



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gobierno digital y su incidencia en la calidad de servicios de la  
Corte Superior de Justicia, Lima Sur 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Santos Calvay, Cesar (orcid.org/0000-0002-7191-2336)

**ASESOR:**

Mgtr. Ramirez Rios, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

**CO-ASESOR :**

Mgtr. Fabian Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-6352)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo dedico a mis padres por la inculcación brindada en todo momento a efectos de seguir creciendo en mi vida profesional.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por sus contantes bendiciones y ponerme en mi vida a personas que me ayudan a esforzarme día a día a fin de lograr mis metas trazadas; agradezco a mis familiares cercanos que siempre me comprenden y apoyan; agradezco a mis docentes tutores que sin ellos no hubiera logrado conseguir oportunamente esta meta trazada.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variable y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	16
4.1. Análisis descriptivos	16
4.2. Análisis inferencial	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Incidencia entre la dimensión Externa con la C.S.	17
Tabla 2 Incidencia entre la dimensión Externa con la C.S.	17
Tabla 3 Incidencia entre la Dimensión Interna con la C.S.	18
Tabla 4 Incidencia entre la dimensión Relacional con la C.S.	19
Tabla 5 Incidencia entre la Dimensión Promoción con la C.S.	20
Tabla 6 Información sobre el ajuste de los modelos	22
Tabla 7 Pseudo R-cuadrado	22
Tabla 8 Estimaciones de los parámetros	22
Tabla 9 Información sobre el ajuste de los modelos	23
Tabla 10 Pseudo R-cuadrado	24
Tabla 11 Estimaciones de los parámetros	24
Tabla 12 Información sobre el ajuste de los modelos	25
Tabla 13 Pseudo R-cuadrado	26
Tabla 14 Estimaciones de los parámetros	26
Tabla 15 Pseudo R-cuadrado	28
Tabla 16 Estimaciones de los parámetros	28
Tabla 17 Información sobre el ajuste de los modelos	29
Tabla 18 Pseudo R-cuadrado	30
Tabla 19 Estimaciones de los parámetros	30

## Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de diseño correlacional

13

## Resumen

La investigación tuvo como finalidad determinar la incidencia que tiene el Gobierno Digital con la Calidad del Servicio de una institución de justicia en la ciudad de Lima, teniendo en cuenta que actualmente el uso de las tecnologías es de vital importancia en la modernización de las instituciones públicas, tal como ha quedado evidenciado en la exposición doctrinal y trabajos previos, donde se ha observado que es necesario tener un adecuado Gobierno Digital para brindar una correcta calidad del servicio a la población.

Es por ello que se ha empleado un tipo de investigación básica, un diseño no experimental, transversal correlacional, se aplicó como instrumento el cuestionario, se tuvo como muestra a 53 participantes, llegando a concluir que el nivel de significancia es menor a 0,05 en la Calidad del Servicio y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por el Gobierno Digital es decir, el Gobierno Digital incide significativamente con la Calidad del Servicio en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2022. Esto se debe al uso adecuado de las tecnologías de la información, teniendo en cuenta que esto ayudará de manera adecuada y significativa la gestión pública.

**Palabras clave:** gobierno, digital, calidad, servicio, administración.

## **Abstract**

The purpose of the investigation was to determine the incidence that digital government has with the quality of service of a justice institution in the city of Lima, taking into account that currently the use of technologies is of vital importance in the modernization of public institutions. , as evidenced in the doctrinal exposition and previous works, where it has been observed that it is necessary to have an adequate digital government to provide a correct quality of service to the population.

That is why a type of basic research has been used, a non-experimental, cross-correlational design, the questionnaire was applied as an instrument, 53 participants were sampled, concluding that the level of significance is less than 0.05. in the quality of service and the Wald statistics are greater than 4, it means that it has been influenced by the digital government. that is, the Digital Government significantly affects the quality of service in the Superior Court of Justice of Lima Sur, 2022. This is due to the proper use of information technologies, taking into account that this will help adequately and significantly to improve the quality of service of the judicial institution.

**Keywords:** government, digital, quality, service, administration.



## **I. INTRODUCCIÓN**

El uso de la tecnología ha cambiado radicalmente la administración de los gobiernos. Esta falta de transformación digital hace que los usuarios no dispongan de una Calidad de servicio (en adelante C.S.) eficiente, dicho problema se ve evidenciado en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur (en adelante CSJLS), pues aquí no se aplica de manera adecuada un Gobierno Digital (en adelante G.D) para el dominio de los recursos administrativos, lo que dificulta que los procesos sean más burocráticos y por ende perjudica la C.S. que brinda la institución.

A nivel internacional, Ingram y Dooley (2021) sostuvieron que un Estado que no cuenta con una política digital no satisface de forma positiva las necesidades que son consideradas básicas para sociedad, perjudicando la C.S. y atención que pueden brindar a los administrados. Williams y Valaye (2018) que ante la ausencia del G.D. no se viabiliza la simplificación de transformación política organizacional, pues esto influye negativamente en las oportunidades atención temprana de las solicitudes de los administrados.

De manera similar, Sommar et al. (2021) que cuando no existe una correcta capacitación sobre el uso de cualquier tipo de herramientas electrónicas y el uso de las tecnologías se dilatan los procesos generando insatisfacción para los usuarios. Burak (2020) hizo mención que por más que el Estado proporcione herramientas digitales, estas no han llegado a ser plenamente utilizadas por los administradores, lo que advierte deficiencias dentro de un G.D. en el uso de recursos tecnológicos.

Kuldosheva (2021) en su artículo de revisión hizo mención que, ante la ausencia de la aplicación de un G.D. en una entidad pública, no se cumplirán las metas propuestas, se generará retraso y habrá muy poca celeridad en los procesos administrativos. Además, en los países de América Latina y del Caribe presentan una falta de información y capacitación digital, lo que genera dilaciones en los trámites, esto se debe a que no existen adecuadas políticas de modernización del Estado en el uso de las tecnologías de la información.

Este problema también se evidenció en el Perú, debido a que muchas instituciones públicas no aplican de manera adecuada la utilización del G.D. como mecanismo de modernización del Estado. Tal es así que Calderon, (2020)

subrayó que hay evidencia de falta de transformación digital en el gobierno peruano, lo que explica que en época de la covid19, la falta de G.D. se evidenció en el estancamiento de los procesos administrativos ante esto Huamán (2019) percibió que el G.D. muestra ventajas de gestión pública, sin embargo, aún persisten problemas en cuanto su total implementación, lo que genera demora innecesaria en los procesos administrativos y a la vez ineficacia en la calidad del servicio de las entidades.

Por su parte el Poder Legislativo a través del Decreto N.º 1412, diseñó una política de G.D. para ser utilizadas para adaptar la gestión de servicios en tres niveles de gobierno; sin embargo, esto a la fecha no hay tenido una buena aplicación en las entidades gubernamentales (Apoyo Consultoria, 2022). De igual forma, Díaz (2019) refirió que a pesar de la incorporación de gestión digital existen graves problemas sobre capacidad administrativa del uso de plataformas digitales. De hecho, Sparrow (2020) entiende que no existe capacitación adecuada a los servidores y funcionarios públicos sobre el conocimiento tecnológico y uso de las tecnologías.

En la institución investigada, la visión del gobierno sobre las medidas del Covid-19 fue que el gobierno había dado muchos aspectos de gobernanza digital, por lo que tuvo que adaptarse a un sistema de tecnología preventiva en cuanto a administración y trámites, pero la implementación de la tecnología, esto no pudo apoyar plenamente la calidad de los servicios prestados por el sistema de justicia por la falta de capacitación. A pesar de ello requiere como compromiso la capacitación del personal administrativo y judicial respecto al avance de la tecnología Calderon (2020). Correspondiente a lo mencionado Flores et al (2020) estableció que el acceso y el uso de internet, es un medio de estudio particular dentro del estado peruano, sin embargo, aún existen muchos sesgos sobre su idoneidad.

De acuerdo al problema planteado, se tuvo como pregunta ¿En qué medida el G.D. incide en la C.S en la CSJLS, 2022?, ante esto como problemas específicos, también se planteó, ¿Cómo incide la dimensión externa con la C.S?, ¿Como incide la dimensión interna con la C.S?, ¿Cómo incide la dimensión relacional del G.D. con la calidad del servicio?, y ¿Cómo incide la dimensión promoción con la C.S?

En esa medida, la justificación social del estudio es que permitió el acceso a servicios digitales de alta calidad en la oficina que ha sido determinado en la presente investigación, ya que la implementación de la gobernanza digital permite satisfacer las necesidades de una gobernanza digital desde un sistema digital, cabe resaltar que hay necesidad de investigación ya que generará, mayor capacitación, organización y transformación tecnológica en beneficio administrativo de la institución.

Desde el ámbito práctico, es de vital importancia el uso de las tecnologías, teniendo en cuenta que esto ayudara a la modernización del Estado, teniendo en cuenta que un buen gobierno debe estar a la vanguardia de los avances tecnológico con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios y trabajadores, con la finalidad de hacer una buena gestión pública.

Se tuvo como objetivo general, determinar en qué medida el G.D. incide en la C.S en la CSJLS, 2022, así mismo como objetivos específicos, establecer la incidencia entre la dimensión externa del G.D. con la C.S., establecer la incidencia entre la dimensión interna del G.D. con la C.S., establecer la incidencia entre la dimensión relacional del G.D. con la C.S. y establecer la incidencia entre la dimensión promoción del G.D. con la C.S.

Por último, como hipótesis se tuvo que, El G.D. incide con la C.S. en la CSJLS, 2022, además, como hipótesis específica, se establece que, existe incidencia entre la dimensión externa del G.D. y la C.S en la CSJLS, 2022, existe incidencia entre la dimensión interna del G.D. y la C.S en la CSJLS, 2022, existe incidencia entre la dimensión relacional del G.D. y la C.S en la CSJLS, 2022 y existe incidencia entre la dimensión promoción del G.D. y C.S en la CSJLS, 2022.

Finalmente se delimitó que ante la aplicación de un eficaz G.D. dentro en la CSJLS, 2022, se efectuará un servicio de calidad en beneficio al usuario y la propia institución, haciendo uso de las tecnologías y herramientas digitales que ha implementado el Estado Peruano como parte de su modernización.

## II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo analizó los aspectos doctrinales y teóricos, basado en las fuentes conceptuales y doctrinales respecto a las variables de estudio, del mismo modo los trabajos previos desde sus diferentes niveles, a nivel nacional Peralta (2021) determinó la relación entre el G.D. con la C.S. de una municipalidad, aplicó un tipo básico, diseño no experimental, muestra a cincuenta usuarios, teniendo a la encuesta como instrumento, donde el valor de Rho Spearman es de 0.622, es decir tiene una correlación moderada, concluyendo que existe una correlación entre la variable G.D. y C.S., debido a que el nivel de significancia es menor debido a que es 0.01, recomendando aplicar el G.D.

Suclupe (2022) determinó la relación entre el G.D. con la C.S. de una gerencia de minas, aplicó como un tipo básico, diseño no experimental, población de cuarenta individuos, aplicó un muestro censal, utilizando como instrumento el cuestionario, donde el 40% de los trabajadores consideran que el G.D. es deficiente, además dentro de los niveles de correlación se pudo observar que el valor de Rho S. es de 0.518 y el nivel de significancia bilateral es menor, por ello se concluyó que si existe una relación entre las variables antes mencionadas, teniendo en cuenta que la aplicación de la tecnología dentro de la entidad mejorar la C.S. que se brinda los usuarios.

Díaz (2022) determinó la relación entre el G.D. con la satisfacción del cliente de una empresa de transporte interprovincial, utilizó un tipo básico, de diseño no experimental, como instrumento el cuestionario, una muestra de 184, obteniendo como resultado de análisis de fiabilidad el 0.967 para ambas variables, donde el Rho S. de 0.421 es decir una correlación positiva media, con un valor de significancia bilateral de 0.000, concluyendo que existe correlación entre las variables C.S. y G.D., recomendándose mejorar el uso de las tecnologías de la información con el fin de garantizar un adecuado manejo de los servicios que se le brinda al usuario.

Yumpe (2022) determinó la relación entre el gobierno electrónico y la C.S. de una entidad tributaria, aplicó una metodológica tipo básico, un diseño no experimental, teniendo como población a 125 contribuyentes y como muestra en mismo valor debido a la aplicación de un muestreo censal, donde el coeficiente de correlación es de 0.592 y el nivel de Sig. (bilateral) es de 0.031 por lo que se

concluye la existencia de una correlación positiva media entre las variables de estudio.

Hinostroza (2022) determinó la relación entre el gobierno electrónico y la C.S. de una unidad de operaciones aduaneras, aplicó una metodología de tipo básico un tipo básico, un diseño no empírico, transeccional correlacional, teniendo como población a turistas, usuarios y operadores en un total de 15000 personas y aplicando como instrumento el cuestionario, donde el valor de significancia para ambas variables es de 0.000, por ende se debe aplicar Rho S., concluyendo que el valor de Rho S. de 0.225, por ende se delimita que existe una correlación entre la variables aceptándose la hipótesis afirmativa.

Blanco (2022) determinó la relación entre la eficiencia del G.D. con la C.S. de SUCAMEC, buscó aplicar un tipo básico, con un diseño no experimental, teniendo como muestra a 216 usuarios, utilizando como instrumento el cuestionario, donde el prueba Tau – b de Kendall su valor es de  $p=0000$  y a su vez una correlación de 0.476, concluyendo que existe una correlación directa de nivel alto entre las variable estudiadas, por ende mientras se actualicen las herramientas digitales mejor será el manejo de la C.S. que se brinde.

Castillo (2022) determinó la relación entre el G.D. con la calidad de atención de una entidad de saneamiento, aplicó un tipo básico, diseño no experimental, la muestra es de 381, se aplicó el cuestionario, donde la prueba de normalidad es de significancia igual a  $P=0000$ , aplicándose Rho S., concluyendo que existe una relación entre la variable G.D. y calidad de atención siendo el coeficiente de correlación de 0.844 y el nivel de significancia bilateral menor a 0.005 por ende es un nivel de coeficiente alto.

Córdova (2022) determinó el impacto del G.D. en un gestión municipal, aplicó un enfoque cuantitativo, con un tipo aplicado, bajo un diseño cuasi experimental, donde el 87% de los encuestados establecido que si este un impacto entre las variables de estudio, sin embargo, este no sucede con las dimensiones, concluyendo que es necesaria la implementación de un G.D. dentro de las entidades municipales con el fin de afianzar los procesos y mejorar el uso de las tecnologías en beneficios de los administrados.

Escudero (2022) determinó la relación entre el G.D. con la transparencia del INAIGEM, desarrolló un tipo básico con un enfoque cuantitativo, no

experimental, de correlación, donde existe una correlación entre las variables de estudio ( $r=0,788$ ,  $p=0,000$ ) por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, concluyendo que existe relación directa, alta y estadísticamente significativa entre el G.D. y la transparencia, es decir es necesario manejar un buen uso de las tecnologías con el fin de garantizar el mejoramiento de los servicios estatales.

García (2022) determinó la relación entre el G.D. y el acceso a la información de una municipalidad, utilizó un enfoque cuantitativo, un tipo básico, un diseño no experimental, como instrumento se utilizó el cuestionario, como técnica la encuesta, se tuvo como muestra a un total de 37 funcionarios públicos, donde el valor de Rho S. es de 0.616, concluyendo de que si existe una correlación significativa entre las variables de estudio, además de ello se evidenció que el nivel de significancia bilateral (p-valor) es de 0.00005, por lo tanto hubo rechazo de la hipótesis nula comprobándose la correlación entre el G.D. y el acción a la información.

A nivel internacional en Colombia, Correa et al (2020) estudió que tipo de estrategias de G.D. se pueden implementar para la construcción de Estados modernos, utilizó un modelo correlacional, técnica la encuesta, donde el p-valor es 0,00; por lo tanto, aceptando la hipótesis afirmativa, concluyendo que existe una relación entre las estrategias del gobierno y la construcción de los Estados más transparentes, debido a que la utilización o puesta en práctica el G.D. en cualquier parte del país, establece mejores mecanismos de acceso a los servicios digitales de los ciudadanos.

En México, Luna (2019) analizó el uso de las tecnologías y su aplicación durante los trámites de gobierno, empleó una metodología cualitativa no experimental, aplicando la encuesta como técnica de recopilación de datos, donde el p-valor es 0,02 cuyo valor es menor que el nivel de significancia  $\alpha= 0,05$ , es decir existe una correlación entre las variables de estudio, concluyendo que existe una correlación entre los servicios públicos y el uso de la tecnología, debido a que preexiste una necesidad de aplicar herramientas digitales para agilizar, optimizar, flexibilizar y transparentar los procesos dentro de sistema estatal.

Respecto a la fundamentación teórica, se analizó la primera variable G.D. El D.L. N° 1412 delimitó que el G.D. es aquel estudio que se aplica relacionado a un aspecto tecnológico, en donde los medios gestores públicos son la información

y comunicación, permitiendo a la administración pública mejorar de manera adecuada el uso de las tecnologías y hacer un Estado moderno, basado en la gestión (Congreso de la República, 2018).

Téllez (2017) sostuvo que el G.D. es el uso y a su vez beneficio que se obtiene a través los gobiernos con aplicación de medios tecnológicos lo que propicia un desarrollo completamente eficiente en el campo de la gestión en una determinada entidad. De igual forma el G.D. como una herramienta trascendental en la que existe un perfeccionamiento de gestión a través de procesos tecnológicos, asimismo esto permite favorecer en la búsqueda de la construcción de un gobierno accesible (Rodríguez Román, 2021).

Por otro lado, Martínez (2018) expresó, en relación al G.D. que, la innovación de la tecnología en el contexto de un G.D. de función pública, está direccionado a la administración así como a la organización del desarrollo digital, cumplimiento en estricto sentido la función que menciona la OCDE (2019) que el estado digital, se basa en disponer contemporáneas ideas de valor público, se encarga también de todos los procedimientos que implican el ofrecimiento de los servicios del sector público para que estas se ejecuten mediante una plataforma digital, viabilizando la correcta administración pública.

Inclusive, conforme sostiene Cecilia (2018) a través del G.D. se produce una optimización en cuanto a la prestación de los servicios por parte de la administración, esto permite obtener ventajas indiscutibles en la gestión pública ya que, es evidente el mejoramiento de los servicios lo que a su vez permite una adecuada satisfacción de las necesidades e intereses de la ciudadanía. Esta reflexión fue compartida por Correa et al. (2020) quien sostuvo que parte de ejecutar un G.D., implica la aproximación a la sociedad a través del buen servicio que se brinda por parte de la administración. La transparencia y el aumento del nivel de eficiencia de la prestación de los servicios por parte de la administración conlleva a un mayor incremento de satisfacción por parte de los usuarios.

Así también, se precisó que los sistemas de externalización implican vitales procesos en los que se llega a concretizar la gestión de infraestructura de cara a las contrataciones de proveedores de empresas técnicas, esto con el objeto de

que se permita asegurar las herramientas y recursos con lo que ulteriormente se van a ejecutar las actividades de forma eficaz (Barragán Martínez, 2019).

Salvador (2002) señaló que, en el G.D. o también llamado gobierno electrónico, se produce un uso de las tecnologías de la información, aquella permite desarrollar un manejo fundamental de la carga laboral de las entidades públicas, posibilitando que la prestación de los servicios sea sobresaliente. Además de ello, señala que existen cuatro dimensiones sobre la productividad en a través del empleo de las tecnologías para el G.D., siendo estas, dimensiones internas, externas, promocionales y relacional.

Así, la dimensión externa se refirió al G.D. o tecnológico para mejorar los aspectos administrativos de una empresa o, en este caso, una entidad estatal, ya que este tipo de gobierno permite la presentación de los servicios de forma transparente. En otras palabras, la prestación de este servicio permite garantizar a la ciudadanía que los servicios y su atención de los mismos se brindan de manera equitativa y adecuada para todos los ciudadanos (Salvador Serna, 2002).

La relevancia del G.D. interno coadyuva a la fijación de objetivos que permitan trazar retos activos por parte de los servidores y/o funcionarios para el mejor servicio funcional, esto con el objeto de gestar una evolución en el ente estatal destinado siempre a su mejor funcionamiento, lo que a su vez permite que los trabajadores y colaboradores tengan una imagen de acreditación y validez para la ciudadanía (Encarnación Ordoñez y otros, 2021).

En cuanto a la dimensión relacional, se tuvo que, el G.D. permite la conexión interinstitucional, esto es, permite la conectividad permite la comunicación e interacción. Como es sabido, las instituciones se encuentran conectadas entre sí, no solo en base términos de conexión digital, sino que, las funciones que se despliegan a nivel institucional en ciertas oportunidades dependen o se relaciona de forma estricta con otras instituciones, y esta conexión o interactividad se ve ampliamente mejorada con la intervención del G.D., ya que facilita el procesamiento, traslado, almacenamiento de información vital para la adecuada prestación de servicios (Cuenca-Fontbona y otros, 2020).



En este sentido, se mencionó que la gobernanza digital brinda una correcta relación social, en el cual esta capacidad es mejorada y la naturaleza cambia a favor de la sociedad que interactúan ante ella, es decir, esto es un cambio que conecta personas, empresas y regiones con las que se asegura una correcta conectividad. Este método permitirá un correcto desarrollo de la persona y mejorará la igualdad de oportunidades, con el fin de crear un mejor ambiente de comunicación buena calidad (Gobierno de Navarra, 2020)

Como último punto de respaldo a la variable G.D., se tuvo en cuenta el análisis a la dimensión de promoción, la cual es caracterizada por la participación de distintas personas, de igual forma los grupos e instituciones, a través de los medios o plataformas digitales, con el fin de promover y fomentar una adecuada movilización colectiva, que constituya un elemento efectivo dentro de la gobernanza pública, ya que de esta manera se podrá lograr un adecuado desarrollo de la cultura tecnológica a favor de poder contribuir en el desarrollo de un G.D. (Salvador Serna, 2002).

Conforme a lo relacionado a la segunda variable, el cual corresponde a la C.S., Villalba (2013) argumentó que su uso en la gramática es diverso, por lo que una forma de identificar el significado como un todo es evaluar las ideas sustentadas, entonces es importante ver cómo la especificidad del servicio es una herramienta apropiada en la construcción de la C.S. siendo fundamental para personas que lo necesitan y este cambio tiene relación con el G.D., que brinda servicios oportunos a las personas y por lo tanto se estima que su efectividad es de servicios públicos es el proceso adoptado por la ciudadanía. administración, mediante la proyección de mejoras administrativas, en cuanto a los bienes y servicios que se brindan a la comunidad, lo prescrito por la ley y supeditado en su mayoría al entorno o circunstancias genera gobernado, construye buenos vínculos de comunicación (Mirabal, 2021).

Conforme a lo mencionado por Rivera et al. (2021) señaló que la calidad del servicio es una de las acciones más importantes en la empresa, pues de esta forma se genera una mejor producción y comercialización de los bienes, por lo que el servicio se brinda de acuerdo a las necesidades del consumidor, pues este es un factor clave para poder adaptarse a lo que busca el usuario frente a la

institución lo que busca de competitividad, especialmente entre organizaciones que operan en el llamado índice de C.S. globalizado, también depende de cumplir con las expectativas del usuario antes de su implementación métodos y procedimientos.

De manera distinta, Villacis (2021) argumentó que la calidad del servicio tiene como objetivo cubrir y superar las expectativas del consumidor ya que permite retroalimentar a otros consumidores y genera confianza entre ellos, cada vez que los consumidores lo soliciten es importante tener en cuenta este aspecto analizado su protección cumplir con la calidad de atención.

Tomando en cuenta lo señalado por Contreras (2021) la calidad del servicio es un método alternativo que las empresas deben poder determinar el impacto en el consumidor, debido a que la investigación en el sector logístico donde se utiliza y requiere coherentemente la información previa depende de la confiabilidad esperada que la empresa brinda al consumidor, por lo que entre ubicaciones se analizan personal y actividades integradas en el trabajo de forma natural, se ofrece al usuario un servicio de alta calidad que quiere colmar sus expectativas.

Fue necesario resaltar lo expuesto por Zeithaml et al. (1993) la calidad del servicio beneficia a los consumidores, empleadores, gerentes y accionistas, es decir, para lograr el bien común, caerá en la prosperidad. Estos autores implementan el modelo SERVQUAL, planteando como dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, prevención, capacidad de respuesta y empatía.

Tomando en cuenta la primera dimensión, la cual lleva como título elementos tangibles, Zeithaml et al. (1993) con base en documentos o cualquier otro objeto de medio escrito, se establece que son todos los aspectos de la categoría o propiedad material de la organización los que constituyen la representación física en el servicio, proporcionado una idea como base, se tiene lo señalado por Matsumoto (2014) son componentes en la organización que realmente se relacionan con los aspectos físicos de la organización, incluidos los componentes de escritorio que son parte de la práctica organizacional en la

organización, ya que esto garantiza a los empresarios una organización interna fluida.

Es por ello que en relación a esta dimensión se toman en cuenta indicadores como: el equipamiento moderno, el tipo de personal y el medio de servicio, pues todos estos aspectos permiten medir el nivel de calidad del servicio que brinda la empresa. A los consumidores activos materiales o tangibles propios de cada empresa (Hernández Palma, 2018).

Continuando con la segunda dimensión la cual está relacionado con la confiabilidad, Zeithaml et al. (1993) señala que según Berry y Parasuraman, dado que la confiabilidad es una de las preguntas más utilizadas en la evaluación de servicios, se señaló que estos servicios que brinda cada empresa deben brindarse de manera oportuna y confiable en relación con su servicio al cliente, porque determina que es una de las cosas que todo tipo de empresas tienen para ofrecer (Díaz Vásquez & Sánchez Bustamante, 2017).

También, relacionado con la dimensión existen indicadores como la calidad del servicio y el buen resultado del servicio, ya que en este caso se evaluará la capacidad de la empresa para brindar un servicio dedicado a la seguridad de los usuarios a partir de la información que se brinde a través de esta dimensión (Benavente Elgueta & Carolina, 2012).

Cabe resaltar la tercera dimensión, el cual está relacionado a la seguridad, (Zeithaml y otros, 1993) esto se basó en la atención y la experiencia de los empleados en su trabajo, ya que la profesión se describió como que infunde confianza en el conocimiento de los servicios ofrecidos (Reyes Benitez y otros, 2009).

Teniendo en consideración al indicador de la confianza, se abarca al conocimiento de los procesos y amabilidad del personal, todos estos aspectos se aplican para evaluar la seguridad que brinda la organización a los usuarios en relación con la C.S., pues de esta manera se incrementa la amabilidad de cada colaborador y la seguridad brindada en caso de emergencias o estar en peligro (Duque Oliva, 2005).

Tomando en cuenta a la cuarta dimensión, la cual es denominada calidad de respuesta, Zeithaml et al. (1993) esto expresa el compromiso de la empresa en relación con el servicio que brinda al consumidor, ya que tiene que ser entregado a tiempo para poder ayudar al consumidor, por lo que su reacción se conceptualiza como las necesidades de los empleados frente a las soluciones de problemas.

Posteriormente, se tiene a la dimensión de empatía, Zeithaml et al. (1993) el cual se genera como uno de los atributos de ponerse en el lugar del otro, en este caso ponerse en el lugar del usuario, para determinar cuál es la importancia del servicio antes de que se preste, demostrando así que la compasión organizacional tiene un enfoque personal, la capacidad de los empleados porque tiene en cuenta los sentimientos del usuario y la calidad del servicio prestado (Reyes Benitez y otros, 2009).

Existen indicadores como la atención individualizada, la atención a la comprensión y el cuidado e interés por el usuario, en conjunto con los cuales se puede evaluar la capacidad del personal para brindar una atención adecuada, individualizada y esmerada a los usuarios con respecto a sus consultas con la empresa (Reyes Benitez y otros, 2009).

Respecto a la fundamentación epistemológica de la problemática se tiene que Ingram y Dooley (2021) delimitaron que el crecimiento social de un estado se relaciona con el avance del G.D.; pues, un estado que no cuenta con una mejor política digital no satisface de forma positiva las necesidades básicas de la población, además ante la ausencia del G.D. no se viabiliza la simplificación de transformación política organizacional, pues esto influye negativamente en las oportunidades atención temprana de las solicitudes de los administrados.

Por su parte Sommar *et al.*, (2021), percibió que la tecnología influye en el G.D. permitiendo que este sea sostenible y que, frente a la deficiente tecnología o personal no capacitado para su utilización se dilatan los procesos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

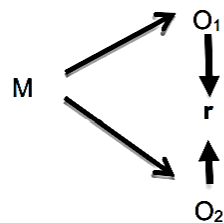
La investigación fue de tipo básica, pues de acuerdo con lo que establece Muntané (2010), está delimitada en base a los procedimientos utilizados con la finalidad a las características de la investigación, tomando en cuenta a los participantes dentro de un determinado campo específico con la finalidad de ampliar los conocimientos respecto a la investigación.

Así mismo la investigación fue desarrollada bajo un diseño no experimental – transversal descriptiva correlacional. Hernández (2018) delimita que este tipo de diseño es considerado en los enfoques cuantitativo debido a que no existe manipulación de los elementos a trabajar dentro de sus variables de estudio.

Dónde:

#### Figura 1

*Diagrama de diseño correlacional*



Descripción:

M = Colaboradores

O<sub>1</sub> = Gestión: Variable 1

O<sub>2</sub> = Calidad de servicio: Variable 2

r = Relación

#### 3.2. Variable y operacionalización

##### Variable 1: Gobierno digital

**Definición conceptual:** Salvador (2002) señaló que, en el G.D. o también llamado gobierno electrónico, se produce un uso de las tecnologías de la

información, aquella permite desarrollar un manejo fundamental de la carga laboral de las entidades públicas, posibilitando que la prestación de los servicios sea sobresaliente.

**Definición operacional:** Salvador (2002) señaló que existen cuatro dimensiones sobre la productividad a través del empleo de las tecnologías para el G.D., siendo estas, dimensiones internas, externas, promocionales y relacional.

## **Variable 2: Calidad de servicio**

**Definición conceptual:** Zeitham (1993) la calidad del servicio beneficia a los consumidores, empleadores, gerentes y accionistas, es decir, para lograr el bien común, caerá en la prosperidad.

**Definición operacional:** se tomó como modelo la tesis de Parasumaran, teniendo en cuenta que este delimita sus propias dimensiones de estudio bajo el modelo SERVQUAL, (Zeitham, 1993).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población estuvo conformada por personas con el fin de lograr un objetivo, teniendo todo el propósito de hacer un estudio común en la investigación sin afectar el proyecto (Hernández Sampieri, 2018) Para esta investigación se consideró a los 142 trabajadores de la Corte Superior de Justicia, Lima Sur-Villa Marina II-Chorrillos

- **Criterios de inclusión:** personal administrativo y judicial
- **Criterios de exclusión:** secigristas, personal de mantenimiento, choferes

Para poder acceder a un estudio de la población, se tuvo que recurrir a una muestra, ya que de esta manera se va a poder determinar el grupo esencial con el que se va a trabajar para aplicar el instrumento, pues esto permite medir estadísticamente a quien se va a aplicar las técnicas e instrumentos (Hernández Sampieri, 2018).

Por parte de la investigación, la muestra se gestiona en función a los trabajadores de la CSJLS, la cual estará conformada por 53 personas, personal judicial y personal administrativo (Ver Anexo 3).

Finalmente, como muestreo, la investigación aplicó un muestreo aleatorio simple por conveniencia debido a que se tendrá el total de la población. (Hernández Sampieri, 2018).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como técnica la investigación aplicó la encuesta, esta estará supeditada a la recopilación de datos en función a la opinión de expertos, los cuales contribuirán a delimitar y aclarar el problema planteado dentro de la investigación (Hernández Sampieri, 2018).

Por otro lado, como instrumento se aplicó el cuestionario, el cual constará de preguntas en función a cada variable de estudio con la finalidad de ser validado por especialistas para posteriormente poder aplicarlo a la población mencionada en la investigación (Hernández Sampieri, 2018).

En lo que concierne a la validez del instrumento, Hernández (2018) refirió que este se va a ver reflejado en la pertinencia, claridad y relevancia que contenga el cuestionario dentro del trabajo de investigación.

Respecto a la validación, se tuvo que esta ha estado revisada y analizada por 3 expertos, los cuales son profesionales y conocedores del tema que se está investigando, estos han revisado la pertinencia y la objetividad del instrumento.

La **confiabilidad**, tal como afirma Hernández (2018) comprendió la representación dada en función a un valor numérico, el cual evaluará el estudio del instrumento y sus valores dentro de su aplicación. Para las variables de estudio se tuvo como coeficiente de Alfa de Cronbach, G.D. 0.960. Y la calidad del servicio 0.987, por consiguiente, se ha evidenciado que el instrumento cuenta con un alto nivel de fiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Hernández (2018) delimitó que este mecanismo servirá para poder mejorar los criterios estadísticos de los datos recogidos en base a la aplicación del instrumento, teniendo en cuenta que la información recopilada servirá para poder comprobar las hipótesis planteadas. Para poder establecer dichos procedimientos se realizó un instrumento por cada variable de estudio, además de ello se validó

por expertos, posterior a ello se aplicó una muestra piloto con el fin de poder evidenciar la fiabilidad y confiabilidad de los resultados para posteriormente estos sean trasladados al trabajo de investigación con el fin con poder probar los objetivos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los métodos se encontraron conformados por los datos y factores estadísticos, los cuales servirán para planificar y estructurar los datos de la investigación.

Los métodos basados en este trabajo funcionaron en dos partes, procedimientos de evaluación de expertos y análisis de fiabilidad y confiabilidad en alfa de Cronbach del instrumento aplicado el cual fue un cuestionario, estos datos serán trasladados al programa estadístico SPSS, para poder adecuar adecuadamente gestionar la variable.

Bajo esta premisa se tuvo un análisis descriptivo, es la recopilación de datos basada en objetivos preestablecidos, lo que permite una descripción holística de objetos, prácticas, procesos y personas. Por lo tanto, nuestro estudio de tabulación cruzada de frecuencias numéricas y definiciones se realizó de acuerdo con los objetivos del estudio.

También se tuvo un análisis inferencial, se cuantifica incertidumbres estimando un conjunto de valores y comparando alternativas. Por lo tanto, debido a que ambas variables son cualitativamente ordinales, se utilizó el coeficiente rho de Spearman para la prueba de hipótesis, con el fin de lograr los objetivos y comparar las hipótesis del estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos, son propuestas de investigación consideradas sobre la base de la ética profesional de cada investigador, respetando los estándares propuestos por la Universidad Cesar Vallejo, con el fin de realizar una investigación en base a los criterios de veracidad, originalidad y formalidad.



#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Análisis descriptivos

O. G: Determinar en qué medida el G.D. incide en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

**Tabla 1**

*Incidencia entre el G.D. con la C.S.*

			C.S.			Total
			Bajo	Medio	Alto	
G.D.	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.9%	0.0%	0.0%	1.9%
	Medio	Recuento	6	25	5	36
		% del total	11.3%	47.2%	9.4%	67.9%
	Alto	Recuento	0	2	14	16
		% del total	0.0%	3.8%	26.4%	30.2%
Total	Recuento	7	27	19	53	
	% del total	13.2%	50.9%	35.8%	100.0%	

De la tabla 1 se puede observar que, la incidencia entre el G.D. y la Calidad del Servicio. El 1.9% de las personas encuestadas advierten que el G.D. ocupa el nivel bajo, de igual forma el 1.9% indican que la Calidad del Servicio es de nivel bajo. Por otro lado, el 67.9% de los encuestados confirman que el G.D. ocupa el nivel medio, mientras que el 11.3% establecieron que la Calidad del Servicio está en un nivel bajo, un 47.2% en un nivel medio y el 9.4% en un nivel alto. Finalmente se tiene que el 30.2% afirma que el G.D. está en un nivel alto, mientras que el 3.8% afirma que la Calidad del Servicio está en un nivel medio y un 26.4% en un nivel alto.

Del total de los individuos encuestados, el G.D., el 13.2% dijeron que la Calidad del Servicio es de nivel bajo, el 50.9% confirmaron que ocupa el nivel medio y el 35.8% el nivel alto.

O. E. 1: Establecer la incidencia entre la dimensión externa del G.D. con la C.S.

**Tabla 2***Incidencia entre la dimensión Externa con la C.S.*

		C.S.			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Dimensión Externa	Bajo	Recuento	1	3	0	4
		% del total	1.9%	5.7%	0.0%	7.5%
	Medio	Recuento	6	22	7	35
		% del total	11.3%	41.5%	13.2%	66.0%
	Alto	Recuento	0	2	12	14
		% del total	0.0%	3.8%	22.6%	26.4%
Total		Recuento	7	27	19	53
		% del total	13.2%	50.9%	35.8%	100.0%

De la tabla 2 se puede observar que, la incidencia entre la Dimensión externa y la C.S. El 7.5%% de las personas encuestas advierten que la Dimensión externa ocupa el nivel bajo, de igual forma el 1.9% indican que la C.S. es de nivel bajo, así como el 5.7% que es de nivel medio. Por otro lado, el 66.0% de los encuestados confirman que la Dimensión Externa ocupa el nivel medio, mientras que el 11.3% establecieron que la C.S. está en un nivel bajo, un 41.5% en un nivel medio y el 13.2.% en un nivel alto. Finalmente se tiene que el 26.4% afirma que la dimensión externa está en un nivel alto, mientras que el 3.8% afirma que la C.S. está en un nivel medio y un 22.6% en un nivel alto.

Del total de los individuos encuestados, la Dimensión Externa, el 13.2% dijeron que la C.S. es de nivel bajo, el 50.9% confirmaron que ocupa el nivel medio y el 35.8% el nivel alto.

O. E. 2: Establecer la incidencia entre la dimensión interna del G.D. con la C.S.

**Tabla 3***Incidencia entre la Dimensión Interna con la C.S.*

			C.S.			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dimensión Interna	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.9%	0.0%	0.0%	1.9%
	Medio	Recuento	6	25	6	37
		% del total	11.3%	47.2%	11.3%	69.8%
	Alto	Recuento	0	2	13	15
		% del total	0.0%	3.8%	24.5%	28.3%
Total	Recuento	7	27	19	53	
	% del total	13.2%	50.9%	35.8%	100.0%	

De la tabla 3 se puede observar que, la incidencia entre la Dimensión Interna y la C.S. El 1.9% de las personas encuestadas advierten que la D.I ocupa el nivel bajo, de igual forma el 1.9% indican que la C.S. es de nivel bajo. Por otro lado, el 69.8% de los encuestados confirman que la Dimensión Interna ocupa el nivel medio, mientras que el 11.3% establecieron que la C.S. está en un nivel bajo, un 47.2% en un nivel medio y el 11.3% en un nivel alto. Finalmente se tiene que el 28.3% afirma que la Dimensión Interna está en un nivel alto, mientras que el 3.8% afirma que la C.S. está en un nivel medio y un 24.5% en un nivel alto.

Del total de los individuos encuestados, la Dimensión Interna, el 13.2% dijeron que la C.S. es de nivel bajo, el 50.9% confirmaron que ocupa el nivel medio y el 35.8% el nivel alto.

O. E. 3: Establecer la incidencia entre la dimensión relacional del G.D. con la C.S.

**Tabla 4***Incidencia entre la dimensión Relacional con la C.S.*

			C.S.			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dimensión Relacional	Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1.9%	1.9%	0.0%	3.8%
	Medio	Recuento	6	23	7	36
		% del total	11.3%	43.4%	13.2%	67.9%
	Alto	Recuento	0	3	12	15
		% del total	0.0%	5.7%	22.6%	28.3%
Total	Recuento	7	27	19	53	
	% del total	13.2%	50.9%	35.8%	100.0%	

De la tabla 4 se puede observar que, la incidencia entre la dimensión relacional y la C.S. El 3.8% de las personas encuestas advierten que la Dimensión Relacional ocupa el nivel bajo, de igual forma el 1.9% indican que la C.S. es de nivel bajo, así como el 1.9% nivel medio. Por otro lado, el 67.9% de los encuestados confirman que la Dimensión Relacional ocupa el nivel medio, mientras que el 11.3% establecieron que la C.S. está en un nivel bajo, un 43.4% en un nivel medio y el 13.2% en un nivel alto. Finalmente se tiene que el 28.3% afirma que la Dimensión Relacional está en un nivel alto, mientras que el 5.7% afirma que la C.S. está en un nivel medio, así como 22.6% en un nivel alto.

Del total de los individuos encuestados, la Dimensión Relacional, el 13.2% dijeron que la C.S. es de nivel bajo, el 50.9% confirmaron que ocupa el nivel medio y el 35.8% el nivel alto.

O. E. 4: Establecer la incidencia entre la dimensión promoción del G.D. con la C.S.

**Tabla 5***Incidencia entre la Dimensión Promoción con la C.S.*

		C.S.			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Dimensión Promoción	Medio	Recuento	7	25	6	38
		% del total	13.2%	47.2%	11.3%	71.7%
	Alto	Recuento	0	2	13	15
		% del total	0.0%	3.8%	24.5%	28.3%
Total		Recuento	7	27	19	53
		% del total	13.2%	50.9%	35.8%	100.0%

De la tabla 5 se puede observar la incidencia entre la dimensión relacional y la C.S. El 71.7% de las personas encuestadas advierten que la Dimensión Promoción o cupa el nivel medio, de igual forma el 13.2% indican que la C.S. es de nivel bajo, así como el 47.2% un nivel medio y el 11.3% un nivel alto. Por otro lado, el 28.3% de los encuestados confirman que la Dimensión Promoción ocupa el nivel alto, mientras que el 3.8% establecieron que la C.S. está en un nivel medio y el 24.5% en un nivel alto.

Del total de los individuos encuestados, la Dimensión Promoción el 13.2% dijeron que la dimensión promoción es de nivel bajo, el 50.9% confirmaron que ocupa el nivel medio y el 35.8% el nivel alto.

#### **4.2. Análisis inferencial**

##### **Prueba de hipótesis general**

Ho: El G.D. no incide significativamente con la C.S. en la CSJLS, 2022.

Ha: El G.D. incide significativamente con la C.S. en la CSJLS, 2022.

**Tabla 6**

*Información sobre el ajuste de los modelos*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	41.471			
Final	9.405	32.066	2	.000

Función de vínculo: Logit.

Como el nivel de significancia es menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) con el estadístico Chi-cuadrado, indica que los datos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 7**

*Pseudo R-cuadrado*

Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,454	,529	,309

Función de vínculo: Logit.

La tabla muestra los estadísticos de Pseudo R-cuadrado, esto indica el porcentaje de influencia de la variable independiente en la variable dependiente, 45.4% con Cox y Snell, **52.9% con Nagelkerke** y 30.9% con McFadden; en este caso se consideró el mayor porcentaje; es decir, existe una influencia del 52.9% de la variable independiente en la variable dependiente.

**Tabla 8**

*Estimaciones de los parámetros*

	Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%
--	------------	------------	------	----	------	----------------------------

							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[C.S. = 1]	-5.411	.959	31.838	1	.000	-7.291	-3.532
	[C.S. = 2]	-1.951	.757	6.640	1	.010	-3.435	-.467
Ubicación	[G.D.=1]	-24.070	0.00 0		1		-24.070	-24.070
	[G.D. =2]	-3.790	.896	17.881	1	.000	-5.547	-2.033
	[G.D. =3]	0 <sup>a</sup>			0			

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Como el nivel de significancia es menor a 0,05 en la C.S. y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por el G.D., por otra parte, la categoría 1 del G.D. es la que más ha influido en la calidad del servicio. Estos resultados permiten rechazar la H0 y aceptar la H1; es decir, el G.D. incide significativamente con la C.S. en la CSJLS, 2022.

### Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No existe incidencia entre la dimensión externa del G.D. y la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

Ha: Existe incidencia entre la dimensión externa del G.D. y la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

### Tabla 9

*Información sobre el ajuste de los modelos*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	34.829			
Final	12.386	22.443	2	.000

Función de vínculo: Logit.

Como el nivel de significancia es menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) con el estadístico Chi-cuadrado, indica que los datos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 10**

*Pseudo R-cuadrado*

Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,345	,402	,216

Función de vínculo: Logit.

La tabla muestra los estadísticos de Pseudo R-cuadrado, esto indica el porcentaje de influencia de la dimensión externa en la variable C.S., 34.5% con Cox y Snell, **40.2% con Nagelkerke** y 21.6% con McFaden; en este caso se consideró el mayor porcentaje; es decir, existe una influencia del 40.2% de la dimensión externa en la calidad del servicio.

**Tabla 11**

*Estimaciones de los parámetros*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad del Servicio = 1]	-4.919	.929	28.052	1	.000	-6.739	-3.098
	[Calidad del Servicio = 2]	-1.800	.766	5.528	1	.019	-3.301	-.300
Ubicación	[Dimensión Externa=1]	-4.145	1.322	9.829	1	.002	-6.736	-1.554
	[Dimensión Externa =2]	-3.258	.874	13.909	1	.000	-4.971	-1.546
	[Dimensión Externa =3]	0 <sup>a</sup>			0			

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.



Como el nivel de significancia es menor a 0,05 en la variable dependiente y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por la dimensión externa, por otra parte, la categoría 1 de la Dimensión Externa es la que más ha influido en la Calidad del Servicio. Estos resultados permiten rechazar la H0 y aceptar la Ha; es decir, la dimensión externa del G.D. incide significativamente en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

### **Prueba de la segunda hipótesis específica**

Ho: No existe incidencia entre la dimensión interna del G.D. y la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

Ha: Existe incidencia entre la dimensión interna del G.D. y la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

**Tabla 12**

*Información sobre el ajuste de los modelos*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	38.099			
Final	9.570	28.529	2	.000

Función de vínculo: Logit.

Como el nivel de significancia es menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) con el estadístico Chi-cuadrado, indica que los datos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 13**

*Pseudo R-cuadrado*

Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,416	,485	,275

Función de vínculo: Logit.

La tabla muestra los estadísticos de Pseudo R-cuadrado, esto indica el porcentaje de influencia de la dimensión interna en la calidad del servicio, 41.6% con Cox y Snell, **48.5% con Nagelkerke** y 27.5% con Mc Faden; en este caso se consideró el mayor porcentaje; es decir, existe una influencia del 48.57% de la dimensión interna en la C.S..

**Tabla 14***Estimaciones de los parámetros*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[C.S. = 1]	-5.191	.944	30.227	1	.000	-7.041	-3.340
	[C.S. = 2]	-1.878	.761	6.091	1	.014	-3.370	-.387
Ubicación	[Dimensión Interna=1]	-23.852	0.000		1		-23.852	-23.852
	[Dimensión Interna =2]	-3.534	.881	16.103	1	.000	-5.261	-1.808
	[Dimensión Interna =3]	0 <sup>a</sup>			0			

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Como el nivel de significancia es menor a 0,05 en la variable dependiente y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por la dimensión interna, por otra parte, la categoría 1 de la dimensión interna es la que más ha influido en la Calidad del Servicio. Estos resultados permiten rechazar la H0 y aceptar la H1; es decir, la dimensión interna del G.D. incide significativamente en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

**Prueba de la tercera hipótesis específica**

Ho: No existe incidencia entre la dimensión relacional del G.D. y la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

Ha: Existe incidencia entre la dimensión relacional del G.D. y la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

**Tabla 6***Información sobre el ajuste de los modelos*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	32.100			
Final	11.713	20.387	2	.000

Función de vínculo: Logit.

Como el nivel de significancia es menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) con el estadístico Chi-cuadrado, indica que los datos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 15***Pseudo R-cuadrado*

Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,319	,372	,197

Función de vínculo: Logit.

La tabla muestra los estadísticos de Pseudo R-cuadrado, esto indica el porcentaje de influencia de la dimensión relación en la C.S., 31.9% con Cox y Snell, **37.2% con Nagelkerke** y 19.7% con Mc Faden; en este caso se consideró el mayor porcentaje; es decir, existe una influencia del 37.2% de la dimensión relación en la calidad del servicio.

**Tabla 16***Estimaciones de los parámetros*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad del Servicio = 1]	-24,867	,537	2143,644	1	,000	-25,919	-23,814
	[Calidad del Servicio = 2]	-1,946	,535	13,253	1	,000	-2,994	-,898
Ubicación	[Dimensión Relación=1]	-26,407	,701	1420,708	1	,000	-27,780	-25,034
	[Dimensión Relación =2]	-22,995	,000	.	1	.	-22,995	-22,995
	[Dimensión Relación =3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Como el nivel de significancia es menor a 0,05 en la variable dependiente y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por la dimensión relación, por otra parte, la categoría 1 de la dimensión relación es la que más ha influido en la Calidad del servicio. Estos resultados permiten rechazar la H0 y aceptar la H1; es decir, la dimensión relacional del G.D. incide significativamente en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

### Prueba de la cuarta hipótesis específica

Ha: No existe incidencia entre la dimensión promoción del G.D. y la d del servicio en la CSJLS, 2022.

Ha: Existe incidencia entre la dimensión promoción del G.D. y la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

**Tabla 17***Información sobre el ajuste de los modelos*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	34.716			
Final	9.717	24.999	1	.000

Función de vínculo: Logit.

Como el nivel de significancia es menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) con el estadístico Chi-cuadrado, indica que los datos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 18***Pseudo R-cuadrado*

Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,376	,438	,241

Función de vínculo: Logit.

La tabla muestra los estadísticos de Pseudo R-cuadrado, esto indica el porcentaje de influencia de la dimensión promoción en la calidad del servicio, 37.6% con Cox y Snell, **43.8% con Nagelkerke** y 24.1% con Mc Faden; en este caso consideraremos el mayor porcentaje; es decir, existe una influencia del 43.8% de la dimensión promoción en la calidad del servicio.

**Tabla 19***Estimaciones de los parámetros*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad del Servicio = 1]	-5.070	.931	29.644	1	.000	-6.896	-3.245
	[Calidad del Servicio = 2]	-1.879	.761	6.093	1	.014	-3.371	-.387
	[Dimensión Promoción=1]	-3.569	.880	16.438	1	.000	-5.294	-1.844
Ubicación	[Dimensión Promoción =2]	0 <sup>a</sup>			0			
	[Dimensión Promoción =3]	-5.070	.931	29.644	1	.000	-6.896	-3.245

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Como el nivel de significancia es menor a 0,05 en la C.S. y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por la variable independiente, por otra parte, la categoría 1 de la Dimensión Promoción es la que más ha influido en la C.S. Estos resultados permiten rechazar la H0 y aceptar la H1; es decir, la dimensión promoción del G.D. incide significativamente en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

## V. DISCUSIÓN

En función al O.G, buscó determinar en qué medida el G.D. incide en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022, logrando obtener que dentro de los instrumentos aplicados se tuvo como resultados que el nivel significancia es menor a 0,05 en la C.S. y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por el G.D., Estos resultados permiten rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ ; es decir, el G.D. incide significativamente con la C.S. en la CSJLS, 2022.

Como se pudo evidenciar se ha logrado determinar que, si existe una incidencia entre las variables de estudio, es decir se necesita tener un adecuado G.D. para que funcione eficazmente la calidad que se brinda dentro de la institución.

Así mismo se ha podido evidenciar que del resultado obtenido, guarda relación con el trabajo previo de Peralta (2021) quien obtuvo como resultado que el valor de Rho S. es de 0.622, es decir tiene una correlación moderada, concluyendo que existe una correlación entre la variable G.D. y C.S., debido a que el nivel de significancia es menor a 0.05 siendo este 0.01, por lo tanto es recomendable aplicar el G.D. para mejorar la C.S. de la institución. Del mismo modo Suclupe (2022) obtuvo como resultado que el 40% de los trabajadores consideran que el G.D. es deficiente, además dentro de los niveles de correlación se pudo observar que el valor de Rho S. es de 0.518 y el nivel de significancia bilateral es menor al 00.5, por ello se concluyó que si existe una relación entre las variables antes mencionadas, teniendo en cuenta que la aplicación de la tecnología dentro de la entidad mejorar la C.S. que se brinda los usuarios.

Tal como mencionan los autores, si existe una relación entre las variables, teniendo en cuenta que, si se implementa un G.D. en cualquier institución se mejorará la C.S., además de ello se contribuirá a que la entidad se fortalezca en el uso de medios tecnológicos y modernos con fin de brindar una mejor atención a la población.

Finalmente es necesario contrasta lo que mencionó Díaz (2022) quien obtuvo como resultado un valor de Rho S. de 0.421 es decir una correlación



positiva media, con un valor de significancia bilateral de 0.000 menor al 0.01 (bilateral), concluyendo que existe correlación entre las variables C.S. y G.D., recomendándose mejorar el uso de las tecnologías de la información con el fin de garantizar un adecuado manejo de los servicios que se le brinda al usuario. Este autor especifica que si una institución no mejora el uso de las tecnologías será una entidad con deficiencias, debido a que actualmente el G.D. es fundamental en dentro de la administración pública, ya que ayudara a mejorar la celeridad, hará que exista mayor simplificación administrativa, mejor calidad de atención, un adecuado desempeño laboral, un buen clima laboral y sobre todo una excelente C.S. hacia la población, con el ello el sistema de justicia será más eficiente en la resolución de conflictos.

Por consiguiente, se discute el objetivo específico número uno, el cual consiste en establecer la incidencia entre la dimensión externa del G.D. con la C.S., teniendo en cuenta que esta dimensión va estar ligada a los lineamientos que plantee la entidad para sus usuarios desde la vista y visitas digitales, las interacciones vía web y la respuesta rápida sobre alguna controversia o consulta que estos tengan. Ante ello, el nivel de significancia es menor a 0,05 en la C.S. y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por la dimensión externa. Estos resultados permiten rechazar la H0 y aceptar la Ha; es decir, la dimensión externa del G.D. incide significativamente en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

Tal como se evidencia en el resultado obtenido en base a la aplicación de los instrumentos y el análisis correlaciones realizado es necesario tener un adecuado manejo externo del uso de la tecnología, debido que el usuario necesita estar informado a través de las plataformas digitales de los que sucede en la entidad, así como seguir su estado de sus expedientes, ver la fecha de sus audiencias y poder tener un adecuado manejo de la interacción web que ofrece la entidad.

Esto se puede contrastar con lo expresado por Córdova (2022) quien obtuvo como resultado que el 87% de los encuestados establecido que si este un impacto entre las variables de estudio, sin embargo, este no sucede con las

dimensiones, concluyendo que es necesaria la implementación de un G.D. dentro de las entidades municipales con el fin de afianzar los procesos y mejorar el uso de las tecnologías en beneficios de los administrados. Del mismo modo Escudero (2022) el cual obtuvo como resultado la existencia de una correlación entre las variables de estudio ( $r=0,788$ ,  $p=0,000$ ) en el INAIGEM en el año 2021, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, concluyendo que existe relación directa, alta y estadísticamente significativa entre el G.D. y la transparencia, es decir es necesario manejar un buen uso de las tecnologías con el fin de garantizar el mejoramiento de los servicios estatales.

Lo que se puede evidenciar es que en ambos autores se puede apreciar la existencia de una correlación significativa, teniendo en cuenta que es necesario manejar un adecuado manejo de las redes, ya que esto servirá para que las plataformas de las instituciones y encuentren activas y en un uso constante, a la vez se es necesario que los usuarios participen de estos aspectos, verificando el estado de sus expedientes y procesos. Singularmente también se discute el objetivo específico dos, el cual planteó establecer la incidencia entre la dimensión interna del G.D. con la C.S., este objetivo se base en que es necesario que internamente la institución cuenta con mecanismo adecuados para la implementación y uso de un G.D., teniendo en cuenta la capacidad de los trabajadores en el uso de la tecnologías, los programas y equipos que tenga la institución, las capacitación que se brinden sobre el manejo de ellos medios digitales, todo servirá para que internamente se aplique un adecuado manejo digital y esto repercuta en el servicio que se brinde a los usuarios.

Es por ello que esto se ve reflejado en el resultado obtenido en base a la aplicación del instrumento de recolección de datos. El nivel de significancia es menor a 0,05 en la C.S. y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por la dimensión interna. Estos resultados permiten rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ ; es decir, la dimensión interna del G.D. incide significativamente en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

Como se pudo observar al existir una incidencia entre la dimensión interna y la C.S. se puede evidenciar que es necesario que la entidad tenga un adecuado manejo de las plataformas digitales y de los programas tecnológicos que tenga,

esto ayudará a que los trabajadores empleen de manera adecuada la tecnología para hacer celeres los procesos y con ello beneficiar a los usuarios, además de mejorar el sistema de justicia como elemento del sistema de modernización del Estado. Esto se puede contrastar con lo expresado y obtenido por Hinostroza (2022) quien obtuvo como resultado que aplicando la prueba de normalidad se tiene que el valor de significancia para ambas variables es de 0.000 menor a 0.05, por ende se debe aplicar Rho S., concluyendo que el valor de significancia bilateral de 0.000 y un Rho S. de 0.225, por ende se delimita que existe una correlación entre las variables aceptándose la hipótesis positiva, es decir es necesario aplicar un G.D. para mejorar la C.S. que brinda la institución.

Como se evidencia la correlación existente prueba la teoría planteada por el investigador y sustenta también el aspecto doctrinal mencionado por Encarnación et al. (2021) quien expresó que la relevancia del G.D. interno coadyuva a la fijación de objetivos que permitan trazar retos activos por parte de los servidores y/o funcionarios para el mejor servicio funcional, esto con el objeto de gestar una evolución en el ente estatal destinado siempre a su mejor funcionamiento, lo que a su vez permite que los trabajadores y colaboradores tengan una imagen de acreditación y validez para la ciudadanía.

Continuando con la discusión el tercer objetivo específico, buscó establecer la incidencia entre la dimensión relacional del G.D. con la C.S., estableciendo que en esta dimensión lo que se busca es analizar la relación existente entre las instituciones de justicia, haciendo más celeres el manejo de proceso y envíos de informes o archivos, esto va a contribuir a que se mejore la calidad que se brinda en beneficio de los usuarios. El nivel de significancia es menor a 0,05 en la C.S. y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por la dimensión relación. Estos resultados permiten rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ ; es decir, la dimensión relacional del G.D. incide significativamente en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

Tal como se ha descrito en la tabla 19 (*Estimaciones de los parámetros*) si existe una incidencia entre la dimensión relación con la calidad del servicio, toda vez que es necesario mejorar la interrelación entre instituciones en beneficio de la población, así se garantizara un adecuado manejo de la política de G.D. para solucionar de manera oportuna y celeres los procesos. Esto se puede contrastar

con lo expresado por Castillo (2022) quien obtuvo como resultado que la prueba de normalidad es de significancia igual a  $P=0000$ , siendo esta menor a 0.05, aplicándose Rho S., concluyendo que existe una relación entre la variable G.D. y calidad de atención siendo el coeficiente de correlación de 0.844 y el nivel de significancia bilateral menor al 0.05 por ende es un nivel de coeficiente alto. Del mismo modo García (2022) quien llegó a establecer como resultado que el valor de Rho S. es de 0.616, concluyendo de que, si existe una correlación significativa entre las variables de estudio, además de ello se evidenció que el nivel de significancia bilateral (p-valor) es de 0.00005, por lo tanto, hubo rechazo de la hipótesis nula comprobándose la correlación entre el G.D. y la acción a la información.

Ambas opiniones de los autores son similares al resultado obtenido por el investigador y además se relaciona con lo expresado doctrinalmente en base a la dimensión, teniendo en cuenta que esta permite la conexión interinstitucional, esto es, permite la conectividad, permite la comunicación e interacción. Como es sabido, las instituciones se encuentran conectadas entre sí, no solo en base términos de conexión digital, sino que, las funciones que se despliegan a nivel institucional en ciertas oportunidades dependen o se relaciona de forma estricta con otras instituciones, y esta conexión o interactividad se ve ampliamente mejorada con la intervención del G.D., ya que facilita el procesamiento, traslado, almacenamiento de información vital para la adecuada prestación de servicios (Cuenca-Fontbona y otros, 2020).

Finalmente, como último objetivo específico, se buscó establecer la incidencia entre la dimensión promoción del G.D. con la C.S. Haciendo mención que necesario que es Estado implemente de buenos equipos y software actualizados a las instituciones para brindar un buen servicio. Esto queda evidenciado en el resultado donde el nivel de significancia es menor a 0,05 en la C.S. y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por la variable independiente. Estos resultados permiten rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ ; es decir, la dimensión promoción del G.D. incide significativamente en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

Contrastándose con la opinión de Blanco (2022) quien obtuvo como resultado que al aplicar estadísticamente la prueba Tau – b de Kendall su valor es de  $p=0000$  y a su vez una correlación de 0476, concluyendo que existe una correlación directa de nivel alto entre las variables estudiadas, por ende, mientras se actualicen las herramientas digitales mejor será el manejo de la C.S. que se brinde.

Tal como afirmó el autor y con el resultado obtenido es necesario tener un buen equipo tecnológico dentro de la institución para poder brindar un buen servicio a la población. Bajo esta premisa se comparte lo expresado por Salvador quien menciona que la dimensión de promoción, la cual es caracterizada por la participación de distintas personas, de igual forma los grupos e instituciones, a través de los medios o plataformas digitales, con el fin de promover y fomentar una adecuada movilización colectiva, que constituya un elemento efectivo dentro de la gobernanza pública, ya que de esta manera se podrá lograr un adecuado desarrollo de la cultura tecnológica a favor de poder contribuir en el desarrollo de un G.D. (Salvador Serna, 2002).

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** El nivel de significancia es menor a 0,05 en la C.S. y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por el G.D., Estos resultados permiten rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ ; es decir, el G.D. incide significativamente con la C.S. en la CSJLS, 2022.

**Segunda:** El nivel de significancia es menor a 0,05 en la C.S. y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por la dimensión externa. Estos resultados permiten rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ ; es decir, la dimensión externa del G.D. incide significativamente en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

**Tercera:** El nivel de significancia es menor a 0,05 en la C.S. y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por la dimensión interna. Estos resultados permiten rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ ; es decir, la dimensión interna del G.D. incide significativamente en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

**Cuarta:** El nivel de significancia es menor a 0,05 en la C.S. y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por la dimensión relación. Estos resultados permiten rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ ; es decir, la dimensión relacional del G.D. incide significativamente en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

**Quinta:** El nivel de significancia es menor a 0,05 en la C.S. y los estadísticos de Wald son mayores a 4, significa que ha sido influenciada por la variable independiente. Estos resultados permiten rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ ; es decir, la dimensión promoción del G.D. incide significativamente en la calidad del servicio en la CSJLS, 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** A la presidenta de La CSJLS quien debe hacer mayor uso del G.D., en base al uso adecuado de las tecnologías de la información ,teniendo en cuenta que esto ayudara de manera adecuada y significativa a mejorar la C.S. de la institución judicial, así mismo es necesario que se sigan implementando programas de capacitación sobre el uso de medios y programas tecnológicos con el fin de lograr una adecuada administración de justicia en el Perú.

**Segunda:** A los administradores de la sede judicial de Chorrillos de La CSJLS debe tener una adecuada prestación de servicios digitales, ya que esto beneficiara la interrelación con los usuarios de la entidad, mejorando la C.S. ofrecida desde una plataforma digital.

**Tercera:** Al personal administrativo y judicial de la sede judicial de Chorrillos de La Corte Superior de Justicia de Lima debe hacer efectivo el uso adecuado de las tecnologías, teniendo en cuenta que este cambio generar una cultura tecnológica dentro de la institución, así mismo el Estado debe impulsar programas de capacitación al personal con el fin de brindar un adecuado servicio a la población dentro del sistema de justicia que imparte, haciendo célere y eficiente cualquier tipo de proceso.

**Cuarta:** Los jueces de la CSJLS debe hacer que el uso del G.D. que mejore la relación entre instituciones, y a la vez genere un mecanismo de celeridad en los tramites y servicios que se brinden, esto se podrá realizar entre instituciones públicas y privadas, así se lograra una adecuada C.S. en beneficio de la población.

**Quinta:** La presidenta de La CSJLS debe buscar que el Estado peruano mejore constantemente los medios tecnológicos, teniendo mejor infraestructura digital, mejores programas, uso de software modernos, esto ayudara a que sus trabajadores cumplan con los lineamientos básicos de un G.D. y brinden una correcta C.S. a sus usuarios.

## REFERENCIAS

- Apoyo Consultoria. (2022). *Agenda Digital para el Perú 2021-2026*. Apoyo Consultoria.  
[https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/agenda\\_digital\\_2021\\_2026.pdf](https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/agenda_digital_2021_2026.pdf)
- Barragán Martínez, X. O. (2019). Gobierno Electrónico Local de Ecuador. *Espacios Públicos*, 22(54).  
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/676/67668438005/>
- Benavente Elgueta, B. S., & Carolina, F. G. (2012). *Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de puerto Montt basada en la escala SERVQUAL*. Universidad Austral de Chile:  
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfeb456m/doc/bpmfeb456m.pdf>
- Blanco Sala, K. N. (2022). *Eficiencia del Gobierno Digital y la Calidad del Servicio de SUCAMEC de la Jefatura Zonal Ancash, 2022*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo :  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97207/Blanco\\_SKN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97207/Blanco_SKN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Burak, E. (03 de Diciembre de 2020). From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet? *Sustainability*, 11(19), 2-13.  
[https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/338765700\\_From\\_Digital\\_Government\\_to\\_Digital\\_Governance\\_Are\\_We\\_There\\_Yet](https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/338765700_From_Digital_Government_to_Digital_Governance_Are_We_There_Yet)
- Calderon, A. (2020). *Perú Digital. El camino hacia la transformación*. Amazon Web Services: <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Castillo Mendoza, C. W. (2022). *Gobierno digital y calidad de atención a los usuarios de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau-Sullana*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo :  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94990/Castillo\\_MCW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94990/Castillo_MCW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Cecilia, M. d. (2018). Gobierno electrónico de El Salvador : servicios. *Entorno* (65), 42-60. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/entorno.v0i65.6046>
- Congreso de la República. (13 de septiembre de 2018). *Decreto Legislativo N° 1412*. Diario Oficial El Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Contreras Castañeda, E. D. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81), 35-48. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>
- Cordova Peña, M. (2022). *Impacto del gobierno digital en la gestión municipal de un distrito del Perú, 2022*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95952/Cordova\\_PM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95952/Cordova_PM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Correa Ortiz, L. C., Toro García, A. F., & Gutiérrez Vargas, C. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trología - Ciencia Tecnología y Sociedad*, 12(22), 71-102. <https://doi.org/https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., & Compte Pujo, M. (2020). Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas. *Revista de Comunicación*, 19(1), 75-92. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26441/rc19.1-2020-a5>
- Díaz Gonzales, P. F. (2019). *El Gobierno digital y su incidencia en el control del presupuesto del sector público en el congreso de la República, periodo 2016-2018*. Repositorio Academico USMP: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6891/d%C3%ADaz\\_gpf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6891/d%C3%ADaz_gpf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz Sangama, G. J. (2022). *Calidad de servicio y gobierno digital en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo :

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95748/D%c3%adaz\\_SGJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95748/D%c3%adaz_SGJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Díaz Vásquez, V. A., & Sánchez Bustamante, O. A. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Angel Divino S.A.C. Chiclayo 2016*. Repositorio Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4226/Diaz%20Vasquez%20-%20Sanchez%20Bustamante%20.pdf?sequence=1>

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Encarnación Ordoñez, S. J., Díaz Toledo, D. A., & Armijos Campoverde, M. I. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 77-97. <https://doi.org/https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562>

Escudero Chávez, P. E. (2022). *Gobierno digital y transparencia en el Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y Ecosistemas de Montaña – INAIGEM, Huaraz, 202*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo : [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85660/Escudero\\_CPE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85660/Escudero_CPE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flores Cueto, J. J., Hernández, R. M., & Garay Argandoña, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 504-527. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/290/29063559007/html/>

García Estrella, C. W. (2022). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo : [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53863/Garc%c3%ada\\_ECW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53863/Garc%c3%ada_ECW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gobierno de Navarra. (2020). *Estrategia Digital Navarra 2030*. Gobierno de Navarra:

<https://gcpublica.navarra.es/publica01/EDN2030/Documents/EDN2030.pdf>

Hernández Palma, H. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre* , 16(28), 179-195. <https://doi.org/https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa y cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill- educación.

Hinostroza Quispe, L. K. (2022). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo : [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98399/Hinostroza\\_QLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98399/Hinostroza_QLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huamán Pérez, R. d. (2019). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Revista de Derecho Administrativo* (18), 467-493. <https://doi.org/https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22873>

Ingram, G., & Dooley, M. (2021). *Digital government Foundations for global development and democracy*. Sustainable Development. <https://doi.org/https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2021/12/Digital-government.pdf>

Kuldosheva, G. (Abril de 2021). *Challenges and opportunities of digital transformation in the public sector in transition economies: examination of the case of uzbekistan*. ADBI Working Paper Series: <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/696281/adbi-wp1248.pdf>

Luna Susunaga, I. (Julio de 2019). *Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno*

*digital*. Universidad Autónoma de México :  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/102933/Tesis%20Iliana%20Luna%20Susunaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martinez Becerra, J. J. (2018). Municipal Electronic Government. The case of the Municipalities of the State of Sonora, 2009 and 2011. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*, 8(15), 39-57.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.32870/pk.a8n15.327>.

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*(34), 181-209.  
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Mirabal, A. (2021). Calidad de Servicio . *Compendium*, 24(46).  
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/880/88067978001/>

Muntané Relat, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD ONLINE*, 33(3).

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. (2019). *Indice de Gobierno Digital OCDE 2019 Resultados y mensajes claves*. OCDE:  
<https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>

Peralta Manayay, A. D. (2021). *Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales - 2021* . Repositorio Universidad Cesar Vallejo :  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66594/Peralta\\_MAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66594/Peralta_MAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Reyes Benitez, S., Mayo Alegre, J. C., & Loredó Carballo, N. A. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano . *Revista Académica de Economía* .  
<https://doi.org/https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>

- Rivera Arroyo, J. K., Araya Castillo, L., & Ganga Contreras, F. (2021). Análisis bibliométrico de la investigación en calidad de servicio . *Interciencia*, 46(11), 404-415. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/339/33969826002/>
- Rodríguez Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Fundación Koinonia*, 6(11), 163-179. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Salvador Serna, M. (Julio de 2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. Universidad Pompeu Fabra: <https://silo.tips/download/gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-mo>
- Sommar, C.-J., Kulanovic, A., Kaharevic, A., Wihlborg, E., & Iacobaeus, H. (2021). *Best practice of digital government in emerging democracies: Illustrations challenges and reflections of state building processes*. Proceedings of the 54th Hawaii International Conference on System Sciences. <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/server/api/core/bitstreams/c0090b1d-8807-4b15-801a-bf91a2aec961/content>
- Sparrow Alcázar, B. (2020). *La transformación digital y servicios en el Perú*. Asociación de Contribuyentes del Perú. <https://doi.org/https://tucontribuyes.com/wp-content/uploads/2020/12/transformacion-digital-y-servicios-publicos.pdf>
- Suclupe Tejada, K. K. (2022). *Gobierno digital y calidad de servicio en la Gerencia Ejecutiva de Energía y Minas Lambayeque* . Repositorio Universidad Cesar Vallejo : [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79784/Suclupe\\_TKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79784/Suclupe_TKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Téllez Carvajal, E. (2017). Reflexiones en torno a la “ciudadanía digital”. *DOXA*, 7(13), 47-65. <https://doi.org/https://doi.org/10.52191/rdojs.2017.34>
- Villacis Zambrano, L., Macías Barberán, J. R., & Meneses Pantoja, W. R. (2021). Análisis de la calidad de servicios hoteleros en el cantón Sucre. *Journal of*

*business and entrepreneurial studies*, 5(2), 74.  
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758007/>

Villalba Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de Vista*, 4(7), 51-72.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

Williams, M., & Valaye, C. (2018). *Digital Government Benchmark Study on Digital Government Transformation*. European Location Interoperability Solutions for e-Government.  
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2018-10/330046042JRC\\_DigitalGovernmentBenchmark\\_FinalReport%20v2.0\\_Di gGovSection.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2018-10/330046042JRC_DigitalGovernmentBenchmark_FinalReport%20v2.0_Di gGovSection.pdf)

Yumpe Mendoza, C. E. (2022). *Gobierno electrónico y calidad del servicio de una entidad tributaria en un gobierno local de la provincia de Chiclayo*. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo :  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94028/Yumpe\\_MCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94028/Yumpe_MCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. P. (1993). The Nature and Determinant of Customer Expectation of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.  
<https://doi.org/10.1177/0092070393211001>

**ANEXOS**

**Anexo 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

**TÍTULO:**G.D. y su incidencia en la C.S.s de la Corte Superior de Justicia, Lima Sur- 2022

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>GOBIERNO DIGITAL</b>	(Salvador Serna, 2002) señaló que, en el G.D. o también llamado gobierno electrónico, se produce un uso de las tecnologías de la información, aquella permite desarrollar un manejo fundamental de la carga laboral de las entidades públicas, posibilitando que la prestación de los servicios sea sobresaliente.	Además de ello, señala que existen cuatro dimensiones sobre la productividad en a través del empleo de las tecnologías para el G.D., siendo estas, dimensiones internas, externas, promocionales y relacional (Salvador Serna, 2002).	Externa	Prestación de servicios.	Ordinal
				Interrelación con los usuarios.	
			Interna	Cambios de Cultura administrativa.	
				Formación de los empleados en la TICs.	
				Motivación de los empleados para el uso de las TICs	
			Relacional	Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios	
				Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios	
			Promoción	Desarrollo de cultura	
				Implementación infraestructuras y equipos necesarios	
			<b>CALIDAD DE</b>	Es necesario resaltar lo expuesto por	
Apariencia del					

	(Zeithaml y otros, 1993) la calidad del servicio beneficia a los consumidores, empleadores, gerentes y accionistas, es decir, para lograr el bien común, caerá en la prosperidad.	implementan el modelo SERVQUAL, planteando como dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, prevención, capacidad de respuesta empática.	de y	personal		
				Material del servicio		
				Confiabilidad		Calidad del servicio
						Desempeño del buen servicio
				Seguridad		Confianza
						Conocimiento de procesos
						Personal Cortes
				Calidad de respuesta		Información oportuna
						Servicio rápido
						Disposición de ayuda
				Empatía		Atención individualizada
						Comprensión en la atención
Preocupación e interés por el usuario						



## Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para medir la variable G.D.

#### INSTRUCCIONES:

La presente encuesta, tiene como finalidad conocer la incidencia entre el G.D. y la C.S.s de la Corte Superior de Justicia, Lima Sur 2022. El mismo que se servirá para sugerir mejoras respecto del tema en mención. Su respuesta debe ser valorativa de la siguiente manera:

Nunca [1], Casi nunca [2], Indeciso [3], Casi siempre [4] y Siempre: [5]. Así mismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN RELACIÓN A LA VARIABLE G.D.	Escala de calificación				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Externa</b>					
<b>Indicador: Prestación de servicios</b>					
1. ¿Se brinda una adecuada prestación de servicios a través del uso del G.D.?					
2. ¿Considera usted que el usuario, sabe interactuar dentro de las páginas web de la institución?					
3. ¿Se les brinda una actualización constante a las páginas web de la institución y estas cumple con los requisitos que desea el usuario?					
<b>Indicador: Interrelación con los usuarios</b>					
4. ¿Son efectivos los medios digitales que utiliza la institución para tener una relación directa con el usuario?					
5. ¿La interrelación que existe entre la plataforma digital y el uso de estas, satisface las necesidades de los usuarios?					
6. ¿Existe una adecuada interrelación entre los medios digitales con lo que brinda la institución?					
<b>Dimensión: Interna</b>					
<b>Indicador: Cambios de cultura administrativa</b>					
7. ¿El uso de las tecnologías de la información y uso de redes ha mejorado la C.S. que brinda la institución?					
8. ¿Es efectivo el uso de las tecnologías para generar mayor celeridad en los procesos administrativos?					
9. ¿Se ha mejorado la C.S. que brinda la institución con el uso de las tecnologías?					
<b>Indicador: Formación de los empleados en la TIC</b>					
10. ¿Se ha capacitado al personal frente al uso de las tecnologías de la información?					
11. ¿Está capacitado adecuadamente el personal para afrontar el uso de redes y sistemas informáticos?					
12. ¿Se ha implementado un presupuesto adecuado para mejorar el uso de las tecnologías?					

<b>Indicador: Motivación de los empleados para el uso de las TIC</b>				
13. ¿Los trabajadores de la institución han sido motivados para que hagan efectivo el uso de las tecnologías?				
14. ¿El Estado peruano ha implementado mecanismo de ayuden al trabajador a desarrollar capacidades frente al uso de las tecnologías?				
15. ¿Se debe motivar al trabajador para que este fomente y utilice las tecnologías de la información adecuadamente?				
<b>Dimensión: Relacional</b>				
<b>Indicador: Relaciones con otras entidades públicas para procesar trámites y servicios</b>				
16. ¿El G.D. ha mejorado las relaciones con otras entidades estatales?				
17. ¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías?				
18. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades estatales a través del uso de las tecnologías?				
<b>Indicador: Relaciones con otras entidades privadas para procesar trámites y servicios</b>				
19. ¿El G.D. ha mejorado las relaciones con otras entidades privadas?				
20. ¿Se ha mejorado el procesamiento de tramites con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?				
21. ¿Se ha mejorado los servicios con otras entidades privadas a través del uso de las tecnologías?				
<b>Dimensión: Promoción</b>				
<b>Indicador: Desarrollo de cultura</b>				
22. ¿Considera usted que con el uso de la tecnología de la información se genera un desarrollo de cultura?				
23. ¿Cree que el Estado peruano debería incentivar el uso de las Tics?				
24. ¿Es necesario que tanto la institución como los usuarios fomenten el uso de las tecnologías de la información?				
<b>Indicador: Implementación, infraestructuras y equipos necesarios</b>				
25. ¿Se han implementado de manera adecuada el uso de las tecnologías de la información en la institución?				
26. ¿Es adecuada la infraestructura para el uso de las tecnologías de la información?				
27. ¿Existe los equipos necesarios para hacer un efectivo uso de las tecnologías de la información?				

**Cuestionario para medir la variable C.S.  
Modelo SERVQUAL de C.S. como instrumento de mejora.  
(Zeithaml, Parasumaran y Berry)**

**INSTRUCCIONES:**

Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert 3 de 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el usuario está muy de acuerdo con la pregunta.

A continuación, se presenta el diseño del cuestionario de Servqual, para las expectativas y percepciones.

No existe respuesta correcta e incorrecta, solo interesa obtener un número que realmente refiere lo que usted piensa respecto a la C.S. que ofrece la entidad.

**Dimensión de confiabilidad.**

		Total Desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando la organización promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple							
2	Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés en poder resolverlo							
3	La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez							
4	La organización lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo							
5	La organización mantiene informado a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios							

**Dimensión capacidad de respuesta**

		Total Desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	Los colaboradores de la organización brindan el servicio con prontitud a los clientes							
2	Los colaboradores de la organización siempre están dispuestos a ayudarlo							
3	Siempre hay colaboradores de la organización disponibles para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita							
4	Siempre hay alguna persona de la dirección de la organización a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.							

**Dimensión seguridad**

		Total Desacuerdo	Total acuerdo
--	--	------------------	---------------

		1	2	3	4	5	6	7
1	El comportamiento de los colaboradores de la organización le inspira confianza							
2	Se siente seguro cuando realiza sus transacciones en la organización							
3	Los colaboradores de la organización lo atienden con cortesía							
4	Los colaboradores de la organización tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas.							

### Dimensión empatía

		Total Desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	La organización le proporciona atención individualizada o preferente							
2	La organización cuenta con colaboradores que le proporcionan una atención personalizada							
3	La organización se preocupa de cuidar los intereses de los clientes							
4	Los colaboradores de la organización comprenden sus necesidades específicas							

### Dimensión bienes tangibles

		Total Desacuerdo			Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	La organización cuenta con un equipamiento de aspecto moderno							
2	Las instalaciones físicas de la organización son visualmente atractivas							
3	Los colaboradores de la organización tienen buena presencia							
4	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la organización son visualmente atractivos							
5	Los horarios de atención de la organización son convenientes para los clientes							

### Anexo 03: Cálculo de la muestra

Población

***n***

$$Z^2 * p * q$$

Z	Nivel de confianza (95%)	<b>1.96</b>
p	Probabilidad favorable	<b>0.5</b>
q=1-p	Probabilidad desfavorable	<b>0.5</b>
e	error muestral	<b>0.07</b>
n	muestra	53

**n**            **53**

## **Anexo 04: Validez y confiabilidad**

***Tabla de resultado de validez del instrumento G.D.***

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Suficiencia instrumento</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Elena Ganoza Garayar	Magister	Aplicable	Si
Juana Rosas Mendoza	Magister	Aplicable	Si
José Ayala Gonzales	Magister	Aplicable	Si

*Nota.* Elaboración propia

***Tabla de resultado de validez del instrumento C.S.***

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Suficiencia instrumento</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Elena Ganoza Garayar	Magister	Aplicable	Si
Juana Rosas Mendoza	Magister	Aplicable	Si
José Ayala Gonzales	Magister	Aplicable	Si

*Nota.* Elaboración propia

**Observaciones (en caso existan):**

**NINGUNA**

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Mg: Elena Ganoza Garayar**

**DNI: 08274461**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

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

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

**Chorrillos, de noviembre de 2021**

  
Firma del experto informante  
-----  
**ELENA GANOZA GARAYAR**  
Juez Provisional  
Tercer Juzgado de Investigación Preparatoria  
Chorrillos  
Corte Superior de Justicia de Lima Sur  


Observaciones (en caso existan):

NINGUNA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Elena Ganoza Garayar

DNI: 08274461

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Chorrillos, de noviembre de 2021

  
Firma del experto informante  
-----  
**ELENA GANOZA GARAYAR**  
Juez Provisional  
Tercer Juzgado de Investigación Preparatoria  
Chorrillos  
Corte Superior de Justicia de Lima Sur  
**PODER JUDICIAL**



Observaciones (en caso existan):

NINGUNA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Juana Ygnacia Rosas Mendoza

DNI: 10549835

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Chorrillos, noviembre de 2022

  
Firma del experto informante  
JUANA YGNACIA ROSAS MENDOZA  
Especialista Judicial  
Juzgado Penal Unipersonal  
Chorrillos  
Corte Superior de Justicia de Lima Sur  
PODER JUDICIAL

**Observaciones (en caso existan):**

**NINGUNA**

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Mg: Juana Ygnacia Rosas Mendoza**

**DNI: 10549835**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Chorrillos, noviembre de 2022**



Firma del experto informante

**JUANA YGNACIA ROSAS MENDOZA**  
Especialista Judicial  
Juzgado Penal Unipersonal  
Chorrillos  
Corte Superior de Justicia de Lima Sur  
**PODER JUDICIAL**

Observaciones (en caso existan):

NINGUNA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Jose Antonio Ayala Gonzales

DNI: 10238540

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Chorrillos, de noviembre de 2021

-----  
Firma del experto informante

  
-----  
JOSE ANTONIO AYALA GONZALES  
RELATOR  
Primera Sala Penal de Apelaciones - Chorrillos  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA SUR  
PODER JUDICIAL

Observaciones (en caso existan):

NINGUNA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: José Antonio Ayala Gonzales

DNI: 10238540

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Chorrillos, de noviembre de 2021

Firma del experto informante



JOSE ANTON AYALA GONZALES  
RELATOR

Primera Sala Penal de Apelaciones - Chorrillos  
Jefe del Tribunal de Justicia Penal - 100  
Tribunal Municipal

### Tabla de confiabilidad de los instrumentos

Fiabilidad del instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
G.D.	0.960	53
C.S.	0.987	53

Nota. Software SPSS 25

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos <sup>a</sup>	53	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	53	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.960	27

Estadísticos de los elementos			
	Media	Desviación típica	N
ITEM1	3.472	.9924	53
ITEM2	3.000	1.0561	53
ITEM3	3.415	.9289	53
ITEM4	3.283	.9683	53
ITEM5	3.396	.9269	53
ITEM6	3.472	.9324	53
ITEM7	3.755	.8750	53
ITEM8	3.962	.8077	53
ITEM9	3.642	.8791	53
ITEM10	3.509	.9732	53
ITEM11	3.491	.8906	53
ITEM12	3.019	.9092	53
ITEM13	3.226	.9931	53
ITEM14	3.019	1.0650	53
ITEM15	3.943	.9285	53
ITEM16	3.302	1.0667	53
ITEM17	3.377	.9246	53
ITEM18	3.604	.7681	53
ITEM19	3.302	.9920	53
ITEM20	3.377	1.0043	53
ITEM21	3.321	.9956	53
ITEM22	3.943	.8861	53
ITEM23	4.151	1.0265	53
ITEM24	4.358	.7097	53
ITEM25	3.283	.9277	53
ITEM26	3.208	1.0069	53
ITEM27	3.189	1.0929	53




**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.987	22

**Estadísticos de los elementos**

	Media	Desviación típica	N
ITEM1	3.717	1.8437	53
ITEM2	3.811	1.9715	53
ITEM3	4.264	1.7558	53
ITEM4	4.075	1.7851	53
ITEM5	4.226	1.7828	53
ITEM6	4.170	1.8370	53
ITEM7	4.453	1.6474	53
ITEM8	4.528	1.7165	53
ITEM9	4.245	1.8283	53
ITEM10	4.491	1.7500	53
ITEM11	4.547	1.7272	53
ITEM12	4.679	1.7735	53
ITEM13	4.642	1.7769	53
ITEM14	4.321	1.6845	53
ITEM15	4.321	1.7406	53
ITEM16	4.415	1.8233	53
ITEM17	4.208	1.8745	53
ITEM18	4.038	1.8601	53
ITEM19	4.283	1.6914	53
ITEM20	4.642	1.4688	53
ITEM21	4.283	1.7908	53
ITEM22	4.642	1.9816	53

## Anexo 05: Autorización de aplicación de instrumento

 FORMULARIO UNICO TRAMITES ADMINISTRATIVOS DEL PODER JUDICIAL R.A. N° 304-2014-CE-PJ DISTRIBUCION GRATUITA		 PODER JUDICIAL DEL PERU
<b>I. RESUMEN DEL PEDIDO:</b>		
SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICAR LA RECOLECCION DE DATOS DE MI TESIS DE MAESTRIA		
<b>II. AUTORIDAD A QUIEN SE DIRIGE</b>		
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.		
<b>III. DATOS DEL SOLICITANTE</b>		
Persona Natural		
Apellido Paterno	Santos	Apellido Materno
Calvay	Nombres:	
Cesar		
Persona Jurídica:		
Razón Social:		
Tipo y Número de Documento		
N° De DNI:	44906540	N° de RUC:
C.Extranjería:		
<b>IV. DIRECCION</b>		
Correos Electrónicos:	1) cesarsacpuntocom@gmail.com	2)
Tipo y Nombre de la Vía: Avenida <input checked="" type="checkbox"/> Jirón <input type="checkbox"/> Calle: <input type="checkbox"/> Pasaje: <input type="checkbox"/> Prolongación: <input type="checkbox"/> Otros: <input type="checkbox"/>		
Nombre de la Vía: Jr. procesar 841 - Villa María del Triunfo		
N° de Inmueble	841	Block:
Interior		Mz/Lote
Otros:		
Tipo de Zona: Urbanización <input checked="" type="checkbox"/> Asentamiento Humano <input type="checkbox"/> Cooperativa: <input type="checkbox"/> PP.JJ: <input type="checkbox"/> Otros: <input type="checkbox"/>		
Referencia: Hogar policial		
Distrito:	Villa María del Triunfo	Provincia
IIMA	Departamento	
Lima		
Teléfonos: Fijo: Celular: 949155813		
<b>V. BREVE SUSTENTACION DEL PEDIDO (Resumen):</b>		
Tengo el Honor de dirigirme a usted, en mi calidad de trabajador de esta Corte Superior de Justicia, a efectos de solicitarle AUTORIZACION PARA APLICAR LA RECOLECCION DE DATOS DE MI TESIS DE MAESTRIA titulada "Gobierno digital y su incidencia en la calidad de servicios de la Corte Superior de Justicia, Lima Sur 2022", dicha autorización para recolección de datos corresponde a la sede de Chorrillos "Villa Marina I y Villa Marina II", Urge con la finalidad de cumplir con los requisitos para la investigación de mi tesis antes mencionada. Agradezco su gentil atención y breve respuesta.		
<b>VI. ANEXOS:</b> (En orden correlativo) Fotos: en Letras: cero En números: 0		
DECLARO que la información presentada en este Formulario tiene carácter de DECLARACIÓN JURADA		
Lugar y Fecha:	Chorrillos, 28 diciembre 2022	 <b>CESAR SANTOS CALVAY</b> Españalista de Causa Juzgado Penal Unipersonal - NCPP Chorrillos Corte Superior de Justicia de Lima Sur PODER JUDICIAL







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y su incidencia en la Calidad de Servicios de la Corte Superior de Justicia, Lima Sur 2022", cuyo autor es SANTOS CALVAY CESAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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, 21 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO <b>DNI:</b> 07191553 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 21-01-2023 12:13:21

Código documento Trilce: TRI - 0525917