta en un nivel malo cuando la calidad de servicio judicial se establece en un nivel bajo, en tanto que, el 17,1% de los participantes consideraron que el gobierno electrónico se da en un nivel bueno cuando la calidad de servicio judicial está en un nivel alto; por otro lado, el 9,8% de los participantes consideraron que el gobierno electrónico se establece en un nivel regular cuando la calidad de servicio judicial está en un nivel moderado; sin embargo, existe algunas otras respuestas no relacionadas como el 15,9% afirmó que el G.E. se establece como un nivel malo cuando la calidad del servicio judicial se sitúa en el nivel moderado, finalmente, el 9,8% de los participantes manifestaron que el G.E. se sitúa en un nivel regular cuando la calidad se da en un nivel bajo.

Resultados inferenciales**Prueba de hipótesis general:**

Proponemos las siguientes hipótesis de actividad:

Ho: No existe una la relación significativa entre el gobierno electrónico y calidad de servicio de una corte superior de justicia de Lima ,2022.

Ha: Existe una la relación significativa entre el gobierno electrónico y calidad de servicio de una corte superior de justicia de Lima, 2022.

Tabla 6*Coeficiente de correlación del gobierno electrónico y la calidad de servicios*

Correlaciones			Gobierno electrónico	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Los resultados manifestaron que el modelo estadístico no paramétrico de Tau_b de Kendall en la tabla, exterioriza que existe una la relación significativa pero moderada, entre el gobierno electrónico y calidad de servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022, cuyo coeficiente de correlación es de 0,419, así mismo, se visualiza un nivel de significancia de $0,000 < 0,001$, motivo suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación.

Pruebas de hipótesis específica 1:

Ho: No existe una la relación significativa entre el gobierno electrónico y calidad de información en una corte superior de justicia de Lima, 2022.

Ha: Existe una la relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de información en una corte superior de justicia de Lima, 2022.

Tabla 7*Coeficiente de correlación del gobierno electrónico y la calidad de información*

Correlaciones			Gobierno electrónico	Calidad de la información
Tau_b de Kendall	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	.
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de la información	Coeficiente de correlación	,385**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Los derivados que manifestaron el modelo estadístico no paramétrico de Tau_b de Kendall en la tabla, indicaron que existe una la relación significativa pero bajo entre el gobierno electrónico y calidad de información en una corte superior de justicia de Lima año 2022, cuyo coeficiente de correlación es de 0,385, asimismo

se visualizó un nivel de significancia de $0,000 < 0,001$, motivo suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación.

Pruebas de hipótesis específica 2:

Ho: No existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la eficiencia técnica del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022.

Ha: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la eficiencia técnica del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022.

Tabla 8

Coefficiente de correlación del gobierno electrónico y la eficiencia técnica

		Correlaciones		
			Gobierno electrónico	
Tau_b de Kendall	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,243*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	82	82
	Eficiencia técnica	Coefficiente de correlación	,243*	1,000
Sig. (bilateral)		,014	.	
N		82	82	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los derivados que manifestaron el modelo estadístico no paramétrico de Tau_b de Kendall en la tabla indicaron que existe una la relación significativa pero bajo entre el gobierno electrónico y la eficiencia técnica en una corte superior de justicia de Lima, 2022, cuyo coeficiente de correlación es de 0,243, así mismo, se visualizó un nivel de significancia de $0,014 < 0,05$, motivo suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación.

Pruebas de hipótesis específica 3:

Ho: No existe una la relación significativa entre el gobierno electrónico, la fiabilidad y seguridad del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022.

Ha: Existe una la relación significativa entre el gobierno electrónico, la fiabilidad y seguridad del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022.

Tabla 9*Coeficiente de correlación del gobierno electrónico, fiabilidad y seguridad*

Correlaciones			Gobierno electrónico	Fiabilidad y seguridad
Tau_b de Kendall	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,412**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Fiabilidad y seguridad	Coeficiente de correlación	,412**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Los resultados que manifestaron el modelo estadístico no paramétrico de Tau_b de Kendall en la tabla mostraron que existe una la relación significativa pero moderada entre el gobierno electrónico, la fiabilidad y seguridad en una corte superior de justicia de Lima, 2022, cuyo coeficiente de correlación es de 0,412, así mismo, se visualizó un nivel de significancia de $0,000 < 0,001$, motivo suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación.

Pruebas de hipótesis específica 4:

Ho: No existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la comunicación del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022.

Ha: Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la comunicación del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022.

Tabla 10*Coeficiente de correlación del gobierno electrónico y la comunicación.*

Correlaciones			Gobierno electrónico	Comunicación
Tau_b de Kendall	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,435**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Los resultados que declararon el modelo estadístico no paramétrico de Tau_b de Kendall en la tabla manifestaron que existe una relación significativa pero moderado entre el gobierno electrónico y la fiabilidad y seguridad en una corte superior de justicia de Lima, 2022, cuyo coeficiente de correlación es de 0,435, así

mismo, se visualizó un nivel de significancia de $0,000 < 0,001$, motivo suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación.

V. DISCUSIÓN

De conformidad con los resultados adquiridos en el capítulo precedente, se puede afirmar que el estudio presentó como objetivo general determinar la relación entre el gobierno electrónico y calidad del servicio judicial; dando respuesta a los resultados obtenidos, se determinó la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicios judicial, el cual se evidenció al señalar un coeficiente de nivel 0,419, asimismo, un nivel de significancia de $0,000 < 0,001$, por ende, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación.

Estos resultados coincidieron con lo señalado por Matos (2020), ya que en las conclusiones de su investigación indicó que, la correlación entre la variable calidad de servicio y satisfacción alcanzó un nivel de 0.716 evidenciando una relación significativa lo cual refuerza la percepción de que la calidad de servicio es un factor determinante para el sector justicia, tanto para la administración como para los usuarios; por su parte, Pedraja y otros (2019), en las conclusiones de su estudio precisaron que es importante y fundamental los servicios de calidad en todo ámbito de modo que lo percibido por la población refleje ese resultado. Así también, Wang y Teo, (2020) precisaron en su estudio que existió una relación directa entre gobierno electrónico y calidad del servicio judicial, lo cual exige una constante y permanente acción evaluativa que desde los órganos administrativos garanticen la aplicación de procesos de procesos de calidad que logren mejoras en el servicio.

En tal sentido, en base a lo referido y en relación a los resultados se confirmó que un gobierno electrónico con una adecuada estructura va a posibilitar la mejora de los servicios produciendo una apreciación positiva en los usuarios.

Respecto de los resultados específicos, considerando al objetivo específico 1 que consiste en: Determinar la relación referente a gobierno electrónico y la calidad de información de una Corte superior de justicia de Lima, 2022, se hizo mención que las variables mencionadas se relacionaron de manera significativa, pero con un coeficiente de nivel bajo, puesto que la correlación fue de 0,385, con un nivel de significancia de $0,000 < 0,001$. Por lo que, a un mayor nivel de eficiencia del gobierno electrónico y el nivel de la calidad de información será bueno.

Estos resultados concordaron con los señalado por Cáceres y Valdivia (2018) quienes en las conclusiones de su estudio precisaron que existió similitud entre las variables de estudio, siendo fundamental la realización de capacitaciones orientadas al conocimiento y manejo de la información de los trabajadores asegurando la calidad de las mismas optimizando el progreso en todos los procesos con sistemas de información; así mismo, Medina, y otros (2021) en las conclusiones de su investigación precisaron que aquello que viabiliza al gobierno electrónico es la calidad de la información lo cual hace posible la percepción de confianza y satisfacción en los usuarios obligando a implementar y mejorar los procesos que aseguran la respectiva confianza y seguridad . Así también, Mejías y otros (2018), en su estudio determinaron que la calidad del servicio tiene reciprocidad con la complacencia del cliente, lo cual los llevó a precisar la necesidad de actos evaluativos que establezcan comparaciones entre lo que ofrece la entidad y lo que percibe el usuario, implicando entonces el acceso y manejo a una información pertinente, oportuna y de calidad; por su parte, Caro y otros (2013), determinaron en su estudio que la calidad del servicio está relacionada a la calidad de la información y al procesamiento del conjunto de datos que se disponen y utilizan con fines determinados, pertinentes y precisos; en esa línea concuerda con Hernández y otros (2017), quienes precisaron en su investigación que la calidad de la información está relacionada con el agrado del usuario al tener la posibilidad de acceder al conjunto de datos que transparentan y ofrecen una imagen del servicio por parte de la organización.

En tal sentido, en el marco de lo referido y al análisis de los resultados, se confirmó que mientras el gobierno electrónico propicie adecuados procesos del manejo de la información va a garantizar confianza y seguridad en los usuarios del servicio brindado.

Dando respuesta al objetivo específico 2, en determinar la relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia técnica de una Corte superior de justicia de Lima, 2022. Los resultados estadísticos indicaron una correlacionaron de manera significativa pero bajo con un coeficiente de correlación es de 0,243, y un nivel de significancia de $0,014 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación. Lo que significa, a mayor eficiencia del G.E., el nivel de la eficiencia técnica será de nivel bueno.

Estos resultados coincidieron con lo afirmado por Brock y Alberto (2021) quienes en su investigación precisaron que es relevante para el gobierno electrónico la eficiencia técnica de los recursos TIC ya que hace posible una relación directa con los ciudadanos usuarios del servicio inclusive de los sectores más alejados estableciendo un vínculo que le otorga el protagonismo en la solución a sus demandas y los problemas motivo de reclamo; por su parte García y Plasencia (2020), que en las conclusiones de su investigación precisaron que el éxito de toda organización está asegurado cuando intervienen la informatización, los servicios en línea y la seguridad técnica de los recursos TIC. Así también, Hahmi y otros (2018) en su investigación hicieron referencia a que el gobierno digital tiene que utilizar los recursos TIC de manera eficiente de modo que pueda aplicar una interacción efectiva con los usuarios garantizando la calidad del servicio entre gobierno y ciudadanía; por su parte Franco y Cruz, (2018) en su estudio hicieron referencia a la importancia del uso de internet como parte de los procesos y sistemas del gobierno electrónico y que a fin que los usuarios tengan la posibilidad de una interacción práctica y efectiva que atienda y resuelva los trámites virtuales es necesario brindar el servicio con alto grado de eficiencia técnica; en ese sentido, Bayard (2021) en su investigación desarrolló los conceptos de la variable, quien precisó que la calidad del servicio implicó un proceso integrado, con la respectiva y obligatoria eficiencia y eficacia técnica que garantizó un óptimo funcionamiento; por su parte Sá y otros (2017), en su investigación establecieron la necesidad de realizar un análisis de los servicios ofrecidos por el gobierno electrónico a través de determinados dominios entre ellos el dominio técnico el cual debe tener un elevado grado de eficiencia tecnológica que aseguren su calidad; concordando con lo establecido por Janita y Miranda (2018), quienes en su estudio determinaron la importancia de la eficiencia técnica para evaluar del servicio al usuario.

En tal sentido, de acuerdo a lo referido y en relación a los resultados obtenidos se confirmó que, mientras en el gobierno digital se garantice la eficiencia técnica del servicio ofrecido y haciendo uso de los recursos tecnológicos, las ciudadanías de todos los sectores van a poder interactuar de manera efectiva y dar solución a sus requerimientos.

Considerando el objetivo específico 3, en determinar la relación entre el gobierno electrónico, la fiabilidad y seguridad de una Corte superior de justicia de

Lima, 2022, se establecieron la correlacionan de manera significativa y moderada con un coeficiente de nivel 0,412, y un nivel de significancia de $0,000 < 0,001$; por lo que la fiabilidad y seguridad serán de nivel bueno cuando el gobierno electrónico cumplirá un rol eficiente.

Estos resultados coincidieron con lo afirmado por Nicolás y Salazar (2020) quienes en las conclusiones de su investigación precisaron que existen puntos críticos en la gestión que limitan la fiabilidad y la seguridad, y que estos están relacionados a las deficiencias en la atención virtual y a la falta de modernización de las instalaciones; por su parte Villacis y otros (2021), en las conclusiones de su investigación precisó que la calidad del servicio presenta dificultades que no aseguran un alto nivel de fiabilidad que se refleja en la insatisfacción de los usuarios. Así también, Terán y otros (2021) en su estudio precisó que la calidad del servicio debe ser evaluada de manera periódica a fin de garantizar mejoras en la producción y de ese modo brindarle agrado al usuario, por lo que es inexcusable ofrecer fiabilidad y seguridad optimizando y alcanzado una percepción positiva sobre la organización; por su parte, Demarquet y Chedraui (2022) en su investigación determinaron que el éxito de la organización está relacionado a la satisfacción del usuario para lo cual es determinante brindar servicios de calidad a través de procesos y disponibilidad de recursos tecnológicos que operen de manera fiable y segura; por su parte Janita y Miranda (2018), establecieron en su estudio que evaluar el servicio que se brinda al usuario obliga, entre otros, el desarrollo del factor fiabilidad y seguridad; en esa línea Montilla y Villalobos (2017), en su investigación hicieron referencia a la existencia de dos aspectos determinantes para evidenciar mejoras en la calidad del servicio, uno referido a la eficiencia y el otro que se refiere a la seguridad que se brinda al usuario al realizar algún trámite o trato directo tanto de manera virtual como presencial.

En tal sentido y en el marco de lo referido, sumado a los resultados obtenidos se confirmó que es necesario el establecer una evaluación periódica para dar garantía de las mejoras del servicio que brinda el gobierno digital produciendo niveles óptimos de calidad fiables y seguros.

Considerando el objetivo específico 4, en determinar la relación entre el gobierno electrónico y la comunicación de una Corte superior de justicia de Lima, 2022. Los resultados estadísticos indicaron una correlacionaron de manera

significativa pero moderada con un coeficiente de 0,435, y un nivel de significancia de $0,000 < 0,001$. Por lo que a mayor eficiencia el gobierno electrónico existirá una comunicación de nivel bueno.

Estos resultados que tuvieron relación con lo planteado con Barragán (2019) quien precisó la relevancia de la relación entre ambas variables pero que en la práctica se presentan dificultades para implementar el gobierno electrónico de manera óptima, generalmente por falta de una organización y gestión adecuada presentando solo información básica y una comunicación carente y poco eficaz lo cual obliga a desarrollar de manera imprescindible los canales de las herramientas comunicativas; por su parte, Alcides y otros (2021), afirmaron en las conclusiones de su estudio realizado que, la ejecución de un gobierno electrónico se convierte como un nexo que promueve la participación ciudadana fomentando el desarrollo adecuado de actividades administrativas, establecimiento de normas y determinados procesos digitales haciendo uso de los recursos TIC que se encuentran sistematizados de modo que se viabilicen los procesos informativos a través de eficientes medios y canales de comunicación. Así también, se coincidió con lo precisado por Bayad (2021), quien en su investigación precisó que al utilizar la tecnología y el internet el gobierno electrónico distribuye, a la par de los servicios, la información mediante canales de comunicación estructurados y determinados en búsqueda de brindar servicios eficaces y con alto grado de eficiencia; por su parte Rodríguez y otros (2015), en su estudio hicieron referencia que cualquier acción del usuario relacionado a un trámite debe considerar el soporte necesario que lo haga sentir seguro y le garantice obtener atención y solución, ello a través de los respectivos canales de información implementados y establecidos para tal fin durante todo el procedimiento.

En tal sentido, según lo referido y en base a los resultados obtenidos se afirma que las mejoras en la implementación de los servicios que brinda el gobierno electrónico a través de los adecuados canales de comunicación hace posible la participación efectiva de los usuarios viabilizando de manera óptima los procesos judiciales.

Asimismo, se asumió el grado de relación entre gobierno electrónico y la calidad del servicio, que se obtuvo de los resultados descriptivos expresados en las

frecuencias descriptivas, que permitieron la identificación de los niveles en que se ubicaron cada variable analizada. Los resultados descriptivos evidenciaron que el 39% de los encuestados refirieron que el gobierno electrónico está en un nivel malo, otros 31,7% de los encuestados refirieron que el gobierno electrónico se presenta en un nivel regular, el 29,3% se situaron en un nivel bueno estableciéndose una prevalencia que muestra resultados que van de un nivel malo a un nivel regular. También, en cuanto a la calidad del servicio los resultados refirieron que el 34,1% de los encuestados indicaron que la calidad de los servicios que se ofrece al usuario está en un nivel bajo, otros 34,1% señalaron que el servicio brindado está en un nivel moderado, el 31,7% establecieron que el nivel de la calidad de servicios se dio en un nivel alto, por lo que, en un nivel no trascendente, los niveles de prevalencia de esta variable son de bajo a moderado.

Conforme a los resultados obtenidos, éstos tuvieron concordancia con lo señalado por Yataco (2018), quien precisó en las conclusiones de su estudio, la existencia de una relación entre ambas variables evidenciada por el alto grado de correlación obtenido, añadiendo la necesidad de una constante y permanente implementación de los procesos y sistemas que permite optimizar esos servicios brindados por el gobierno digital. En tal sentido, en relación a los resultados obtenidos y a lo referido es posible afirmar que, si bien hay un nivel significativo de relación, esta alcanza índices moderados que obliga a mejorar los sistemas y procesos que para garantizar un servicio eficiente hacia el usuario.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que las variables se encuentran relacionadas de manera significativa, puesto que, se señala un coeficiente de correlación de nivel 0,419 y un nivel de significancia $0,000 < 0,001$. Por lo que es posible manifestar que la eficacia de la implementación de un gobierno electrónico propiciará una mejora de la calidad del servicio en una Corte superior de justicia de Lima, 2022; de esta forma, se afirma que un gobierno electrónico debe contar con una apropiada estructura tecnológica, la cual va a mejorar los servicios causando una apreciación positiva en los usuarios.

Segunda: Se determinó que el gobierno electrónico y la calidad de información se encuentran relacionados de manera directa, positiva y significativa, señalándose un coeficiente de correlación de nivel 0,385 y un nivel de significancia $0,000 < 0,001$, en una Corte superior de justicia de Lima, 2022; en tal sentido, se afirma que mientras el gobierno electrónico propicie adecuados procesos del manejo de la información va a garantizar confianza y seguridad en los usuarios del servicio brindado.

Tercera: Se determinó la existencia de una correlación significativa entre el gobierno electrónico y la eficiencia técnica; señalándose un coeficiente de correlación de nivel 0,243 y un nivel de significancia $0,014 < 0,005$, en una Corte superior de justicia de Lima, 2022; por lo que se concluye que gobierno digital garantiza la eficiencia técnica del servicio ofrecido y haciendo uso de los recursos tecnológicos, las ciudadanías de todos los sectores van a poder interactuar de manera efectiva y dar solución a sus requerimientos.

Cuarta: Se determinó la existencia de una correlación significativa, entre el gobierno electrónico, la fiabilidad y seguridad, indicándose un coeficiente de correlación de nivel 0,412 y un nivel de significancia $0,000 < 0,001$, en una Corte superior de justicia de Lima, 2022; en tal sentido, se confirma que es necesario el establecer una evaluación periódica para dar garantía de las mejoras del servicio que brinda el gobierno digital produciendo niveles óptimos de calidad fiables y seguros.

Quinta: Se comprobó la existencia de una correlación significativa entre el G.E. y la comunicación, indicándose un coeficiente de correlación de nivel 0,435 y un nivel

de significancia $0,000 < 0,001$ en una CSJL, 2022; siendo así que, se confirma que las mejoras en la implementación de los servicios que brinda el gobierno electrónico a través de los apropiados canales de comunicación hace posible la participación efectiva de los usuarios viabilizando de manera óptima los procesos judiciales.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a las autoridades competentes de una Corte Superior de Justicia promover un gobierno electrónico con políticas públicas orientadas a optimar la calidad del servicio judicial y que permitan incluir a toda la ciudadanía en el marco de la justicia electrónica, en aras de fortalecer la democracia y la legitimidad de la acción pública.

Segundo: Se recomienda a la Corte Superior de Justicia proseguir con la política institucional del proceso de acreditación en el Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001:2015, a fin de lograr las metas sobre el cumplimiento de los plazos procesales, las cuales constituyen una mejora para la celeridad de los procesos, para la percepción y confianza de los usuarios, e incluso de la misma institución.

Tercero: Se recomienda a la Gerencia de Informática de la Corte Superior de Justicia, que gestione e incorpore estándares de interoperabilidad con las demás entidades del sector justicia través de sus sistemas informáticos, a efectos de obtener una plataforma con herramientas tecnológicas para mejorar calidad del servicio judicial en beneficio de los ciudadanos y de los operadores de justicia.

Cuarto: Se recomienda a los gestores del sector justicia, utilizar de forma eficiente las partidas presupuestarias, y que sea utilizado para lograr la digitalización de todos los procesos judiciales a través del Expediente Judicial Electrónico.

Quinto: Se recomienda a la Presidencia de la Corte Superior de Justicia, que desarrolle y optimice capacitaciones continuas a los magistrados, personal jurisdiccional y administrativo, para que tengan mejores competencias digitales necesarias para aprovechar las ventajas de las herramientas tecnológicas del gobierno electrónico, de ese modo, atender las múltiples demandas de los servicios judiciales.

Sexto: Se recomienda a los estudiantes de posgrado, que continúen con los estudios de investigación en cuanto a políticas públicas para la aplicación del Gobierno electrónico en el sistema judicial, ya que actualmente nuestro sistema no cuenta con una legislación especial para que se instituya realmente un proceso judicial electrónico confiable y seguro, a fin que el sector justicia brinde un óptimo servicio judicial, puesto que no ha sido abordado en la presente investigación.

REFERENCIAS

- Alcides, D., Campoverde, A., & Isabel, M. (2021). *Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=655969720003>*.
- Barragán-Martínez, X. (2019). Gobierno Electrónico Local del Ecuador Local Electronic Government of Ecuador. *Espacios Públicos*, 22, 81–102. <http://148.215.9.2/espaciospublicos/eppdfs/N54-5.pdf>
- Bayad, G. (2021), Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*. Vol-5, Issue-1, <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Brock, B., & Alberto, L. (2021). Depósito legal : ppi 201502ZU4635 Volumen 15. *Quórum Académico*, 18(2), 111–114.
- Cáceres, R., & Valdivia, N. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la subgerencia de desarrollo urbano en la municipalidad distrital Jacobo Hunter , Arequipa – 2018 - Universidad César Vallejo*. 97.
- Caro, A., Fuentes, A., & Soto, M. A. (2013). *Desarrollando sistemas de información centrados en la calidad de datos*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 21(1), 54-69. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v21n1/art06.pdf>
- Crispin Aranda, J., Torero, N. Z., & Martel Carranza, C. P. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2), 147–155. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- De Armas, R. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. (Tesis de Maestría, Universidad de la Habana). https://www.researchgate.net/publication/227432076_gobierno_electronico_fases_dimensiones_y_algunas_consideraciones_a_tener_en_cuenta_para_s_u_implementacion

Demarquet, M. y Chedraui, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la Cámara de Comercio de Guayaquil. *Res Non Verba, Revista Científica*. Vol.12, No. 1.

<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>

Días, GP (2019). *Fifteen years of e-government research in Ibero-America: A bibliometric analysis*. *Government Information Quarterly*

<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.008>.

Flores, Y. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, diciembre*, Volumen 5, Número 6.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359 p 13807

Fontela, E.R.R: (2019). *Política, democracia y técnica en los modelos de gestión pública: el caso de la nueva gestión pública*. *Revista Internacional de Pensamiento Política*, (14), 457 – 482.

<https://www.upo.es/revistas/index.php/ripp/article/view/4829/4255>

Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000400668>

García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124–147.

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. *Universidad Tecnológica Del Perú*, 1–174.

<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero>

Gonzales_Elena Huanca_Tesis_Titulo Profesional_Titulo Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno.

Gestión y Política Pública, 29(1), 97. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

Guevara, G. (2017), Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera arbolito SAC. Chiclayo -2016. (Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán)

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>

Guevara, F. y Barragán, X. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 9 (19),110-127.

<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/582661268014.pdf>

Hernández, C.; Prieto, A. y Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico*, Vol. 12. N°2. pp. 127-141.

<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2017). Metodología de la Investigación. (6° ed.). McGraw-Hill.

Hernández y Mendoza (2018) “metodologías de la investigación: la ruta cuantitativa, cualitativa y mixta”, [file:///C:/Users/user/Downloads/2018%20%20Metodolog%C3%Ada%20de%20la%20investigaci%C3%B3n-%20rutas%20cuantitativa-cualitativa-mixta%20-%20Sampieri-M%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/2018%20%20Metodolog%C3%Ada%20de%20la%20investigaci%C3%B3n-%20rutas%20cuantitativa-cualitativa-mixta%20-%20Sampieri-M%20(1).pdf)

Hidalgo, G. (2019). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018, (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo%20PGJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Huarisueca, E., & Ramos, B. (2020). FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA 01 Facultad de Ingeniería y Arquitectura. In *Universidad Andina del Cusco*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47102/Gutierrez_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Janita, MS y Miranda, FJ (2018). *Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees*. *Telematics and Informatics*, 35 (2), 457-469,

<https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004>

Liliana Pedraja-Rejas, Gonzalo Valdés-González, Ignacio Riveros-Crawford, & Diego Santibáñez-Rey. (2019). Percepción De La Calidad De Servicio De Salud En La Ciudad De Arica, Chile: Hacia Un Plan De Mejora. *Interciencia*, 44(9), 514–520.

Lopez, D. (2018). Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1–126.

Mahmud, N. & Yogesh, D. (2015). An empirical investigation of e-government service quality: from the perspective of demand-side stakeholders. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26:3-4, 339-354,

DOI: [10.1080/14783363.2013.832477](https://doi.org/10.1080/14783363.2013.832477)

Maldonado Sanchez, M. M., & Moreta Delgado, X. R. (2018). *MODELO servperf en envasadora ecuatoriana s . a ., guayaquil , 2017 ” autoras : maldonado sánchez mariela mercedes moreta delgado ximena rocío tutor : ing . denis navarro sangurima mfpc . Moreta Delgado Ximena Roc.*

Matos, M. (2020). *La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017*. 115.

Mejías, A.; Godoy E. y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, vol. 21, núm. 40.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>

Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50–1, 1–20.
<https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>

- Méndez, J. (2020). Gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo. (Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo).
- Monroy, (2021). Calidad del servicio en restaurantes de Todos Santos (México) por concepto de género. *Revista Universidad & Empresa*, 23(40), 1-30. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229>
- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Gobierno y Gestión Pública*. Volumen No 04 / Semestre 2017-1. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/79/328>
- Montilla, G. & Villalobos, L. (2017). *Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación*. *Revista Científica UISRAEL*, 4(3), 21-36. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/81/77>
- Morocho y Burgos (2018). Calidad del servicio y satisfacción de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista Valor Agregado*. Vol 5, Num 1. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Munyoka, W. (2019). *Exploring the Factors Influencing e-Government use: Empirical Evidence from Zimbabwe*. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 22(2), 78–91. https://issuu.com/academic-conferences.org/docs/ejise-volume22-issue2-article1078?mode=a_p
- Nicolás, R., & Salazar, C. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 898–913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis*. Ediciones de la U.
- Pedraja, L.; Coluccio, G.; Espinoza, C.; Bernasconi, A.; Marchioni, I. y Muñoz, C. (2019). Cultura y estilos de liderazgo en unidades académicas: un estudio en una institución de educación superior. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, vol.

<https://www.redalyc.org/journal/279/27961579003/27961579003.pdf>

- Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico* (Lima), 20(3), e1248. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Reyna, J., G abardo, E., y De Sousa, F. (2020). Electronic Government, Digital Invisibility and Fundamental Social Rights. *Sequencia* (85). doi:<https://doi.org/10.5007/2177-7055.2020v41n85p30>
- Rincón y Vergara (2017). Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico. Editorial Universidad del Rosario, Bogotá-Colombia. 18 - 324. https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBA_&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
- Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Universidad católica de Santiago de Guayaquil, 130. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rodríguez, R., Vera, P., & Marko, I. (2015). *El gobierno electrónico y la implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación*. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187-196. <https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>
- Sá, F., Rocha, Á., Gonçalves, J. & Cota, MP (2017). Model for the Quality of Local Government Online Services. *Telematics and Informatics*, 34 (5), 413–421. , <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.09.002>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Perú.
- Tamayo, M. (2017). El proceso de la investigación científica. México D.F. Editorial Limusa

Terán, N.; Gonzales, J.; Ramírez, R. y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Volumen 5, Número 1.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>

Troncos, I.; Maldonado, O. y Ortega, D. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa de transporte Cruz del Sur Cargo SAC. Santa Anita, 2018. (Tesis de grado. Universidad Alas Peruanas).

Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Volumen 5, Número 6.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1356/1864>

Villacis Zambrano, Lilia; Macías Barberán, José Ricardo; Meneses Pantoja, William Renan; Espinoza Arauz, M. (2021). Análisis de la calidad de servicios hoteleros en el cantón Sucre. *Revista de Estudios Empresariales y Emprendedores*, 5, 75–84. <http://journalbusinesses.com/index.php/revista>

Wolpes, O. (21021). Retos del gobierno electrónico en la transformación digital de la administración pública en Cuba. *Rev retos* vol.16 no.1.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552022000100126&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Yataco, C. (2018). Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chíncha 2018 - Universidad César Vallejo. *Universidad Cesar Vallejo*, 111.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tema: Gobierno electrónico y Calidad del servicio judicial en una Corte superior de justicia de Lima, 2022.					
Autora: Flor Marleni Santos Polo.					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología	Población y muestra
¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y calidad de servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una corte superior de justicia de Lima, 2022.	Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y calidad de servicio de una corte superior de justicia, 2022.	Variable 1: Gobierno electrónico Variable 2: Calidad del servicio judicial	Tipo de estudio: - Cuantitativo - Básico Diseño: - Correlacional - No experimental y transversal Técnica: - Encuesta Instrumento: - Cuestionario	La población estuvo formada por trabajadores de una Corte Superior de Justicia de Lima. Por lo que la población fue conformada por 180 colaboradores. Para la muestra se aplicó el muestro no probabilístico, por conveniencia, por lo que se aplicó a 82 colaboradores de la población quienes fueron encuestados a través de un cuestionario.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y calidad de información en una corte superior de justicia de Lima, 2022? ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la eficiencia técnica del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022? ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico, la fiabilidad y seguridad del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022? ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y comunicación del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022.	Determinar la relación entre el gobierno electrónico y calidad de información en una corte superior de justicia de Lima, 2022. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia técnica del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022. Determinar la relación entre el gobierno electrónico, la fiabilidad y seguridad del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y comunicación del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022.	Hipótesis específica 1 Hi: Existe relación entre el gobierno electrónico y calidad de información en una corte superior de justicia de Lima, 2022; Ho: No existe relación entre el gobierno electrónico y calidad de información en una corte superior de justicia de Lima, 2022; Hipótesis específica 2 Hi: Existe relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia técnica del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022. Ho: No existe relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia técnica del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022. Hipótesis específica 3 Hi: Existe relación entre el gobierno electrónico, la fiabilidad y seguridad del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022. Ho: No existe relación entre el gobierno electrónico, la fiabilidad y seguridad del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022. Hipótesis específica 4 H4: Existe relación entre el gobierno electrónico y comunicación del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022. Ho: No existe relación entre el gobierno electrónico y comunicación del servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022.			

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Anexo 2.1 Operacionalización de la variable 1: Gobierno electrónico

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición	Niveles/ intervalos
<p>Es el uso de las tecnologías de información y comunicación en la administración estatal para mejorar la información, los servicios y dirigir la eficiencia y eficacia de la gestión pública de manera que se extienda significativamente la transparencia de la gestión estatal y la participación ciudadana. (Rincón y Vergara, 2017)</p>	La variable gobierno electrónico tiene diversos aspectos a considerar que será tomados como dimensiones:	Dimensión externa	- Nivel de servicio	1-5	Totalmente de acuerdo (5) Bastante de acuerdo (4) Ni acuerdo ni en desacuerdo (3) Bastante en Desacuerdo (2) En total desacuerdo (1)	Bueno 74-100
		Dimensión interna	- Nivel de interacción	6-10		Regular 47-73
		Dimensión relacional	- Uso de canales de información y comunicación	11-15		Malo 20-46
		Dimensión de promoción	- Impacto en la gestión pública.	16-20		
				- Nivel de adaptación		
	Dimensión externa		- Mejora en la gestión pública.			
	Dimensión interna,		- Facilidad para intercambiar información			
	Dimensión relacional,		- Mejoras en el proceso			
	Dimensión de promoción		- Mejoras en el servicio			
			- .			
			- Transparencia			
			- Acceso adecuado para los ciudadanos			
			- Cambio de paradigmas			

Anexo 2.2 Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio judicial

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición	Niveles/ intervalos
Es propiamente un concepto basado de la definición de Calidad, comprendida como la satisfacción de las necesidades y de los intereses del cliente, principalmente se utiliza para evaluar el valor, la calidad, y la satisfacción. (Janita Miranda, 2018)	La variable calidad de servicio tiene aspectos que serán tomados como: Calidad de la información Eficiencia técnica Fiabilidad y seguridad	Calidad de la información Eficiencia técnica Fiabilidad y seguridad Comunicación	- Contenido de la página web - Nivel de Información suficiente y relevante - Formato adecuado de respuesta - Atención oportuna. - Accesibilidad - Facilidad de uso. - Diseño - Disponibilidad del sistema. - Transacción deseada - Ausencia de errores - Protección de información personal - Capacidad de ayuda y asistencia - Respuesta al usuario	1-6 7-13 14-22 23-27	Totalmente de acuerdo (5) Bastante de acuerdo (4) Ni acuerdo ni en desacuerdo (3) Bastante en Desacuerdo (2) En total desacuerdo (1)	Bueno 92-135 Regular 64-91 Malo 27-63

ANEXO 3: FICHA TÉCNICA

Anexo 3.1 Ficha Técnica V1

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Denominación: Cuestionario que mide el Gobierno electrónico

Autor: Jorge Pavel Méndez Oliva.

Adaptado Por: Flor Marleni Santos Polo.

Administración: Trabajadores de una Corte Superior de Justicia de Lima.

Duración: Entre 10 a 20 minutos

Aplicación: Directa

Lugar: Lima

Fecha: 11-09-2022

Objetivo: Medir el gobierno electrónico

Descripción: 4 dimensiones, 20 preguntas

Margen de error:0,05%

Fiabilidad: Alfa de Cronbach= 0.915

Validez: Juicio de expertos para la validez de contenido

Escala: Politómica

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Niveles y rango: Se tiene

- 1. Bajo
- 2. Regular
- 3. Bueno

Anexo 3.2 Ficha Técnica V2

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Denominación: Cuestionario que mide la Calidad de servicio judicial

Autor: Jorge Pavel Méndez Oliva.

Adaptado Por: Flor Marleni Santos Polo,

Administración: Trabajadores de una Corte Superior de Justicia de Lima

Duración: 20 minutos

Aplicación: Directa

Lugar: Lima

Fecha: 11-09-2022

Objetivo: Medir la calidad de servicio

Descripción: 4 dimensiones, 24 preguntas

Margen de error:0,05%

Fiabilidad: Alfa de Cronbach= 0.952

Validez: Juicio de expertos para la validez de contenido

Escala: Politómica

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Niveles y rango: Se tiene

- 4. Bajo
- 5. Regular
- 6. Bueno

ANEXO 4: CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Presentación

Estimado (a) participante, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre el gobierno electrónico y calidad de servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022, la información que nos proporcione es para efectos estudio y sus respuestas serán considerados con total confidencialidad y éticamente tratada se le agradece de antemano su colaboración.

Instrucciones: Elegir la opción más adecuada según su criterio y marcar con un Aspa (X) una sola respuesta por cada ítem. Esta encuesta es de carácter Anónimo por lo que se le solicita extrema sinceridad en todas las interrogantes.

Consentimiento informado: Mediante la firma correspondiente expreso mi participación en la presente investigación:

DNI: Firma:

Escala a considerar para la elección de las respuestas

ESCALAS	VALORES
Totalmente en desacuerdo	(1)
En desacuerdo	(2)
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	(3)
De acuerdo	(4)
Totalmente de acuerdo	(5)

Nro	VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: DIMENSIÓN EXTERNA					
1	Los servicios de la corte superior de justicia ha mejorado sus procesos de trabajo con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente judicial electrónico y el sistema de notificación electrónica)					
2	El servicio judicial que ofrece la corte superior es más eficiente con el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC)					
3	Se percibe que los usuarios se sienten más satisfechos con los servicios judiciales que desarrolla la organización.					
4	El nivel de quejas y/o reclamos ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en la corte superior.					
5	El juzgado cuenta con canales de información y comunicación eficientes y adecuados					

	donde los usuarios no tienen inconvenientes para el acceso.					
	DIMENSIÓN: DIMENSIÓN INTERNA					
6	La corte superior ha adquirido infraestructura y/o equipos electrónicos suficientes para hacer más eficiente el uso del sistema electrónico virtual					
7	Los trabajadores se han adecuados eficazmente frente a los cambios que ha demandado la implementación de la plataforma virtual.					
8	Los trabajadores han mejorado su labor profesional e institucional con el uso de las plataformas virtuales.					
9	La plataforma virtual ha favorecido y motivado satisfactoriamente para mejorar el servicio de trabajo hacia los usuarios.					
10	El sistema electrónico que se está utilizando no tiene problemas de conexión (se cuelga) mientras se realizan trabajos.					
	DIMENSIÓN: DIMENSIÓN RELACIONAL					
11	Las TIC han permitido compartir recursos e información así las coordinaciones con las diferentes áreas de trabajo de la corte.					
12	Las TIC han permitido compartir diferentes recursos e información con otras instituciones del Estado para efectivizar los servicios.					
13	Los trabajadores no presentan problemas y pueden realizar actividades colaborativas eficientemente en otras áreas.					
14	Con la plataforma virtual de la corte superior los usuarios pueden realizar sin dificultades sus trámites en línea.					
15	Los trámites judiciales en línea son han dado mayor confianza y seguridad para evitar los actos de corrupción.					
	DIMENSIÓN: DIMENSIÓN DE PROMOCIÓN					
16	Se visualiza que los usuarios se sienten satisfechos y conocen los accesos de la plataforma virtual para realizar sus trámites					
17	La institución ahora dispone de una mejor infraestructura para hacer uso eficiente de la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.					
18	El uso de la plataforma virtual ha motivado realizar cambios de paradigmas organizacionales para adecuarse al nuevo sistema de trabajo electrónico.					
19	La plataforma virtual ha sido implementada y empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.					
20	Los trabajadores se sienten satisfechos y realizan su trabajo con mayor eficiencia con la plataforma virtual de trabajo electrónico.					

ANEXO 5: CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO JUDICIAL

Nro	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO JUDICIAL	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: CALIDAD DE LA INFORMACIÓN					
1	La plataforma virtual (mesa de partes electrónica, expediente judicial electrónico y sistemas de notificación electrónica) de la corte superior de justicia (CSJ) tiene contenidos necesarios para facilitar el trámite documentario.					
2	La plataforma virtual presenta información necesaria y apreciable facilitando el trámite documental.					
3	La plataforma virtual permite informar a los usuarios el estado de sus trámites en los tiempos establecidos.					
4	La plataforma virtual brinda respuestas claras y rápidas frente a las necesidades de los usuarios.					
5	La plataforma virtual reduce el tiempo de determinadas actividades respecto al servicio que se ofrece..					
6	Con el uso de la plataforma virtual de la institución acelera la información reduciendo costos y tiempo para la atención al usuario.					
	DIMENSIÓN: DIMENSIÓN: EFICIENCIA TÉCNICA					
7	La plataforma virtual es accesible desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.					
8	La plataforma virtual que la institución judicial utiliza es práctico y de fácil uso o manejo.					
9	La plataforma virtual ha permitido mejorar los trámites judiciales de forma más eficiente que ha favorecido a los trabajadores y usuarios.					
10	La plataforma virtual ha sido diseñado de acuerdo a los requerimientos administrativos y de gestión organizacional que facilita su uso.					
11	La plataforma virtual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.					
12	Se puede acceder a la información sobre los procesos judiciales las 24 horas, los 7 días de la semana.					
13	Cuando existe interferencias y dificultades en el sistema operativo el servicio virtual se reestablece rápidamente ante eventualidades.					
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD Y SEGURIDAD					
14	La plataforma virtual facilitado los trámites documentarios con buenas prácticas del servidor hacia el usuario.					
15	El trabajo virtual ha permitido mejorar la atención de los usuarios puesto que la información brindada ha sido mostrado mayor eficiencia y confiabilidad.					
16	El trabajo virtual ha mostrado ser una buena opción para la agilización de los servicios al usuario.					
17	Los medios auxiliares como los mensajes de alerta o errores de sistema en la plataforma virtual ha servido para prevenir dificultades.					

18	La plataforma virtual permitido formalizar las correcciones antes de hacer envíos de información.					
19	La plataforma virtual hace uso protocolos seguros que ha conllevado a la eficiencia y eficacia del trabajo.					
20	Para efectivizar los trámites judiciales en la plataforma virtual el servidor y usuario utilizan claves de acceso personales.					
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN					
21	La plataforma virtual cuenta con soporte técnico eficiente y de apoyo disponible y oportuno para los usuarios.					
22	Los usuarios de la organización cuentan con la disponibilidad de los canales de asistencia las 24 horas de todos los días.					
23	El tiempo de respuesta de los servicios en línea han logrado la aceptabilidad de los usuarios					
24	La respuesta que reciben los usuarios son claras, rápidas de acuerdo a las necesidades de los usuarios.					

Anexo 6: Certificado de validez

ANEXOS 6.1: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA V1 “GOBIERNO ELECTRÓNICO”

	VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: DIMENSIÓN EXTERNA							
1	Los servicios de la corte superior de justicia ha mejorado sus procesos de trabajo con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente judicial electrónico y el sistema de notificación electrónica)							
2	El servicio judicial que ofrece la corte superior es más eficiente con el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC)							
3	Se percibe que los usuarios se sienten más satisfechos con los servicios judiciales que desarrolla la organización.							
4	El nivel de quejas y/o reclamos ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en la corte superior.							
5	El juzgado cuenta con canales de información y comunicación eficientes y adecuados donde los usuarios no tienen inconvenientes para el acceso.							
	DIMENSIÓN: INTERNA							
6	La corte superior ha adquirido infraestructura y/o equipos electrónicos suficientes para hacer más eficiente el uso del sistema electrónico virtual							
7	Los trabajadores se han adecuado eficazmente frente a los cambios que ha demandado la implementación de la plataforma virtual.							
8	Los trabajadores ha mejorado su labor profesional e institucional con el uso de las plataformas virtuales.							
9	La plataforma virtual han favorecido y motivado satisfactoriamente para mejorar el servicio de trabajo hacia los usuarios.							
10	El sistema electrónico que se está utilizando no tiene problemas de conexión (se cuelga) mientras se realizan trabajos.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: DIMENSIÓN RELACIONAL		Si	No	Si	No	Si		
11	Las TIC han permitido compartir recursos e información así las coordinaciones con las diferentes áreas de trabajo de la corte.	✓		✓		✓		
12	Las TIC han permitido compartir diferentes recursos e información con otras instituciones del Estado para efectivizar los servicios.	✓		✓		✓		
13	Los trabajadores no presentan problemas y puedo realizar actividades colaborativos eficientemente otras áreas.	✓		✓		✓		
14	Con la plataforma virtual de la corte superior los usuarios pueden realizar sin dificultades sus trámites en línea.	✓		✓		✓		
15	Los trámites judiciales en línea son han dado mayor confianza y seguridad para evitar los actos de corrupción.							
DIMENSIÓN: DE PROMOCIÓN		Si	No	Si	No	Si		
16	Se visualiza que los asirios se sienten satisfechos y conocen los accesos de la plataforma virtual para realizar sus trámites	✓		✓		✓		
17	La institución ahora dispone de una mejor infraestructura para hacer uso eficiente de la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	✓		✓		✓		
18	El uso de la plataforma virtual ha motivado realizar cambio de paradigmas organizacionales para adecuarse al nuevo sistema de trabajo electrónico.	✓		✓		✓		
19	La plataforma virtual ha sido implementada y empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.	✓		✓		✓		
20	Los trabajadores se sienten satisfecho y realzan su trabajo con mayor eficiencia con la plataforma virtual de trabajo electrónico.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):

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

Apellidos y nombres del juez validador. _____ DNI:

Especialidad del validador:

..... dedel 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

ANEXOS 6.2: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA V2 “CALIDAD DE SERVICIO JUDICIAL

Nº	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO JUDICIAL	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	DIMENSIÓN: CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	si	no	si	no	si		
1	La plataforma virtual (mesa de partes electrónica, expediente judicial electrónico y sistemas de notificación electrónica) de la corte superior de justicia (CSJ) tiene contenidos necesarios para facilitar el trámite documentario.							
2	La plataforma virtual presenta información necesaria y apreciable facilitando el trámite documental.							
3	La plataforma virtual permite informar a los usuarios el estado de sus trámites en los tiempos establecidos.							
4	La plataforma virtual brinda respuestas claras y rápidas frente a las necesidades de los usuarios.							
5	La plataforma virtual reduce el tiempo de determinadas actividades respecto al servicio que se ofrece..							
6	Con el uso de la plataforma virtual de la institución acelera la información reduciendo costos y tiempo para la atención al usuario.							
	DIMENSIÓN: DIMENSIÓN: EFICIENCIA TÉCNICA							
7	La plataforma virtual es accesible desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.							
8	La plataforma virtual que la institución judicial utiliza es práctico y de fácil uso o manejo.							
9	La plataforma virtual ha permitido mejorar los trámites judiciales de forma más eficiente que ha favorecido a los trabajadores y usuarios.							
10	La plataforma virtual ha sido diseñado de acuerdo a los requerimientos administrativos y de gestión organizacional que facilita su uso.							
11	La plataforma virtual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.							

12	Se puede acceder a la información sobre los procesos judiciales las 24 horas, los 7 días de la semana.							
13	Cuando existe interferencias y dificultades en el sistema operativo el servicio virtual se reestablece rápidamente ante eventualidades.							
DIMENSIÓN: FIABILIDAD Y SEGURIDAD								
14	La plataforma virtual facilitado los trámites documentarios con buenas prácticas del servidor hacia el usuario.							
15	El trabajo virtual ha permitido mejorar la atención de los usuarios puesto que la información brindada ha sido mostrado mayor eficiencia y confiabilidad.							
16	El trabajo virtual ha mostrado ser una buena opción para la agilización de los servicios al usuario.							
17	Los medios auxiliares como los mensajes de alerta o errores de sistema en la plataforma virtual ha servido para prevenir dificultades.							
18	La plataforma virtual permitido formalizar las correcciones antes de hacer envíos de información.							
19	La plataforma virtual hace uso protocolos seguros que ha conllevado a la eficiencia y eficacia del trabajo.							
20	Para efectivizar los trámites judiciales en la plataforma virtual el servidor y usuario utilizan claves de acceso personales.							
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN								
21	La plataforma virtual cuenta con soporte técnico eficiente y de apoyo disponible y oportuno para los usuarios.							
22	Los usuarios de la organización cuentan con la disponibilidad de los canales de asistencia las 24 horas de todos los días.							
23	El tiempo de respuesta de los servicios en línea han logrado la aceptabilidad de los usuarios							
24	La respuesta que reciben los usuarios son claras, rápidas de acuerdo a las necesidades de los usuarios.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:_____DNI:

Especialidad del validador:

..... dedel 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

ANEXO 7: EXPERTO 1

ANEXO 7.1: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: "GOBIERNO ELECTRÓNICO"

VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
DIMENSIÓN: DIMENSIÓN EXTERNA		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los servicios de la corte superior de justicia ha mejorado sus procesos de trabajo con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente judicial electrónico y el sistema de notificación electrónica)	✓		✓		✓		
2	El servicio judicial que ofrece la corte superior es más eficiente con el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC)	✓		✓		✓		
3	Se percibe que los usuarios se sienten más satisfechos con los servicios judiciales que desarrolla la organización.	✓		✓		✓		
4	El nivel de quejas y/o reclamos ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en la corte superior.	✓		✓		✓		
5	El juzgado cuenta con canales de información y comunicación eficientes y adecuados donde los usuarios no tienen inconvenientes para el acceso.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: INTERNA		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La corte superior ha adquirido infraestructura y/o equipos electrónicos suficientes para hacer más eficiente el uso del sistema electrónico virtual	✓		✓		✓		
7	Los trabajadores se han adecuados eficazmente frente a los cambios que ha demandado la implementación de la plataforma virtual.	✓		✓		✓		
8	Los trabajadores ha mejorado su labor profesional e institucional con el uso de las plataformas virtuales.	✓		✓		✓		
9	La plataforma virtual han favorecido y motivado satisfactoriamente para mejorar el servicio de trabajo hacia los usuarios.	✓		✓		✓		
10	El sistema electrónico que se está utilizando no tiene problemas de conexión (se cuelga) mientras se realizan trabajos.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: DIMENSIÓN RELACIONAL		Si	No	Si	No	Si		
11	Las TIC han permitido compartir recursos e información así las coordinaciones con las diferentes áreas de trabajo de la corte.	✓		✓		✓		
12	Las TIC han permitido compartir diferentes recursos e información con otras instituciones del Estado para efectivizar los servicios.	✓		✓		✓		
13	Los trabajadores no presentan problemas y puedo realizar actividades colaborativos eficientemente otras áreas.	✓		✓		✓		
14	Con la plataforma virtual de la corte superior los usuarios pueden realizar sin dificultades sus trámites en línea.	✓		✓		✓		
15	Los trámites judiciales en línea son han dado mayor confianza y seguridad para evitar los actos de corrupción.							
DIMENSIÓN: DE PROMOCIÓN		Si	No	Si	No	Si		
16	Se visualiza que los asirios se sienten satisfechos y conocen los accesos de la plataforma virtual para realizar sus trámites	✓		✓		✓		
17	La institución ahora dispone de una mejor infraestructura para hacer uso eficiente de la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	✓		✓		✓		
18	El uso de la plataforma virtual ha motivado realizar cambio de paradigmas organizacionales para adecuarse al nuevo sistema de trabajo electrónico.	✓		✓		✓		
19	La plataforma virtual ha sido implementada y empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.	✓		✓		✓		
20	Los trabajadores se sienten satisfecho y realzan su trabajo con mayor eficiencia con la plataforma virtual de trabajo electrónico.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): ES APLICABLE, TIENE SIFICIENCIA EL INSTRUMENTO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO

DNI: 32403439

Especialidad del validador: Metodólogo

29 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
Ced. SUNEDU: A 01535736
Ced. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18
DNI: 32403439

ANEXOS 7.2: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA V2 “CALIDAD DE SERVICIO JUDICIAL”

Nº	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO JUDICIAL	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	DIMENSIÓN: CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	si	no	si	no	si		
1	La plataforma virtual (mesa de partes electrónica, expediente judicial electrónico y sistemas de notificación electrónica) de la corte superior de justicia (CSJ) tiene contenidos necesarios para facilitar el trámite documentario.	✓		✓		✓		
2	La plataforma virtual presenta información necesaria y apreciable facilitando el trámite documental.	✓		✓		✓		
3	La plataforma virtual permite informar a los usuarios el estado de sus trámites en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓		
4	La plataforma virtual brinda respuestas claras y rápidas frente a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
5	La plataforma virtual reduce el tiempo de determinadas actividades respecto al servicio que se ofrece..	✓		✓		✓		
6	Con el uso de la plataforma virtual de la institución acelera la información reduciendo costos y tiempo para la atención al usuario.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: DIMENSIÓN: EFICIENCIA TÉCNICA	Si	No	Si	No	Si		
7	La plataforma virtual es accesible desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.	✓		✓		✓		
8	La plataforma virtual que la institución judicial utiliza es práctico y de fácil uso o manejo.	✓		✓		✓		
9	La plataforma virtual ha permitido mejorar los trámites judiciales de forma más eficiente que ha favorecido a los trabajadores y usuarios.	✓		✓		✓		
10	La plataforma virtual ha sido diseñado de acuerdo a los requerimientos administrativos y de gestión organizacional que facilita su uso.	✓		✓		✓		

11	La plataforma virtual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	✓		✓		✓		
12	Se puede acceder a la información sobre los procesos judiciales las 24 horas, los 7 días de la semana.	✓		✓		✓		
13	Cuando existe interferencias y dificultades en el sistema operativo el servicio virtual se reestablece rápidamente ante eventualidades.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD Y SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si		
14	La plataforma virtual facilitado los trámites documentarios con buenas prácticas del servidor hacia el usuario.	✓		✓		✓		
15	El trabajo virtual ha permitido mejorar la atención de los usuarios puesto que la información brindada ha sido mostrado mayor eficiencia y confiabilidad.	✓		✓		✓		
16	El trabajo virtual ha mostrado ser una buena opción para la agilización de los servicios al usuario.	✓		✓		✓		
17	Los medios auxiliares como los mensajes de alerta o errores de sistema en la plataforma virtual ha servido para prevenir dificultades.	✓		✓		✓		
18	La plataforma virtual permitido formalizar las correcciones antes de hacer envíos de información.	✓		✓		✓		
19	La plataforma virtual hace uso protocolos seguros que ha conllevado a la eficiencia y eficacia del trabajo.	✓		✓		✓		
20	Para efectivizar los trámites judiciales en la plataforma virtual el servidor y usuario utilizan claves de acceso personales.							
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si		
21	La plataforma virtual cuenta con soporte técnico eficiente y de apoyo disponible y oportuno para los usuarios.	✓		✓		✓		
22	Los usuarios de la organización cuentan con la disponibilidad de los canales de asistencia las 24 horas de todos los días.	✓		✓		✓		
23	El tiempo de respuesta de los servicios en línea han logrado la aceptabilidad de los usuarios	✓		✓		✓		
24	La respuesta que reciben los usuarios son claras, rápidas de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		

ANEXO 8: EXPERTO 2

ANEXO 8.1: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: “Gobierno Electrónico”

VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
DIMENSIÓN: DIMENSIÓN EXTERNA		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los servicios de la corte superior de justicia ha mejorado sus procesos de trabajo con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente judicial electrónico y el sistema de notificación electrónica)	✓		✓		✓		
2	El servicio judicial que ofrece la corte superior es más eficiente con el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC)	✓		✓		✓		
3	Se percibe que los usuarios se sienten más satisfechos con los servicios judiciales que desarrolla la organización.	✓		✓		✓		
4	El nivel de quejas y/o reclamos ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en la corte superior.	✓		✓		✓		
5	El juzgado cuenta con canales de información y comunicación eficientes y adecuados donde los usuarios no tienen inconvenientes para el acceso.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: INTERNA		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La corte superior ha adquirido infraestructura y/o equipos electrónicos suficientes para hacer más eficiente el uso del sistema electrónico virtual	✓		✓		✓		
7	Los trabajadores se han adecuado eficazmente frente a los cambios que ha demandado la implementación de la plataforma virtual.	✓		✓		✓		
8	Los trabajadores ha mejorado su labor profesional e institucional con el uso de las plataformas virtuales.	✓		✓		✓		
9	La plataforma virtual han favorecido y motivado satisfactoriamente para mejorar el servicio de trabajo hacia los usuarios.	✓		✓		✓		
10	El sistema electrónico que se está utilizando no tiene problemas de conexión (se cuelga) mientras se realizan trabajos.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: DIMENSIÓN RELACIONAL		Si	No	Si	No	Si		
11	Las TIC han permitido compartir recursos e información así las coordinaciones con las diferentes áreas de trabajo de la corte.	✓		✓		✓		
12	Las TIC han permitido compartir diferentes recursos e información con otras instituciones del Estado para efectivizar los servicios.	✓		✓		✓		
13	Los trabajadores no presentan problemas y puedo realizar actividades colaborativos eficientemente otras áreas.	✓		✓		✓		
14	Con la plataforma virtual de la corte superior los usuarios pueden realizar sin dificultades sus trámites en línea.	✓		✓		✓		
15	Los trámites judiciales en línea son han dado mayor confianza y seguridad para evitar los actos de corrupción.							
DIMENSIÓN: DE PROMOCIÓN		Si	No	Si	No	Si		
16	Se visualiza que los asirios se sienten satisfechos y conocen los accesos de la plataforma virtual para realizar sus trámites	✓		✓		✓		
17	La institución ahora dispone de una mejor infraestructura para hacer uso eficiente de la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	✓		✓		✓		
18	El uso de la plataforma virtual ha motivado realizar cambio de paradigmas organizacionales para adecuarse al nuevo sistema de trabajo electrónico.	✓		✓		✓		
19	La plataforma virtual ha sido implementada y empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.	✓		✓		✓		
20	Los trabajadores se sienten satisfecho y realzan su trabajo con mayor eficiencia con la plataforma virtual de trabajo electrónico.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): ES APLICABLE, TIENE SIFICIENCIA EL INSTRUMENTO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Jorge Rafael Díaz Dumont DNI: 08698815

Especialidad del validador: Temático

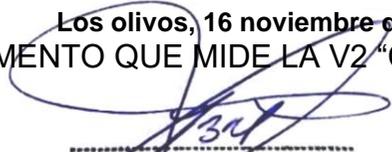
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems

Los olivos, 16 noviembre del 2022
CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA V2 "CALIDAD DE SERVICIO JUDICIAL"


 Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)
 INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGIA
 SINACYT - REGISTRO REGINA 15697

Nº	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO JUDICIAL	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		si	no	si	no	si		
	DIMENSIÓN: CALIDAD DE LA INFORMACIÓN							
1	La plataforma virtual (mesa de partes electrónica, expediente judicial electrónico y sistemas de notificación electrónica) de la corte superior de justicia (CSJ) tiene contenidos necesarios para facilitar el trámite documentario.	✓		✓		✓		
2	La plataforma virtual presenta información necesaria y apreciable facilitando el trámite documental.	✓		✓		✓		
3	La plataforma virtual permite informar a los usuarios el estado de sus trámites en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓		
4	La plataforma virtual brinda respuestas claras y rápidas frente a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
5	La plataforma virtual reduce el tiempo de determinadas actividades respecto al servicio que se ofrece..	✓		✓		✓		
6	Con el uso de la plataforma virtual de la institución acelera la información reduciendo costos y tiempo para la atención al usuario.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: DIMENSIÓN: EFICIENCIA TÉCNICA	Si	No	Si	No	Si		
7	La plataforma virtual es accesible desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.	✓		✓		✓		
8	La plataforma virtual que la institución judicial utiliza es práctico y de fácil uso o manejo.	✓		✓		✓		
9	La plataforma virtual ha permitido mejorar los trámites judiciales de forma más eficiente que ha favorecido a los trabajadores y usuarios.	✓		✓		✓		
10	La plataforma virtual ha sido diseñado de acuerdo a los requerimientos administrativos y de gestión organizacional que facilita su uso.	✓		✓		✓		
11	La plataforma virtual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	✓		✓		✓		
12	Se puede acceder a la información sobre los procesos judiciales las 24 horas, los 7 días de la semana.	✓		✓		✓		

13	Cuando existe interferencias y dificultades en el sistema operativo el servicio virtual se reestablece rápidamente ante eventualidades.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: FIABILIDAD Y SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si		
14	La plataforma virtual facilitado los trámites documentarios con buenas prácticas del servidor hacia el usuario.	✓		✓		✓		
15	El trabajo virtual ha permitido mejorar la atención de los usuarios puesto que la información brindada ha sido mostrado mayor eficiencia y confiabilidad.	✓		✓		✓		
16	El trabajo virtual ha mostrado ser una buena opción para la agilización de los servicios al usuario.	✓		✓		✓		
17	Los medios auxiliares como los mensajes de alerta o errores de sistema en la plataforma virtual ha servido para prevenir dificultades.	✓		✓		✓		
18	La plataforma virtual permitido formalizar las correcciones antes de hacer envíos de información.	✓		✓		✓		
19	La plataforma virtual hace uso protocolos seguros que ha conllevado a la eficiencia y eficacia del trabajo.	✓		✓		✓		
20	Para efectivizar los trámites judiciales en la plataforma virtual el servidor y usuario utilizan claves de acceso personales.							
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN		Si	No	Si	No	Si		
21	La plataforma virtual cuenta con soporte técnico eficiente y de apoyo disponible y oportuno para los usuarios.	✓		✓		✓		
22	Los usuarios de la organización cuentan con la disponibilidad de los canales de asistencia las 24 horas de todos los días.	✓		✓		✓		
23	El tiempo de respuesta de los servicios en línea han logrado la aceptabilidad de los usuarios	✓		✓		✓		
24	La respuesta que reciben los usuarios son claras, rápidas de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): ES APLICABLE, TIENE SIFICIENCIA EL INSTRUMENTO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Jorge Rafael Díaz Dumont DNI: 08698815

Especialidad del validador: Temático

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems

Los Olivos, 16 de noviembre del 2022



Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)
INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SINACYT - REGISTRO REGINA 15697

ANEXO 9: EXPERTO 3

ANEXO 9.1: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: "GOBIERNO ELECTRÓNICO"

VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
DIMENSIÓN: DIMENSIÓN EXTERNA		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los servicios de la corte superior de justicia ha mejorado sus procesos de trabajo con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente judicial electrónico y el sistema de notificación electrónica)	✓		✓		✓		
2	El servicio judicial que ofrece la corte superior es más eficiente con el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC)	✓		✓		✓		
3	Se percibe que los usuarios se sienten más satisfechos con los servicios judiciales que desarrolla la organización.	✓		✓		✓		
4	El nivel de quejas y/o reclamos ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en la corte superior.	✓		✓		✓		
5	El juzgado cuenta con canales de información y comunicación eficientes y adecuados donde los usuarios no tienen inconvenientes para el acceso.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: INTERNA		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La corte superior ha adquirido infraestructura y/o equipos electrónicos suficientes para hacer más eficiente el uso del sistema electrónico virtual	✓		✓		✓		
7	Los trabajadores se han adecuado eficazmente frente a los cambios que ha demandado la implementación de la plataforma virtual.	✓		✓		✓		
8	Los trabajadores ha mejorado su labor profesional e institucional con el uso de las plataformas virtuales.	✓		✓		✓		
9	La plataforma virtual han favorecido y motivado satisfactoriamente para mejorar el servicio de trabajo hacia los usuarios.	✓		✓		✓		
10	El sistema electrónico que se está utilizando no tiene problemas de conexión (se cuelga) mientras se realizan trabajos.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: DIMENSIÓN RELACIONAL		Si	No	Si	No	Si		
11	Las TIC han permitido compartir recursos e información así las coordinaciones con las diferentes áreas de trabajo de la corte.	✓		✓		✓		
12	Las TIC han permitido compartir diferentes recursos e información con otras instituciones del Estado para efectivizar los servicios.	✓		✓		✓		
13	Los trabajadores no presentan problemas y puedo realizar actividades colaborativos eficientemente otras áreas.	✓		✓		✓		
14	Con la plataforma virtual de la corte superior los usuarios pueden realizar sin dificultades sus trámites en línea.	✓		✓		✓		
15	Los trámites judiciales en línea son han dado mayor confianza y seguridad para evitar los actos de corrupción.							
DIMENSIÓN: DE PROMOCIÓN		Si	No	Si	No	Si		
16	Se visualiza que los asirios se sienten satisfechos y conocen los accesos de la plataforma virtual para realizar sus trámites	✓		✓		✓		
17	La institución ahora dispone de una mejor infraestructura para hacer uso eficiente de la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	✓		✓		✓		
18	El uso de la plataforma virtual ha motivado realizar cambio de paradigmas organizacionales para adecuarse al nuevo sistema de trabajo electrónico.	✓		✓		✓		
19	La plataforma virtual ha sido implementada y empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.	✓		✓		✓		
20	Los trabajadores se sienten satisfecho y realzan su trabajo con mayor eficiencia con la plataforma virtual de trabajo electrónico.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): ES APLICABLE, TIENE SIFICIENCIA EL INSTRUMENTO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ OCHOA TATAJE FREDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

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

ANEXOS 9.2: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA V2 “CALIDAD DE SERVICIO JUDICIAL”

Nº	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO JUDICIAL	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		si	no	si	no	si		
	DIMENSIÓN: CALIDAD DE LA INFORMACIÓN							
1	La plataforma virtual (mesa de partes electrónica, expediente judicial electrónico y sistemas de notificación electrónica) de la corte superior de justicia (CSJ) tiene contenidos necesarios para facilitar el trámite documentario.	✓		✓		✓		
2	La plataforma virtual presenta información necesaria y apreciable facilitando el trámite documental.	✓		✓		✓		
3	La plataforma virtual permite informar a los usuarios el estado de sus trámites en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓		
4	La plataforma virtual brinda respuestas claras y rápidas frente a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
5	La plataforma virtual reduce el tiempo de determinadas actividades respecto al servicio que se ofrece..	✓		✓		✓		
6	Con el uso de la plataforma virtual de la institución acelera la información reduciendo costos y tiempo para la atención al usuario.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: DIMENSIÓN: EFICIENCIA TÉCNICA	Si	No	Si	No	Si		
7	La plataforma virtual es accesible desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.	✓		✓		✓		
8	La plataforma virtual que la institución judicial utiliza es práctico y de fácil uso o manejo.	✓		✓		✓		
9	La plataforma virtual ha permitido mejorar los trámites judiciales de forma más eficiente que ha favorecido a los trabajadores y usuarios.	✓		✓		✓		
10	La plataforma virtual ha sido diseñado de acuerdo a los requerimientos administrativos y de gestión organizacional que facilita su uso.	✓		✓		✓		

11	La plataforma virtual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	✓		✓		✓		
12	Se puede acceder a la información sobre los procesos judiciales las 24 horas, los 7 días de la semana.	✓		✓		✓		
13	Cuando existe interferencias y dificultades en el sistema operativo el servicio virtual se reestablece rápidamente ante eventualidades.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: FIABILIDAD Y SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si		
14	La plataforma virtual facilitado los trámites documentarios con buenas prácticas del servidor hacia el usuario.	✓		✓		✓		
15	El trabajo virtual ha permitido mejorar la atención de los usuarios puesto que la información brindada ha sido mostrado mayor eficiencia y confiabilidad.	✓		✓		✓		
16	El trabajo virtual ha mostrado ser una buena opción para la agilización de los servicios al usuario.	✓		✓		✓		
17	Los medios auxiliares como los mensajes de alerta o errores de sistema en la plataforma virtual ha servido para prevenir dificultades.	✓		✓		✓		
18	La plataforma virtual permitido formalizar las correcciones antes de hacer envíos de información.	✓		✓		✓		
19	La plataforma virtual hace uso protocolos seguros que ha conllevado a la eficiencia y eficacia del trabajo.	✓		✓		✓		
20	Para efectivizar los trámites judiciales en la plataforma virtual el servidor y usuario utilizan claves de acceso personales.							
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN		Si	No	Si	No	Si		
21	La plataforma virtual cuenta con soporte técnico eficiente y de apoyo disponible y oportuno para los usuarios.	✓		✓		✓		
22	Los usuarios de la organización cuentan con la disponibilidad de los canales de asistencia las 24 horas de todos los días.	✓		✓		✓		
23	El tiempo de respuesta de los servicios en línea han logrado la aceptabilidad de los usuarios	✓		✓		✓		
24	La respuesta que reciben los usuarios son claras, rápidas de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): ES APLICABLE, TIENE SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. OCHOA TATAJE FREDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems

Los Olivos, 30 de noviembre del 2022



Firma del Experto Informante.

ANEXO 9: BASE DE DATOS DE LA CONFIABILIDAD

Anexo 9.1: Variable: Gobierno electrónico:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
2	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3	3
3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3
5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
7	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
8	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
9	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3
10	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3
11	3	3	3	2	1	5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2
13	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
14	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
15	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	2	3	3	2
16	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3
17	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
18	3	5	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
19	3	5	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4

Coefficiente de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	20

Variable 9.2: Calidad de servicio judicial

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	2	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4
2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	1	5	3	4	2	3	2	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4
5	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4
8	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4
9	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4
10	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	2	5	3	5	5	4	5
11	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3
12	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4
13	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	2	5	3	5	5	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	5	5
16	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4
17	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Coefficiente de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,915	19

ANEXO 10: CARTA DE SOLICITUD PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 20 de diciembre de 2022
Carta P. 1391-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

DRA.
CARMEN MARÍA LÓPEZ VÁSQUEZ
PRESIDENTA
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SANTOS POLO, FLOR MARLENI; identificada con DNI N° 44719697 y con código de matrícula N° 6000158176; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gobierno electrónico y calidad de servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador SANTOS POLO, FLOR MARLENI asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



[Handwritten Signature]
Dra. Estrella Alexandra FIGURAS
Jefa

Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Poder Judicial
Presidencia de la Corte Superior de
Justicia de Lima Norte
22/12/2022 09:40
Exp: 009736-2022-MUP-CS

Nota: La recepción no da conformidad al
contenido.
Teléfono:
Obs.:
Firma: CHG Folios: 1

ANEXO 11: FIGURAS

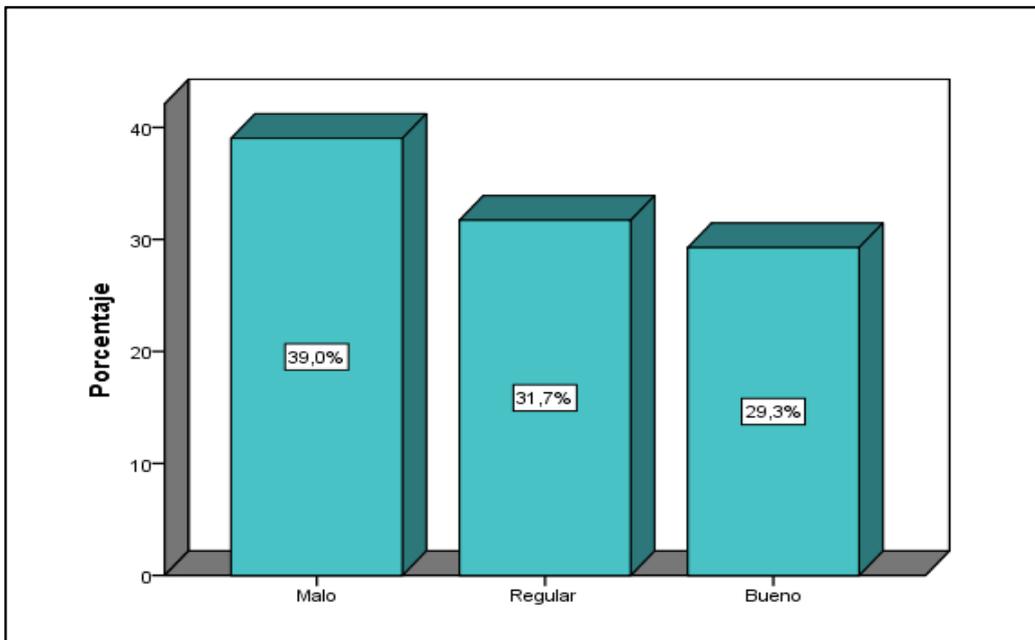


Figura 1
Niveles en porcentajes del gobierno electrónico

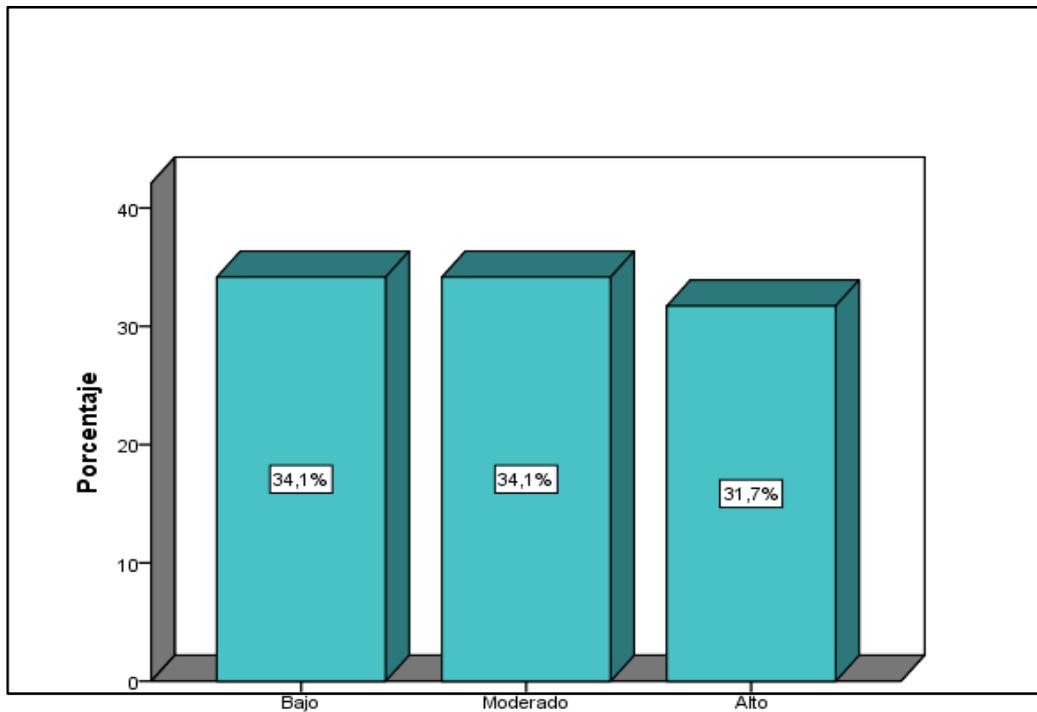


Figura 2
Niveles en porcentajes de la calidad

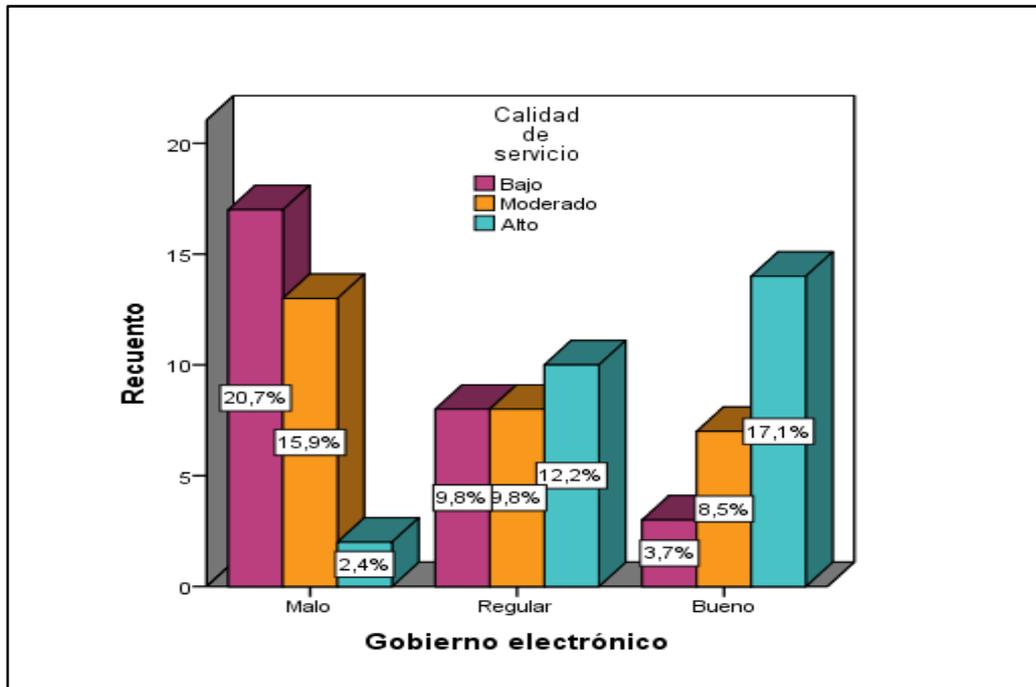


Figura 3

Resultado de contingencia del gobierno electrónico y calidad de servicio

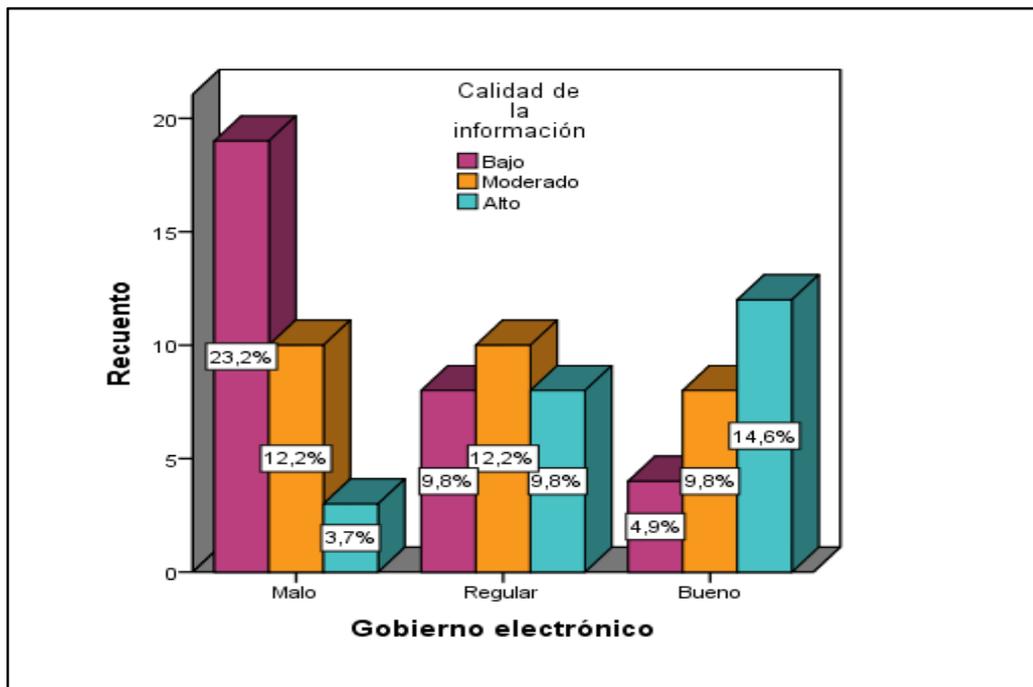


Figura 4

Resultado de contingencia del gobierno electrónico y calidad de información.

ANEXO 12: CONSENTIMIENTO INFORMADO.

CONSENTIMIENTO INFORMADO / CONSENTIMIENTO ASENTADO

Institución: Corte Superior de Justicia

Nombre del Investigador: Flor Marleni Santos Polo.

Título del Proyecto: Gobierno electrónico y calidad de servicio judicial en una Corte superior de justicia, 2022.

Estimado participante:

La Abog. Flor Marleni Santos Polo, viene realizando la investigación titulada “Gobierno electrónico y calidad de servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022”; por lo que, a través de la presente se le hace conocer la importancia de su participación en el desarrollo de la encuesta formulada, ya que con su aporte se podrá obtener mayor información en relación al problema de investigación planteado, y a su vez, contribuirá con el logro de los objetivos que se han señalado por la investigadora.

Su participación en el estudio consistiría en informante:

1. La técnica a utilizar es la encuesta que es de gran utilidad en la investigación cuantitativa.
2. El instrumento a utilizar es un cuestionario, que tendrá una duración de 30 minutos aproximadamente.
3. La encuesta se realizará fuera de su horario de trabajo, en espacios coordinados con el informante.

Esta información será confidencial, la misma que será utilizada únicamente para fines académicos.

En ese sentido, el participante en esta actividad, acepta voluntariamente a participar proporcionando sus respuestas en el cuestionario, aportando su opinión como parte de su experiencia profesional y laboral.

Firmando en señal de conformidad.

Firma:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y calidad de servicio judicial en una corte superior de justicia de Lima, 2022.", cuyo autor es SANTOS POLO FLOR MARLENI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

LIMA, 09 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 13- 01-2023 08:28:36

Código documento Trilce: TRI - 0514646