



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital y gestión de la calidad en la Corte Superior de
Justicia de Amazonas - 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Egusquiza Musayon, Martin Antonio (orcid.org/0009-0005-5995-2799)

ASESORES:

Mg. Pérez Arboleda, Pedro Antonio (orcid.org/0000-0002-8571-4525)

Dr. Panduro Salas, Aladino (orcid.org/0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi MADRE, quien fue la que me incentivó para llevar a cabo esta maestría, y que además con sus oraciones ha hecho que me llene de energía todo este tiempo para concluir con éxito esta etapa de mi vida; asimismo, dedico este logro a mis HIJOS, que aún, a su corta edad entendieron este sacrificio de convertir los fines de semana en familia, en días de estudio. ¡Los amo con todo mi corazón!

Martín

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer al gran Arquitecto del Universo por permitirme seguir en este mundo para velar por los que más amo, y un agradecimiento especial al Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda – Asesor de la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto, por haber compartido todos sus conocimientos invaluable, precisos y sin restricciones; lo llevaré conmigo en mí transitar profesional. Gracias por su paciencia, por su dedicación, perseverancia y tolerancia.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, PANDURO SALAS ALADINO, PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno digital y gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023", cuyo autor es EGUSQUIZA MUSAYON MARTIN ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANDURO SALAS ALADINO DNI: 01128059 ORCID: 0000-0003-2467-2939	Firmado electrónicamente por: PSALASA10 el 04- 08-2023 19:39:00
PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO DNI: 16456428 ORCID: 0000-0002-8571-4525	Firmado electrónicamente por: PAPERESA el 04-08- 2023 19:18:27

Código documento Trilce: TRI - 0641313



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, EGUSQUIZA MUSAYON MARTIN ANTONIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
EGUSQUIZA MUSAYON MARTIN ANTONIO : 43980364 ORCID: 0009-0005-5995-2799	Firmado electrónicamente por: MAEGUSQUIZAE el 13-07-2023 08:05:48

Código documento Trilce: INV - 1233181



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel del gobierno digital.....	18
Tabla 2 Nivel de la gestión de la calidad	20
Tabla 3 Relación entre las dimensiones del gobierno digital y la variable gestión de la calidad	21
Tabla 4 Relación entre el gobierno digital y la gestión de la calidad.....	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación	14
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas – 2023. Estudio de tipo básica, apertura un proceso de medir las leyes: modernización del Estado y gobierno digital, su diseño fue descriptivo, correlacional no experimental y transversal. La muestra fue de 164 trabajadores quienes a través de 02 cuestionarios estructurados con escala Likert, se determinaron los resultados que fueron: el nivel de la variable gobierno digital es alto 77,4% y medio 22.6%. El nivel de la variable gestión de la calidad es alto 69.5% y medio 30.5%. Si existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno digital y la variable gestión de calidad, la significación bilateral fue en general sig. 0.000 y todas sus correlaciones fueron positivas moderadas: dimensión externa $r=0.396$, promoción $r=0.647$, interna $r=0.630$ y relacional $r=0.564$. Conclusión: sí existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas – 2023, la sig.=0.000. Ambas variables tienen una correlación positiva moderada $r=0.682$. Queda demostrado que el gobierno digital mejora la calidad del servicio que brinda esta institución.

Palabras clave: Gobierno digital, gestión de la calidad, seguridad jurídica, transparencia judicial, justicia célere.

ABSTRACT

The general objective of the research was: To determine the relationship between digital government and quality management in the Superior Court of Justice of Amazonas - 2023. Study of basic type, opening a process of measuring the laws: modernization of the state and digital government, its design was descriptive, correlational, non-experimental and transversal. The sample was of 164 workers who through 02 structured questionnaires with Likert scale, the results were determined: The level of the digital government variable is high 77.4% and medium 22.6%. The level of the quality management variable is high 69.5% and medium 30.5%. If there is a significant relationship between the dimensions of digital governance and the quality management variable, the bilateral significance was generally sig. 0.000 and all their correlations were moderate positive: external dimension $r=0.396$, promotion $r=0.647$, internal $r=0.630$ and relational $r=0.564$ Conclusion: if there is significant relationship between digital governance and quality management in the Superior Court of Justice of Amazonas - 2023, the sig.=0.000. Both variables have a moderate positive correlation $r=0.682$. It is demonstrated that digital government improves the quality of the service provided by this institution.

Keywords: digital government, quality management, legal security, judicial transparency, speedy justice.

I. INTRODUCCIÓN

Las Naciones Unidas plantearon diecisiete (17) objetivos de desarrollo sostenible-ODS, cuya finalidad es construir un mundo más próspero, inclusivo, con iguales oportunidades para todos, teniendo una mejor calidad de vida, pero para lograr ello, se debe acudir a las tecnologías de la información y las comunicaciones- TIC (ONU, 2015; Kerras et al., 2020; Cioacă et al., 2020); en relación al presente estudio, se ha determinado que el ODS que se vincula directamente es el N° 09, que describe sobre el progreso de las TIC en el mundo y que además como dato trascendental destaca que el 84% de los habitantes cuentan con banda ancha móvil (ONU, 2015). Definitivamente, el uso de las TIC, son cruciales para la aceleración en el cumplimiento de estos 17 ODS y para la transformación digital en el mundo.

En los países sub desarrollados, la transformación digital con datos abiertos se viene implementando lentamente, debido a que los Gobiernos no están muy comprometidos con esta transición; la finalidad de esta migración es acceder a la información en menor tiempo y de manera más confiable, garantizando la transparencia; sin embargo, es notable que aún falta mucho por trabajar para que este cambio se dé dentro del sector público (Toro-García et al., 2020; Eaves & Lombardo, 2021); un estudio de la Naciones Unidas reveló que en los países desarrollados el 80% de la población hacen uso de las TIC, mientras que en los sub desarrollados solo un tercio de la población tiene acceso al internet (ONU, 2018). Sin duda, que esta migración a lo digital generará un cambio trascendental dentro de los países de Latinoamérica, haciendo que todos los procesos de los gobiernos sean más eficientes, transparentes y seguros.

Según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico-OECD, el objetivo del gobierno digital es la digitalización total de los procesos, servicios e información gubernamental, con el único fin de generar valor público y esta estrategia de modernización viene cobrando impulso en varios países debido a su eficacia en diversos contextos del servicio público (OECD, 2020; Wolpes Álvarez, 2022; Veeramootoo et al., 2018); esto se confirma con el dato donde menciona que el 70% de los países confirman la existencia de alguna oficina

de proyectos de TIC gubernamentales y que un país latino como Colombia ocupa el 3er puesto a nivel mundial, de aquellos países que vienen impulsando el gobierno digital, con un índice de 0.73 (OECD, 2020). La digitalización de la información es la clave de un gobierno digital, esto va a permitir a los ciudadanos mirar de cerca lo que hace el Estado en cada uno de sus procesos.

En el Perú, el ente rector que lidera la transformación digital, es la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia de Consejo de Ministros-PCM (Presidencia de la República, 2021); a través de una nota de prensa, la PCM comunicó que el Perú avanzó 29 posiciones en relación al año 2020, ubicándose en el puesto 14 a nivel mundial y 2.º en Latinoamérica, de aquellos países con un alto desempeño en gobierno y transformación digital (PCM, 2022); sin embargo, aún falta mucho, más aún si sólo el 61.08% de la población dispone del servicio de internet, siendo este acceso mucho más complejo en las zonas rurales (Huamán & Medina, 2022). El Perú viene creciendo exponencialmente y apostando por nuevas TIC para seguir implementando servicios digitales y así lograr la transformación digital tan anhelada por este gobierno.

La Corte Superior de Justicia de Amazonas, desde hace muchos años viene alimentando una imagen negativa frente a la ciudadanía, básicamente, por la lentitud de sus procesos y transparencia; ante ello, el presidente del Poder Judicial-PJ manifestó que su lucha contra la corrupción seguirá firme (PJ-Nota de Prensa, 2023); asimismo, esta institución viene apostando por la transformación digital, con el único fin de minimizar la lentitud de los procesos judiciales y que estos a su vez sean mucho más transparentes y seguros; motivo por el cual, el presidente del PJ dispuso la aprobación del plan anual de actividades a fin de continuar con la implementación del expediente electrónico-EJE para el periodo 2023 (PJ, 2023). Con la implementación del EJE en todas las dependencias del Poder Judicial, se fortalecerá la eficiencia, transparencia y celeridad del aparato judicial.

De acuerdo a la realidad determinada, el problema general es: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la gestión de la calidad en la Corte Superior

de Justicia de Amazonas-2023?; y como problemas específicos tenemos: ¿Cuál es el nivel del gobierno digital? ¿Cuál es el nivel de la gestión de la calidad? ¿Cuál es la relación existente entre las dimensiones del gobierno digital y la variable gestión de la calidad?

Esta investigación es conveniente; porque con ello, se corroboró que el gobierno digital en la institución, generó un cambio estructural positivo, el cual permitió a todos los usuarios tener acceso oportuno a sus expedientes, trámites más rápidos, garantizando la transparencia en sus casos; en cuanto, a su relevancia social, este estudio ha permitido, que la población de la región de Amazonas mire con otros ojos a este poder del Estado, volviendo a confiar en su celeridad, integridad y transparencia, revirtiendo esa mala imagen que habían generado frente a la ciudadanía. Por su parte, el valor teórico, está en generar conocimiento sobre gobierno digital y en dar a conocer cómo influye este en la institución de estudio; asimismo, su implicancia práctica, ayudó a la solución de los problemas de la institución y es que el gobierno digital permitió una mayor eficiencia y transparencia en las atenciones ciudadanas; por último, su utilidad metodológica, está en que se presentan nuevos contextos enmarcados al gobierno digital y su importancia en la administración de justicia y que además, esto sea la base para nuevas investigaciones.

El objetivo general se estableció como: Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023; mientras que, como objetivos específicos tenemos: Establecer el nivel del gobierno digital. Conocer el nivel de la gestión de la calidad. Determinar la relación existente entre las dimensiones del gobierno digital y la variable gestión de la calidad.

La hipótesis general se determinó como: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023; en cuanto, a las hipótesis específicas tenemos: El nivel del gobierno digital es alto, el nivel de la gestión de la calidad es alta. Existe relación entre las dimensiones del gobierno digital y la variable gestión de la calidad.

II. MARCO TEÓRICO

En este estudio, se citan investigaciones afines con el tema, con colaboraciones de diversos autores, que han publicado sus estudios en revistas, tesis o artículos en diferentes idiomas, las cuales se detallan a continuación:

Vladimirovich & Sergeevich (2022), Yavuz et al. (2022) y Yu & Xia (2021) opinaron que el gobierno digital, viene revolucionando el sector justicia en el mundo, haciendo que esta llegue a los lugares más recónditos de un país; el objetivo de la justicia digital, es brindar mayor celeridad en los procesos judiciales, que sea más abierto a la sociedad, y que los gastos se reduzcan en beneficio del ciudadano; en tanto, países como China, su Tribunal Popular Supremo, ha incorporado desde el 2016 un sistema de gestión de juicios, que ha permitido que todas sus sedes judiciales estén interconectadas y en línea, ofreciendo con ello mayor transparencia en sus procesos y que su flujo de información mejore entre los tribunales chinos. La justicia digital, ha traído consigo muchas mejoras a este sector, cada día más accesible, transparente y célere, donde los mayores beneficiados son los litigantes.

Por su parte, Ramakrishnan et al. (2022), Seepma et al. (2020) y Wang (2020) mencionaron, que el gobierno digital no sólo debe mirarse desde un punto de vista tecnológico; sino también, desde lo psicológico que este acarrea entre los funcionarios públicos y la ciudadanía; en la actualidad, muchos países tienen como objetivo mejorar la justicia con el uso de las TIC; sin embargo, este sería más efectiva si se implementa en toda la cadena de suministros del sector justicia (Poder Judicial, Fiscalía y Policía) interoperando y compartiendo información entre ellos; de esta manera, China viene revolucionando la justicia con el uso de las TICs, haciendo que el 73% de los casos civiles presenten su ofrecimiento de pruebas de manera electrónica, que los programas de inteligencia artificial-IA apoyen a los magistrados en la resolución de sus casos (el país con más patentes de desarrollo de software de IA legal en el mundo, es China con un 51%) y que sus audiencias se lleven a cabo en la WEB. La justicia ha encontrado su aliado perfecto para revertir sus problemas con el tema de transparencia jurídica, celeridad procesal, excesiva carga procesal. Con las TIC

en sus diferentes plataformas hace que la administración de justicia mejore sustancialmente.

Los autores Tejada (2020), Matallana (2020), Almanza & Zúñiga (2020), Rodríguez et al. (2022), Guerrero (2022) y Bocanegra (2021), determinaron que las TIC contribuyen de manera positiva en la gestión de la justicia peruana, generando mayor celeridad y transparencia; sin embargo, este sería más eficiente si existiera una justicia en red que involucre a todas las instituciones que administran justicia; en tanto, el sistema implementado en la Corte de Tacna, fue de mucha utilidad, mejorando la producción judicial a través de sentencias y autos finales incrementándose en 165 casos en el año 2019 en relación al 2018 y reduciendo en un 3% el tiempo durante la etapa de calificación; en este mismo contexto, demostraron que las notificaciones electrónicas y el control biométrico generaron cambios notables en esta institución. Las TIC, por si solas generan valor importante en el sector justicia; sin embargo, si los sistemas son pensados a nivel interinstitucional, la historia del sistema de justicia peruano tendrá un antes y un después, dado a que, si se logra interactuar entre instituciones, esto será más eficiente.

Entre las teorías relacionadas al gobierno digital tenemos: a la teoría de los recursos y las capacidades de Penrose (1959) y Barney (1991), la teoría de la creación del conocimiento organizacional de Nonaka y Takeuchi (1995), y la teoría del proceso de la información de Pounds (1969); Daft y Weick (1984) y Daft y Lengel (1986); estas tres teorías están vinculadas y hacen referencia a la gestión del conocimiento, donde afirman que las instituciones no son iguales en cuanto a sus fortalezas y recursos que estas tienen, que se debe hacer un análisis al interior de la entidad y centrarse en lo que tienen y así garantizar el performance de su rendimiento; asimismo, cada institución debería generar, crear y transferir nuevo conocimiento para luego socializarlo al interno e integrar el conocimiento con la tecnología; y por último, todas las organizaciones son consideradas como sistemas que procesan información y las TIC ayudan tanto a incrementarlas o a minimizarlas (Villasana et al., 2021). Esto respalda la idea de que el éxito del gobierno digital depende en gran medida de las teorías

relacionadas a la gestión del conocimiento, donde este ofrece una ventaja competitiva frente al resto.

En cuanto al gobierno digital, se establece que el despliegue de las TIC y los sistemas digitales en los estados e instituciones, permitirá mejorar, considerablemente, su desarrollo, ofreciendo servicios eficientes, transparentes, minimizando tiempos; así mismo, la implementación del gobierno digital debe ejecutarse desde las dimensiones externa, interna, relacional y de promoción; ya que los indicadores que cubren estas dimensiones nos permitirán conocer el grado de implementación y el nivel de desarrollo de la institución; asimismo, el gobierno digital, genera cambios estructurales en la entidad, permitiéndole gestionar, planificar y ejecutar sus actividades de manera más eficiente y efectiva; de esta manera, las etapas de diseño e implementación del gobierno digital nunca serán neutrales; razón por la cual, aunque existe un desarrollo de la tecnología a partir de los principios racionales, su utilidad dependerá de la exigencia de los interesados (Navarro et al., 2022; Churampi - Cangalaya et al., 2023; Scholl, 2021; Puron-Cld et al., 2022; Binimelis-Espinoza, 2017). Cuando hablamos de gobierno digital, nos referimos a que se tiene que hacer uso importante de las herramientas digitales en las entidades estatales, para generar mayor valoración pública y así lograr gobiernos eficientes y eficaces, en beneficio del ciudadano.

En esta era digital, las estructuras organizativas burocráticas están siendo eliminadas y reemplazadas por iniciativas de gobierno digital, el uso de las TIC ha permitido reducir los gastos administrativos y aumentar la eficacia en los servicios públicos; con la transformación digital se puede proporcionar información y servicios a los ciudadanos en cualquier momento, desde cualquier lugar y en cualquier plataforma o dispositivo, aprovechando los servicios digitales; entre algunos ejemplos de servicios digitales tenemos, certificados de nacimiento y matrimonio, entrega de permisos y licencias, entre otros; de esta manera, los gobiernos podrán divulgar toda la información en sus sitios web y con ello los ciudadanos tendrán acceso y conocerán cómo se gasta el dinero público, lo que también es beneficioso para combatir la corrupción (Karinda et al., 2023; Rodríguez-Breijo et al., 2021; Baharuddin et al., 2022). En

esta nueva era, lo digital tiene que prevalecer sobre lo tradicional, con ello el futuro de los gobiernos está asegurado y la relación con la población será más amigable.

El gobierno digital, ha despejado el camino para que los gobiernos reaccionen con éxito a las solicitudes de transparencia administrativa de los ciudadanos y a la implementación de sistemas de gobierno electrónico, con estas herramientas aumentarán la eficiencia, la productividad, la democracia y la transparencia del gobierno; de esta manera, los servicios públicos que ofrecen los gobiernos con datos abiertos, han surgido como una nueva tendencia en la sociedad, y es ampliamente reconocido que no solo acelera el desarrollo de la tecnología digital, sino que también impulsa significativamente el crecimiento económico y contribuye al progreso económico a largo plazo; por lo tanto, la calidad del gobierno electrónico podría indicar la elevada satisfacción de los empleados (Lee et al., 2018; Jacob et al., 2019; Iglesias-Antelo et al., 2021). Se considera al gobierno digital, como un recurso estratégico del uso de las TIC, que tienen influencia y está relacionado con la transparencia y la reputación de cualquier gobierno.

El gobierno digital, definido como el uso de la innovación tecnológica para el gobierno, tiene como objetivo agilizar todas las tareas gubernamentales relacionadas con el servicio que se brinda a la comunidad y la implementación efectiva de este, dará como resultado un aumento en la responsabilidad pública como resultado de que los gobiernos locales cumplan con sus compromisos con la comunidad; se dice, que el gobierno digital con el tiempo ha venido transformándose y desarrollándose como un modelo digital innovador que responde positivamente a todas las presiones políticas, sociales, económicas; por otro lado, la transformación digital se conceptualiza como un proceso que busca mejorar la relación entre las entidades públicas y las partes interesadas, cambiar la cultura burocrática, a través de cambios importantes en sus propiedades, por medio de la integración de las TIC, la conectividad, las redes y los sistemas informáticos, algunos hacen (Defitri et al., 2020; Eom & Lee, 2022; Vial, 2019; Mergel et al., 2019; Vogl et al., 2020). Si bien la adopción de las TICs es una innovación que tiene el potencial de mejorar la gobernanza; sin

embargo, sin la disponibilidad de infraestructura tecnológica y competencias de recursos humanos, la innovación no se puede ejecutar.

La transformación digital en Latinoamérica, a partir del año 2020 ha tenido un crecimiento acelerado y sin límites; el gobierno como plataforma, es una forma de transformación digital que hace uso de las TIC para reorganizar el trabajo del gobierno en torno a una red de interfaces y componentes de programación de aplicaciones (API) compartidos, estándares abiertos y conjuntos de datos canónicos, para que los servidores públicos, las instituciones y otros puedan ofrecer un mejor servicio con mejores prestaciones al público, de manera más celer, confiable, eficiente y transparente (Valdiviezo et al., 2022; Brown et al., 2017; Cordella & Paletti, 2019; Kim et al., 2021; Stylin et al., 2022). Cuando hablan de gobierno como plataforma significa que está basado en tecnología con servicios y procesos digitales compartidos, en la que su objetivo es hacer un gobierno más flexible, eficiente, transparente, con mejores prestaciones de servicio, al igual que un gobierno digital o abierto.

Entre las dimensiones del gobierno digital se encuentra: la dimensión externa que hace referencia a la conexión entre la ciudadanía y el Estado, con el objetivo de que la población pueda conocer aspectos relacionados con la gestión de la institución; así como, las actividades que se desarrollan y la información que se maneja dentro, permitiendo la transparencia de los datos y confiabilidad de los procedimientos; esta dimensión abarca aspectos relevantes como el uso de medios de información y medios digitales a través de los sistemas de información y los sitios web para difundir las actividades y procesos, el nivel de interacción entre el uso de la tecnología en una organización y el excelente servicio otorgado a los beneficiarios con el uso de las TIC, donde a través de la triangulación de estos elementos, el Estado puede identificar el nivel de relación con el entorno de la entidad (Rincón & Vergara, 2017; Burneo & Carrión, 2019). Este punto básicamente hace referencia, al servicio que brinda una organización y a la interacción que existe entre los pobladores, la entidad y gobierno, donde los medios de comunicación e información se dan a través de páginas web, correos, foros, chats, entre otros.

La dimensión interna: Su objetivo es la reestructuración y rediseño de los procesos organizacionales y operativos, lo que permitirá la búsqueda de la modernización y la eficiencia; el uso de las TIC en los distintos procedimientos de la entidad permitirá el cambio dentro de las organizaciones, posibilitando brindar una respuesta oportuna a los diferentes requerimientos de los trabajadores, usuarios y componentes de la gestión administrativa (Rincón & Vergara, 2017). Las TIC por si solas no generan un cambio en la organización, esto se trata de que el personal se adapte en el uso de TIC con la finalidad de desarrollar adecuadamente sus actividades en los procesos internos de la organización.

La dimensión relacional: considera el uso de las TIC para facilitar las relaciones con otras entidades, ya sean públicas o privadas, considerándolas como principales, con las que mantiene un contacto más constante e intenso, esta dimensión también incluye la transparencia de la información a través de medios digitales, el incremento del servicio mediante el uso de plataformas virtuales que permiten una interacción rápida y oportuna, y a la mejora constante del uso de los procesos de los sistemas integrados para que las organizaciones logren decidir de forma oportuna (Rincón & Vergara, 2017). Esta dimensión dentro del gobierno digital, es una de la más relevantes, ya que tiene un carácter esencialmente intra e interorganizativa, que actualmente dentro del mundo de las TIC lo conocemos como interoperabilidad; de manera tal, que la comunicación se hace más fluida y eficiente.

La dimensión promoción: tiene como objetivo promover el gobierno desde el uso de las TIC, mediante la sensibilización de elementos de carácter cultural y social, posibilitando que tanto las entidades como la población utilicen elementos vitales para recopilar información relacionada con sus necesidades (Rincón & Vergara, 2017). Esta dimensión busca el crecimiento cultural (que permita que se adecúen a los nuevos retos que generan las TIC), equipamiento e infraestructura (que apoyen al acceso a la información), el objetivo de este crecimiento en diversos aspectos es saber dónde buscar información y como transformarla en conocimiento.

Con respecto, a las teorías a fines con la gestión de la calidad tenemos: teoría de la calidad total de Edwards Deming (1950), teoría de la trilogía de Juran de Joseph M. Jurán (1954) y la teoría de la calidad de Kauro Ishikawa (1939); quienes afirmaron que la calidad dentro de una organización es una cadena de controversias que te lleva a mejorar continuamente y así satisfacer al cliente entregando un buen producto o servicio a un menor costo, y esto se logra planificando, desarrollando, verificando y actuando; mientras que para Juran la calidad total lo reduce en tres fases: la planificación, el control y la mejora (Chacon & Rugel, 2018).

En cuanto a la gestión de la calidad; se entiende que es un componente transcendental de la estrategia organizacional, y la mejora de la calidad es una variable estratégica utilizada en la competencia empresarial internacional; sin duda, que la innovación y la calidad están claramente interrelacionadas; en la era del desarrollo de la tecnología y de la globalización, la gestión de la calidad constituye un factor muy importante para lograr una ventaja potencial en la gestión de instituciones con una concentración en la excelencia; en consecuencia, los enfoques de excelencia tienen sus raíces en la gestión de la calidad total (GCT), la cual se considera como un proceso de gestión en la que todas las fuerzas de trabajo están involucradas para garantizar el desarrollo y el éxito organizacional a largo plazo, este objetivo puede ser posible a través del agrado del usuario (Patmawati et al., 2023; Alhih et al., 2020; Bouranta et al., 2017). Si las organizaciones quieren brindar un servicio de calidad deberán determinar, transmitir y aplicar las mejores prácticas, y está comprobado que esto se puede lograr con la inclusión de las TIC y realizando capacitaciones en todo momento al funcionario público, para que mejore su rendimiento en la organización.

La GCT integra las funciones de una organización en forma total, es una filosofía construida sobre la base de los conceptos de calidad, trabajo en equipo, productividad y satisfacción del usuarios; la GCT es una herramienta o enfoque de gestión para incrementar la calidad de los procesos, servicios, productos y el rendimiento de los empleados en todos los niveles y en diversos entornos, su aplicación dentro del sector salud por ejemplo se refleja en mejorar

la calidad de sus servicios, por ende, aumenta la satisfacción del paciente; de esta manera, permite a los hospitales reconocer y comprender los errores médicos; entre las prácticas de CGT se compromete la alta dirección, los empleados, la capacitación, la calidad del proveedor, todos estos ayudarán a crear servicios que mejoren el rendimiento y la productividad; es por ello, que la importancia de CGT en el sector salud radica en mejorar la gestión hospitalaria, organizar de manera efectiva, fortalecer el compromiso administrativo, fomentar la participación entre la gerencia y sus empleados, en las mejoras a implementar en cuanto a la atención médica otorgado a los pacientes (Huda y Azar, 2019; Permana et al., 2021; Othman, 2020; Algunmeeyn, 2019; Othman, 2020; Nguyen y Nagase, 2019; Mbatha y Garad, 2022; Alshourah, 2021; Hussain et al., 2023). La gestión de la calidad, es un indicador clave para medir la producción de una institución y el reto de cada entidad es ofrecer un excelente servicio a la comunidad; sin embargo, esto aún es deficiente, dado a que no ve esto como una prioridad.

En la actualidad, ya se habla de calidad 4.0, este término apareció por primera vez como resultado de la integración de las características de la industria 4.0 con las prácticas tradicionales, este término tiene otro enfoque para definir la calidad ya que se trata de una evolución de la gestión de la calidad, el cual asume tres fases de evolución anteriores para la calidad; la industria 4.0, se produjo como resultado del avance tecnológico, el internet y la computadora en los sistemas industriales, proporcionando un flujo de información en tiempo real y una alta automatización entre la cadena de valor (Enke et al., 2017; Nyendick, 2017; Sader et al., 2021). La calidad 4.0 es una evolución y revolución de lo antes denominado *gestión de la calidad*, en esta nueva era digital, la calidad hace uso de la tecnología de la industria 4.0, donde ya incluyen los medios digitales, internet de las cosas, redes, y la nube para intercambiar información en línea.

La calidad 4.0, se define como la integración y sincronización en tiempo real de los datos relacionados de los procesos y actividades de fabricación, este nuevo enfoque que apareció con la industria 4.0, redujo el costo de la calidad, incluidos los costos de muestreo e inspección, mejoró el rendimiento al monitorear los

proceso y los productos; asimismo, la industria 4.0 mejoró las actividades de toma de decisiones relacionadas con la calidad, respaldadas por el flujo instantáneo de datos, que respaldó los procesos de tomas de decisiones fácticas; además, el impacto de la industria 4.0 en los negocios resultó en una cadena de valor receptiva e integrada, que mejoró la calidad de todas las operaciones, desde los proveedores hasta los clientes (Gunasekaran et al., 2019; Schönreiter, 2017). Con este nuevo concepto, la calidad de la cadena de valor no termina cuando el producto o servicio se envía o se entrega al cliente, sino más bien, se incluye la retroalimentación del usuario o consumidor; por ende, el conocimiento que este genera es más amplio y su impacto es más agresivo.

La gestión de la calidad tiene como dimensiones: seguridad jurídica que ha sido descrita como una premisa en la que las personas tienen la certeza de que están protegidos y sujetas a la ley, es una promesa esencial del estado de derecho, a su vez, este es una exigencia para que un sistema de justicia garantice la previsibilidad jurídica, esta capacidad de previsión de la ley permite a los ciudadanos asegurarse de que su comportamiento se ajuste a los requisitos de la ley (Cotter, 2022). La seguridad jurídica, exige que el efecto de la legislación debe ser claro y previsible para quienes están sujetos a ella, en términos coloquiales, este es un derecho que tiene todo ciudadano, en la que la persona y sus bienes están asegurados por el estado.

La transparencia: dentro del sistema de justicia es importante porque forma parte del nuevo paradigma para construir una buena gobernanza, el esfuerzo en la transparencia de información es un punto positivo y con ello se va a cumplir el objetivo de independencia del Poder Judicial; asimismo, la transparencia, en el nuevo modelo de audiencia pública y con el uso de una moderna tecnología de información que se establecen como requisitos importantes en la gobernanza moderna (Putriyanti, 2017). La transparencia es inversamente proporcional a la corrupción, este es un hito determinante para cuantificar la eficacia de todas las instituciones públicas y sus gobiernos; asimismo, se sabe que, si se usa la tecnología como herramienta para

implementar el gobierno digital, esto se reducirá drásticamente, debido a que todos los actos judiciales serán publicados en línea.

La justicia célere: algunos autores expresan que se conoce como justicia rápida o juicio rápido; el concepto de justicia rápida se refiere a la rápida resolución de un caso y esto hace que el sistema judicial sea más eficaz y valioso; asimismo, la ley de justicia rápida introducida por el Tribunal Supremo es un concepto que viene en la Declaración de Derechos de 1776; es así que, se establece la justicia célere cuando se incluye la tecnología en el sistema judicial, el cual mejora la calidad del trabajo y también reducen los errores, dado que con la aplicación del sistema judicial electrónico hace que el sistema de justicia sea más seguro y reduce el problema del tiempo (Sundaray and Sharma, 2023; Susanto, 2020; Putra, 2020; Latifiani et al., 2020; Johnson, 2019; de Sousa et al., 2022). Con una justicia célere, los mayores beneficiados serán los ciudadanos litigantes, y para cumplir este objetivo, se debe hacer uso de las TIC; dentro del Poder Judicial del Perú, esto se viene logrando con el desarrollo del expediente judicial electrónico, la mesa de partes virtual y el sistema de notificaciones electrónicas.

En relación al talento humano: la percepción de los servidores públicos sobre la sistema judicial puede afectar el compromiso, y pueden influir en la producción tanto de la organización como de los funcionarios públicos; por otro lado, la mala praxis de marginar a los empleados y conducir a su desvinculación, podrían también generar resultados negativos en el compromiso de estos; asimismo, la gestión del talento dentro de la institución, es considerada como una de sus principales funciones que buscan atraer personas capaces, capacitadas y conocedoras, incorporarlas en la fuerza laboral de la organización, desarrollar sus habilidades y capacidades según la necesidad de la organización y retener a los empleados de alto rendimiento en la organización (O'Connor & Crowley-Henry, 2019; San, 2023). El talento humano, es crucial en toda organización, pero para que este genere valor e influya en el rendimiento de la entidad, el reclutamiento del recurso humano se debe realizar de una forma responsable, con transparencia y teniendo en cuenta la meritocracia del trabajador.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de estudio:

Básica, tomando como referencia la literatura del Concytec (2018); por otro lado, la investigación básica según la Fundación Nacional de Ciencias, es un estudio que se da de forma sistemática, con el objetivo de adquirir un nuevo conocimiento (Cao et al., 2023).

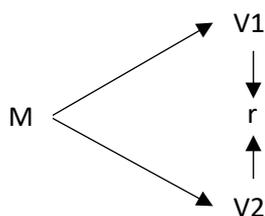
3.1.2 Diseño de investigación:

Es de nivel descriptivo, no experimental, correlacional y transversal; la investigación no experimental tiene por característica ser multifacética; es correlacional cuando su principal objetivo es explorar posibles relaciones (exploratoria) o cuando busca ayudar a realizar anticipaciones de resultados (predictiva); y por último, la investigación descriptiva se caracteriza por ser simple, realizar comparaciones, encuestas, revisar retrospectiva de gráficos (Kotronoulas & Papadopoulou, 2023).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:

Figura 1

Diseño de investigación



Dónde:

M = Muestra

V1= Gobierno digital

V2= Gestión de la calidad

r = Relación

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital

Variable 2: Gestión de la calidad

La matriz está publicada en el anexo 01.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población: Comprende el total de individuos que tienen en común ciertas características que son para el interés del estudio (Castro, 2019); para el presente estudio, lo conformaron 286 colaboradores.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión: se incluyeron a los colaboradores de todas las sedes y sub sedes de la institución, trabajadores administrativos y jurisdiccionales, y aquellos que se encuentren en planilla bajo el régimen D.L 728 y D.L 1057.

Criterios de exclusión: se excluyó al cuerpo de magistrados, aquellos trabajadores que no se encuentren en planilla; y al personal que está realizando trabajo remoto.

3.3.2 Muestra: es conocida como una parte del conjunto que conforma la población de estudio (Hernández & Carpio, 2019); y el tamaño de una muestra resulta fundamental, ya que con ello se comprueba la hipótesis, la factibilidad del mismo y a tener un presupuesto más ajustado (Quispe et al., 2020). La muestra lo conformaron 164 trabajadores (Ver anexo 8).

3.3.3 Muestreo: refleja una interacción entre la población y la muestra (Cash et al., 2022); y se divide en dos enfoques: probabilístico y no probabilísticos (Hernández & Carpio, 2019); y este último, se fragmenta en muestreo intencional y por conveniencia (Farrugia, 2019). En este estudio se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple.

3.3.4 Unidad de Análisis: un trabajador de la Corte Superior de Justicia de Amazonas (Hernández & Carpio, 2019).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La recopilación de datos, es un proceso necesario en los estudios científicos para poder obtener resultados precisos y de valor; es decir, el objetivo es obtener datos para transformarlos en información determinante y así poder dar respuesta a las preguntas de investigación (Hernández y Duana, 2020); en esta investigación se usó la encuesta.

Instrumentos

El cuestionario es una relación de interrogantes que permite medir una o más variables con preguntas que pueden ser cerradas o abiertas y se puede realizar por medio de llamadas telefónicas, documentos escritos, internet, entre otros (Sánchez, 2022). Ambos instrumentos fueron diseñados por el investigador (Ver anexo 3).

Validez

Es una preocupación de interés para cualquier desarrollo de escala, para su evaluación y su posible reutilización (Mellinger y Hanson, 2021); la validez de los instrumentos de este estudio fueron evaluados por cinco (5) expertos, las mismas que fueron cuantificados a través del *coeficiente del V de Ayken*, obteniendo como resultado: 0.99 o 99% para el instrumento de gobierno digital y 1 o 100% para la gestión de calidad; es decir, fueron admitidos para su desarrollo (Ver anexo 5 y 6).

Confiabilidad

Se refiere a la coherencia de las puntuaciones cuando se miden repetida e independientemente a la misma persona o fenómeno en las mismas circunstancias (Graham et al., 2021); la herramienta que se usó para medir la consistencia de los instrumentos, fue el *Alfa de Cronbach*, cuyos valores de fiabilidad para el gobierno digital fue de 0.89 y para la gestión de la calidad fue de 0.86; es decir, la fiabilidad fue buena para ambos (Ver anexo 7).

3.5 Procedimientos

Una vez obtenido la aprobación respectiva por parte de la institución, se procedió a realizar la encuesta de manera virtual, el cual fue socializado a través de las redes y del correo de los trabajadores de esta entidad, quienes previa autorización y conocimiento informado llenaron dichos cuestionarios; la valorización de los resultados de las encuestas se interpretó de acuerdo a los baremos que están detallados en el anexo 10. Para las preguntas de cada uno de los cuestionarios, se preparó un rango de evaluación en tres (3) niveles: bajo, medio y alto, considerando una puntuación mínima y máxima de 20 y 100 respectivamente por cada encuestado con la aplicación de la escala Likert.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recolectados se organizaron en el Excel 2019 y procesados en el SPSS V.27 y los métodos que se usaron en este estudio fueron el estadístico, analítico, sintético, deductivo e inductivo, los cuales han facilitado el análisis, la interpretación y la descripción de los datos obtenidos del procesamiento estadístico, los cuales han sido presentados mediante tablas, con la finalidad de arribar a conclusiones precisas que ayudarán a lograr los objetivos del presente estudio; asimismo, estos han permitido contrastar las hipótesis propuestas.

3.7 Aspectos éticos

Se refieren a las propuestas de investigación establecidas en función a la ética y moral profesional de cada investigador; por lo cual, en este estudio científico se respetó las bases de investigación dadas por la Universidad César Vallejo establecidas en su código de ética, esto con la finalidad de dar a la comunidad científica un estudio en base a la originalidad, formalidad y veracidad (código de ética - UCV, 2020); así mismo, se consideró los cuatro cimientos éticos de un estudio (caridad, no dañar, autonomía y justicia); por otro lado, se respetó las normas APA 7.^a edición para citar y referenciar autores e investigaciones respetando su originalidad; así mismo, la confiabilidad del levantamiento de información, preservando la integridad de los datos y el consentimiento informado para la recolección de estos datos.

IV. RESULTADOS

A continuación, en el presente apartado se demostrará en base al enfoque cuantitativo, los resultados descriptivos e inferenciales, a efecto de responder al objeto del presente estudio.

Tabla 1

Nivel del gobierno digital

Niveles	Externa		Promoción		Interna		Relacional		Gobierno digital	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	,0	5	3,0	4	2,4	1	,6	0	,0
Medio	24	14,6	44	26,8	50	30,5	50	30,5	37	22,6
Alto	140	85,4	115	70,1	110	67,1	113	68,9	127	77,4
Total	164	100,0	164	100,0	164	100,0	164	100,0	164	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la Corte Superior de Justicia de Amazonas

Interpretación

Nota 1. Respecto de la dimensión externa, se evidencia que aproximadamente nueve de cada 10 encuestados, considera que esta se realiza de manera eficiente; sin embargo, la entidad tiene una deficiencia en los trámites que ofrece mediante los sistemas informáticos implementados, donde estos siguen siendo complejos y burocráticos (28%). En efecto, los sistemas que se despliegan en esta entidad carecen de un entorno amigable frente al usuario y si bien es cierto, los trámites han reducido sus tiempos, pero estos siguen siendo un tanto engorrosos.

Nota 2. En relación a la dimensión promoción, se constata que siete de cada 10 encuestados estima que se lleva a cabo de la mejor manera; sin embargo, la institución a la fecha no cuenta con una infraestructura adecuada para implementar de manera eficiente el gobierno digital (15.9%). Esto es completamente cierto, este poder del estado viene implementando varios sistemas digitales, pero muchas veces no cuentan con una base tecnológica sólida que respalde las TIC y estas sean más efectivas; este inconveniente la

entidad la considera como algo leve, pero desde el punto de visto técnico, este problema en el largo plazo se puede convertir en un tema serio de prioridad alta.

Nota 3. En la dimensión interna, visualizamos que casi siete de cada 10 encuestados creen que se realiza de forma correcta; sin embargo, se evidenció una pequeña deficiencia en el proceso de adaptación a las TIC en la institución donde fue un poco lento (7.3%). Al implementar sistemas informáticos con procedimiento complejos donde se administra justicia, definitivamente que será complicada la adaptación para algunos; es por ello, que la institución debe elaborar un plan de capacitación, para que estos cambios no afecten a la productividad de la organización.

Nota 4. Con respecto a la dimensión relacional, se advierte que casi siete de cada 10 encuestados piensan que se realiza de manera efectiva; sin embargo, la entidad debe considerar el despliegue de un aplicativo en línea para que otras instituciones externas al Poder Judicial tengan acceso a la información de antecedentes penales (23.2%). Si bien es cierto la institución cuenta en su portal WEB para que cualquier ciudadano puede sacar su reporte de antecedentes penales; sin embargo, por temas confidenciales la entidad aún no descentraliza esta funcionalidad, que sería importante al menos compartirla con aquellas instituciones que conforman el aparato de justicia; llámese, Ministerio Público, Defensoría del Pueblo, Policía, entre otros.

Nota 5. De acuerdo con la tabla 1, observamos que el 77.4%; es decir, casi ocho de cada 10 trabajadores que fueron encuestados, señalaron que el gobierno digital se viene trabajando eficientemente; por otro lado, el 22.6% considera que la institución debe mejorar algunas deficiencias que ya fueron expuestas en las notas anteriores; entre los más resaltantes tenemos que la entidad debe reformular sus procedimientos y la tramitación que se brinda a través de las herramientas virtuales que de tal manera que dejen de ser engorrosos; asimismo, deberá implementar una plataforma web que permita el acceso a instituciones externas al Poder Judicial, para obtener información de antecedentes penales.

Tabla 2*Nivel de la gestión de la calidad*

Niveles	Seguridad jurídica		Justicia célere		Transparencia		Talento humano		Gestión de la calidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	2	1,2	4	2,4	3	1,8	3	1,8	0	,0
Medio	54	32,9	118	72,0	44	26,8	33	20,1	50	30,5
Alto	108	65,9	42	25,6	117	71,3	128	78,0	114	69,5
Total	164	100,0	164	100,0	164	100,0	164	100,0	164	100,0

Fuente: Cuestionario realizado a los colaboradores de la institución

Interpretación

De acuerdo con la tabla 2, aproximadamente siete de cada 10 encuestados señalaron que la gestión de la calidad se desarrolla eficientemente; mientras que el 30.5% manifestaron algunos aspectos a mejorar por parte de la institución, entre las más relevantes tenemos: En relación a la seguridad jurídica, encontramos que hay incertidumbre al momento de resolver los conflictos judiciales (23.2%); en la dimensión justicia célere, manifiestan que se tiene que prestar atención: al trámite lento que se da a los expedientes judiciales (36.6%), a la descoordinación que existe entre los servidores administrativos y jurisdiccionales que termina afectando la celeridad procesal (25.6%) y a la ineficaz gestión de sus procedimientos que hace que el tiempo de espera de la justicia se prolongue (20.7%); en transparencia, los encuestados consideran que la institución en su gestión actual no se preocupa en la publicación del sentido de las decisiones judiciales en forma oportuna (9.1%); y por último, el mayor déficit en relación al talento humano, es que el personal no se siente satisfecho con el reconocimiento que se le otorga por la labor desarrollada (20.1%). Los problemas que afectan a esta institución son conocidos por toda la ciudadanía y este estudio, ha corroborado científicamente que, si existe subjetividad al interpretar las normas jurídicas al momento de resolver un caso, que, si existe retraso con los expedientes, y que el personal no se siente comprometido con la gestión porque no se siente a gusto con el reconocimiento que la institución les da.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones del gobierno digital y la variable gestión de la calidad

Coeficiente	Variable	Dimensiones	Ítems	V2 Gestión de la calidad
Rho de Spearman	V1 Gobierno digital	D1 Externa	Coef. de correl.	,396**
			Sig. (bilat.)	,000
			N	164
		D2 Promoción	Coef. de correl.	,647**
			Sig. (bilat.)	,000
			N	164
		D3 Interna	Coef. de correl.	,630**
			Sig. (bilat.)	,000
			N	164
		D4 Relacional	Coef. de correl.	,564**
			Sig. (bilat.)	,000
			N	164

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

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

Interpretación

Nota 1. Según la tabla 3, queda establecido fehacientemente que la dimensión externa, tiene relación significativa con la gestión de la calidad; con un grado de correlación positiva moderada $r = 0,396$.

Nota 2. Respecto de la dimensión de promoción, se ha confirmado que tiene relación significativa con la gestión de la calidad, con un grado de correlación positiva moderada $r = 0,647$.

Nota 3. Respecto de la dimensión interna, de acuerdo a la tabla 3, se ha constatado contundentemente que tiene relación significativa con la gestión de la calidad, con un grado de correlación positiva moderada $r = 0,630$.

Nota 4. Respecto de la dimensión relacional, se ha evidenciado que tiene relación significativa con la gestión de la calidad, con un grado de correlación positiva moderada $r = 0,564$.

Tabla 4*Relación entre el gobierno digital y la gestión de la calidad*

Coeficiente	Variables	Ítems	V1 Gobierno digital	V2 Gestión de la calidad
Rho de Spearman	V1 Gobierno digital	Coef. de correl.	1.000	,682**
		Sig. (bilat.)		,000
		N	164	164
	V2 Gestión de la calidad	Coef. de correl.	,682**	1.000
		Sig. (bilat.)	,000	
		N	164	164

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS

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

Contrastación de la hipótesis:

H₀ = El gobierno digital no se relaciona con la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023.

H₁ = El gobierno digital se relaciona con la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023.

Interpretación

Conforme a lo establecido en la tabla 4, nos revela que la sig. = 0.000 <0.05; por consiguiente, se desestima la hipótesis negativa y se acepta la hipótesis positiva; de modo que, se confirma la existencia de una relación significativa entre el gobierno digital y la gestión de la calidad, con un nivel de correlación moderado $r = 0.682$.

V. DISCUSIÓN

Luego de la presentación de los resultados, en este apartado se detallará el desarrollo de las discusiones, haciendo un análisis desde los objetivos específicos hasta el general, cuyos elementos en este proceso son: objetivos, resultados, antecedentes, teorías, aporte o postura crítica y reflexiva del investigador.

Respecto del objetivo específico 1: Establecer el nivel del gobierno digital. Los resultados descriptivos indican que el nivel de esta variable es alto con un 77.4%; es decir, casi ocho de cada 10 encuestados señalaron que el gobierno digital se viene trabajando eficientemente dentro de esta institución, haciendo un buen uso de las TIC a fin de crear valor público; sin embargo, el 22.6% considera que la institución debe mejorar algunas deficiencias. Estos resultados se relacionan con lo presentado por Rodríguez et al. (2022) quienes concluyeron que el despliegue de un sistema de monitoreo de indicadores como una medida de e-gobierno en la Corte de Tacna, generó un crecimiento en la producción judicial a través de sentencias y autos finales (154 casos más en el año 2019); asimismo se redujo el tiempo de espera durante la etapa de calificación en un 3%; por su parte, Bocanegra (2021), demostró que si bien la implementación de las TIC han establecido un logro y cambio notable dentro del Poder Judicial, aún se puede vislumbrar algunas deficiencias en los mismos, las cuales deben ser corregidas para que se brinde un servicio cada vez más óptimo; y por último Tejada (2020) indicó concretamente como el uso de las TIC contribuyen de manera positiva a la gestión de la justicia peruana y su modernización, haciendo que mejoren sus procesos internos, tal y como lo ha logrado las notificaciones electrónicas, el sistema de audiencia, los lectores biométricos, entre otros; con esto, el sector justicia ha solucionado los problemas más arraigados que exige la población como lo es contar con una justicia equitativa, eficiente, inmediata y económica. De manera que, los resultados expuestos se sostienen en lo descrito por las teorías de la creación del conocimiento organizacional y del proceso de la información, donde se argumenta que cada institución debe generar y transferir nuevo conocimiento y este debe ser compartido al interior de la entidad integrando el conocimiento

con las TIC. En virtud de lo manifestado, queda demostrado que lo digital viene transformando positivamente esta institución; sin embargo, también queda confirmado que aún falta mejorar algunos aspectos relacionados a la complejidad en los trámites que se dan a través de los sistemas digitales implementados, a la falta de gestión para invertir en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica que permita administrar mejor los sistemas digitales que se vienen desplegando y a la carencia de un aplicativo en línea que facilite a otras instituciones del estado a tener acceso a la información de antecedentes penales. Es importante señalar también, el resultado del nivel de sus dimensiones, el cual fue: la dimensión externa es alta 85.4% y medio 14.6%, la única deficiencia encontrada es que los trámites brindados a través de los sistemas implementados en esta institución sean mucho más intuitivos y menos engorrosos; en tanto, la dimensión promoción es alta 70.1%, media 26.8% y baja 3.0%, la única debilidad está en que la institución debe adecuar y fortalecer su infraestructura tecnológica para que la implementación del gobierno digital sea más eficiente; por su lado, la dimensión interna, es alta 67.1%, media 30.5% y baja 2.4%, su punto débil está en que el proceso de adaptación a las TIC dentro de la institución es lento; y en cuanto a la dimensión relacional, es alta 68.9%, medio 30.5% y bajo 0.6%, su punto bajo está en que a la fecha la institución no cuenta con una plataforma WEB que permita a otras entidades incluso aquellas que también administran justicia como el Ministerio Público, Defensoría del Pueblo, Policía y otros, a que tengan acceso a la información de antecedentes penales; por ahora, este tipo de reporte únicamente la entrega el Poder Judicial y todos sus distritos judiciales. Estos resultados son similares a lo expuesto por Guerrero (2022) quien manifestó que el uso de las TIC complementaba los esfuerzos realizados por el Poder Judicial del Perú para mejorar la productividad de los procesos; sin embargo, hay situaciones que tienen que mejorar para no perjudicar esta eficiencia que se ha logrado, como son, la rotación constante de jueces, los actos dilatorios de los abogados litigantes y las huelgas del Poder Judicial; asimismo, Seepma et al. (2020) mencionaron que en la actualidad muchos países tienen como objetivo mejorar la justicia con el uso de las TIC; sin embargo, este sería más efectiva si se implementa en toda la cadena de suministros del sector justicia (Poder Judicial,

Fiscalía y Policía) interoperando y compartiendo información entre ellos; y por último, Ramakrishnan et al. (2022) menciona que calidad del servicio del Gobierno digital no solo va de la mano de lo tecnológico, sino también necesita del bienestar psicológico de los empleado, es decir, minimizar el estrés ocupacional que esta transformación produce. La justicia ha encontrado su complemento perfecto para revertir la mayoría de los problemas que aquejan a esta entidad, sobre todo en el tema de transparencia y celeridad procesal, con la transformación digital hace que la administración de justicia mejore sustancialmente, siempre y cuando los trabajadores de esta institución estén preparados y se adapten rápidamente a estos cambios.

Respecto del objetivo específico 2: Conocer el nivel de la gestión de la calidad. El resultado de los datos procesados indica que el nivel es alto 69.5% y medio 30.5%, lo que significa que casi siete de cada 10 trabajadores que participaron de la encuesta, consideran que la institución desarrolla competentemente esta actividad, mientras que tres de cada 10 encuestados dan a conocer que hay ciertas debilidades que se tienen que fortalecer. Esto guarda relación con lo dicho por Patmawati et al. (2023) quien menciona que cuando la competencia aumenta, la gestión de la calidad es crucial para mantenerse en el mercado y lograr el éxito de una entidad y este resultado se logra teniendo como arma principal a la innovación; mientras que, Alhih et al. (2020) nos dice que en la era de la globalización, el desarrollo de las TIC, la calidad se ha convertido en un factor importante para lograr una ventaja competitiva, dado a que las entidades quieren buscar un crecimiento rentable y un rendimiento sobresaliente (costo-beneficio); y por último, Sader et al. (2021) menciona que los expertos en calidad ya no solo deben centrarse en las experiencias habituales de la calidad, en la que se buscaba únicamente resolver la ineficiencia de un proceso, sino que tienen que saber que la calidad ya ha evolucionado mediante la integración y utilización de las tecnologías, y estas han mejorado la calidad y el rendimiento general de la organización. En consecuencia, todo lo descrito anteriormente, tiene como base a la teoría de la calidad total donde se demostró los altos costos que acarrea una organización cuando no tiene nada planeado para gestionar su calidad; es por ello, que se tiene que planificar, desarrollar,

controlar y actuar para ser competitivos; en esa misma línea, tenemos a la teoría de Ishikawa, quien determinó que primero está la calidad antes que la utilidad, que el cliente o usuario es lo más importante para una entidad y que se debe brindar el mejor servicio al menor costo. Si bien es cierto para los encuestados la institución de estudio está haciendo un buen trabajo en cuanto a la gestión de la calidad, este no debe olvidar que para brindar un servicio de calidad se debe determinar, transmitir y aplicar las mejores prácticas y esto se puede lograr con la inclusión de las TIC y realizando capacitaciones constantes al funcionario público, manteniéndolos incentivados con reconocimiento laboral y así puedan mejorar su rendimiento en la organización, esto a la fecha no lo hacen. Por otro lado, el resultado del nivel de sus dimensiones fue: La dimensión seguridad jurídica es alta 65.9%, media 32.9% y baja 1.2%, la debilidad detectada está en que la interpretación de las normas jurídicas no son muy claras y esto afecta la resolución de las situaciones coexistentes; en cuanto, a Justicia célere, el nivel es medio 72.0%, alto 25.6% y bajo 2.4%, sus puntos débiles de esta dimensión está en el retraso en las publicaciones de las resoluciones judiciales, la falta de coordinación que existe entre el personal administrativo y los jurisdiccionales dentro de la institución, lo cual afecta la celeridad procesal y al no contar con procedimientos claros el tiempo de espera de la justicia se prolonga y perjudica al litigante; en tanto la transparencia, tiene un nivel alto 71.3%, medio 26.8% y bajo 1.8%, su punto a reformar está en que la gestión actual de la institución le preste mayor atención a la publicación oportuna del sentido de las decisiones judiciales que se dan en los órganos jurisdiccionales; y por último, la dimensión talento humano, es alto 78.0%, medio 20.1% y bajo 1.8%, su punto débil está en que la institución no reconoce la labor que desarrolla el personal jurisdiccional y administrativo y esto hace que el trabajador no se siente totalmente comprometido con la gestión y su rendimiento no sea el idóneo. Esto guarda relación con lo expuesto por Cotter (2022) quien manifestó que la seguridad jurídica, es una exigencia para que el aparato de justicia garantice la previsibilidad jurídica, esta capacidad de previsión de la ley permite a los ciudadanos asegurarse de que su comportamiento se ajuste a los requisitos de la ley; por su parte, Putriyanti (2017) indicó que la transparencia, es el nuevo paradigma para construir un gobierno sano y que esto va de la mano con el uso

de las TIC que se establecen como requisitos importantes en la gobernanza moderna; asimismo, Susanto (2020) dijo que la justicia rápida hace que el sistema judicial de sea más efectivo y valioso; y por último, O'Connor & Crowley-Henry (2019) mencionó que la percepción de los servidores públicos sobre la sistema judicial puede afectar el compromiso, y pueden influir en la producción tanto de la organización como de los propios funcionarios y la mala praxis de marginar a los empleados y conducir a su desvinculación sin sustento válido, podrían también generar resultados negativos dentro de la institución por la falta de compromiso de estos. En coordinación con lo expuesto anteriormente, queda demostrado que este poder del estado tiene que ajustar sus normas jurídicas, de tal manera que no exista incertidumbre al momento de que los magistrados resuelvan los casos judiciales y que además la gestión actual de esta institución debe trabajar en equipo y en coordinación con las áreas administrativas y jurisdiccionales para que no afecten la celeridad de los procesos e incentivar a su personal otorgándole reconocimientos por su labor y así mejorar el desempeño de estos y en consecuencia esto mejorará la productividad de la institución.

Respecto del objetivo específico 3: Determinar la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la variable gestión de la calidad. Los datos obtenidos revelan que, si existe relación significativa y su significación bilateral fue en general sig. 0.000 y en cuanto a la correlación todas marcaron que son positivas moderadas: dimensión externa $r=0.396$, promoción $r=0.647$, interna $r= 0.630$ y relacional $r= 0.564$ Es importante señalar al respecto de la importancias de las variables que según Vladimirovich & Sergeevich (2022), Yavuz et al. (2022) y Yu & Xia (2021) opinaron que el gobierno digital, viene revolucionando el sector justicia en el mundo, haciendo que esta llegue a los lugares más recónditos de un país; el objetivo de la justicia digital, es brindar mayor celeridad en los procesos judiciales, que sea más abierto a la sociedad, y que los gastos se reduzcan en beneficio del ciudadano; en tanto, países como China, su Tribunal Popular Supremo, ha incorporado desde el 2016 un sistema de gestión de juicios, que ha permitido que todas sus sedes judiciales estén interconectadas y en línea, ofreciendo con ello mayor transparencia en sus procesos y que su

flujo de información mejore entre los tribunales chinos. La justicia digital, ha traído consigo muchas mejoras a este sector, cada día más accesible al ciudadano, transparente y célere en sus conflictos judiciales, donde los mayores beneficiados son los litigantes.

Respecto del objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión de la calidad. Los resultados nos muestran que la sig. = 0.000 < 0.05; por tanto, se admite la hipótesis positiva, quedando demostrado la existencia de una relación significativa entre estas, cuyo grado de correlación según la escala de Rho de Spearman es correlación positiva moderada $r = 0.682$. Es importante destacar los resultados obtenidos por Yu & Xia (2021) quienes mencionaron que el tribunal de China implementó un sistema de gestión de juicios que conecta todos las sedes de ese país, haciendo que este sector sea más transparente e inteligente; asimismo, Wang (2020) hace énfasis a la implementación del Tribunal Inteligente en China cuyo objetivo fue digitalizar todos los expedientes; generar documentos legales; facilitar la revisión y transferencia de documentos; transcribir automáticamente los juicios; hacer referencia automáticamente a sentencias de casos similares; y por último, Matallana (2020) concluye que la ciber justicia provee de una mayor eficiencia al sector justicia; sin embargo, aún hay puntos que todavía generan discusiones como la red de internet en las zonas alejadas que impiden que la población haga valer sus derechos de forma justa y equitativa ante la ley. En sintonía con lo expuesto, queda evidenciado que la institución de estudio está generando ventajas competitivas importantes frente al resto de entidades públicas que aún son renuentes a la transformación digital, y como consecuencia de ello este poder del estado sigue mejorando la seguridad jurídica, la celeridad procesal y la transparencia judicial de sus procesos; sin embargo, las TIC por sí solas no son suficientes para impulsar la gran modernización del sistema de justicia peruano; es por ello, que la entidad necesita reconocer la labor desarrollada de sus trabajadores para tenerlos incentivados, de tal manera que se sientan respaldados por la gestión actual y así mejoren su rendimiento personal para beneficio de la organización.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Existe relación entre el gobierno digital y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023 con una correlación positiva moderada $r=0.682$, quedando evidenciado que la transformación digital es el mejor aliado para el aparato de justicia, generando con ello un impacto positivo en el servicio que brinda esta institución, mejorando notablemente el tema de transparencia, seguridad jurídica y celeridad procesal.
- 6.2 El nivel del gobierno digital en la institución es alto 77.4% y medio 22.6%; sin embargo, se ha detectado que existen aspectos por mejorar; tales como, los trámites brindados a través de los sistemas implementados son complejos y burocráticos, la institución carece de una infraestructura robusta que permita desplegar eficientemente el gobierno digital y no existe una plataforma que emita reportes de antecedente penales a instituciones externas.
- 6.3 El nivel de la gestión de la calidad es alto 69.5% y medio 30.5%; sin embargo, se evidenciaron deficiencias al momento de interpretar la normativa jurídica, en la lentitud de sus procesos que tienen que ver con la descoordinación entre los equipos administrativos y jurisdiccional y sus procedimientos engorrosos, y por último, el trabajador de la entidad no se siente contento con el reconocimiento que se le otorga por la labor desarrollada.
- 6.4 Existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno digital y la variable gestión de la calidad, todas con una correlación positiva moderada: dimensión externa $r=0.396$, promoción $r=0.647$, interna $r=0.630$ y relacional $r=0.564$; por lo tanto, queda confirmado que una buena gestión del gobierno digital genera un impacto positivo en el servicio de justicia que ofrece esta institución.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 A la presidencia de corte, priorizar y buscar mayor inversión para reestructurar y robustecer la base tecnológica de la entidad; con ello, se garantizará una mejor performance de los sistemas implementados y una mejor calidad en el servicio que ofrece esta institución a la población Amazonense; asimismo, deben oficiar a la gerencia de informática para que sus aplicativos sean desarrollados con un entorno más amigable, de tal forma que facilite la labor del servidor y los trámites del ciudadano.
- 7.2 A la presidencia de la Corte, eleve una propuesta al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, para que realicen mesas de trabajo a nivel nacional, a fin de que revisen, analicen y fortalezcan sus códigos procesales, normas jurídicas y sus procedimientos judiciales, para que después estos sean plasmados y socializados a través de acuerdos plenarios, a fin de que no exista incertidumbre y no se maneje en base a subjetividades al momento de pronunciarse sobre un proceso judicial.
- 7.3 A la presidencia de la Corte, considere en su plan de trabajo, las maratones judiciales, donde todos los órganos jurisdiccionales se comprometan apoyar con la resolución de los conflictos judiciales, a fin de minimizar la carga procesal, otorgando como incentivo a cada uno de los trabajadores que participen de estas jornadas extraordinarias, un certificado de reconocimiento por la labor desempeñada.
- 7.4 A la presidencia de corte, disponga la creación de una comisión de trabajo, contando con la participación de los jefes de las áreas administrativas y los coordinadores de los órganos jurisdiccionales, con la finalidad de que estos puedan trabajar en equipo, a efecto de optimizar la labor administrativa y en consecuencia cumplir con lo señalado en la misión de este poder del Estado, que es administrar justicia con equidad, transparencia y celeridad, a través de sus órganos jurisdiccionales.

REFERENCIAS

- Algunmeeyn, A. A. A. (2019). Exploring staff perspectives of the barriers and facilitators to implementation of total quality management in two Jordanian hospitals (Doctoral dissertation, University of Nottingham). <https://eprints.nottingham.ac.uk/id/eprint/56897>
- Alhih, M., Tambi, A. M. A., & Yusof, Y. (2020). Total Quality Management and Business Excellence. *International journal of academic research in business & social sciences*. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i12/8367>
- Almanza Torres, D. J., & Zúñiga Maldonado, F. (2020). Brecha digital y derechos fundamentales: las nuevas tecnologías en el proceso penal peruano. *Revista Direitos Fundamentais & Amp; Democracia*, 25(2), 259–282. <https://doi.org/10.25192/issn.1982-0496.rdfd.v25i21997>
- Alshourah, S. (2021). Total quality management practices and their effects on the quality performance of Jordanian private hospitals. *Management Science Letters*, 67–76. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.8.029>
- Antonio, San (2023). Talent Management and Development and Labor Relations Assignment Example. *New Assignment Help*. <https://bit.ly/3NZ1w3j>
- Baharuddin, T., Qodir, Z., & Loilatu, M. J. (2022). Government Website Performance during Covid-19: Comparative Study Yogyakarta and South Sulawesi, Indonesia. *Journal of Governance and Public Policy*, 9(2), 109–123. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v9i2.11474>
- Binimelis-Espinoza, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálisis*, 20(3), 448 - 457. <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>
- Bocanegra Risco, T (2021). *Implementación de la política pública de TICS en el Poder Judicial: Notificación electrónica y control biométrico en los años 2013 al 2016*. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17843>

- Bouranta, N., Psomas, EL y Pantouvakis, A. (2017), "Identificación de los determinantes críticos de TQM y su impacto en el desempeño de la empresa: Evidencia de la industria hotelera de Grecia", *The TQM Journal*, vol. 29 núm. 1, págs. 147-166. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2015-0142>
- Brown, A. S., Fishenden, J., Thompson, M. C., & Venters, W. (2017). Appraising the impact and role of platform models and Government as a Platform (GaaP) in UK Government public service reform: Towards a Platform Assessment Framework (PAF). *Government Information Quarterly*, 34(2), 167-182. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.003>
- Burneo, E., & Carrión, D. (2019). *El uso de las TICS en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de gestión pública*. Universidad de Loja - Ecuador. <https://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/10059>
- Cao, Q., Li, Y., & Peng, H. (2023). From university basic research to firm innovation: diffusion mechanism and boundary conditions under a U-shaped relationship. *Technovation*, 123, 102718. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2023.102718>
- Cash, P., Isaksson, O., Maier, A., & Summers, J. D. (2022). Sampling in design research: Eight key considerations. *Design Studies*, 78, 101077. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2021.101077>
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. <https://bit.ly/3rt8tSF>
- Churampi-Cangalaya, R., Inga-Ávila, M., Huamán-Pérez, F., Peña-Rojas, A., Churampi-Cangalaya, J & Ulloa-Ninahuaman, J. (2023). Digital government, institutional development and public higher education. *International Journal of Data and Network Science*, 7(2), 865-872. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.1.002>
- Cioacă, S.-I., Cristache, S.-E., Vuță, M., Marin, E., & Vuță, M. (2020). Assessing the Impact of ICT Sector on Sustainable Development in the European Union:

An Empirical Analysis Using Panel Data. *Sustainability*, 12(2), Article 2.
<https://doi.org/10.3390/su12020592>

Código de ética - UCV. (2020). Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV. Que aprueba la actualización del código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3OinSOC>

Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT. 12. <https://bit.ly/44LSzRS>

Cordella, A., & Paletti, A. (2019). Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101409. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101409>

Cotter, J. (2022). Obstacles to Legal Certainty in the Preliminary Reference Procedure. In *Legal Certainty in the Preliminary Reference Procedure* (pp. 2-11). Edward Elgar Publishers. <https://doi.org/10.4337/9781788979559.00006>

de Sousa, W. G., Fidelis, R. A., de Souza Bermejo, P. H., da Silva Gonçalo, A. G., & de Souza Melo, B. (2022). Artificial intelligence and speedy trial in the judiciary: Myth, reality or need? A case study in the Brazilian Supreme Court (STF). *Government Information Quarterly*, 39(1), 101660. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X21000964o>

Defitri, S. Y., Bahari, A., Handra, H., & Febrianto, R. (2020). Determinant Factors of E-Government Implementation and Public Accountability: Toe Framework Approach. *Public Policy and Administration*, 19(4), 37-51. <https://doi.org/10.13165/VPA-20-19-4-03>

E.M. Magdalena Castro (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos, *Revista Médica Clínica Las Condes*, Volume 30, Issue 1, Pages 50-65, ISSN 0716-8640, <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>

- Eaves, D., & Lombardo, L. (2021). 2020 State of Digital Transformation. *Cambridge, MA: Harvard Kennedy School*. <https://ash.harvard.edu/files/ash/files/2020-state-digital-transformation.pdf>
- Enke, J., Meister, M., Metternich, J., Genne, M., & Brosche, J. (2017). Der weg zur lean quality 4.0. *Zeitschrift für wirtschaftlichen Fabrikbetrieb*, 112(9), 612-615. <https://doi.org/10.3139/104.111782>
- Eom, S., & Lee, J. (2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101690. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101690>
- Farrugia, B. (2019). WASP (Write a Scientific Paper): Sampling in qualitative research. *Early Human Development*, 133, 69–71. <https://doi.org/10.1016/j.earlhumdev.2019.03.016>
- Flor Rodríguez, A., Arambarri, J., & Domingo Soriano, S. (2022). Egobierno: sistema de información para el seguimiento de indicadores y su incidencia en la producción judicial - caso Perú. *Project Design and Management*, 4(1). <https://doi.org/10.35992/pdm.v4i1.980>
- Fountain, J. E. (2019). The Wicked Nature of Digital Transformation: A policy perspective. *Dubai policy review*. <https://doi.org/10.46993/dpr/en005>
- Graham, L. A., Sahay, K., Rizo, C. F., Messing, J. T., & Macy, R. J. (2021). The Validity and Reliability of Available Intimate Partner Homicide and Reassault Risk Assessment Tools: A Systematic Review. *Trauma, Violence, & Abuse*, 22(1), 18–40. <https://doi.org/10.1177/1524838018821952>
- Guerrero Barreto, D. R. (2022). Un sistema de control casero en el Poder Judicial peruano. *Revista Oficial Del Poder Judicial*, 14(17), 119-139. <https://doi.org/10.35292/ropj.v14i17.572>
- Gunasekaran, A., Subramanian, N., & Ngai, W. T. (2019). Quality management in the 21st century enterprises: Research pathway towards Industry 4.0.

International Journal of Production Economics, 207, 125–129.
<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.09.005>

Hernández, C. F. G., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Hernández, S., & Duana, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Huamán Coronel, P. L., & Medina Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: Desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93-105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

Huda, M., & Azar, M. a. S. (2019). Pengaruh total quality management dan keadilan prosedural (Procedural Justice) terhadap kinerja karyawan di pt. Lamongan Gas Lestari Kabupaten Lamongan. *Humanis*, 11(2), 117–127. <https://doi.org/10.52166/humanis.v11i2.2299>

Iglesias-Antelo S, López-López V & Vázquez-Sanmartín A. (2021). Assessing the Influence of Strategic Resources on the Quality of Life in Spanish Cities. *Sustainability*, 13(23):13048. <https://doi.org/10.3390/su132313048>

Jacob, D. W. (2019). Analyzing the Barrier to Open Government Data (OGD) in Indonesia. *International journal of advanced trends in computer science and engineering*, 8(1.3), 136-139. <https://bit.ly/3K1sMx7>

Johnson, G. E. (2019). Adjudicating executive privilege: Federal administrative agencies and deliberative process privilege claims in US District courts. *Law & Society Review*, 53(3), 823-850. <https://doi.org/10.1111/lasr.12419>

Kerras, H., Sánchez-Navarro, J. L., López-Becerra, E. I., & de-Miguel Gómez, M. D. (2020). The Impact of the Gender Digital Divide on Sustainable Development: Comparative Analysis between the European Union and the Maghreb. *Sustainability*, 12(8), Article 8. <https://doi.org/10.3390/su12083347>

- Kim, S., Andersen, K. V., & Lee, J. (2021). Platform Government in the Era of Smart Technology. *Public Administration Review*, 82(2), 362-368. <https://doi.org/10.1111/puar.13422>
- Kotronoulas, G., & Papadopoulou, C. (2023). A Primer to Experimental and Nonexperimental Quantitative Research: The Example Case of Tobacco-Related Mouth Cancer. *Seminars in Oncology Nursing*, 39(2), 151396. <https://doi.org/10.1016/j.soncn.2023.151396>
- Latifiani, D., Widyawati, A., Fibrianti, N., & Ningsih, A. S. (2020). Advocate as law enforcer in the implementation of ecourt. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(4). <https://bit.ly/3Dfifux>
- Lee K, Choi SO, Kim J, Jung M. A (2018). Study on the Factors Affecting Decrease in the Government Corruption and Mediating Effects of the Development of ICT and E-Government—A Cross-Country Analysis. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 4(3):41. <https://doi.org/10.3390/joitmc4030041>
- Lee, J., Kim, B., Park, S., Park, S., & Oh, K. (2018). Proposing a Values-Based Digital Government Model: Toward Expanding Sustainability and Public Participation. *Sustainability*, 10 (9), 3078. MDPI AG. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.3390/su10093078>
- Matallana Ruiz, R. (2020). Desafíos y oportunidades de la justicia digital en el ámbito laboral. *Revista de derecho procesal del trabajo*, 2(2):59-76 <https://doi.org/10.47308/rdpt.v2i2.4>
- Mbatha, W. P., & Garad, A. (2022). Investigating the readiness to implement total quality management in remote hospitals: a case study from saint helena Island. *International Journal for Quality Research*, 16(1), 207–216. <https://doi.org/10.24874/ijqr16.01-14>
- Mellinger, CD y Hanson, TA (2021). Consideraciones metodológicas para la investigación por encuestas: Validez, confiabilidad y análisis cuantitativo.

Lingüística Antverpiensia, *Nueva Serie – Temas en Estudios de Traducción*, 19. <https://doi.org/10.52034/lanstts.v19i0.549>

Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>

Muñoz, J., & Valencia, D. (2021). Caracterización de la brecha digital en comunidades rurales en el marco de los ODS. <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2021/17.01.pdf>

Navarro, L. S. S., Chacón, A. M. G., Panduro, J. A. T., & Becerra, R. Á. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: Revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), Article 100. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>

Nguyen, T. L. H., & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 277–285. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1647378>

Nyendick, M. (2016). Qualität 4.0–IT-Rückgrat für einen fertigungsintegrierten qualitätsmotor. *Zeitschrift für wirtschaftlichen Fabrikbetrieb*, 111(4), 167-168. <https://doi.org/10.3139/104.111506>

OCDE. (2020). Digital Government Index: 2019 results (OECD Public Governance Policy Papers N.o 03; *OECD Public Governance Policy Papers*, Vol. 03). <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>

O'Connor, EP, Crowley-Henry, M. (2019). Exploring the relationship between exclusive talent management, perceived organizational justice, and employee engagement: linking the literature. *J Bus Ethics* 156, 903-917 (2019). <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3543-1>

ONU. (2015). Objetivos y metas de desarrollo sostenible. *Desarrollo Sostenible*. <https://bit.ly/3DldHm8>

- ONU. (2018). ONU llama a superar brechas en el uso de las TIC | Naciones Unidas. United Nations; United Nations. <https://www.un.org/es/desa/wsis10>
- Othman, B. (2020). The Influence of Total Quality Management on Competitive Advantage towards Bank Organizations: Evidence from Erbil/Iraq. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(5), 3427–3439. <https://doi.org/10.37200/ijpr/v24i5/pr202053>
- Patmawati, S., Mertianti Dewi, V. y Asbari, M. (2023). EL Efecto del Aprendizaje a Corto y Largo Plazo en la Gestión de la Calidad y la Innovación. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 2 (1), 21–26. <https://doi.org/10.4444/jisma.v2i1.249>
- PCM. (2022). Perú escala 29 posiciones en el Ranking de Gobierno y Tecnología del Banco Mundial y se ubica en segundo lugar en Latinoamérica y el Caribe. <https://bit.ly/43wrEIN>
- Permana, A., Purba, H. H., & Rizkiyah, N. D. (2021). A systematic literature review of Total Quality Management (TQM) implementation in the organization. *International Journal of Production Management and Engineering*, 9(1), 25. <https://doi.org/10.4995/ijpme.2021.13765>
- PJ-Nota de Prensa. (2023). Presidente del Poder Judicial ratifica compromiso de lucha contra la corrupción. <https://bit.ly/44y0DWE>
- PJ. (2023). Aprueban el “Plan Anual de Actividades de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico (EJE) para el periodo 2023” - RESOLUCION ADMINISTRATIVA-N° 000114-2023-CE-PJ. <https://bit.ly/3Q2V9Ph>
- Presidencia de la República. (2020). Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital-DECRETO DE URGENCIA-N° 006-2020. <https://bit.ly/3Dm9PBz>
- Presidencia de la República. (2021). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el

Sistema Nacional de Transformación Digital-DECRETO SUPREMO-N° 157-2021-PCM. <https://bit.ly/44v6hIW>

Puron-Cld, G., Luna, D., Picazo-Vela, S., Gil-Garcia, J., Sandoval-Almazan, R., & Luna-Reyes, L. (2022). Improving the assessment of digital services in government websites: Evidence from the Mexican State government portals ranking. *Government Information Quarterly*, 39(1), 1 - 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101589>

Putra, D. (2020). A modern judicial system in Indonesia: legal breakthrough of e-court and elegal proceeding. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 9(2), 275-297.] <https://bit.ly/43xrKzU>

Putriyanti, A. (2017). New paradigm of administrative court in modern governance. In International Conference on Law, Governance and Globalization 2017 (ICLGG 2017) (pp. 50-53). *Atlantida Press*. <https://bit.ly/46UX6TR>

Quispe, A. M., Pinto, D. C., Huamán, M. R., Bueno, G. M., & Valle-Campos, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista Del Cuerpo Médico Del HNAAA*. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627>

Ramakrishnan, S., Wong, M. S., Chit, M. M., & Mutum, D. S. (2022). A conceptual model of the relationship between organizational intelligence traits and digital government service quality: The role of occupational stress. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(6), 1429-1452. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2021-0371>

Rincón, E., & Vergara, C. (2017). Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico. <https://doi.org/10.12804/tj9789587388275>

Rodríguez-Breijo V, Simelio N, Molina-Rodríguez-Navas P. Council (2018). Press Offices as Sources of Political Information: Between Journalism for Accountability and Propaganda. *Future Internet*; 13(2):34. <https://doi.org/10.3390/fi13020034>

- Sader, S., Husti, I., & Daróczy, M. (2021). A review of quality 4.0: definitions, features, technologies, applications, and challenges. *Total Quality Management & Business Excellence*, 33(9–10), 1164–1182. <https://doi.org/10.1080/14783363.2021.1944082>
- Sánchez, D. V. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *Tepexi Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 9(17), 38–39. <https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>
- Sandoval-Almazán, R., & Gil-García, JR (2020). Understanding e-justice and open justice through the evaluation of judicial websites: towards a conceptual framework. *Social Science Informatics Journal*, 38 (3), 334-353. <https://doi.org/10.1177/0894439318785957>
- Scholl, H. (2021). The Digital Government Reference Library (DGRL) and its potential formative impact on Digital Government Research (DGR). *Government Information Quarterly*, 38(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101613>
- Schönreiter, I. M. (2016). Significance of Quality 4.0 in Post-Merger Process Harmonization. *Lecture Notes in Business Information Processing*, 123–134. https://doi.org/10.1007/978-3-319-58801-8_11
- Seepma, A.P., de Blok, C. and Van Donk, D.P. (2021), "Designing digital public service supply chains: four country-based cases in criminal justice", *Supply Chain Management*, Vol. 26 No. 3, pp. 418-446. <https://doi.org/10.1108/SCM-03-2019-0111>
- Styrin, E., Mossberger, K., & Zhulin, A. (2021). Government as a platform: Intergovernmental participation for public services in the Russian Federation. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101627. <https://bit.ly/3JZTBK>
- Sundaray, MD and Sharma, B. (2023) Electronic court mission and fast justice in the supreme court. *E- Court Mission and Speedy Justice in Supreme Court*. <https://doi.org/10.31838/ecb/2023.12.si5.081>

- Susanto, S. (2020). E-Court as The Prevention Efforts Against the Indonesia Judicial Corruption. *Yustisia Jurnal Hukum*, 9(1), 116-138. <https://jurnal.uns.ac.id/yustisia/article/view/41127>
- Tejada Arana, A. A. (2021). The Use of Information and Communication Technologies in the Modernization of the Justice Administration System in Peru. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 331., 260–272. <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.147>
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), Article 22. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Valdiviezo, G. T., Alegre, L. R., Ayala, D. M., & Padilla, R. del P. L. (2022). Transformación digital en América Latina: Una revisión sistemática. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), Article 100. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.15>
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161-174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Villasana Arreguín, L. M., Hernández García, P., Ramírez Flores, É., Villasana Arreguín, L. M., Hernández García, P., & Ramírez Flores, É. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18), 53-78. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>
- Vladimir Bilozubenko, Olha Yatchuk, Elżbieta Wolanin, Tetiana Serediuk and Maxim Korneyev (2020). Comparison of the parameters of digital economy

development in the EU countries in the context of bridging the digital divide. *Problems and Prospects in Management*, 18(2), 206-218. [https://doi.org/10.21511/ppm.18\(2\).2020.18](https://doi.org/10.21511/ppm.18(2).2020.18)

Vladimirovich, M., & Sergeevich, E. A. (2022). Alternative dispute resolution in digital government. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution*, 4(7), 119-146. <https://doi.org/10.52028/rbadr.v4i7.8>

Vogl, T. M., Seidelin, C., Ganesh, B., & Bright, J. (2020). Smart Technology and the Emergence of Algorithmic Bureaucracy: Artificial Intelligence in UK Local Authorities. *Public Administration Review*, 80(6), 946-961. <https://doi.org/10.1111/puar.13286>

Wang, H. Z. (2021). China's E-Justice Revolution (SSRN Scholarly Paper N.o 3629963). <https://papers.ssrn.com/abstract=3629963>

Wang, Zhuhao (2021). China's E-Justice Revolution, 105 *Judicature* 36. SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3629963>

Yavuz, N., Karkin, N., Yildiz, M. (2022). E-Justicia: una revisión y una agenda para futuras investigaciones. En: Charalabidis, Y., Flak, LS, Viale Pereira, G. (eds) *Scientific Foundations of Digital Governance and Transformation. Administración Pública y Tecnologías de la Información*, vol 38. *Springer*, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-92945-9_15

Yu, J., & Xia, J. (2021). E-justice evaluation factors: The case of Smart Court of China. *Information Development*, 37(4), 658–670. <https://doi.org/10.1177/0266666920967387>

Zhou, Z., & Gao, F. (2007). E-government and Knowledge Management. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 7(6), 285-289. <https://bit.ly/43vkjsX>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Operacionalización de las dos Variables

Matriz de Operacionalización del Gobierno digital

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno digital	Se define como el uso de las TIC para respaldar las operaciones gubernamentales, mejorando la capacidad de respuesta del gobierno, permitiéndole gestionar, planificar y ejecutar sus actividades de manera eficiente y efectiva (Scholl, 2021, p.2)	El marco operacional de esta variable contó con 4 dimensiones, 16 indicadores y 20 ítems con respuestas politómicas, con escala ordinal de 5 calificaciones, y con una categorización en 3 niveles: bajo (20-47), medio (48-73) y alto (74-100).	Externa	Atención Rápida	Ordinal de Likert (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre
				Uso de las TIC	
				Canales informáticos	
			Promoción	Simplificación administrativa	
				Infraestructura necesaria	
				Acceso a la información	
				Comunicación, difusión o publicidad	
				Uso correcto de las herramientas informáticas.	
			Interna	Reducción de tiempos	
				Rediseños de funciones	
				Tecnología eficiente	
				Proceso de adaptación	
			Relacional	Modernización del Estado peruano	
Agilización de procesos					
Interoperabilidad					
Implementación del expediente judicial electrónico					

Matriz de operacionalización de la gestión de la calidad

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la calidad	Es un enfoque para aumentar la calidad de los productos y servicios, procesos y el rendimiento de los empleados de manera integral. (Permana et al., 2021, p.1).	El marco operacional de esta variable contó con 4 dimensiones, 14 indicadores y 20 ítems con respuestas politómicas, con escala ordinal de 5 calificaciones, y con una categorización en 3 niveles: bajo (20-47), medio (48-73) y alto (74-100).	Seguridad Jurídica	Generación de confianza	Ordinal de Likert (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre
				Mejorar la percepción de la ciudadanía	
				Seguridad jurídica	
			Justicia célere	Resoluciones judiciales oportunas	
				Celeridad procesal.	
				Simplificación del procedimiento	
				Tiempo de espera	
			Transparencia	Eficacia procesal	
				Acceso a la información	
				Erradicar la corrupción	
			Talento Humano	Publicación del sentido de las decisiones judiciales	
				Satisfacción Laboral	
Perfil Profesional					
	Eficiente gestión de la calidad				

Anexo 2

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos													
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	Técnica: Encuesta													
¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023?	Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas – 2023.	Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023.														
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:														
¿Cuál es el nivel del gobierno digital en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023?	Establecer el nivel del gobierno digital en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023.	El nivel del gobierno digital en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023 es alto.														
¿Cuál es el nivel de la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023?	Conocer el nivel de la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023.	El nivel de gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023 es alta.														
¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la variable gestión de la calidad en la corte superior de justicia de Amazonas - 2023?	Determinar la relación existente entre las dimensiones del gobierno digital y la variable gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023.	Existe relación entre las dimensiones del gobierno digital y la variable gestión de la calidad de la Corte Superior de Justicia de Amazonas – 2023.	Instrumento: Cuestionario													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Es de tipo básica. Diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 <--> r V2 </pre> </div> <p>M = Muestra V₁ = Gobierno digital V₂ = Gestión de la calidad R = Grado de relación entre ambas variables.</p>	Población Estuvo conformada por 286 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Amazonas	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gobierno digital</td> <td>Externa</td> </tr> <tr> <td>Promoción</td> </tr> <tr> <td>Interna</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión de la calidad</td> <td>Relacional</td> </tr> <tr> <td>Seguridad Jurídica</td> </tr> <tr> <td>Justicia célere</td> </tr> <tr> <td>Transparencia</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Talento Humano</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gobierno digital	Externa	Promoción	Interna	Gestión de la calidad	Relacional	Seguridad Jurídica	Justicia célere	Transparencia		Talento Humano
	Variables			Dimensiones												
	Gobierno digital			Externa												
			Promoción													
Interna																
Gestión de la calidad	Relacional															
	Seguridad Jurídica															
	Justicia célere															
	Transparencia															
	Talento Humano															
	Muestra															
	Conformada por 164 servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Amazonas 2023.															

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

Instrumento de recolección del gobierno digital



CUESTIONARIO SOBRE EL GOBIERNO DIGITAL

C-Nro.



Dirigido a trabajadores permanentes de la Corte Superior de
Justicia de Amazonas

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre el nivel de uso del gobierno digital en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Amazonas, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad:años Sexo: M F

Escala de medición

	1	2	3	4	5				
N	NUNCA	CN	CASI NUNCA	AV	A VECES	CS	CASI SIEMPRE	S	SIEMPRE

Variables y sus dimensiones / Escala									
VARIABLE: GOBIERNO DIGITAL									
Dimensión: Externa									
	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5		
1	Atención rápida	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución.							
2	Uso de las TIC	La implementación de las plataformas informáticas digitales y las TIC han mejorado la gestión administrativa externa.							
3		Existe una mesa de partes electrónica para la presentación de documentos de manera digital.							
4	Canales Informáticos	El uso de canales informáticos es eficiente en servicios y trámites que brinda la página web de la institución.							
5		Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos.							
Dimensión: Promoción									
6	Simplificación administrativa	El desarrollo de aplicativos en línea favorece a la simplificación administrativa.							
7	Infraestructura necesaria	La institución cuenta con infraestructura adecuada para implementar de manera eficiente el gobierno digital.							
8	Acceso a la información	La implementación del gobierno digital facilita el acceso a la información dentro de la institución.							
9	Comunicación, difusión o publicidad	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno digital dentro de su gestión.							
10	Uso correcto de las herramientas informáticas	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno digital dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público.							
Dimensión: Interna									
11	Reducción de tiempos	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución.							
12		Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la institución.							
13	Rediseños de funciones	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC dentro de la institución.							
14	Tecnología eficiente	La tecnología que utiliza la institución es eficiente.							
15	Proceso de adaptación	El proceso de adaptación a las TIC en la institución fue rápido.							
Dimensión: Relacional									
16	Modernización del Estado peruano	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.							
17	Agilización de procesos	La plataforma web de consulta de expedientes judiciales a nivel nacional, permite agilizar la búsqueda de los expedientes.							
18	Interoperabilidad	Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades.							
19		Existe una plataforma web que permite el acceso a instituciones externas al Poder Judicial, para obtener información de antecedentes penales.							
20	Implementación del expediente judicial electrónico	La implementación del expediente judicial electrónico en todos los órganos jurisdiccionales, facilitará los trámites y servicios de la institución							

Muchas gracias por su colaboración i

Instrumento de recolección de la gestión de la calidad



CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

C-Nro.



Dirigido a trabajadores permanentes de la Corte Superior de Justicia de Amazonas

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre el nivel de la gestión de la calidad en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Amazonas, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad:años Sexo: M F

Escala de medición

	1	2	3	4	5				
N	NUNCA	CN	CASI NUNCA	AV	A VECES	CS	CASI SIEMPRE	S	SIEMPRE

Variables y sus dimensiones / Escala									
VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD									
Dimensión: Seguridad Jurídica									
Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5			
1	Generación de confianza	La entidad busca mejorar su sistema judicial para generar confianza entre los ciudadanos.							
2	Mejorar la percepción de la ciudadanía	Se formulan objetivos/metapas dirigidos a mejorar la percepción de la ciudadanía respecto del sistema de justicia.							
3	Seguridad Jurídica	Existe incertidumbre en la administración de justicia, sobre las normas jurídicas aplicables para resolver las situaciones coexistentes.							
4		Los usuarios perciben que existe seguridad jurídica a nivel del servicio que brinda la institución.							
5		Uno de los pilares en la que se sostiene la gestión actual a nivel institucional es garantizar la seguridad jurídica del servicio que brinda.							
Dimensión: Justicia célere									
6	Resoluciones judiciales oportunas	Hay retraso en la publicación de resoluciones judiciales.							
7	Celeridad procesal.	La falta de celeridad procesal se debe a la ausencia de organización entre los equipos administrativos y judiciales.							
8	Simplificación del procedimiento	El sistema de justicia busca y motiva la simplificación en la tramitación del proceso.							
9	Tiempo de espera	El tiempo de espera de la justicia se debe a la gestión ineficaz de los procedimientos.							
10	Eficacia procesal	La entidad fomenta e incentiva la eficacia procesal para que los procesos seas más rápidos.							
Dimensión: Transparencia									
11	Acceso a la información	El acceso a la información que brinda la institución hace que el servicio que ofrece sea transparente.							
12		Existen medios, recursos físicos y tecnológicos a nivel institucional que aseguran el acceso a la información.							
13	Erradicar la corrupción	Se establecen acciones estratégicas para erradicar la corrupción dentro del sistema de justicia.							
14	Publicación del sentido de las decisiones judiciales	La publicación del sentido de las decisiones judiciales en forma oportuna es una preocupación de la gestión actual.							
15		La publicación del sentido de las decisiones judiciales se realiza en diferentes medios de forma efectiva.							
Dimensión: Talento Humano									
16	Satisfacción laboral	El personal de la Corte Superior de Justicia de Amazonas se siente satisfecho con el reconocimiento que se le otorga por la labor desarrollada.							
17	Perfil profesional	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Amazonas reúnen el perfil profesional para brindar un servicio de calidad.							
18	Eficiente gestión de la calidad	El trabajo en equipo influye en la eficiente gestión de la calidad de la Corte Superior de Justicia de Amazonas.							
19		La capacitación ayuda al logro de objetivos para una eficiente gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.							
20		La comunicación entre los directivos y colaboradores es importante para una buena gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.							

Muchas gracias por su colaboración i

Anexo 4

Consentimiento informado

Título de la investigación: gobierno digital y gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023.

Investigador (a): Martín Antonio Egúsqüiza Musayón.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “gobierno digital y gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023.”, cuyo objetivo es recopilar datos sobre el nivel de uso del gobierno digital y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad y con el permiso de la institución Corte Superior de Justicia de Amazonas.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Lo que se busca con esta investigación, es saber cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión de la calidad dentro de la Corte Superior de Justicia de Amazonas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gobierno digital y gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas – 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará a través de los formularios de Google drive de manera virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Egúsquiza Musayón Martín Antonio, email: maegusquizae@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Pérez Arboleda Pedro Antonio, email: papereza@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Para el presente estudio, al haberse realizado la encuesta de manera virtual, se presenta la evidencia del consentimiento virtual:

Link de acceso a la encuesta virtual:

<https://forms.gle/zsQWEyyPvuFLmyBT9>

Evidencia del consentimiento informado virtual

Preguntas Respuestas 169 Configuración

Sección 1 de 3

Cuestionario sobre gobierno digital y gestión de la calidad en la CSJ de Amazonas 2023

Señor (ra)(ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos acerca del gobierno digital y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.
Considere que su participación en este estudio es totalmente voluntaria y le tomará entre 10 - 20 minutos completar la encuesta.
Recuerde que la información obtenida es anónima, de carácter confidencial y será empleada únicamente para los fines de la investigación. Su participación es muy importante y se agradece el tiempo invertido.

Correo electrónico *

Texto de respuesta corta

Ud. Autoriza su consentimiento informado para usar esta información para los fines de la investigación: *

Sí

No

Anexo 5

Validaciones de expertos de cada instrumento

Experto 1

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable gobierno digital

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	Dimensión: Externa														
01	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución.				x					x				x	
02	La implementación de las plataformas informáticas digitales y las TIC han mejorado la gestión administrativa externa.				x					x				x	
03	Existe una mesa de partes electrónica para la presentación de documentos de manera digital.				x					x				x	
04	El uso de canales informáticos es eficiente en servicios y trámites que brinda la página web de la institución.				x					x				x	
05	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos.				x					x				x	
	Dimensión: Promoción														
01	El desarrollo de aplicativos en línea favorece a la simplificación administrativa.				x					x				x	
02	La institución cuenta con infraestructura adecuada para implementar de manera eficiente el gobierno digital.				x					x				x	
03	La implementación del gobierno digital facilita el acceso a la información dentro de la institución.				x					x				x	
04	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno digital dentro de su gestión.				x					x				x	
05	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno digital dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público.				x					x				x	
	Dimensión: Interna														
01	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución.				x					x				x	
02	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la institución.				x					x				x	
03	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC dentro de la institución.				x					x				x	
04	La tecnología que utiliza la institución es eficiente.				x					x				x	

Dimensión: Talento Humano													
01	El personal de la Corte Superior de Justicia de Amazonas se siente satisfecho con el reconocimiento que se le otorga por la labor desarrollada.				x					x			x
02	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Amazonas reúnen el perfil profesional para brindar un servicio de calidad.				x					x			x
03	El trabajo en equipo influye en la eficiente gestión de la calidad de la Corte Superior de Justicia de Amazonas.				x					x			x
04	La capacitación ayuda al logro de objetivos para una eficiente gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.				x					x			x
05	La comunicación entre los directivos y colaboradores es importante para una buena gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.				x					x			x

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

1. no cumple con el criterio

2. bajo nivel

3. moderado nivel

4. alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe alta suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada

DNI: 16529281

Especialidad del validador (a): Metodólogo – Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto.

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

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

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

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



Chiclayo, 24 de mayo de 2023.

(Handwritten signature)
 Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Firma del experto informante

Experto 2

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable gobierno digital

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión: Externa													
01	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución.				x				x				x	
02	La implementación de las plataformas informáticas digitales y las TIC han mejorado la gestión administrativa externa.				x				x				x	
03	Existe una mesa de partes electrónica para la presentación de documentos de manera digital.				x				x				x	
04	El uso de canales informáticos es eficiente en servicios y trámites que brinda la página web de la institución.			x					x				x	
05	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos.				x				x				x	
	Dimensión: Promoción													
01	El desarrollo de aplicativos en línea favorece a la simplificación administrativa.				x				x				x	
02	La institución cuenta con infraestructura adecuada para implementar de manera eficiente el gobierno digital.				x				x				x	
03	La implementación del gobierno digital facilita el acceso a la información dentro de la institución.				x				x				x	
04	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno digital dentro de su gestión.				x				x				x	
05	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno digital dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público.				x				x				x	
	Dimensión: Interna													
01	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución.				x				x				x	
02	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la institución.				x				x				x	
03	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC dentro de la institución.				x				x				x	
04	La tecnología que utiliza la institución es eficiente.				x				x				x	
05	El proceso de adaptación a las TIC en la institución fue rápido.				x				x				x	

Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Dimensión: Relacional												
01	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.			x					x				x
02	La plataforma web de consulta de expedientes judiciales a nivel nacional, permite agilizar la búsqueda de los expedientes.				X				x				x
03	Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades.				x				x				X
04	Existe una plataforma web que permite el acceso a instituciones externas al Poder Judicial, para obtener información de antecedentes penales.				x				x				X
05	La implementación del expediente judicial electrónico en todos los órganos jurisdiccionales, facilitará los trámites y servicios de la institución				x				x				X

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

1. no cumple con el criterio 2. bajo nivel 3. moderado nivel 4. alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe alta suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Miguel Ángel Román Martínez García **DNI:** 45709398

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública – Ingeniero de Sistemas

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

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

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

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

Tarapoto, 25 de mayo de 2023.


Mg. Miguel Ángel Román Martínez García
DNI N° 45709398
CIP-CDSM N° 222504
ORCID: 0000-0003-1302-1575
Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable gestión de la calidad

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión: Seguridad Jurídica													
01	La entidad busca mejorar su sistema judicial para generar confianza entre los ciudadanos.				x				x				x	
02	Se formulan objetivos/metapas dirigidos a mejorar la percepción de la ciudadanía respecto del sistema de justicia.				x				x				x	
03	Existe incertidumbre en la administración de justicia, sobre las normas jurídicas aplicables para resolver las situaciones coexistentes.				x				x				x	
04	Los usuarios perciben que existe seguridad jurídica a nivel del servicio que brinda la institución.				x				x				x	
05	Uno de los pilares en la que se sostiene la gestión actual a nivel institucional es garantizar la seguridad jurídica del servicio que brinda.				x				x				x	
	Dimensión: Justicia Célere													
01	Hay retraso en la publicación de resoluciones judiciales.				x				x				x	
02	La falta de celeridad procesal se debe a la ausencia de organización entre los equipos administrativos y judiciales.				x				x				x	
03	El sistema de justicia busca y motiva la simplificación en la tramitación del proceso.				x				x				x	
04	El tiempo de espera de la justicia se debe a la gestión ineficaz de los procedimientos.				x				x				x	
05	La entidad fomenta e incentiva la eficacia procesal para que los procesos sean más rápidos.				x				x				x	
	Dimensión: Transparencia													
01	El acceso a la información que brinda la institución hace que el servicio que ofrece sea transparente.				x				x				x	
02	Existen medios, recursos físicos y tecnológicos a nivel institucional que aseguran el acceso a la información.				x				x				x	
03	Se establecen acciones estratégicas para erradicar la corrupción dentro del sistema de justicia.				x				x				x	
04	La publicación del sentido de las decisiones judiciales en forma oportuna es una preocupación de la gestión actual.				x				x				x	
05	La publicación del sentido de las decisiones judiciales se realiza en diferentes medios de forma efectiva.				x				x				x	

Nº	DIMENSIONES / ítems											
	Dimensión: Talento Humano											
01	El personal de la Corte Superior de Justicia de Amazonas se siente satisfecho con el reconocimiento que se le otorga por la labor desarrollada.				x					x		
02	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Amazonas reúnen el perfil profesional para brindar un servicio de calidad.				x					x		
03	El trabajo en equipo influye en la eficiente gestión de la calidad de la Corte Superior de Justicia de Amazonas.				x					x		
04	La capacitación ayuda al logro de objetivos para una eficiente gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.				x					x		
05	La comunicación entre los Directivos y colaboradores es importante para una buena gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.				x					x		

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

1. no cumple con el criterio 2. bajo Nivel 3. moderado nivel 4. alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe alta suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Miguel Ángel Román Martínez García **DNI:** 45709398

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública – Ingeniero de Sistemas

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

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

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

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

Tarapoto, 25 de mayo de 2023.


Mg. Miguel Ángel Román Martínez García
DNI N° 45709398
CIP-CDSM N° 222504
ORCID: 0000-0003-1302-1575
Firma del experto informante

Experto 3

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión: Externa													
01	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución.				x				x				x	
02	La implementación de las plataformas informáticas digitales y las TIC han mejorado la gestión administrativa externa.				x				x				x	
03	Existe una mesa de partes electrónica para la presentación de documentos de manera digital.				x				x				x	
04	El uso de canales informáticos es eficiente en servicios y trámites que brinda la página web de la institución.			x					x				x	
05	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos.				x				x				x	
	Dimensión: Promoción													
01	El desarrollo de aplicativos en línea favorece a la simplificación administrativa.				x				x				x	
02	La institución cuenta con infraestructura adecuada para implementar de manera eficiente el gobierno digital.			x					x				x	
03	La implementación del gobierno digital facilita el acceso a la información dentro de la institución.				x				x				x	
04	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno digital dentro de su gestión.				x				x				x	
05	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del Gobierno Digital dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público.				x				x				x	
	Dimensión: Interna													
01	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución.				x				x				x	
02	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la institución.				x				x				x	
03	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC dentro de la institución.				x				x				x	
04	La tecnología que utiliza la institución es eficiente.				x				x				x	
05	El proceso de adaptación a las TIC en la institución fue rápido.				x				x				x	

N°	DIMENSIONES / ítems												
	Dimensión: Relacional												
01	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.			X				x					x
02	La plataforma Web de Consulta de Expedientes Judiciales a nivel nacional, permite agilizar la búsqueda de los expedientes.			x				x					x
03	Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades.			x				x					X
04	Existe una plataforma web que permite el acceso a instituciones externas al Poder Judicial, para obtener información de antecedentes penales.			x				x					X
05	La implementación del expediente judicial electrónico en todos los órganos jurisdiccionales, facilitará los trámites y servicios de la institución			x				x					X

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

1. no cumple con el criterio 2. bajo nivel 3. moderado nivel 4. alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe alta suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Juan Carlos Tello Reyna

DNI: 09570918

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública - Abogado

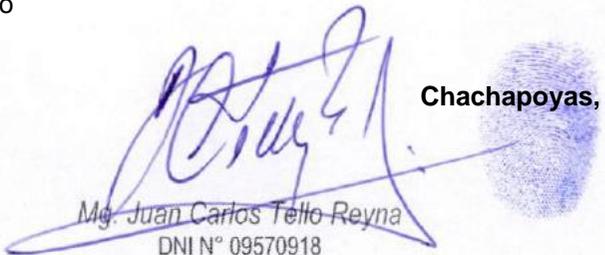
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

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

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

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

Chachapoyas, 25 de mayo de 2023.



Mg. Juan Carlos Tello Reyna
DNI N° 09570918
Mat. CAA N° 264
ORCID: 0009-0009-0378-4211
Firma del experto informante

01	El personal de la Corte Superior de Justicia de Amazonas se siente satisfecho con el reconocimiento que se le otorga por la labor desarrollada.				x				x				x
02	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Amazonas reúnen el perfil profesional para brindar un servicio de calidad.				x				x				x
03	El trabajo en equipo influye en la eficiente gestión de la calidad de la Corte Superior de Justicia de Amazonas.				x				x				x
04	La capacitación ayuda al logro de objetivos para una eficiente gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.				x				x				x
05	La comunicación entre los directivos y colaboradores es importante para una buena gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.				x				x				x

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

1. no cumple con el criterio 2. bajo Nivel 3. moderado nivel 4. alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe alta suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Juan Carlos Tello Reyna **DNI:** 09570918

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública – Abogado

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

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

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

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

Chachapoyas, 25 de mayo de 2023.



Mg. Juan Carlos Tello Reyna
DNI N° 09570918
Mat. CAA N° 264
ORCID: 0009-0009-0378-4211
Firma del experto informante

Experto 4

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable gobierno digital



firmado digitalmente por:
TIRADO BOCANEGRA LUIS
 MIGUEL FIR 42232207 hard
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 28/05/2023 09:27:25-05

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión: Externa													
01	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución.				x					x				x
02	La implementación de las plataformas informáticas digitales y las TIC han mejorado la gestión administrativa externa.				x					x				x
03	Existe una mesa de partes electrónica para la presentación de documentos de manera digital.				x					x				x
04	El uso de canales informáticos es eficiente en servicios y trámites que brinda la página web de la institución.			x						x				x
05	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos.				x					x				x
	Dimensión: Promoción													
01	El desarrollo de aplicativos en línea favorece a la simplificación administrativa.				x					x				x
02	La institución cuenta con infraestructura adecuada para implementar de manera eficiente el gobierno digital.				x					x				x
03	La implementación del gobierno digital facilita el acceso a la información dentro de la institución.				x					x				x
04	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno digital dentro de su gestión.				x					x			X	
05	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del Gobierno Digital dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público.			x						x				x
	Dimensión: Interna													
01	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución.				x					x				x
02	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la institución.				x					x				x
03	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC dentro de la institución.				x					x				x
04	La tecnología que utiliza la institución es eficiente.			x						x				x
05	El proceso de adaptación a las TIC en la institución fue rápido.				x					x				x

Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Dimensión: Relacional												
01	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.			X				x					x
02	La plataforma Web de consulta de expedientes judiciales a nivel nacional, permite agilizar la búsqueda de los expedientes.			X				x					x
03	Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades.			x				x					X
04	Existe una plataforma web que permite el acceso a instituciones externas al Poder Judicial, para obtener información de antecedentes penales.			x				x					X
05	La implementación del expediente judicial electrónico en todos los órganos jurisdiccionales, facilitará los trámites y servicios de la institución			x				x					X

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

1. no cumple con el criterio 2. bajo nivel 3. moderado nivel 4. alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe alta suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Luis Miguel Tirado Bocanegra **DNI:** 42232207

Especialidad del validador (a): Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información

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

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

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

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

Mg. Luis Miguel Tirado Bocanegra

DNI N° 42232207

CIP-CDLL N° 211308

ORCID: 0000-0003-2452-5699

Firma del experto informante

Trujillo, 25 de mayo de 2023.



Firmado digitalmente por:
TIRADO BOCANEGRA LUIS
MIGUEL FIR 42232207 hard
Motivo: Soy el autor del documento

Dimensión: Talento Humano												
01	El personal de la Corte Superior de Justicia de Amazonas se siente satisfecho con el reconocimiento que se le otorga por la labor desarrollada.			x				x				x
02	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Amazonas reúnen el perfil profesional para brindar un servicio de calidad.			x				x				x
03	El trabajo en equipo influye en la eficiente gestión de la calidad de la Corte Superior de Justicia de Amazonas.			x				x				x
04	La capacitación ayuda al logro de objetivos para una eficiente gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.			x				x				x
05	La comunicación entre los directivos y colaboradores es importante para una buena gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.			x				x				x

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

1. no cumple con el criterio 2. bajo Nivel 3. moderado nivel 4. alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe alta suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Luis Miguel Tirado Bocanegra **DNI:** 42232207

Especialidad del validador (a): Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información

Trujillo, 25 de mayo de 2023.

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

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

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

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

Mg. Luis Miguel Tirado Bocanegra

DNI N° 42232207

CIP-CDLL N° 211308

ORCID: 0000-0003-2452-5699

Firma del experto informante



Firmado digitalmente por:
TIRADO BOCANEGRA LUIS
MIGUEL FIR 42232207 hard
 Motivo: Soy el autor del documento

Experto 5

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable gobierno digital

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión: Externa													
01	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución.				x				x				x	
02	La implementación de las plataformas informáticas digitales y las TIC han mejorado la gestión administrativa externa.				x				x				x	
03	Existe una mesa de partes electrónica para la presentación de documentos de manera digital.				x				x				x	
04	El uso de canales informáticos es eficiente en servicios y trámites que brinda la página web de la institución.				x				x				x	
05	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos.				x				x				x	
	Dimensión: Promoción													
01	El desarrollo de aplicativos en línea favorece a la simplificación administrativa.				x				x				x	
02	La institución cuenta con infraestructura adecuada para implementar de manera eficiente el gobierno digital.				x				x				x	
03	La implementación del gobierno digital facilita el acceso a la información dentro de la institución.				x				x				x	
04	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno digital dentro de su gestión.				x				x				x	
05	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del Gobierno Digital dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público.				x				x				x	
	Dimensión: Interna													
01	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución.				x				x				x	
02	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la institución.				x				x				x	
03	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC dentro de la institución.				x				x				x	
04	La tecnología que utiliza la institución es eficiente.				x				x				x	
05	El proceso de adaptación a las TIC en la institución fue rápido.				x				x				x	

N°	DIMENSIONES / ítems												
	Dimensión: Relacional												
01	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.			X				x					x
02	La plataforma web de consulta de expedientes judiciales a nivel nacional, permite agilizar la búsqueda de los expedientes.			X				x					x
03	Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades.			x				x					X
04	Existe una plataforma web que permite el acceso a instituciones externas al Poder Judicial, para obtener información de antecedentes penales.			x				x					X
05	La implementación del expediente judicial electrónico en todos los órganos jurisdiccionales, facilitará los trámites y servicios de la institución			x				x					X

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

1. no cumple con el criterio 2. bajo nivel 3. moderado nivel 4. alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe alta suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Trinidad Gilma Caja Vilcarromero **DNI:** 40662126

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública

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

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

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

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

Chachapoyas, 25 de mayo de 2023.


Mg. Trinidad Gilma Caja Vilcarromero
DNI N° 40662126
Mat. CAA N° 207
ORCID: 0009-0009-9415-103X
Firma del experto informante



01	El personal de la Corte Superior de Justicia de Amazonas se siente satisfecho con el reconocimiento que se le otorga por la labor desarrollada.				x				x					x
02	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Amazonas reúnen el perfil profesional para brindar un servicio de calidad.				x				x					x
03	El trabajo en equipo influye en la eficiente gestión de la calidad de la Corte Superior de Justicia de Amazonas.				x				x					x
04	La capacitación ayuda al logro de objetivos para una eficiente gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.				x				x					x
05	La comunicación entre los directivos y colaboradores es importante para una buena gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas.				x				x					x

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

1. no cumple con el criterio 2. bajo Nivel 3. moderado nivel 4. alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe alta suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Trinidad Gilma Caja Vilcarromero **DNI:** 40662126

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública

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

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

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

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

Chachapoyas, 25 de mayo de 2023.




Mg. Trinidad Gilma Caja Vilcarromero
DNI N° 40662126
Mat. CAA N° 207
ORCID: 0009-0009-9415-103X
Firma del experto informante

Anexo 6

Validez de la V de Ayken

Validez del instrumento gobierno digital

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
Externa	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Promoción	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	P10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Interna	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Relacional	P16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Externa	0.96	0.74	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
Promoción	0.97	0.76	1.00	1.00	0.80	1.00	0.99	0.78	1.00
Interna	0.99	0.78	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
Relacional	0.97	0.76	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
Instrumento por criterio	0.97	0.75	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.79	1.00
Instrumento global	0.99	0.78	1.00						

V de Ayken	0.99
-------------------	-------------

Nota. Los cinco (5) expertos manifestaron que, si existe una alta suficiencia en el instrumento gobierno digital para su aplicación; el coeficiente de V de Ayken es de 0.99 o 99%; es decir, valido para su desarrollo.

Validez del instrumento gestión de la calidad

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
Seguridad Jurídica	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Justicia célere	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Transparencia	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Talento humano	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Seguridad jurídica	0.99	0.78	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
Justicia célere	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
Transparencia	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
Talento humano	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
Instrumento por criterio	1.00	0.79	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
Instrumento global	1.00	0.79	1.00						

V de Ayken	1.00
-------------------	-------------

Nota. Los cinco (5) expertos manifestaron que, si existe alta suficiencia en el instrumento de gestión de la calidad para su aplicación, el coeficiente del V de Ayken es 1 o 100%; es decir, válido para su desarrollo.

Anexo 7

Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad del instrumento gobierno digital

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.890	164

Cronbach's Alpha	0.890091295	Reliability calculator	
Split-Half (odd-even) Correlation	0.768932758	created by Del Siegle (dsiegle@uconn.edu)	
Spearman-Brown Prophecy	0.869374774		
Mean for Test	79.64634146		
Standard Deviation for Test	9.902416496		
KR21	3.602475885	Questions	Subjects
KR20	3.63401128	20	164

Nota. De acuerdo a los rangos del Alfa de Cronbach, la valorización de la fiabilidad del instrumento de la variable gobierno digital, es Buena.

Confiabilidad del instrumento gestión de la calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.863	164

Cronbach's Alpha	0.863338409	Reliability Calculator	
Split-Half (odd-even) Correlation	0.775577475	created by Del Siegle (dsiegle@uconn.edu)	
Spearman-Brown Prophecy	0.873605896		
Mean for Test	76.79878049		
Standard Deviation for Test	9.070307951		
KR21	3.843219239	Questions	Subjects
KR20	3.904279684	20	164

Nota. De acuerdo a los rangos del Alfa de Cronbach, la valorización de la fiabilidad del instrumento de la variable gestión de la calidad, es buena.

Anexo 8

Determinación de la población y muestra

Población: Estuvo conformada por todos los trabajadores administrativos y jurisdiccionales contratados bajo el régimen D.L 728 y 1057 de las distintas sedes y sub sedes de la Corte Superior de Justicia de Amazonas, que en su total fueron 286 servidores públicos, excluyendo de esta lista a los magistrados de todas las instancias, a los colaboradores que no están en planilla y a los que vienen trabajando de manera remota.

Muestra: Para determinarla se utilizó la fórmula para calcular el tamaño de muestra de una población finita:

$$n = \frac{N * Z_{\infty}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

Donde:

Nivel de confianza	Z	1.96
Variabilidad positiva	p	0.5
Variabilidad negativa	q	0.5
Tamaño de la población	N	286
Precisión o el error	E	0.05
Muestra	N	?

$$n = \frac{286 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (286 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{274.6744}{1.6729}$$

$$n = 164$$

Se trabajó con una muestra de 164 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Amazonas

Anexo 9

Normalidad de los datos

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Gobierno digital	0.082	164	0.009
V2 Gestión de la calidad	0.077	164	0.020

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

De acuerdo al anexo 9, la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov^a, los resultados muestran que la significación de ambas variables fue < 0.05 : Sig. V1 = 0.009 y V2 = 0.020; es decir, las variables tienen una distribución no paramétrica; por lo que, la prueba estadística que se va a usar en este estudio será el Rho de Spearman.

Anexo 10

Baremos de los instrumentos y sus dimensiones

Baremos del instrumento gobierno digital

Variable	Nivel	Categorías
Gobierno digital	Bajo	[20-47]
	Medio	[48-73]
	Alto	[74-100]

Baremos de las dimensiones del gobierno digital

Dimensión	Nivel	Categorías
Externa	Bajo	[5-12]
	Medio	[13-18]
	Alto	[19-25]
Promoción	Bajo	[5-12]
	Medio	[13-18]
	Alto	[19-25]
Interna	Bajo	[5-12]
	Medio	[13-18]
	Alto	[19-25]
Relacional	Bajo	[5-12]
	Medio	[13-18]
	Alto	[19-25]

Baremos del instrumento gestión de la calidad

Variable	Nivel	Categorías
Gestión de la calidad	Bajo	[20-47]
	Medio	[48-73]
	Alto	[74-100]

Baremos de las Dimensiones de la Gestión de la calidad

Dimensión	Nivel	Categorías
Seguridad jurídica	Bajo	[5-12]
	Medio	[13-18]
	Alto	[19-25]
Justicia célere	Bajo	[5-12]
	Medio	[13-18]
	Alto	[19-25]
Transparencia	Bajo	[5-12]
	Medio	[13-18]
	Alto	[19-25]
Talento Humano	Bajo	[5-12]
	Medio	[13-18]
	Alto	[19-25]

Anexo 11

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Firmado digitalmente por PAUCAR RUPAY Juan Alberto FAU 2015988 1216 soft. Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 04.07.2023 19:12:07 -05:00

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL

HOJA DE ENVIO N° 002674-2023-OAD-CSJAM-PJ

FECHA

EXPEDIENTE : 004557-2023-MUP-OA

04/07/2023

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

Atender en 1 día

REFERENCIA : HOJA DE ENVIO 002375-2023-P-CSJAM Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio

DEPENDENCIA DESTINO	MOTIVO	PRIORIDAD	INDICACIONES
AREA DE INFORMÁTICA	Conocimiento y fines	MUY URGENTE	Se Autoriza en vía de regularización la ejecución de la investigación y la publicación solicitada con fines de estudio.

MVS

PAUCAR RUPAY JUAN ALBERTO
Jefe de la Oficina de Administración Distrital

Anexo 12

Base de datos

Base de datos del instrumento gobierno digital

Cuestionarios	Preguntas o ítems de la variable gobierno digital																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
C1	4	3	5	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4
C2	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
C3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	5
C4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	2	3
C5	4	5	4	5	1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4
C6	5	5	5	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5
C7	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
C8	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3
C9	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
C10	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
C11	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	5
C12	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C13	2	3	5	2	5	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	5	3	3	3
C14	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4
C15	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4
C16	5	5	3	3	1	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
C17	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5
C18	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	2	5

C19	5	5	5	4	2	4	2	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	1	4
C20	4	5	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	2	1	5
C21	5	3	5	4	3	5	2	3	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	3
C22	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C24	4	5	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
C25	3	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	3	5	5
C26	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
C27	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C28	4	5	5	4	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5
C29	5	5	5	4	2	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5
C30	4	4	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
C31	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5
C32	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	4	2	2	2
C33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2
C34	3	4	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5
C35	5	5	5	5	2	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
C36	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	2	4
C37	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	1	4
C38	3	4	5	4	3	4	1	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5
C39	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
C40	5	4	5	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5
C41	3	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	2	5	4
C42	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
C43	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5

C44	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	1	3
C45	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C46	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
C47	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
C48	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
C49	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
C50	4	4	5	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
C51	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5
C52	3	5	5	4	2	4	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4
C53	3	3	4	3	4	3	2	3	1	3	3	4	2	3	3	2	4	3	1	4
C54	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4
C55	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	1	3	3	4	5	4	1	3
C56	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
C57	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	1	4
C58	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
C59	5	3	4	3	1	5	2	3	3	4	3	5	1	4	1	5	5	1	1	5
C60	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4
C61	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
C62	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5
C63	4	4	5	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
C64	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C65	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
C66	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C67	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
C68	4	3	5	4	3	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3

C69	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
C70	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3
C71	5	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	1	3
C72	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4
C73	4	5	5	4	2	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	5
C74	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
C75	3	3	5	3	3	4	1	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	2	4	4
C76	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
C77	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
C78	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	5	5	3	4	5
C79	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	1	4
C80	4	5	5	5	1	5	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	2	5
C81	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
C82	5	5	5	4	3	5	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5
C83	5	2	3	3	1	5	1	1	2	3	5	4	4	5	1	1	5	4	5	3
C84	3	4	5	4	3	5	2	3	3	3	4	4	3	4	1	5	4	5	4	4
C85	5	5	5	5	1	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	2	2	5
C86	5	5	5	4	2	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
C87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5
C88	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5
C89	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
C90	5	4	5	3	2	5	1	5	1	3	5	5	3	1	3	3	3	3	5	3
C91	5	3	5	4	5	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	4	1
C92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
C93	5	4	5	5	1	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5

C94	2	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5
C95	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
C96	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	1	2
C97	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
C98	5	3	5	3	3	4	1	3	1	3	2	3	3	3	5	5	5	2	3	3
C99	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5
C100	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5
C101	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
C102	2	3	5	3	4	2	3	4	2	2	2	3	1	3	2	4	4	3	4	3
C103	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
C104	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	5	3	5	3	5
C105	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
C106	5	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	2	3
C107	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C108	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	3
C109	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	1	4
C110	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	5
C111	4	3	5	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	2	3
C112	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C113	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4	5
C114	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4
C115	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2	1	4
C116	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5
C117	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5
C118	5	4	5	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	1	5

C144	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	5	4
C145	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5
C146	4	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5
C147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C148	3	3	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3
C149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C150	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	1	4	4
C151	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
C152	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
C153	5	5	4	5	3	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	3	1	5
C154	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C155	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C156	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5
C157	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4
C158	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	1	4
C159	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
C160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C161	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C162	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
C163	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5
C164	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5

Base de datos del instrumento gestión de la calidad

Cuestionarios	Preguntas o ítems de la variable gestión de la calidad																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
C1	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
C2	5	5	3	4	5	3	2	5	2	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5
C3	5	5	2	4	5	2	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
C4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
C5	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
C6	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5
C7	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
C8	4	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
C9	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
C10	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
C11	5	5	2	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	1	4	5	5	5
C12	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
C13	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2
C14	4	4	3	4	4	2	2	4	2	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5
C15	4	4	3	2	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4
C16	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
C17	5	5	3	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5
C18	5	5	2	4	5	2	1	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
C19	4	5	1	4	5	2	2	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
C20	5	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
C21	5	5	4	4	5	1	1	5	1	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5

C22	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C24	3	3	3	3	3	2	2	5	3	4	5	3	3	4	3	3	4	5	5	4
C25	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5
C26	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
C27	4	4	1	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
C28	5	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5
C29	5	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5
C30	5	5	2	5	5	3	2	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C31	5	5	4	4	5	3	4	5	2	5	5	5	4	5	2	2	2	5	5	5
C32	4	4	4	2	4	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2
C33	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5
C34	5	5	5	4	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
C35	5	5	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	4	2
C36	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4
C37	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C38	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
C39	4	4	4	4	4	1	2	4	2	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
C40	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	5	3	4
C41	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
C42	5	5	5	5	5	1	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C43	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4
C44	4	4	2	4	4	2	1	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
C45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C46	5	5	5	5	5	2	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

C47	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
C48	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5
C49	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
C50	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	2	4	5	4	4	3	5	5	4
C51	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4
C52	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4
C53	1	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	1	1	2	3	1	3	5	5	4
C54	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	3	3	4	5
C55	5	5	4	3	3	3	3	4	5	3	2	3	3	2	1	4	2	3	5	5
C56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C57	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	1
C58	5	5	2	2	5	2	2	5	2	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
C59	4	3	4	5	5	1	3	4	1	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5
C60	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5
C61	5	5	1	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5
C62	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
C63	5	5	2	4	5	2	2	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
C64	5	5	2	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5
C65	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
C66	5	5	1	5	5	2	2	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
C67	5	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5
C68	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
C69	5	5	2	5	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
C70	5	4	2	4	5	2	2	5	2	4	5	4	4	3	3	3	4	5	5	3
C71	5	5	2	4	5	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5

C72	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	5
C73	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5
C74	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4
C75	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	3	2	3	5	4	5
C76	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5
C77	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	5	5
C78	5	5	3	4	4	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
C79	4	4	3	4	5	2	1	4	2	4	5	5	5	3	4	2	4	5	5	5
C80	5	4	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	5	5	5
C81	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	5	4	5	5	5	2	3	5	4	4
C82	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	1	4	4	5	5
C83	5	5	4	4	5	3	5	2	5	3	4	1	4	4	5	5	4	5	5	4
C84	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3
C85	5	5	3	4	5	2	2	5	1	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
C86	4	4	4	4	5	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4
C87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
C88	5	5	2	4	5	2	3	5	3	5	5	4	4	3	5	2	3	5	5	5
C89	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4
C90	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	5
C91	3	3	5	2	3	3	5	2	5	3	3	3	3	3	3	1	4	3	5	5
C92	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5
C93	5	5	1	5	5	1	2	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
C94	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	2	3	5	5
C95	5	5	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
C96	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5

C97	4	5	3	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
C98	5	3	3	2	4	5	3	4	4	5	5	3	5	3	3	2	3	5	5	5
C99	5	5	4	5	4	3	2	4	3	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5
C100	5	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
C101	5	5	3	4	5	3	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C102	3	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	2	3	4	4	5
C103	5	5	3	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C104	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5
C105	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
C106	4	3	2	3	3	1	4	2	1	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	5
C107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C108	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5
C109	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	5	5	5
C110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C111	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	4	3	3	3
C112	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C113	5	5	3	5	4	3	3	4	4	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	5
C114	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
C115	5	4	2	4	5	2	2	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
C116	4	4	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
C117	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5
C118	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	2	4	4	5
C119	5	5	2	3	5	2	2	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
C120	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
C121	5	4	3	3	4	2	2	4	2	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5

C122	4	3	3	2	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5
C123	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
C124	3	3	3	3	4	5	3	3	5	3	4	3	3	5	3	3	3	5	5	5
C125	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
C126	4	4	2	4	4	1	4	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
C127	5	5	2	4	5	3	2	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
C128	5	4	3	5	5	2	2	2	2	5	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4
C129	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4
C130	5	5	2	5	5	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
C131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C132	5	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C133	5	5	4	5	5	2	2	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
C134	4	4	3	2	5	3	3	5	3	4	5	3	4	1	3	2	4	5	5	5
C135	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5
C136	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3
C137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C138	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
C139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3
C140	5	5	1	5	5	2	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C141	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
C143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
C144	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	2	3	5	5	4
C145	4	4	3	4	4	2	3	5	2	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5
C146	5	5	4	3	5	1	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5

C147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C148	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
C149	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
C150	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
C151	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
C152	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C153	5	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4
C154	5	5	1	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
C155	5	5	1	5	5	1	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C156	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5
C157	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5
C158	4	4	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C159	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
C160	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C161	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
C162	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
C163	5	5	1	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	3	3	1	4	5	5	5
C164	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 13

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC:20159981216
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AMAZONAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: JOSE CAMILO GUERRERO CESPEDES	DNI: 26723372

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AMAZONAS - 2023	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos MARTIN ANTONIO EGÚSQUIZA MUSAYÓN	DNI: 43980364

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

Lugar y Fecha: CHACHAPOYAS, 11 DE MAYO DEL 2023

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

PRESIDENTE
Corte Superior de Justicia de Amazonas

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