



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios en una  
sala superior judicial de Lima, 2023

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Yarleque Mendez, Julio Giovanni ([orcid.org/0009-0004-0606-8521](https://orcid.org/0009-0004-0606-8521))

**ASESORES:**

Dra. Chipana Fernandez, Yolanda Maribel Mercedes ([orcid.org/0000-0002-8609-3409](https://orcid.org/0000-0002-8609-3409))

Dr. Flores Rivas, Victor Ricardo ([orcid.org/0000-0002-0243-2267](https://orcid.org/0000-0002-0243-2267))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar esta tesis a mi familia, por brindarme su apoyo y amor incondicional. Asimismo, a mis profesores y mentores, quienes me han guiado y enseñado a lo largo de mi carrera académica. Gracias por su paciencia, dedicación y por compartir su conocimiento conmigo.

## **Agradecimiento**

Primeramente, a dios que lo largo de mi camino académico y profesional, ha sido mi mayor motivación y guía. Asimismo, agradecer especialmente a los profesores y tutores de tesis que me han brindado su dedicación y profesionalismo, guiándome en cada paso y ayudándome a alcanzar mis objetivos. Además, quiero expresar mi profunda gratitud hacia las personas que me acompañaron y apoyaron durante esta etapa de mi vida.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iiv
Índice de Tablas	vi
Índice de Figuras	viii
Resumen	iix
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
Anexos	

## Índice de Tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Descripción de resultados competencias digitales.	19
<b>Tabla 2</b> Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones	20
<b>Tabla 3</b> Descripción de resultados calidad de atención.	21
<b>Tabla 4</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable calidad de atención.	22
<b>Tabla 5</b> Tabla cruzada entre Competencias digitales vs. Calidad de atención	23
<b>Tabla 6</b> Tabla cruzada entre Competencias digitales vs. Personal	24
<b>Tabla 7</b> Tabla cruzada entre Competencias digitales vs. Profesionalismo	25
<b>Tabla 8</b> Tabla cruzada entre Competencias digitales vs. Privacidad	26
<b>Tabla 9</b> Resultados de la prueba de normalidad.	27
<b>Tabla 10</b> Información de ajuste de los modelos.	28
<b>Tabla 11</b> Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	28
<b>Tabla 12</b> Estimaciones de parámetro.	29
<b>Tabla 13</b> Prueba Pseudo R cuadrado.	29
<b>Tabla 14</b> Información de ajuste de los modelos.	30
<b>Tabla 15</b> Prueba de bondad de ajuste entre las variables y dimensión.	30
<b>Tabla 16</b> Estimaciones de parámetros	31
<b>Tabla 17</b> Prueba Pseudo R cuadrado	31
<b>Tabla 18</b> Información de ajuste de los modelos.	32
<b>Tabla 19</b> Prueba de bondad de ajuste entre las variables y dimensión.	32
<b>Tabla 20</b> Estimaciones de parámetro	33
<b>Tabla 21</b> Prueba Pseudo R cuadrado.	33
<b>Tabla 22</b> Información de ajuste de los modelos.	34
<b>Tabla 23</b> Prueba de bondad de ajuste entre las variables y dimensión	34
<b>Tabla 24</b> Estimaciones de parámetros	35
<b>Tabla 25</b> Prueba Pseudo R cuadrado	35
<b>Tabla 26:</b> Resumen de procesamiento de casos de las competencias digitales	79
<b>Tabla 27:</b> Confiabilidad del instrumento de las competencias digitales	79
<b>Tabla 28:</b> Estadísticas de total de elemento de las competencias digitales	79
<b>Tabla 29:</b> Resumen de procesamiento de casos de la calidad de atención	80

<b>Tabla 30:</b> Confiabilidad del instrumento de la calidad de atención	80
<b>Tabla 31:</b> Estadísticas de total de elemento	80

## Índice de Figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> Percepción de competencias digitales.	19
<b>Figura 2</b> Percepción de dimensiones de la variable de gestión logística	20
<b>Figura 3</b> Percepción de la variable calidad de atención.	21
<b>Figura 4</b> Percepción de dimensiones de la variable calidad de atención.	22
<b>Figura 5</b> Competencias digitales vs. Calidad de atención	23
<b>Figura 6</b> Competencias digitales vs. Personal	24
<b>Figura 7</b> Competencias digitales vs. Profesionalismo	25
<b>Figura 8</b> Competencias digitales vs. Privacidad	26

## Resumen

La investigación tuvo el propósito de determinar la incidencia de las competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023. Para el desarrollo se siguió la metodología cuantitativa, de tipología básica, con un alcance correlacional-causal, diseño no experimental - transversal; además, su población fue 79 colaboradores de donde se extrajo una muestra de 79 sujetos a quienes se aplicó la encuesta. Los hallazgos demostraron que existe una incidencia de P-Seudo R cuadrado 44.1 entre las variables con un nivel de significancia de 0.000, lo que significa que al contar con buenas competencias digitales genera mejores resultados en la calidad de la atención a los usuarios. Así también, se estableció positiva relación entre la dimensión personal, profesionalismo y privacidad, teniendo un índice de incidencia de 46.5%, 26.5% y 28.6% respectivamente entre las variables. Se concluyó que poseer buenas competencias digitales permite tener un cambio en la gestión de las instituciones al servir como apoyo para el desarrollo de las actividades propiciando un servicio más eficiente y centrado viéndose reflejado en la calidad de atención a los usuarios.

**Palabras clave:** Competencias, tecnologías, calidad, atención, judicial



## **Abstract**

The investigation had the purpose of determining the incidence of digital competences in the quality of attention to judicial users in a superior judicial room in Lima, 2023. For the development, the quantitative methodology was followed, of basic typology, with a descriptive scope - inferential, cross - sectional non-experimental design; In addition to having a population of 79 employees from which a sample of 79 subjects to whom the survey was applied was extracted. The findings showed that there is an incidence of 44.1 between the variables with a significance level of 0.000, which means that having good digital skills generates better results in the quality of care for users. Likewise, a positive relationship was established between organizational factors, information tools and environmental factors with the quality of customer service, having an incidence rate of 45.60, 51.90 and 58.20 respectively between the variables. In this way, it was concluded that having good digital skills allows for a change in the management of institutions by serving as support for the development of activities that have to make use of them, promoting a more efficient and focused service, which is reflected in the quality of customer service.

**Keywords:** Competences, technologies, quality, care, judiciary

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años las tecnologías digitales se han convertido en mecanismos relevantes en ciertas empresas; el cual, se han visto en la necesidad de establecer nuevas herramientas con el propósito de complacer y satisfacer los requerimientos de los consumidores en la provisión de servicios, pues han añadido un plus en la atención del usuario (Guevara & Uc, 2020). Asimismo, en el contexto del covid-19 se fomentó el incremento del uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (Papadopoulos et al., 2020), generando una transformación definitiva en el sistema de justicia (Delgado, 2021).

En el contexto internacional, en Latinoamérica la implementación de medios informáticos ha resaltado en la normatividad; pero, su aplicación en la práctica fue muy débil, pues no se priorizó una incorporación en los sistemas de justicia (Guevara & Uc, 2020). También, se ha evidenciado que en dichos países existe un bajo nivel de adopción de los recursos digitales en el sistema de justicia en Brasil casi 198,544 carecen de dichos recursos, en México 22,000 respectivamente y en Colombia 12,915 respectivamente. Igualmente, en la administración de justicia mexicana se encontró limitaciones en el aprovechamiento de mecanismos tecnológicos para la atención del usuario; evitando fomentar políticas públicas para materializar su incorporación, resultando perjudicial para el usuario en la agilización de trámites (Ríos, 2019); por otro lado, se encontró que el 47% de poderes judiciales mexicanos emplean medios digitales considerándose un nivel bajo de adopción (Ochoa et al., 2020).

Así también, en Argentina, se tuvo la necesidad de innovar la gestión de justicia dado el contexto de la pandemia, adoptando medidas tecnológicas con el objeto de realizar los procesos con eficiencia, dar respuesta a los requerimientos y brindar una mejor atención al usuario, incorporando videoconferencias y plataformas virtuales; a pesar, de ello presentaron problemas para efectuar de forma completa el sistema de expedientes electrónicos, perjudicando la realización de sus actuaciones procesales y la complacencia de necesidades de la población (Moya, 2020). Además, en este país se encontró que solo usan los recursos digitales un 45% de los sistemas judiciales nacionales (Ochoa et al., 2020).

Por otro lado, el sistema judicial ecuatoriano por medio de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos incorporó sistemas digitales con el fin de optimizar los servicios brindados a los clientes, así como la transparencia de los procesos; aun así, se vio limitado por el poco interés de las entidades públicas en capacitarse y conocer sobre el uso de las competencias digitales afectando el acercamiento con los ciudadanos (Silva et al., 2022).

En el contexto nacional, se evidenciaron tres problemas en la calidad de servicio del sistema judicial, entre ellos, el tiempo por la excesiva duración de los procesos judiciales, los sobrecostos en dichos procedimientos y la débil eficiencia del Juez en la solución de conflictos; lo cual, impulsó el uso de sistemas tecnológicos modernos a fin de erradicar estos problemas en beneficio de la institución, usuarios y sociedad (López, 2021). Asimismo, en un estudio se comprobó que solo un 26.6% emplean medios digitales en el sistema de justicia peruano afectando la modernización electrónica. Por ello, el sistema judicial de Lima se vio en la obligación de adoptar diversos sistemas digitales, entre ellos video audiencias, notificación electrónica y medios biométricos a fin de ofrecer una justicia más accesible y transparente, otorgando un servicio de mejor calidad garantizando rapidez en la tramitación (Tejada, 2021).

En el contexto de una Sala superior judicial de Lima, a pesar de que hayan fomentado el uso de competencias digitales desde el 2009, implementando casillas electrónicas, token digital y consulta de expedientes judiciales vía web, iniciando la digitalización de sus expedientes físicos, notificación electrónica y control biométrico, siguen existiendo falencias en su gestión; a causa, de la resistencia al cambio por parte de algunos magistrados y/o abogados; debido, a la poca capacitación y al desconocimiento sobre el uso de tecnología, provocando efectos negativos, pues al momento de elevar un expediente en consulta no se cuenta con una opción para ser elevado a la suprema, además, cuando ingresa una demanda es presentada a la jurisdicción no correspondiente, lo cual genera molestias en el personal.

Ante ello, se planteó como **problema general**: ¿Cómo inciden las competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios en una sala superior judicial de Lima, 2023? De igual manera, como problemas específicos se formuló lo siguiente: (a) ¿De qué manera inciden las competencias digitales en la

dimensión personal de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023?; (b) ¿De qué manera inciden las competencias digitales en la dimensión de profesionalismo de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023?; (c) ¿De qué manera inciden las competencias digitales en la dimensión privacidad de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023?

Se justificó epistemológicamente; dado que, proporciona una mayor consistencia académica y científica permitiendo emplear teorías y conceptos científicos validados para plantear adecuadamente los problemas a investigar. Su **justificación teórica**, permitió incrementar y adquirir nuevos conocimientos relacionados al uso de servicios informáticos y la calidad de atención a fin de servir como fuente de información para futuros investigadores. Presenta **justificación práctica**; debido, que el uso de tecnologías beneficiará a los abogados de la sala superior agilizando los procesos judiciales, reduciendo la burocracia haciendo más eficiente la consulta de expedientes y el seguimiento de las demandas y en consecuencia a ello, optimizando la atención permitiendo al usuario judicial poder acceder de manera eficiente a dichos servicios. Finalmente, su **justificación metodológica**, porque se basó en la necesidad de utilizar métodos de investigación adecuados para recopilar y analizar datos relevantes, ya que mediante el empleo de encuestas pudo ser posible obtener información cuantitativa sobre las variables.

De tal manera, se propuso el **objetivo general**: Determinar la incidencia de las competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios en una sala superior judicial de Lima, 2023. Y como **objetivos específicos** fueron: (a) Determinar la incidencia de las competencias digitales en la dimensión personal de la calidad de atención a los usuarios en una sala superior judicial de Lima, 2023; (b) Determinar la incidencia de las competencias digitales en la dimensión profesionalismo de la calidad de atención a los usuarios en una sala superior judicial de Lima, 2023; (c) Determinar la incidencia de las competencias digitales en la dimensión privacidad de la calidad de atención a los usuarios en una sala superior judicial de Lima, 2023.

Finalmente, se planteó la **hipótesis principal**: Las competencias digitales

inciden en la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023 y sus correspondientes **hipótesis específicas**: (a) Las competencias digitales inciden en la dimensión personal de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023; (b) Las competencias digitales inciden en la dimensión profesionalismo de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023; (c) Las competencias digitales inciden en la dimensión privacidad de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, en la investigación se presentan trabajos del contexto nacional:

El autor Flores (2022) en su indagación formuló como finalidad analizar la influencia entre la herramienta digital en la facilitación de procesos. Su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional-causal y no experimental, su muestra fue 60 servidores y como instrumento un cuestionario. Sus hallazgos arrojaron un nivel bueno de 68% en la notificación digital y en la celeridad de procesos en nivel alto con 45%; además, el coeficiente P-Seudo R cuadrado entre variables fue de 0,641 respecto a la influencia de las dimensiones: el proceso y prontitud en procesos en la primera variable fue un Chi-cuadrado de 0,613 y 0.559 respectivamente. Concluyó que, la facilitación del proceso depende al 64.1% de la herramienta digital en los procedimientos; por tanto, el uso de los medios digitales resultó beneficioso contribuyendo a una mejor atención al usuario.

Igualmente, Santos (2023) en su estudio, tuvo la finalidad de encontrar la incidencia existente del gobierno online en la calidad de servicio. Estudio cuantitativo, explicativo y no experimental, su muestra fue 53 colaboradores. Se obtuvo en sus hallazgos en un nivel medio al gobierno electrónico con 67.9%, pues la empresa se preocupa por implementar y mantener un adecuado manejo de sistemas de información en los trámites y en las operaciones; de tal manera, la calidad de atención está en rango medio con 47.2%, además, su coeficiente P-Seudo R-cuadrado resultó 0,529 demostrando que el gobierno digital incide en un 52.9% en la segunda variable. Se concluyó la existencia de una influencia del gobierno digital en la calidad de atención al ciudadano.

Asimismo, Salazar (2020) pretendió indagar la agrupación entre el gobierno electrónico y la calidad de asistencia en los servicios. Por ello, efectuó una estructura cuantitativa, básica, correlacional y rango no experimental, considerando una muestra de 71 funcionarios empleando un cuestionario. Los hallazgos mostraron a la primera variable en un grado normal con 43%; igualmente, a la asistencia de servicio con 47%; además, el coeficiente de Pearson el cual indica la asociación entre las variables resultó un valor de 0.759; por otra parte, las dimensiones interna, externa y relacional se vincula con la segunda variable en 0.604, 0692 y 0.706 respectivamente. Se concluyó que las acciones efectuadas por medio del gobierno digital optimizarán la asistencia en la

calidad del servicio.

Así también, Luna (2021) publicó su tesis, donde pretendió estudiar el vínculo existente sobre las tecnologías digitales y gestión documentaria. Metodica cuantitativa y no experimental, su unidad de análisis fue 45 individuos, a quienes se les realizó una encuesta. Se obtuvo a las tecnologías de información en nivel alto con 94% demostrando una buena aplicación de estas; igualmente, la segunda variable en nivel óptimo de 92%; además, se detectó un coeficiente P-Seudo R cuadrado entre variables de 0.631; respecto a la digitalización, interactividad e interconexión se asocia con la segunda variable en 0.592, 0.351 y 0.799. Se concluyó que, las tecnologías informáticas se asocian con la automatización de los trámites documentarios; es decir, si la entidad impulsó un mayor empleo de las herramientas informáticas optimizará su gestión de documentos brindando un mejor servicio y atención de calidad a los usuarios.

Además, Velásquez (2020) en su estudio, su propósito fue encontrar la incidencia de la calidad en la complacencia del usuario. De tal forma, su metodología fue cuantitativa, explicativa y no experimental, con una muestra de 242 usuarios, aplicando una encuesta. Los hallazgos revelaron a la calidad de servicio en nivel bueno con 46.7% y la satisfacción en rango medio con 35%; por otro lado, se encontró un coeficiente P-Seudo R cuadrado entre variables de 0.189; y las dimensiones tangibilidad, fiabilidad y capacidad de respuesta se asocia con la calidad de atención en 0.195, 0.163 y 0.164 respectivamente. Concluyó la presencia de una incidencia del 18.9% de la calidad de atención en la complacencia de los usuarios, infiriendo que mientras más óptima sea la atención el usuario se sentirá fidelizado con el servicio ofrecido.

En el contexto internacional los autores Yan y Huping (2020) pretendieron encontrar la asociación de la calidad de asistencia en el servicio otorgado a los ciudadanos en el gobierno digital. Para ello, efectuó una investigación cuantitativa, y correlacional, teniendo como muestra de 1650 usuarios aplicando una encuesta. Sus hallazgos revelaron la asociación de las variables percibidas por los ciudadanos a través de la prueba de regresión lineal donde sus dimensiones eficiencia, democracia e inclusión tienen impacto de 0.48, 0.11 y 0.34 con la primera variable respectivamente. Asimismo, se concluyó que la calidad del servicio tuvo un impacto positivo en el grado percibido de los ciudadanos en el

portal web del gobierno digital influyendo en el uso continuo de los ciudadanos.

Igualmente, Noori (2022) en su pesquisa, tuvo como finalidad analizar la incidencia de la calidad de atención en la complacencia del usuario en el gobierno digital, empleando una metodología cuantitativa y no experimental, teniendo como instrumento un cuestionario siendo aplicado a 250 usuarios. Entre sus hallazgos se empleó la prueba de regresión lineal revelando un coeficiente de 0.789 entre la calidad de atención y complacencia; además el coeficiente entre la primera variable y la fidelidad del usuario fue de 0.618; asimismo, se identificó que la satisfacción incidió en la lealtad con un valor de 0.631. Concluyó que, la calidad en la prestación de servicios electrónicos genera efectos significativos del 61% en la fidelidad del usuario en el gobierno digital específicamente al acceder a los servicios mediante las plataformas o sitios web.

Del mismo modo, se encontró una investigación de Haddadeh et al. (2019) donde pretendieron analizar el valor percibido por el usuario en la intención de uso continuo de las tecnologías. En cuanto a la metodología se orientó hacia lo cuantitativo, de tipo correlacional, no experimental, con una muestra de 313 ciudadanos aplicando una encuesta. Entre sus hallazgos se empleó la prueba de regresión lineal revelando que las dimensiones utilidad percibida y privacidad impactan en el valor percibido con un coeficiente de 0.23 y 0.45; por otro lado, el coeficiente entre las variables fue de 0.61 confirmando el impacto. Concluyó que, el valor percibido por los ciudadanos afecta de forma significativa en la intención de uso continuo de los servicios tecnológicos; la cual es percibida por los usuarios a fin de que ellos sigan haciendo uso del servicio constantemente.

Así también, se encontró una indagación de Mendoza et al. (2019) donde pretendieron encontrar la incidencia de los medios digitales en la calidad de atención. Estudio cuantitativo, descriptivo no experimental, la técnica que utilizó fueron las encuestas y tuvo una muestra de 65 funcionarios. Entre sus hallazgos se obtuvo que el 55% de encuestados señalaron a las tecnologías en nivel alto; pues manifiestan que la información requerida por el usuario es más rápida y segura favoreciendo la calidad de atención contrarrestando medidas burocráticas; además, la implementación de herramientas digitales permite un mejor desempeño de las entidades en un 73%. Concluyó que, la utilización de tecnologías informáticas incide en la calidad de atención reflejando su importancia



para brindar un mejor servicio en las entidades públicas.

Otro estudio de Santa Cruz (2023) tuvo como finalidad examinar la incidencia de la calidad de atención en la complacencia del usuario. Se ejecutó un estudio cuantitativo, correlacional-causal y no experimental, su muestra correspondió a 355 usuarios, aplicándose una encuesta. Sus hallazgos evidenciaron a la primera variable en rango bajo 62.4% e indicaron el 74% sentirse regularmente satisfechos; de acuerdo, al coeficiente de P-seudo R cuadrado entre variables resultó 0.284, concerniente a los factores físicos, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía influyen en la segunda variable en 0.121, 0.108, 0.166, 0.160 y 0.162 respectivamente. Concluyó que, la calidad de atención influyó en 28.4% en la complacencia del usuario infiriendo que a una óptima respuesta y atención en los usuarios se tendrá como consecuencia mejor satisfacción y fidelización.

En relación a la variable, las competencias digitales, según Mekonnen (2020) son herramientas que suelen ser utilizados por las empresas, tales como dispositivos integrados, dispositivos móviles y redes sociales con la finalidad de maximizar la experiencia del cliente permitiendo el diseño y la adopción de nuevos modelos comerciales. De igual modo, Nagy et al. (2018) lo definen como el uso de medios electrónicos los cuales actúan como agentes principales e impactan en los cambios de las pymes, modificando radicalmente la estructura y gestión de las organizaciones; de tal forma, estas industrias introducen la adopción de sistemas inteligentes conectados a una red para ejecutar una producción eficiente y autorregulada teniendo como propósito el intercambio de conocimiento y contacto entre, equipos, máquinas y personas.

La principal teoría que se consideró para las tecnologías de la información fue la teoría de la conectividad la cual se originó en el trascurso del siglo XX, esta es considerada como un modelo de aprendizaje la cual explora el uso de los medios tecnológicos y el internet; además, genera comprensión de las habilidades y actividad necesarias para los individuos, dicha teoría estuvo vinculada mayormente al ámbito educacional modificando los patrones de aprendizaje generando nuevos estilos de enseñanza (Martínez, 2020).

Por ello, Jamal et al. (2021) consideraron frente a este contexto la necesidad de que cada entidad pública o privada pueda modernizar la

administración de cada proceso empresarial y administrativo para mantener una buena comunicación con el usuario. Dicho esto, entre los teóricos quienes avalaron la variable competencias digitales se consideró a la teoría de la tercera y cuarta revolución industrial o llamadas también industrias 3.0 y 4.0, propuesta por Klaus Schwab, las cuales se basaron en el desarrollo de procesos digitalizados totalmente automatizados en las organizaciones, a fin de lograr una producción personalizada, haciendo uso de las nuevas tecnologías entre ellos, el Big data, seguridad cibernética, inteligencia artificial y la robótica (Piccarozi et al. 2018; Schallmo y Williams, 2018).

Por otro lado, el autor Mekonnen (2020) consideró la teoría de Horlacher, Klarner y Hess quienes evidenciaron la fundamentación teórica de la variable competencias digitales definiéndose como el uso digital realizado por las empresas de tecnologías entre ellas redes sociales, los móviles o dispositivos integrados, con el propósito de elevar la experiencia de los usuarios adoptando nuevos modelos de negocio que puedan ayudar a mejorar la atención al cliente y generar buenos resultados. Asimismo, las competencias digitales son consideradas como una combinación de sistemas de almacenamiento y redes de comunicación, los cuales permiten capturar, almacenar, procesar y transferir información electrónica, apoyando las actividades comerciales de las empresas que hacen uso de ella (Narczyz et al., 2019).

Mekonnen (2020) manifestó tres dimensiones de la variable competencias digitales, las cuales se especificaron a continuación: como primera dimensión se tuvo a los factores organizacionales y gerenciales, los cuales según Osmundsen et al. (2018) se consideraron a aquellos elementos que conforman en conjunto la cultura de cada organización entre ellos los valores organizativos, la apertura al cambio, el compromiso, participación e innovación, todo ello imprescindible para fomentar y respaldar la transformación digital. Es decir, el éxito organizacional es influenciado en una mayor proporción por los factores organizativos (Mekonnen, 2020). Asimismo, comprenden las ideas, costumbres, normas, actitudes y expectativas de un grupo en conjunto (Mohelska & Sokolova, 2018).

Por otra parte, como indicadores se tuvo a la gestión de cambio, el cual hacía alusión a la apertura de nuevas ideas, nociones y a la disposición de aceptar posibles modificaciones e implementaciones nuevas en el ambiente

interno de la entidad (Osmundsen et al., 2018). A la vez la cultura organizativa, abarcó a los valores y percepciones los cuales determinan el comportamiento y generan sentido de pertenencia e identidad en los integrantes de la compañía (Isensee et al., 2020). Luego la alineación del negocio-TI, referido a los procesos de integración del área TI de una empresa con otras áreas funcionales, orientada a fortalecer los recursos digitales (Cepeda & Arias, 2019). Por consiguiente, el compromiso de liderazgo, haciendo alusión al grado de liderazgo y pertenencia del colaborador con la organización (Grego, 2019). El programa de desarrollo de habilidades, refiriéndose a la creación de actividades para fomentar el crecimiento de las competencias en los integrantes de la organización (Mekonnen, 2020).

La segunda dimensión factores de tecnología de la información, según Mekonnen (2020) es definido como todos los sistemas electrónicos, plataformas digitales e infraestructura tecnológica que posee la organización, los cuales permiten la adopción de tecnología influyendo en la transformación digital dentro de ella; además, contribuye a mantener una buena optimización de los procesos organizativos, garantizando su éxito empresarial frente al mercado competitivo. De igual manera, estos factores fueron importantes en el desarrollo tecnológico de las empresas, pues sus activos como el almacenamiento de datos y recursos digitales permiten la generación de mayor valor para la entrega del servicio al cliente o consumidor de la institución (Verhoef et al., 2021).

Por consiguiente, los indicadores, como la seguridad de datos, alude al aseguramiento de que se reconozcan las ciber amenazas y se tomen medidas en contra de ello (Mekonnen, 2020). Por otra parte, la Arquitectura TI, se basó en el diseño, flexibilidad, interfaz y aportación de los sistemas tecnológicos (Kuehnel & Ay-Yong, 2022). También, la interoperabilidad, hizo referencia a la capacidad de dos o más sistemas para posibilitar el intercambio de información (Burns et al., 2019). Asimismo, la agilidad basada en datos, referido a la habilidad de aprovechar las oportunidades brindadas por las tecnologías para modificar los activos digitales existentes en la institución (Verhoef et al., 2021).

Su tercera dimensión factores ambientales, definido por Mekonnen (2020) como elementos de carácter restrictivo, jurídicos, normativos, políticos y gubernamentales relacionados al sector, los cuales repercuten en la adopción de proyectos de digitalización. Entre sus indicadores se tuvo a los fondos, haciendo

alusión al financiamiento de los proyectos informáticos (Mekonnen, 2020). Por otro lado, la estabilidad política, se refería a la durabilidad e integridad del gobierno (Wang et al., 2019). El indicador de la participación ciudadana, alude al involucramiento del ciudadano o usuario en los proyectos originados por parte del gobierno (Bouzguenda et al., 2019). Además, los marcos regulatorios, se refirió a las normas, políticas y leyes que tienen un papel fundamental en la adopción de tecnologías (Wong et al., 2020). El buen servicio de telecomunicaciones, hizo alusión a la condición de la infraestructura de los sistemas informáticos (Mekonnen, 2020).

En concordancia, a la variable calidad de atención según Calle (2022) es conceptualizada como el conjunto de procedimientos, mecanismos y canales, por medio del cual se realiza contacto directo e indirecto con el usuario con el objeto de proporcionar la información requerida, atender consultas o quejas, logrando proporcionar un óptimo servicio de forma eficaz. Así también, se ha comprobado que las personas evalúan el resultado del servicio ofrecido; por ello, se consideró importante ofrecerle una buena atención, interés y trato agradable para cumplir totalmente con sus requerimientos. También Watson et al. (2019) lo definieron como un aspecto multidimensional centrado en la persona quien ofrece el servicio, el profesionalismo del personal y la capacidad para ofrecer privacidad.

Entre las teorías que apoyan la segunda variable estuvo la teoría de Gronroos, denominada Modelo de Calidad de Servicio, siendo el primer diseño registrado sobre la evaluación de la calidad en función del servicio desarrollada en 1984, el cual explica la calidad relacionada con aspectos técnicos – resultados y de procesos funcionales (Puri & Singh, 2018). También estuvo la teoría del Modelo Servqual, el cual fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithami y diseñado por Zacharias y Yen; inicialmente se basaba sólo en medir el grado de atención en servicios de salud; sin embargo, fue adaptado también para medir la complacencia del usuario respecto al servicio ofrecido, siendo caracterizado por 5 principios, tangibilidad, confianza competencia de reacción y empatía (Umoke et al., 2020).

Considerando como primera dimensión el personal, según Watson et al. (2019) hace referencia a la atención que debe brindar el personal al usuario comprendiendo sus necesidades y haciendo un uso efectivo de la comunicación,

para la optimización de la calidad de atención del servicio ofrecido (Blackmon et al., 2022). Sus indicadores fueron la atención, referido a la acción voluntaria de atender a un individuo con la debida importancia (Calvo et al., 2018). La continuidad de la atención, referenciando a la medida en que los servicios brindados están vinculados y son compatibles con la necesidad del usuario (Bahr & Weiss, 2018). El acceso al personal, aludiendo a la proximidad del personal con el usuario siendo visible y accesible a sus requerimientos y la respuesta a las necesidades, la cual indicó la capacidad de escucha del personal sobre las preferencias del usuario (Watson et al., 2019).

La segunda dimensión fue el profesionalismo, para Watson et al. (2019) es definido como el enfoque profesional en las interacciones con los clientes, incluye el comportamiento, actitud, competencias y apariencia física del personal a fin de ser más factible su identificación a la vista del usuario. Sus indicadores son el aspecto del personal, alude a la apariencia física de los colaboradores, ya sea uniformes que puedan caracterizar a la organización (Lodesco et al., 2018). Asimismo, el comportamiento, se refiere a las actitudes del personal para atender al usuario; por otro lado, las competencias, indica las capacidades poseídas por el personal para asesorar en cualquier consulta o duda del usuario; por último, los recursos necesarios, basados en los implementos tangibles de la empresa, pudiendo ser las existencias de los productos brindados al usuario (Watson et al., 2019)

Finalmente, la tercera dimensión privacidad, la cual según Watson et al. (2019) lo define como un aspecto fundamental, el cual incluye las características físicas e intangibles que posee una organización a fin de respaldar la privacidad del servicio otorgado, reservando el secreto de la información dada por el usuario. Respetar la privacidad de la información brindada por el usuario es una forma de asegurar la satisfacción del individuo (Eastwood y Scott, 2020). Por ello, sus respectivos indicadores son la consulta y privacidad, la cual menciona a la reserva de la entidad al brindar el servicio al usuario sin la participación de algún tercero (Watson et al. 2019). Además, la confidencialidad, refiriéndose a la seguridad y confianza brindada por el personal al otorgar el servicio (Watson et al. 2019).

De acuerdo a las citas seleccionadas, de producción intelectual UCV en Scopus, para García et al. (2022) el incremento del consumo de Internet y los

mecanismos de inteligencia artificial ha sentado los pilares para un desplazamiento drástico, el cual incentiva la creación de un reciente paradigma basado en el formato de sociedades automatizadas; de tal forma, dichas modificaciones requieren redefinir los escenarios laboral, manufacturero, industrial, educativo, doméstico, deportivo y otros, lo que se denomina Cuarta Revolución Industrial; el cual, el entorno global faculta a los organismos a disponer de estas innovaciones y evoluciones tecnológicas con relativa facilidad, proporcionando alcanzar óptimos resultados y utilidades.

Por otro lado, según los artículos recomendados por los docentes de Posgrado, se consideró a Cruz (2019) afirmando que la gobernanza digital, involucra a los organismos y las normas presentes en una administración para dirigir su política y sistema de digitalización, permitiendo optimizar su gestión y prestación de servicios a empresas y ciudadanos; dicho en otras palabras, es la funcionalidad de marcos referenciales con relación a la simplificación, claridad y calidad del sector público.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Fue pura o básica; pretendiendo generar conocimientos teóricos sobre la deficiencia objeto de estudio, sin la intención de dar solución a ello, incrementando los conocimientos existentes, pudiendo servir de base para la elaboración de futuras investigaciones (Arias & Covinos, 2021). Por ello, en la pesquisa sólo se propuso comprender el fenómeno señalado.

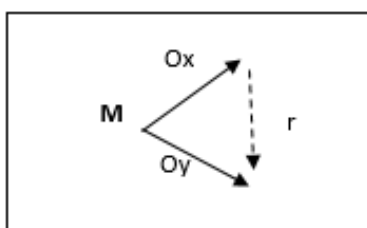
Su nivel fue correlacional – causal, el cual se caracterizó por estudiar el comportamiento de los constructos estudiados en un determinado momento; además, de pretender explicar las relaciones causales del fenómeno estudiado (Niño, 2019).

Asimismo, fue de enfoque cuantitativo, pues se recolectaron los datos requeridos para la formulación del estudio empleando data numérica de acuerdo con las variables e hipótesis planteadas anteriormente. En relación a esto, Cabezas et al. (2018) enfatizó que esta metódica utiliza la recolección de información con el fin de probar las hipótesis formuladas, haciendo uso de datos numéricos y análisis estadístico, permitiendo realizar inferencias generales.

##### 3.1.2. Diseño de la investigación

No experimental; dado que el autor no modificó las variables, el diseño se distingue porque los fenómenos son estudiados en su ámbito natural sin intervención alguna (Arias et al., 2022). De tal forma, en el estudio solo se describió la relación entre los constructos sin la existencia de algún cambio en ellas. Asimismo, fue transversal-descriptivo, pues el estudio se realizó en un solo periodo de tiempo, en este caso en 2023 (Arispe et al., 2020).

Siendo el esquema:



Dónde:

**M=** Muestra

**Ox=** Competencias digitales

**Oy=** Calidad de atención

**r=** Incidencia

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente: Competencias digitales**

**Definición Conceptual:** Mekonnen (2020) lo señaló como el uso que hacen las empresas de tecnologías tales como redes sociales, los dispositivos móviles, junto con el análisis de dispositivos integrados con el objetivo de maximizar la experiencia del cliente permitiendo el diseño y la adopción de nuevos modelos comerciales.

**Definición operacional:** Respecto a la estimación de la variable se empleó un instrumento en base a sus dimensiones: Factores organizacionales y gerenciales, factores de tecnología de la información y factores ambientales.

**Indicadores:** El primer instrumento consta de 13 indicadores evidenciados en el anexo 2, relacionado a las alternativas enfocadas en escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo)

**Escala de medición:** La escala utilizada para medir las competencias digitales fue de medición ordinal.

#### **Variable dependiente: Calidad de atención**

**Definición Conceptual:** Según Calle (2022) se conceptualiza como el grupo de procedimientos y canales, por medio de los cuales se hace contacto con el usuario con el fin de proporcionar información, atender consultas o quejas y prestar un servicio de calidad con efectividad.

**Definición operacional:** Para su respectiva evaluación se aplicó como instrumento un cuestionario basado en los indicadores de las dimensiones que se presentan a continuación: Personal, profesionalismo y privacidad.

**Indicadores:** El segundo instrumento consta de 10 indicadores evidenciados en el anexo 2, relacionado según la escala de Likert, al igual que la primera variable.

**Escala de medición:** Para medir la calidad de atención se consideró una escala ordinal.



### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**3.3.1. Población:** Grupo total de personas, los cuales serán objeto de estudio, estos poseen características semejantes, puede ser finita o infinita (Arias & Covinos, 2021). Por ello, en la pesquisa se consideró como población a todos los usuarios aportantes de la institución pública, los mismos que son 79 usuarios.

- **Criterios de inclusión:** Personas que laboran dentro de la institución pública y que tengan el cargo de secretario judicial.
- **Criterios de exclusión:** Personas ajenas a la institución pública y que no tengan el cargo de secretario judicial.

**3.3.2. Muestra:** Considerada como una parte de la población total, se caracteriza por tener particularidades en común, siendo objeto de donde el autor obtendrá la información requerida para el desarrollo investigativo (Baena, 2017). Por ello, se tuvo como muestra censal a los 79 usuarios; por el cual, no se realizó ningún proceso del muestreo.

**3.3.3. Muestreo:** Para Ñaupas et al. (2018) proceso que va a permitir extraer los sujetos pertenecientes a la unidad de análisis que se va a estudiar teniendo como objeto recolectar la información necesaria en trabajo investigativo. En el estudio, la muestra que se utilizó fue no probabilística.

**3.3.4. Unidad de análisis:** Definido como los sujetos de estudio poseedores de características similares, de donde se recopilarán los datos de estudio (Arias & Covinos, 2021).

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

La modalidad aplicada fue la encuesta, la cual para Vera y Castaño (2018) fue definida como un procedimiento basado en interrogantes establecidas en una secuencia ordenada, por medio de ella se obtendrán los datos requeridos por el investigador.

Además, se usó como herramienta de investigación al cuestionario, el cual trata sobre un cúmulo de interrogantes correctamente enumeradas y con posibles alternativas el cual es aplicado a la respectiva muestra (Gallardo, 2018). Dicho esto, el cuestionario empleado en el estudio fue en escala de Likert, el cual ha sido elaborado en base a los indicadores de las variables estudiadas con el fin de

conseguir los datos requeridos sobre las hipótesis planteadas, a continuación, se detallan sus características en la siguiente ficha técnica:

#### Ficha técnica del instrumento

<b>Nombre del Instrumento:</b>	Cuestionario de las competencias digitales y la calidad de atención a los usuarios judiciales.
<b>Autor:</b>	Julio Giovanni Yarlequé Méndez
<b>Modelo de Instrumento:</b>	Cuestionario en Escala Likert
<b>Objetivo:</b>	Determinar la incidencia de las competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios en una sala superior judicial de Lima, 2023.
<b>Población:</b>	Secretarios judiciales
<b>Cantidad de ítems:</b>	Total 40: V1-20 Ítems y V2-20 Ítems
<b>Aplicación:</b>	En línea
<b>Tiempo de ejecución:</b>	10 a 15 minutos
<b>Instrucción de aplicación:</b>	El personal debe seleccionar una opción en cada ítem bajo su criterio.
<b>Escala:</b>	Escala de Likert
<b>Descripción</b>	Valor
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1
<b>En desacuerdo</b>	2
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	3
<b>De acuerdo</b>	4
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5

**Validez:** Se definió como la aprobación de instrumentos por medio de jueces especialistas (Hernández & Mendoza, 2018). Por ello, el instrumento se validó por 3 expertos especialistas del tema, evidenciado en el anexo 4.

**Confiabilidad:** Medición de congruencia de los instrumentos de cada constructo mediante el uso del método estadístico del alfa de Cronbach (Hernández & Mendoza, 2018). De tal forma, el instrumento tuvo una confiabilidad alta con un valor mayor de 0.70 por cada variable, los cuales se evidencian en el anexo 6.

### 3.5. Procedimientos

Para el correspondiente procedimiento, se elaboró el instrumento en base a las variables estudiadas, el cual sirvió para obtener los datos requeridos, luego fue aprobado por 3 expertos a fin de garantizar que los datos sean verídicos y confiables. Seguidamente, se ejecutó una prueba piloto, aplicada a individuos

externos a la muestra, esto con el objeto de verificar la confiabilidad del cuestionario a fin de ser aplicado a la muestra respectiva. Luego de la recopilación de datos se derivó a analizar la información obtenida utilizando el programa de Microsoft Excel; además, del software IBM SPSS Statistics donde se obtuvieron las respectivas figuras y tablas para una adecuada elaboración de resultados descriptivos e inferenciales.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se ejecutó el software IBM SPSS Statistics sobre el sustento de información obtenida de la recopilación de datos en los cuestionarios efectuados a la unidad de análisis en la institución pública. Por otra parte, para el análisis descriptivo se realizaron sus respectivas tablas con su interpretación; por otro lado, en el análisis inferencial se emplearon métodos estadísticos a fin de calcular la asociación entre las variables y finalmente contrastar las hipótesis de correlación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se empleó una Guía de Trabajo de Indagación admitida por la Resolución N° 062-2023-VI-UCV, facilitada por la Universidad César Vallejo para cumplir con todos los requerimientos en la elaboración del estudio; asimismo, se respetó las fuentes citadas efectuando un uso correcto de las Normas Apa 7ma edición; por otro lado, se consideró el principio de originalidad por la elaboración propia del autor siendo comprobado por un nivel mínimo de plagio. También, se empleó los principios éticos de veracidad; debido, a que toda la información ha sido extraída de fuentes confiables; además, del consentimiento informado, pues la unidad de análisis del estudio fue consciente de su participación; igualmente, el principio de confidencialidad, la cual radica en la discrecionalidad del investigador sobre la información que será brindada por los encuestados la cual será utilizada sólo para fines netamente de indagación sin realizar malas prácticas sobre dicha información o divulgación; y por último, el principio de consentimiento informado, pues la entidad fue consciente de su participación y contribuyó con la recopilación de los hallazgos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo de las variables de estudio

**Tabla 1**

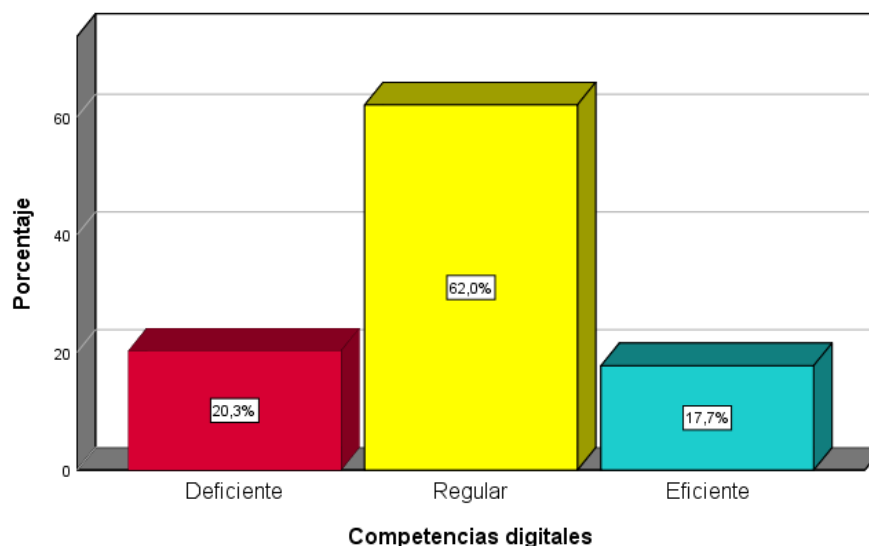
*Descripción de resultados competencias digitales.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	16	20,3%
	Regular	49	62,0%
	Eficiente	14	17,7%
	Total	79	100,0%

*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

**Figura 1**

*Percepción de competencias digitales.*



*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

Acorde a los resultados conseguidos en la tabla descriptiva adjunta con su grafica de soporte, se puede apreciar que el 62% de los usuarios que laboran en la entidad pública manifiestan un grado regular de competencias digitales, mientras que un 20,3% de los colaboradores expresan una categoría deficiente de competencias digitales y un 17,7% de los mismo denotaron un grado eficiente de competencias digitales.

## 4.2. Análisis descriptivo de las dimensiones de competencias digitales.

**Tabla 2**

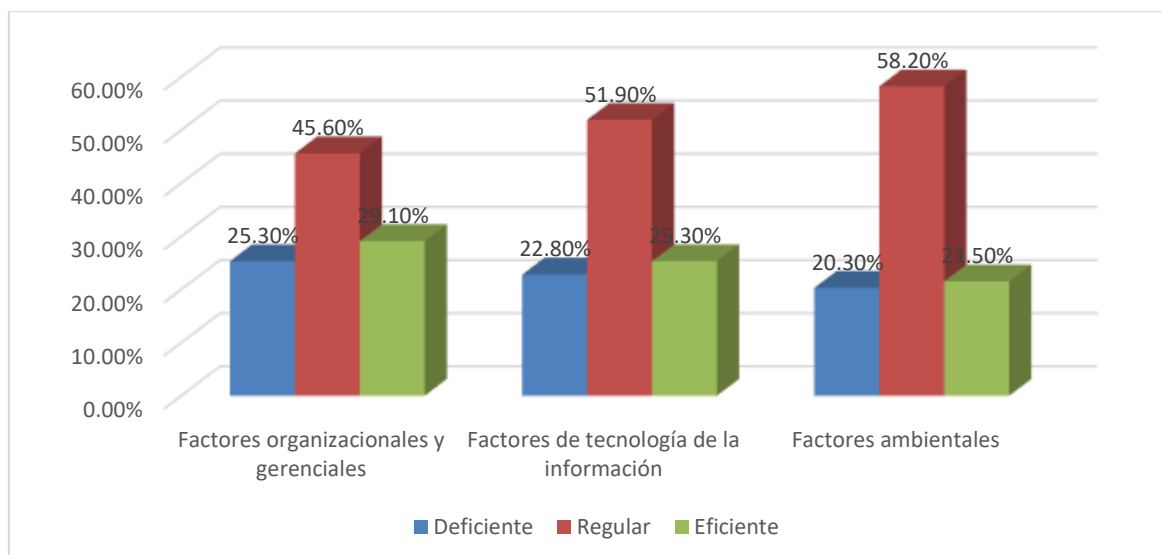
*Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones*

Niveles	Factores organizacionales y gerenciales		Factores de tecnología de la información		Factores ambientales	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	20	25.3%	18	22.8%	16	20.3%
Regular	36	45.6%	41	51.9%	46	58.2%
Eficiente	23	29.1%	20	25.3%	17	21.5%
Total	79	100%	79	100%	79	100%

*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

**Figura 2**

*Percepción de dimensiones de la variable de competencias digitales*



*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

Tomando como referencia la tabla descriptiva agrupada y su gráfica de barras adjunta, se puede apreciar que el 45,6% de los usuarios colaboradores de la institución pública manifestaron que hay factores organizacionales y gerenciales de nivel regular. Por otra parte, un 51,9% de los mismos denotaron que hay factores de tecnología de la información de nivel regular. Finalmente, un 58,2% de ellos expresaron que se tienen factores ambientales de grado regular.

**Tabla 3**

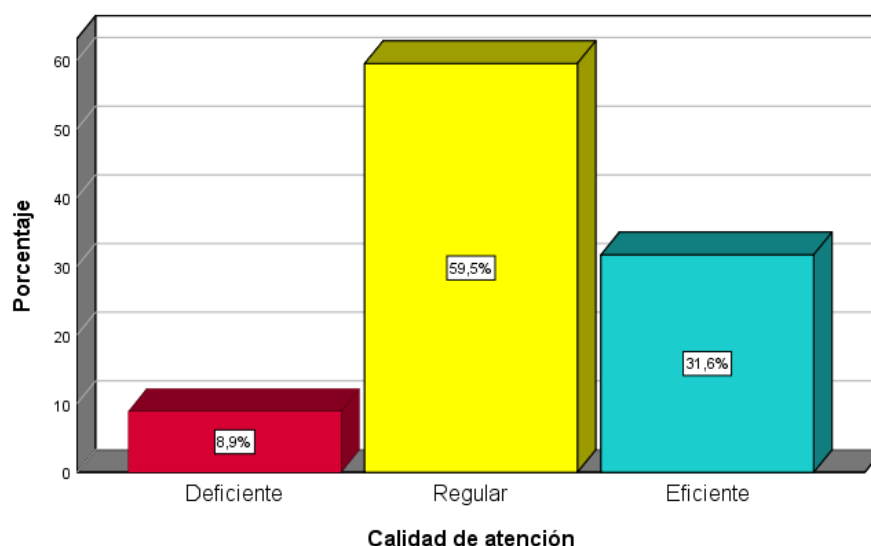
*Descripción de resultados calidad de atención.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	7	8,9%
	Regular	47	59,5%
	Eficiente	25	31,6%
	Total	79	100,0%

*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

**Figura 3**

*Percepción de la variable calidad de atención.*



*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

Acorde a la tabla descriptiva y su gráfica adjunta, se puede visualizar que el 59,5% de los usuarios colaboradores de la institución pública denotaron un nivel regular de calidad de atención, mientras que un 31,6% de los mismos expresaron un grado eficiente de calidad de atención y solo un 8,9% de ellos manifestaron una categoría deficiente de calidad de atención.

**Tabla 4**

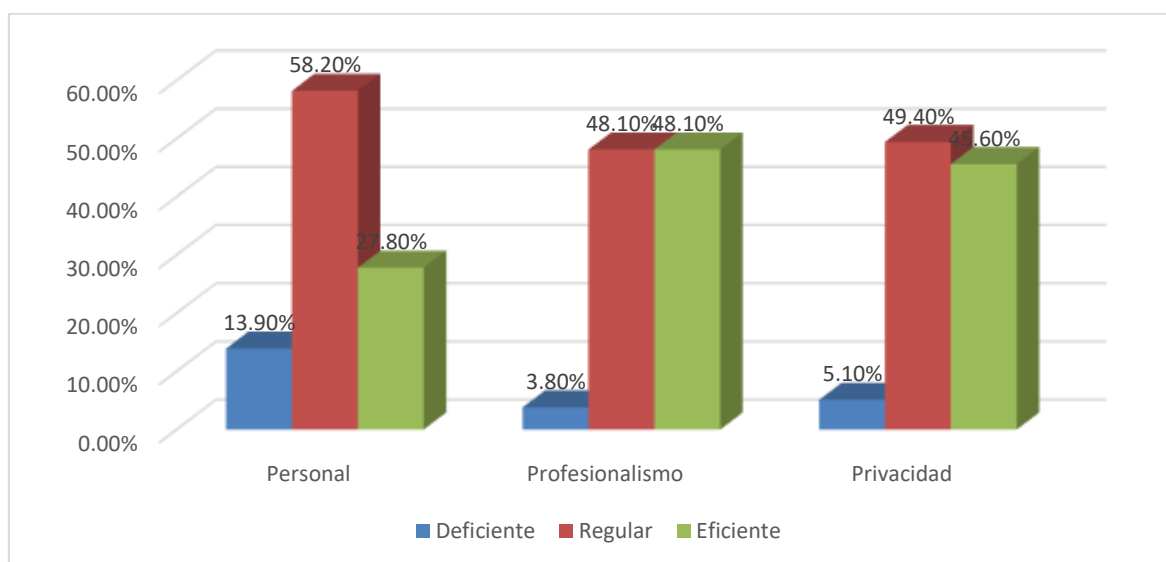
*Valoración de las dimensiones de la calidad de atención.*

Niveles	Personal		Profesionalismo		Privacidad	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	11	13.9%	3	3.8%	4	5.1%
Regular	46	58.2%	38	48.1%	39	49.4%
Eficiente	22	27.8%	38	48.1%	36	45.6%
Total	79	100%	79	100%	79	100%

*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

**Figura 4**

*Percepción de dimensiones de la calidad de atención.*



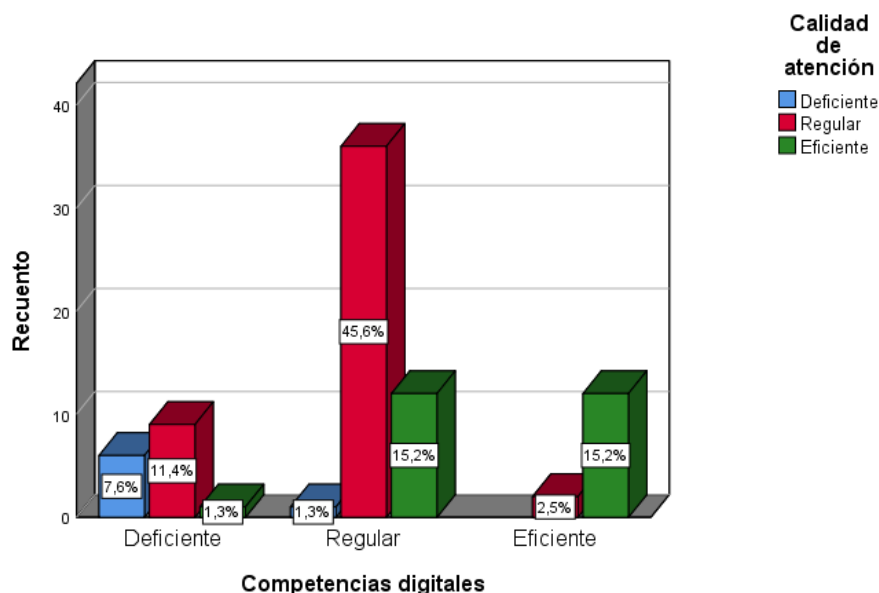
*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

Con base a los datos de la tabla agrupada descriptiva y su gráfica de barras agrupadas adjuntas, se puede apreciar que el 58,2% de los participantes de la encuesta expresaron en una categoría regular a la dimensión personal de la calidad de atención. Por otra parte, un 48,1% de los mismos manifestaron un nivel regular de profesionalismo de calidad de atención y otro 48,1% denotaron tener un nivel eficiente de profesionalismo de calidad de atención al usuario. Finalmente, un 49,4% de ellos expresaron un grado regular de privacidad de calidad de atención al usuario.

**Tabla 5***Tabla cruzada entre Competencias digitales vs. Calidad de atención*

		Calidad de atención			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Competencias digitales	Deficiente	6 7,6%	9 11,4%	1 1,3%	16 20,3%
	Regular	1 1,3%	36 45,6%	12 15,2%	49 62,0%
	Eficiente	0 0,0%	2 2,5%	12 15,2%	14 17,7%
Total		7 8,9%	47 59,5%	25 31,6%	79 100,0%

*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

**Figura 5***Competencias digitales vs. Calidad de atención*

*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

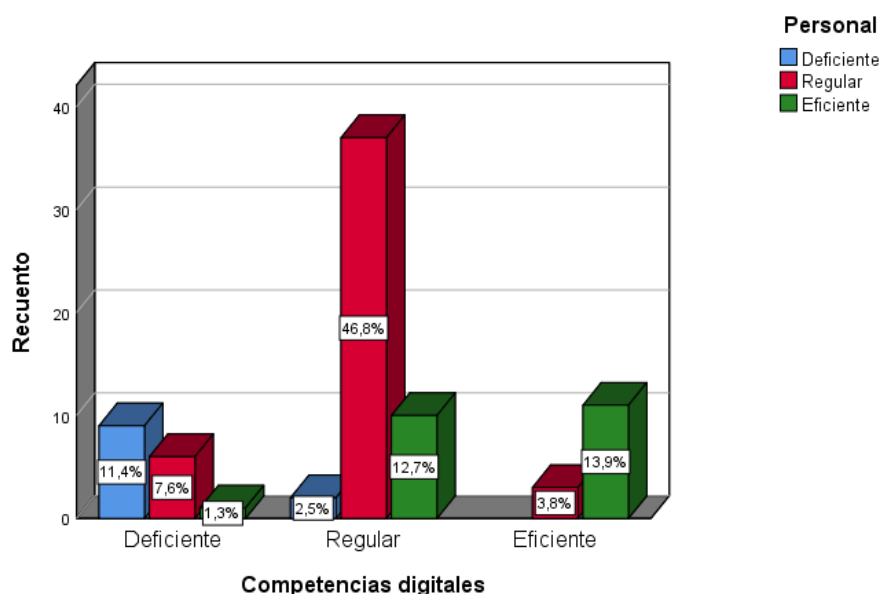
De la tabla 5 y figura 5, se observa de los 79 usuarios colaboradores de la entidad, el 45,6% de ellos manifestaron que se tienen competencias digitales de nivel regular. Por otra parte, un 15,2% de los mismos denotaron que existe un nivel regular de competencias digitales, sin embargo, se brinda una calidad de atención eficiente. Por último, un 15,2% de los mismos expresaron que se tienen competencias digitales de grado eficiente y se tiene una calidad de atención eficiente.



**Tabla 6***Tabla cruzada entre Competencias digitales vs. Personal*

		Personal			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Competencias digitales	Deficiente	9 11,4%	6 7,6%	1 1,3%	16 20,3%
	Regular	2 2,5%	37 46,8%	10 12,7%	49 62,0%
	Eficiente	0 0,0%	3 3,8%	11 13,9%	14 17,7%
Total		11 13,9%	46 58,2%	22 27,8%	79 100,0%

*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

**Figura 6***Competencias digitales vs. Personal*

*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

Con base en la tabla 6 y figura 6, se evidencia de los 79 encuestados participantes, el 46,8% de ellos expresaron un nivel regular de competencias digitales y se tiene un grado regular de la dimensión personal de la calidad de atención. Por otra parte, un 13,9% de los mismos manifestaron que se tiene un grado eficiente de competencias digitales y se tiene una categoría eficiente de la dimensión personal. Finalmente, un 12,7% de ellos expresaron un nivel regular de competencias digitales, sin embargo, se tiene un grado eficiente de la dimensión personal de la calidad de atención.

**Tabla 7**

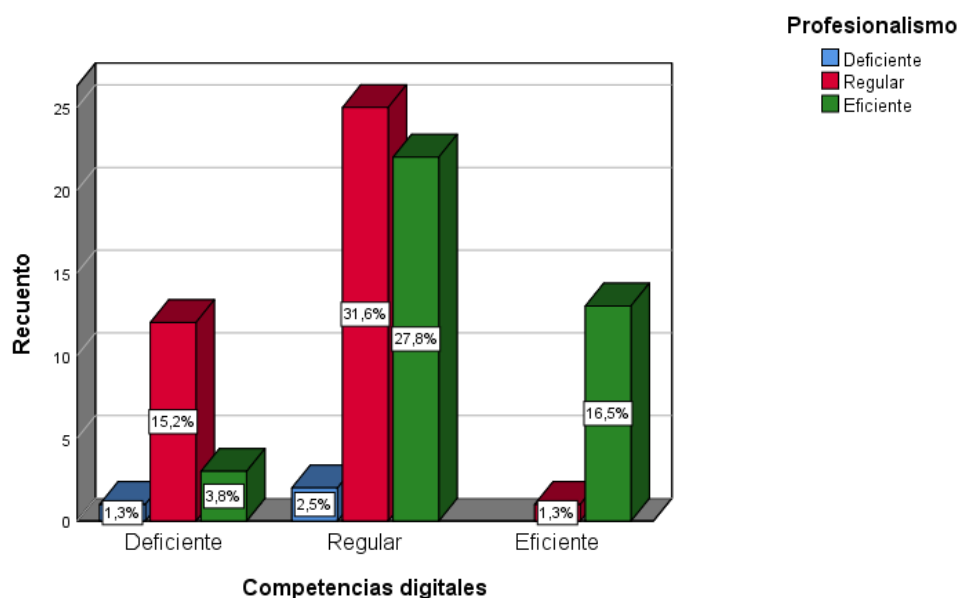
*Tabla cruzada entre Competencias digitales vs. Profesionalismo*

		Profesionalismo			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Competencias digitales	Deficiente	1 1,3%	12 15,2%	3 3,8%	16 20,3%
	Regular	2 2,5%	25 31,6%	22 27,8%	49 62,0%
	Eficiente	0 0,0%	1 1,3%	13 16,5%	14 17,7%
Total		3 3,8%	38 48,1%	38 48,1%	79 100,0%

Nota. Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

**Figura 7**

*Competencias digitales vs. Profesionalismo*



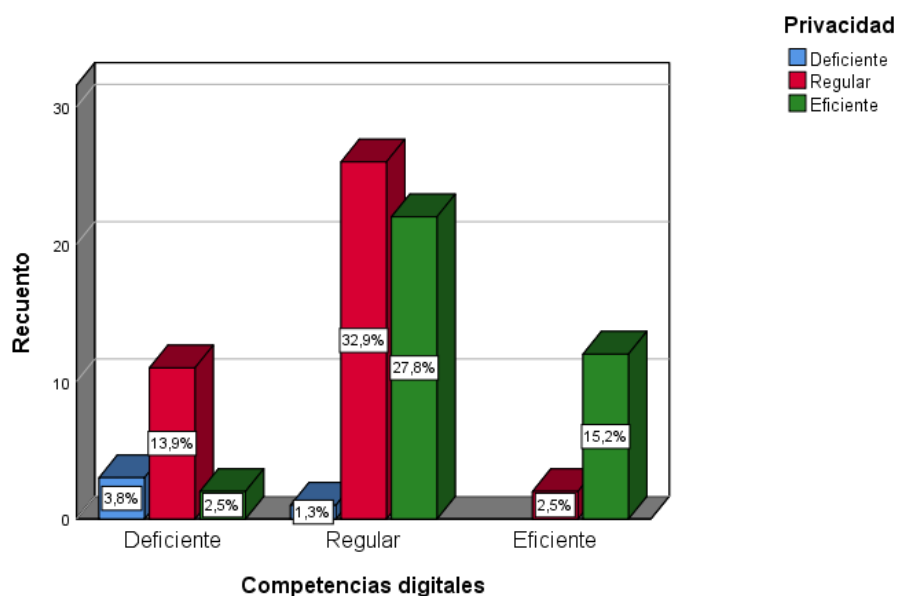
Nota. Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

Con apoyo en la tabla 7 y figura 7, se revela de los 79 participantes de la encuesta, el 31,6% de ellos expresaron un grado regular de competencias digitales y denotaron una categoría regular de profesionalismo de calidad de atención al usuario. Por otra parte, un 27,8% de los mismos manifestaron un grado regular de competencias digitales, sin embargo, denotaron un grado eficiente de profesionalismo. Finalmente, un 16,5% de ellos denotaron un grado eficiente de competencias digitales y expresaron un nivel eficiente de profesionalismo en la calidad de atención.

**Tabla 8***Tabla cruzada entre Competencias digitales vs. Privacidad*

		Privacidad			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Competencias digitales	Deficiente	3 3,8%	11 13,9%	2 2,5%	16 20,3%
	Regular	1 1,3%	26 32,9%	22 27,8%	49 62,0%
	Eficiente	0 0,0%	2 2,5%	12 15,2%	14 17,7%
Total		4 5,1%	39 49,4%	36 45,6%	79 100,0%

*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

**Figura 8***Competencias digitales vs. Privacidad*

*Nota.* Elaboración propia e información obtenida de la matriz de datos.

En base a la tabla 8 y figura 8, se manifiesta que, de las 79 personas participantes de las encuestas, el 32,9% de ellos manifestaron un nivel regular de competencias digitales y denotaron un grado regular de privacidad. Por otro lado, un 27,8% de los mismos expresaron un rango regular de competencias digitales, sin embargo, denotaron un rango eficiente de privacidad en la calidad de atención al usuario. Finalmente, un 15,2% de ellos denotaron un grado eficiente de competencias digitales y expresaron una categoría eficiente de privacidad en la calidad de atención al usuario.

### 4.3 Prueba de normalidad

Se empleo la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>; puesto que, la muestra es mayor a 50; por lo que, es la mejor se adecua para su medición.

Considerando 2 premisas, las cuales indican que:

H0: Los datos constituyentes de la muestra resultan de una distribución normal.

H1: Los datos constituyentes de la muestra no resultan de una distribución normal.

Habiendo aclarado las hipótesis mencionadas previamente, se realizó el análisis de normalidad, dando el siguiente resultado:

**Tabla 9**

*Resultados de la prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias digitales	,138	79	,001
Factores organizacionales y gerenciales	,116	79	,011
Factores de tecnología de la información	,115	79	,011
Factores ambientales	,122	79	,006
Calidad de atención	,123	79	,006
Personal	,121	79	,006
Profesionalismo	,118	79	,008
Privacidad	,127	79	,003

Fuente: Elaboración propia

Concerniente, a la tabla 9 se muestran los hallazgos de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K – S) se visualiza que la mayoría de los puntajes de la variable no se acercan a una distribución normal; ya que, el coeficiente que se obtuvo fue significativo ( $p < 0, 05$ ).

## Prueba de hipótesis

Con relación al análisis de la hipótesis; dado, a la naturaleza de las variables medidas a través de instrumentos de escala ordinal, se procede a ejecutar la regresión logística ordinal. Por lo que, se tomaron cuatro hipótesis para este propósito: prueba de ajuste del modelo, prueba de bondad de ajuste del modelo, estimación de parámetros y prueba de pseudo R-cuadrado.

### Hipótesis general de la investigación

H<sub>0</sub>: No existe incidencia de las competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: Las competencias digitales inciden en la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.

### Tabla 10

*Información de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	50,951			
Final	14,946	36,005	2	,000

Fuente: Elaboración propia

En el resultado alcanzado demuestra que el P valor fue 0,000, siendo menor al 0,05, lo que se rechaza la H<sub>0</sub>, lo que se afirma que el modelo de regresión para las variables las competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios son significativamente explicativo.

### Tabla 11

*Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,726	2	,422
Devianza	1,365	2	,505

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia que el p valor > 0.05, lo que expresa que las competencias digitales inciden en la calidad de atención a los usuarios se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 12***Estimaciones de parámetro.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidaddeatención1 = 1]	-6,242	1,065	34,336	1	,000	-8,330	-4,154
	[Calidaddeatención1 = 2]	-1,794	,764	5,510	1	,019	-3,292	-,296
Ubicación	[Competenciasdigitales1=1]	-5,613	1,157	23,551	1	,000	-7,880	-3,346
	[Competenciasdigitales1=2]	-2,868	,830	11,927	1	,001	-4,495	-1,240
	[Competenciasdigitales1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar los resultados de estimación de parámetros, entre competencias digitales y calidad de atención. De igual forma, se denota que el coeficiente Wald asociado a cada prueba es mayor a 4. En ese sentido, competencias digitales en nivel deficiente (Wald = 23.551 > 4; sig. = .000 < 0.05), es predictor de la calidad de atención en nivel deficiente (Wald = 34.336 > 4; sig. = 0.000 < 0,05).

**Tabla 13***Prueba Pseudo R cuadrado.*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,366
Nagelkerke	,441
McFadden	,257

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los resultados sobre la prueba Pseudo R cuadrado, para reconocer el nivel de variabilidad. De estos tres estadísticos, se considera el mayor valor (coeficiente de Nagelkerke) en todos los casos. De tal forma que, se evidencia que la calidad de atención depende al 44,1% de las competencias digitales.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: Las competencias digitales no inciden en la dimensión personal de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.

H<sub>1</sub>: Las competencias digitales inciden en la dimensión personal de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.

**Tabla 14**

*Información de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	56,127			
Final	16,442	39,685	2	,001

Función de enlace: Logit.

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en los hallazgos sobre ajuste de los modelos, el p valor < 0,05 y el estadístico Chi-cuadrado asume el valor de 39.685. Determinando, que las competencias digitales inciden en la dimensión personal de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.

**Tabla 15**

*Prueba de bondad de ajuste entre las variables y dimensión.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	3,371	2	,185
Desvianza	2,107	2	,349

Función de enlace: Logit.

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el p valor > 0,05, lo cual quiere decir que las competencias digitales en la dimensión personal de la calidad de atención se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 16***Estimaciones de parámetros*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Personal1 = 1]	-5,439	,910	35,745	1	,000	-7,222	-3,656
	[Personal1 = 2]	-1,305	,652	4,005	1	,045	-2,583	-,027
Ubicación	[Competenciasdigitales1=1]	-5,598	1,028	29,648	1	,000	-7,613	-3,583
	[Competenciasdigitales1=2]	-2,595	,737	12,408	1	,000	-4,039	-1,151
	[Competenciasdigitales1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Fuente: Elaboración propia

En los resultados, el coeficiente Wald relacionado a cada prueba es mayor que 4. Por lo que, las competencias digitales en nivel deficiente (Wald = 29.648 > 4; sig. = ,000 < 0,05), es predictor de la dimensión personal de la calidad de atención en grado deficiente (Wald = 35.745; sig. = ,000 < 0,05).

**Tabla 17***Prueba Pseudo R cuadrado*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,395
Nagelkerke	,465
McFadden	,266

Fuente: Elaboración propia

Se percibe, que la variabilidad de la dimensión personal de la calidad de atención depende al 46,5% de las competencias digitales.



## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: Las competencias digitales no inciden en la dimensión profesionalismo de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.

H<sub>1</sub>: Las competencias digitales inciden en la dimensión profesionalismo de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.

**Tabla 18**

*Información de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	33,008			
Final	13,952	19,057	2	,000

Función de enlace: Logit.

Fuente: Elaboración propia

El p valor < 0,05 en todos los casos y el estadístico Chi-cuadrado asume el valor a 19.057. Por lo cual, se establece que las competencias digitales inciden en la dimensión profesionalismo de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.

**Tabla 19**

*Prueba de bondad de ajuste entre las variables y dimensión.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,407	2	,816
Desviación	,437	2	,804

Función de enlace: Logit.

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el p valor > 0,05, lo cual quiere decir que las competencias digitales en la dimensión profesionalismo de la calidad de atención se ajusta al modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 20***Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Profesionalismo1 = 1]	-6,226	1,214	26,303	1	,000	-8,606	-3,847
	[Profesionalismo1 = 2]	-2,567	1,039	6,109	1	,013	-4,603	-,531
Ubicación	[Competenciasdigitales1=1]	-3,893	1,185	10,792	1	,001	-6,215	-1,570
	[Competenciasdigitales1=2]	-2,794	1,077	6,729	1	,009	-4,905	-,683
	[Competenciasdigitales1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Fuente: Elaboración propia

Con base a los hallazgos se visualiza que las competencias digitales en nivel deficiente (Wald = 10.792 > 4; sig. = ,001 < 0,05), es predictor de la dimensión profesionalismo de la calidad de atención en grado deficiente (Wald = 26.303; sig. = ,000 < 0,05).

**Tabla 21***Prueba Pseudo R cuadrado.*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,214
Nagelkerke	,265
McFadden	,146

Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar, que la dimensión profesionalismo de la calidad de atención depende al 26.5% de las competencias digitales.

### Hipótesis específica 3

Ho: Las competencias digitales no inciden en la dimensión privacidad de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.

H1: Las competencias digitales inciden en la dimensión privacidad de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.

**Tabla 22**

*Información de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	35,455			
Final	14,360	21,094	2	,000

Función de enlace: Logit.

Fuente: Elaboración propia

El nivel de significancia  $< 0,05$  en todos los casos y el estadístico Chi-cuadrado asume el valor de 21.094. Consecuentemente, se establece que las competencias digitales inciden en la dimensión privacidad de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.

**Tabla 23**

*Prueba de bondad de ajuste entre las variables y dimensión*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,302	2	,860
Desvianza	,358	2	,836

Función de enlace: Logit.

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que el p valor es inferior a  $> 0,05$ , lo cual indica que las competencias digitales inciden en la dimensión privacidad de la calidad de atención se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

**Tabla 24***Estimaciones de parámetros*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Privacidad1 = 1]	-5,566	1,001	30,949	1	,000	-7,527	-3,605
	[Privacidad1 = 2]	-1,796	,765	5,517	1	,019	-3,295	-,297
Ubicación	[Competencias digitales1=1]	-3,960	1,026	14,893	1	,000	-5,971	-1,949
	[Competencias digitales1=2]	-1,986	,816	5,922	1	,015	-3,585	-,386
	[Competencias digitales1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Fuente: Elaboración propia

Con base a los resultados alcanzados de estimaciones de parámetros se visualiza que las competencias digitales en nivel deficiente (Wald = 14.893 > 4; sig. = ,000 < 0,05), es predictor de la dimensión privacidad de la calidad de atención en grado deficiente (Wald = 30.949; sig. = ,000 < 0,05).

**Tabla 25***Prueba Pseudo R cuadrado*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,234
Nagelkerke	,286
McFadden	,156

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la dimensión privacidad de la calidad de atención depende al 28,6% de las competencias digitales.

## V. DISCUSIÓN

En el presente apartado se desarrolló la contrastación de los hallazgos en base a la aplicación de los respectivos instrumentos propuestos para la evaluación de cada variable, siendo que, a partir de dichos resultados estos fueron comparados y contrastados con otras investigaciones y teorías, permitiendo de esta forma discutir los hallazgos, especialmente la relación de los constructos en análisis, es decir, el vínculo entre las competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios judiciales.

Con respecto al objetivo general relacionado en determinar la incidencia de las competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios judiciales, en donde los principales resultados evidenciaron la afirmación de la hipótesis alterna con una incidencia de 0.441 entre las variables, con un grado significativo de 0.000, siendo inferior al 0.05, lo que significa que al contar con buenas competencias digitales genera mejores resultados en la calidad de la atención a los usuarios. Asimismo, se encontró el grado de las competencias digitales fue regular al 62% de encuestados, seguido del 20.3% quienes indicaron que fue categoría deficiente y sólo el 17.7% mencionaron que el grado eficiente, siendo que, las competencias digitales en una sala superior judicial de Lima fue alto en base a la percepción de los participantes encuestados; asimismo, el grado de la atención al usuario fue regular al 59.5% de participantes, seguido del 31.6% quienes indicaron que el grado eficiente y sólo el 8.9% mencionaron un grado deficiente, puesto que la atención al usuario fue de grado alto según la percepción de los participantes encuestados. Del hallazgo principal se infiere que, el uso de tecnologías digitales en el proceso de demandas y consultas agiliza los procesos haciéndolos más eficientes, reduciendo medidas burocráticas; y, por ende, conllevando a una mejora en la atención y calidad de servicio al usuario judicial.

Por otro lado, se evidenció una similitud con los hallazgos presentados en la investigación ejecutada por Flores (2022) en el ámbito judicial evidenciando que, arrojaron un nivel bueno de 68% en la notificación digital y en la celeridad de procesos en nivel alto con 45%; además, a través del coeficiente P-Seudo R cuadrado entre variables fue de 0,641 demostrando la incidencia. Asimismo, existe similitud con Haddadeh et al. (2019) donde entre sus hallazgos revelaron que las dimensiones utilidad percibida y privacidad impactan en el valor percibido

con un coeficiente de 0.23 y 0.45; y el coeficiente entre las variables fue de 0.61 confirmando el impacto significativo entre los constructos analizados. En contradicción a ello, de acuerdo al estudio desarrollado por Santos (2023) quien afirma que se mantiene una incidencia en sus variables al encontrar el valor de 0.529 en su coeficiente P-Seudo R-cuadrado, demuestra de esta forma que el 52.0% de la calidad de atención depende del gobierno electrónico; debido a, sus niveles medios en gobierno digital de 67.9%, pues la empresa se preocupa por implementar y mantener un adecuado manejo de sistemas de información en los trámites y en las operaciones; de tal manera, la calidad de atención está en rango medio con 47.2%. Igualmente, en investigaciones a nivel internacional se ha evidenciado múltiples estudios sobre el uso de tecnologías en dichos procesos comprobando la evidencia de ambos constructos infiriendo que es necesario su adopción para un mejoramiento de la calidad de atención del servicio al ciudadano.

De igual manera estos resultados, se fueron contrastados con los de Mekonnen (2020) quien afirmó que las competencias digitales son aquellas herramientas que son usadas y/o empleadas por las empresas u organizaciones a través de dispositivos integrados, redes sociales y demás dispositivos móviles, con el propósito de seguir manteniendo una buena calidad de servicio y que los clientes perciban esta innovación, conllevando posteriormente a una satisfacción por el servicio recibido. Además, Nagy et al. (2018) manifestó que el uso de medios electrónicos actúa como agentes principales e impactan en los cambios de las organizaciones, modificando radicalmente la estructura y gestión de las organizaciones. Por otro lado, respecto a la calidad de atención señaló Calle (2022) como el conjunto de procedimientos, mecanismos y canales, por medio del cual se realiza contacto directo e indirecto con el usuario y cuyo objeto es de proporcionar la información requerida, atender consultas o quejas, logrando proporcionar un óptimo servicio de forma eficaz. Igualmente, Puri y Singh (2018) menciona que la calidad en los usuarios se relaciona con la eficacia de los procesos. Por ello, existe coincidencia con Watson et al. (2019) quien alude que la atención brindada por el personal debe ser acorde a sus necesidades y hacer un uso efectivo de la comunicación; además, siendo establecido como dimensión fundamental al personal, siendo elemento clave pues, indica la atención,

continuidad, acceso y respuesta al requerimiento del cliente.

En cuanto al objetivo específico 1, este consistió en determinar el nivel de incidencia de las competencias digitales en la dimensión personal de la calidad de atención a los usuarios judiciales, en donde el resultado principal afirmó que se cumple con la proposición alterna, puesto que, se evidenció un índice de incidencia igual a 0.465 entre los constructos y un nivel significativo de 0.000 inferior al 0.05; además, los hallazgos secundarios evidenciaron que el nivel de la dimensión personal fue regular según el 58.20% de consultados, seguido del 27.80% de colaboradores quienes expresaron que el nivel eficiente y el 13.90% en rango deficiente. Del hallazgo principal se deduce que, la atención, la continuidad en los procesos, el acceso del personal y la rápida respuesta de las necesidades y requerimientos de los clientes depende de la implementación y aplicación de los medios digitales en la entidad a fin de brindar un desarrollo más eficaz respecto al servicio siendo importante que las entidades públicas se preocupen por implementar tácticas alineadas a su infraestructura tecnológica a fin de optimizar su atención de los colaboradores.

Por un lado, se pudo contrastar estos resultados con los encontrados en la indagación realizada por Flores (2022) quien determinó que a la celeridad de procesos en un grado alto con 45%; además, el coeficiente P-Seudo R cuadrado de las herramientas digitales con la prontitud de procesos fue de 0.559. De igual forma, Salazar (2020) quien determinó en el gobierno electrónico un grado normal con 43%; igualmente, a la calidad de asistencia de servicio con 47%; además, la existencia relación igual 0.759 y una significancia inferior al 0.05, entre el gobierno electrónico y la calidad en los servicios. Asimismo, Santa Cruz (2023) en su estudio, halló que el factor tangibilidad, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía influyen en la complacencia del usuario en 0.121, 0.108, 0.166, 0.160 y 0.162 a través del P-seudo R cuadrado. Igualmente, Yan y Huping (2020) en sus hallazgos encontraron que los usuarios perciben la eficiencia en los procesos en la calidad de asistencia del servicio brindado siendo evidenciado su impacto por la prueba de regresión lineal en un 0.48 correspondientemente. Además, Haddadeh et al. (2019) determinó que el valor percibido por los usuarios afecta la intención del uso continuo de los servicios tecnológicos; es decir, las entidades deberían preocuparse por capacitar a sus colaboradores a fin de que

brinden un mejor servicio y el ciudadano pueda seguir realizando uso de ello. Por lo cual Calle (2022) menciona que ya se ha comprobado que los usuarios evalúan el resultado del servicio ofrecido; por ello, es relevante ofrecerle una buena atención, interés y trato agradable para cumplir totalmente con sus requerimientos. Por otra parte, Watson et al. (2019) indica que la dimensión personal alude a que el usuario comprenda correctamente la necesidad del cliente haciendo un uso efectivo de la comunicación a fin de optimizar la calidad del servicio otorgado; por ello, una adecuada y voluntaria atención de comprender al usuario dependerá de las competencias digitales poseídas por los colaboradores. Además, de la continuidad de los procesos Bahr y Weiss (2018) el acceso al personal, el cual alude a la proximidad del personal con el usuario siendo visible y accesible a sus requerimientos. Por último, la respuesta a las necesidades, la cual indicó la capacidad de escucha del personal sobre las preferencias del usuario (Watson et al., 2019). En tanto, a las competencias digitales se entiende como aquellos que actúan como agentes principales, mismos que impactan de manera significativa en los cambios importantes de las organizaciones, modificando radicalmente la estructura y gestión en la que se vienen desarrollando las organizaciones (Nagy et al., 2018).

Con respecto al objetivo específico 2, el cual consistió en determinar la incidencia de las competencias digitales en la dimensión profesionalismo de la calidad de atención a los usuarios judiciales, donde se encontraron como principal hallazgo un nivel significativo de 0.000 inferior al 0.05 y con un coeficiente de P-Seudo R cuadrado de 0.265, afirmando la suposición alterna propuesta, la cual estableció la existencia de una incidencia significativa entre los competencias digitales en la dimensión profesionalismo. Además, el nivel de profesionalismo en la entidad, de acuerdo al 48.10.2 % de encuestados quienes opinaron que el nivel correspondió al regular, seguido del 48.10 % de colaboradores quienes indicaron que el nivel fue eficiente y sólo el 3.8% de encuestados expresó que un rango deficiente, siendo que la categoría de la dimensión profesionalismo de la calidad de atención a los usuarios judiciales fue medio en base a la percepción de los participantes encuestados. Implicando de esta forma que, en la medida en que se cuenten con un adecuado profesionalismo de parte de los colaboradores de la entidad de la mano con los medios digitales incidirá en una mejora de la calidad



de atención al usuario judicial; puesto que, la implementación de programas informáticos con una adecuada arquitectura tecnológica a fin de preservar la información del usuario y la seguridad de los datos respecto a los procesos judiciales y demandas lo cual contribuirá a que el usuario se sienta seguro y perciba una buena calidad y buen profesionalismo por parte de la sala judicial.

Se contrasta con los hallazgos en la investigación de Yan y Huping (2020) quienes revelaron la asociación de las variables percibidas por los ciudadanos a través de la prueba de regresión lineal donde la eficiencia se asocia en un 0.48 con la calidad de asistencia en los servicios brindados por el gobierno digital. Asimismo, Luna (2021) en su estudio, halló que las tecnologías de información en nivel alto con 94% demostrando una buena aplicación de estas; igualmente, la gestión documentaria nivel alto de 92%; además, se detectó un coeficiente P-Seudo R-cuadrado de 0.631; respecto a la digitalización, interactividad e interconexión inciden en la gestión documentaria en 0.592, 0.351 y 0.799, siendo que, las tecnologías informáticas se asocian con la gestión de documentos. Concluyendo que la entidad es profesional en relación a su gestión documentaria lo cual coadyuva a la generación de una mejor calidad de atención en el servicio proporcionado.

Además, Mendoza et al. (2019) quienes afirmaron que, el 55% de encuestados señalaron a las tecnologías en nivel alto; pues manifiestan que la información requerida por el usuario es más rápida y segura favoreciendo la calidad de atención contrarrestando medidas burocráticas; además que, la implementación de herramientas digitales, permite un mejor desempeño de las entidades en un 73%. Igualmente, en Ecuador el estudio de Santa Cruz (2023) evidenció la calidad de atención en nivel rango con 62.4% e indicaron el 74% sentirse medianamente satisfechos; de acuerdo, al coeficiente P-seudo R cuadrado entre variables resultó 0.284, concerniente a los físicos, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía influyen en la complacencia de los usuarios en 0.121, 0.108, 0.016, 0.160 y 0.162 respectivamente.

De igual manera, estos resultados se reafirman al mencionar que el profesionalismo está vinculado al enfoque profesional en las interacciones con los clientes, incluye el comportamiento, actitud, competencias y apariencia física del personal a fin de ser más factible su identificación a la vista del usuario,

tratándose del aspecto del personal, alude a la apariencia física de los colaboradores, ya sea uniformes que puedan caracterizar a la organización (Lodesco et al., 2018). Asimismo, el comportamiento, se refiere a las actitudes del personal para atender al usuario, por otro lado, las competencias, indica las capacidades poseídas por el personal para asesorar en cualquier consulta o duda del usuario, por último, los recursos necesarios, basados en los implementos tangibles de la empresa, pudiendo ser las existencias de los productos brindados al usuario (Watson et al., 2019). Siendo fortalecido por la adopción de competencias digitales; ya que, que la adopción de tecnología en las entidades públicas, contribuye con el mantenimiento de una buena optimización en los procesos organizativos, garantizando el éxito empresarial frente al mercado competitivo (Mekonnen, 2020). Puesto que, se ha comprobado que los usuarios inicialmente evalúan el resultado del servicio ofrecido; por lo que, es importante ofrecerle una buena atención desde el inicio del servicio, así como demostrar interés y un trato agradable a los usuarios para cumplir totalmente con sus requerimientos (Calle, 2022).

Con respecto al objetivo específico 3 relacionado con determinar la incidencia de las competencias digitales en la dimensión privacidad de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023, como hallazgo principal se prevaleció un nivel significativo de 0.000 siendo este inferior al 0.05; además se encontró un coeficiente P-Seudo R cuadrado igual a 0.286, siendo que existe una incidencia significativa entre las competencias digitales y la dimensión privacidad en la calidad de atención a los usuarios; incluso, se encontró que el grado de la dimensión privacidad fue regular en base al 49.40% de las opiniones de los encuestados, seguido del 45.60% de colaboradores quienes mencionaron que el grado fue eficiente y sólo el 5.10% de participantes destacó que el rango fue deficiente; siendo que, la dimensión privacidad fue de rango medio en base a la percepción de los participantes encuestados. Dicho resultado, permite inferir que, a medida en que aumentan la privacidad en base al uso de las herramientas digitales en los procesos y trámites documentarios incidirá en una mejora de la calidad de atención a los usuarios en la administración de justicia.

Además, se demostró en el estudio de Santa Cruz (2023) a la calidad de

atención en un rango bajo de 62.4% y el 74% indicó estar medianamente satisfechos, la incidencia fue comprobado por el coeficiente P-seudo R cuadrado resultando 0.284 infiriendo que, la complacencia de los usuarios depende al 28.4% de la calidad de atención; además, que sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía se vieron influenciadas en un 10.8%, 16.6% y 16.2% correspondientemente. De igual forma, Noori (2022) entre sus hallazgos, encontró que se tuvo que la satisfacción influye significativamente en la lealtad, evidenciándose en el índice de correlación de Pearson ( $r=0.618$ ); y, del mismo modo, se encontró un índice de correlación de ( $r=0.631$ ) entre la lealtad del cliente y la satisfacción al cliente; siendo que, la calidad en la prestación de servicios electrónicos genera efectos significativos del 61% en la fidelidad del usuario en el gobierno digital específicamente al acceder a los servicios mediante las plataformas o sitios web. Asimismo, Luna (2021) en su estudio, halló que las tecnologías de información en nivel alto con 94% demostrando una buena aplicación de estas; igualmente, la gestión documentaria nivel alto de 92%; además, se detectó un coeficiente P-Seudo R-cuadrado de 0.631; respecto a la digitalización, interactividad e interconexión inciden en la gestión documentaria en 0.592, 0.351 y 0.799, siendo que, las tecnologías informáticas se asocian con la gestión de documentos; es decir, si la entidad impulsa un mayor empleo de las herramientas informáticas optimizará su gestión de trámites brindando un mejor servicio y de calidad a los usuarios. Coincidiendo con la teoría del Modelo Servqual el cual fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithami y diseñado por Zacharias y Yen; inicialmente se basaba sólo en medir el grado de atención en servicios de salud; sin embargo, fue adaptado también para medir la complacencia del usuario respecto al servicio ofrecido, siendo caracterizado por 5 principios, tangibilidad, confianza competencia de reacción y empatía (Umoke et al., 2020).

Estos resultados fueron contrastados con los hallazgos encontrados por los autores Yan y Huping (2020) quienes presentaron una asociación de las dimensiones eficiencia, democracia e inclusión en 0.48, 0.11 y 0.34, los cuales se consideran componentes de una organización por lo que existe similitud, conllevando a que la calidad del servicio tenga un impacto positivo en el grado percibido de los ciudadanos hacia el portal web del gobierno digital influyendo en

el uso continuo de los ciudadanos. Estos resultados también, se contrastan con los de Watson et al. (2019) quien indica que la privacidad es un aspecto fundamental, el cual incluye las características físicas e intangibles que posee una organización a fin de respaldar la privacidad del servicio otorgado, reservando el secreto de la información dada por el usuario. Respetar la privacidad de la información brindada por el usuario es una forma de asegurar la satisfacción del individuo (Eastwood & Scott, 2020). Por ello, sus respectivos indicadores son la consulta y privacidad, la cual menciona a la reserva de la entidad al brindar el servicio al usuario sin la participación de algún tercero, además, la confidencialidad, refiriéndose a la seguridad y confianza brindada por el personal al otorgar el servicio (Watson et al., 2019). Por lo cual, Jamal et al. (2021) indican que cada entidad pública o privada establece la modernización de la administración en base a un contexto de necesidad, en donde se requieren actualizar y optimizar cada proceso empresarial y administrativo de estas entidades y con ello mantener una buena comunicación con el usuario; puesto que, la atención radica en que se le ofrezca al usuario la comprensión de sus requerimientos, mediante el uso efectivo de la comunicación asertiva, para con ello optimizar la calidad de atención del servicio ofrecido (Blackmon et al., 2022).

## **VI. CONCLUSIONES:**

### **Primera:**

De acuerdo al objetivo general, el estudio concluye la presencia de una incidencia de las competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023. Siendo demostrado por el coeficiente Seudo R-cuadrado el cual determina que las competencias digitales inciden en un 44.1% ( $P < 0.05$ ) en la calidad de atención a los usuarios judiciales.

### **Segunda:**

En base al objetivo específico 1 se afirmó la presencia de una incidencia de las competencias digitales en la dimensión personal de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023. Lo cual se comprobó mediante el coeficiente Seudo R-cuadrado donde se establece que la dimensión personal de la calidad de atención depende al 46.5%% ( $P < 0.05$ ) de las competencias digitales.

### **Tercera:**

En relación al objetivo específico 2, se afirma que hay incidencia de las competencias digitales en la dimensión profesional de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023. Siendo evidenciado a través del coeficiente Seudo R-cuadrado el cual determina que la dimensión profesionalismo de la calidad de atención depende al 26.5% ( $P < 0.05$ ) de las competencias digitales.

### **Cuarta:**

Por último, de acuerdo al objetivo específico 3 se establece existencia de una incidencia de las competencias digitales en la dimensión privacidad de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023. siendo comprobado por medio del coeficiente Seudo R-cuadrado el cual señala que la dimensión privacidad depende al 28.6% ( $P < 0.05$ ) de las competencias digitales.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

### **Primera:**

Se sugiere a la sala superior judicial de Lima efectuar una implementación total de recursos digitales por medio de la adopción de mayores equipos tecnológicos, creación de plataformas enfocadas en la atención al ciudadano; además, de optimizar totalmente la digitalización de los documentos físicos y la subida de información a plataformas virtuales a fin de un mejoramiento en la atención del servicio brindado en la entidad.

### **Segunda:**

Se propone a la sala superior judicial de Lima potenciar el desarrollo de su personal respecto al uso de medios digitales creando un plan donde se impulse una cultura digital destinada a la implementación de capacitaciones frecuentes a los subordinados, fomentando sentido de compromiso y pertenencia de los abogados con la entidad con el objeto de que posean las habilidades adecuadas para ofrecer orientación a los usuarios.

### **Tercera:**

Se recomienda a la sala superior judicial de Lima potenciar el enfoque profesional de los colaboradores, orientándose a mejorar el aspecto físico del personal, implementando mejoras en los uniformes de los abogados; además, de fortalecer el comportamiento y competencias tanto en conocimientos y habilidades sobre el uso de los medios electrónicos; y por último, ofreciéndoles más recursos tecnológicos y actualizados.

### **Cuarta:**

Se plantea a la sala superior judicial de Lima asumir y acoplar mayor privacidad en los procesos y trámites brindados por la entidad; respecto, a las consultas empleando sitios seguros para la información brindada por el usuario a fin de optimizar la confidencialidad; además, proteger los programas digitales empleados en el recojo de información a fin de hacer que el usuario se sienta más seguro.

## REFERENCIAS

- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1ra. Edición ed.). Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional de Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3era ed. ed.). Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bahr, S., & Weiss, M. (2018). Clarifying model for continuity of care: A concept analysis [Clarificación del modelo para la continuidad de la atención: un análisis de concepto]. *International Journal of Nursing Practice*, 25(2), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/ijn.12704>
- Blackmon, B., Lee, J., Bain, R., Brazeal, M., Williams, C., & Green, Y. (2022). Person-centredness in the workplace: an examination of person-centred skills, processes and workplace factors among Medicaid waiver providers in the United States [Centrado en la persona en el lugar de trabajo: un examen de las habilidades, los procesos]. *International Practice Development Journal*, 12(2), 1-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.19043/ipdj.122.006>
- Bouzguenda, I., Alalouchb, C., & Fava, N. (2019). Towards smart sustainable cities: A review of the role digital citizen participation could play in advancing social sustainability [Hacia ciudades inteligentes y sostenibles: una revisión del papel que podría desempeñar la participación ciudadana digital]. *Sustainable Cities and Society*, 50(1), 1-15.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.scs.2019.101627>

Burns, T., Cosgrove, J., & Doyle, F. (2019). A review of interoperability standards for industry 4.0 [Una revisión de los estándares de interoperabilidad para la Industria 4.0]. *Procedia Manufacturing*, 38(1), 646-653. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.01.083>

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. 1era Ed.: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>

Calle, M. (2022). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2), 217-247. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/20971>

Calvo, J., Pelegrín, A., & Saturdina, G. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552018000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006)

Cepeda, J., & Arias, J. (2019). Information technology capabilities and organizational agility: The mediating effects of open innovation capabilities [Mantenimiento del sitio entre las 08:30 y las 09:00 UTC mar. 01-ago. Por favor, evite hacer cambios entre estos tiempos]. *Multinational Business Review*, 27(2), 198-216. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/MBR-11-2017-0088>

Cruz, R. (2019). Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica. *E-Ciencias de la información*, 8(1), 3-18. <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>

Delgado, J. (2021). Tecnología para afrontar los efectos de la pandemia sobre la justicia. *Revista Diario La Ley*, 1(9781), 1-17.



<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7738367>

Eastwood, J., & Scott, M. (2020). Patient Privacy and Integrated Care: The Multidisciplinary Health Care Team [Privacidad del paciente y atención integrada: el equipo multidisciplinario de atención médica]. *International Journal of Integrated Care*, 20(4), 1-3. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7678562/>

Flores, R. (2022). *Influencia de las notificaciones electrónicas en la ceridad en los procesos del distrito Judicial de Ica, 2021*. (Tesis de maestría en gestión pública). Universidad César Vallejo. Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80721/Flores\\_VRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80721/Flores_VRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gallardo, E. (2018). *Metodología de la Investigación* (1 ed.). Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

García, G., Lescano, G., Quiñones, A., & Morales, W. (2022). New technologies and public sector organizations in Peru [Nuevas tecnologías y organizaciones del sector público en Perú]. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 806-818. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.5>

Grego, D. (2019). The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviors in the Public and Private Sectors [La relación entre el compromiso organizacional y los comportamientos de ciudadanía organizacional en el sector publico]. *Sustainability*, 11(22), 1-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su11226395>

Guevara, J., & Uc, C. (2020). Implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en los consultorios jurídicos en Colombia. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 9(2), 73-104. <https://doi.org/https://doi.org/10.5354/0719-2584.2020.54794>

- Haddadeh, R., Weerakkoyb, V., Osmani, M., Thakker, D., & Kapoor, K. (2019). Examining citizens' perceived value of internet of things technologies in facilitating public sector services engagement [Examinar el valor percibido por los ciudadanos de las tecnologías del internet de las cosas en el servicio público]. *Government Information Quarterly*, 36(2), 310-320. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.09.009>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed.: Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Isensee, C., Teuteberg, F., Griese, K.-M., & Topi, C. (2020). The relationship between organizational culture, sustainability, and digitalization in SMEs: A systematic review [La relación entre cultura organizacional, sustentabilidad y digitalización en las PYMES: Una revisión sistemática]. *Journal of Cleaner Production*, 275(1), 1-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.122944>
- Jamal, B., Fadel, P., Akoi, S., Ahmed, A., Shamal, A., Nowzad, H., & Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platforms Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente: estudio de caso en plataformas de reuniones en línea. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65-77. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3839031](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3839031)
- Kuehnel, K., & Ay-Yong, M. (2022). The Development of an Information Technology Architecture for Automated, Agile and Versatile Companies with Ecological and Ethical Guidelines [El Desarrollo de una Arquitectura de Tecnologías de la Información para Empresas Automatizadas]. *Informatics*, 9(2), 1-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/informatics9020037>
- Lodesco, S., Niekerk, E., Jansen, C., & Muller, H. (2018). Student Satisfaction Regarding Service Quality at Ethiopian Public Higher Education Institutions: A Case Study [Satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad del servicio en las instituciones públicas de educación superior de Etiopía]. *Journal of Student Affairs in Africa*, 6(2), 51-64.

<https://doi.org/https://doi.org/10.24085/jsaa.v6i2.3309>

- López, A. (2021). El uso de las nuevas tecnologías en el Sistema Judicial Peruano. *Revista de Derecho y tecnología*, 1(1), 65-76. [https://lawgictec.org/wp-content/uploads/Lawgic-Tec-Revista-de-Derecho-y-Tecnologia-No\\_1-Mayo-2021.pdf#page=65](https://lawgictec.org/wp-content/uploads/Lawgic-Tec-Revista-de-Derecho-y-Tecnologia-No_1-Mayo-2021.pdf#page=65)
- Luna, G. (2021). *Tecnologías de información y comunicación en la automatización de la gestión documentaria en el Gobierno Regional de Lima*. (Tesis de maestría en gestión pública). Universidad César Vallejo. Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71958/Luna\\_SGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71958/Luna_SGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, M. (2020). Herramientas digitales para la enseñanza del idioma inglés. *Con-Ciencia Boletín Científico de la Escuela Preparatoria*, 7(14), 28-32. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa3/article/view/6112>
- Mekonnen, G. (2020). Transformación digital en el sector público: identificación de factores críticos de éxito [Digital Transformation in the Public Sector: Identifying Critical Success Factors]. *Revista Springer Nature Switzerland*, 381(1), 223-235. [https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-44322-1\\_17](https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-44322-1_17)
- Mendoza, H., Mendoza, K., & Mendoza, J. (2019). Incidencia del uso de nuevas tecnologías en la calidad del servicio en instituciones públicas de Manabí, Ecuador. *New Technologies*, 22(89), 88-95. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/36>
- Mohelska, H., & Sokolova, M. (2018). Management Approaches for industry 4.0 - The organizational culture perspective [Enfoques de gestión para la industria 4.0 - La perspectiva de la cultura organizacional]. *Technological and Economic Development of Economy*, 24(6), 2225-2240. <https://doi.org/https://doi.org/10.3846/tede.2018.6397>
- Moya, A. (2020). Gestión de la tecnología online para la administración de Justicia. *XIV Jornadas de Investigación de la FCE*, 1(1), 1-18.

<https://fce.unl.edu.ar/jornadasdeinvestigacion/trabajos/uploads/trabajos/150.pdf>

Nagy, J., Oláh, J., Erdei, E., Mate, D., & Popp, J. (2018). The Role and Impact of Industry 4.0 and the Internet of Things on the Business Strategy of the Value Chain—The Case of Hungary [El papel y el impacto de la Industria 4.0 y el Internet de las cosas en la estrategia empresarial de la cadena de valor]. *Sustainability*, 10(10), 1-25. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su10103491>

Narczyz, R., Piotr, S., & Heinz, R. (2019). The role of information and communication technologies in socioeconomic development: towards a multi-dimensional framework [El papel de las tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo socioeconómico: hacia un marco multidimensional]. *Information Technology for Development*, 25(2), 171-183. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/02681102.2019.1596654>

Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe*. 2da ed.: Ediciones de la U. <https://books.google.es/books?id=WCwaEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Noori, M. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information [El efecto de la calidad del servicio electrónico en la satisfacción y la fidelidad del usuario al acceder a la información electrónica]. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 945-952. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.2.002>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

- Ochoca, L., García, F., & Monge, P. (2020). TICS, comunicación y participación ciudadanía en los planes de gobierno abierto de Argentina, Costa Rica y México. *Global Media Journal*, 17(32), 19-39. <https://www.redalyc.org/journal/687/68768128002/68768128002.pdf>
- Osmundsen, K., Iden, J., & Bygstad, B. (2018). Digital Transformation: Drivers, Success Factors, and Implications [Transformación digital: impulsores, factores de éxito e implicaciones]. *Mediterranean Conference on Information Systems*, 37(1), 1-15. <https://aisel.aisnet.org/mcis2018/37/>
- Papadopoulos, T., Baltasb, K., & Balta, M. (2020). El uso de las tecnologías digitales por parte de las pequeñas y medianas empresas durante el COVID-19: Implicaciones para la teoría [The use of digital technologies by small and medium enterprises during COVID-19: Implications for theory and practice]. *International Journal of Information Management*, 55(1), 1-4. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102192>
- Piccarozzi, M., Aquilani, B., & Gatti, C. (2018). Industry 4.0 in Management Studies: A Systematic Literature Review [Industria 4.0 en los estudios de gestión: Una revisión sistemática de la literatura]. *Sustainability*, 10(10), 1-24. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su10103821>
- Puri, G., & Singh, K. (2018). The Role of Service Quality and Customer Satisfaction in Tourism Industry: A Review of SERVQUAL Model [El papel de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la industria del turismo: una revisión del modelo SERVQUAL]. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 5(4), 745-751. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3846760](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3846760)
- Ríos, A. (2019). La justicia electrónica en México: Visión Comparada con América Latina. *Perfiles de las Ciencias Sociales*, 5(10), 119-150. <https://revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/article/view/2171>
- Salazar, Y. (2020). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto - 2020*. (Tesis de

maestría en gestión pública). Universidad César Vallejo. Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52603/Salazar\\_MYK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52603/Salazar_MYK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santa Cruz, E. (2023). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario de un centro de salud tipo C Guayaquil, Ecuador*. (Tesis de maestría en gestión pública). Universidad César Vallejo. Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115284/SantaCruz\\_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115284/SantaCruz_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santos, C. (2023). *Gobierno digital y su incidencia en la calidad de servicios de la Corte Superior de Justicia, Lima Sur 2022*. (Tesis de maestría en gestión pública). Universidad César Vallejo. Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112808/Santos\\_CC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112808/Santos_CC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Schallmo, D., & Williams, C. (2018). History of Digital Transformation [Historia de la transformación digital]. *Digital Transformation Now*, 3-8.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-319-72844-5\\_2](https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-319-72844-5_2)

Silva, G., Piray, P., & Silva, D. (2022). El Legaltech como herramienta jurídica-tecnológica en la eficiencia de la administración pública. *Universidad y Sociedad*, 14(S5), 130-136.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3278>

Tejada, A. (2021). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas*, 19(27), 331-346.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8023384>

Umoke, M., Ifeanchor, P., Nwimo, I., Adaora, C., Onwe, R., Ifeanyi, N., & Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory [Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en los hospitales generales

- del Estado de Ebonyi, Nigeria, utilizando la teoría]. *SAGE Open Medicine*, 8(1), 1-9. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050312120945129>
- Velázquez, E. (2020). *Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019*. (Tesis de doctorado en gestión pública y gobernabilidad). Universidad César Vallejo. Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40912/Vel%  
3%a1squez\\_FEDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40912/Vel%c3%a1squez_FEDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vera, J., Castaño, R., & Torres, Y. (2018). *Fundamentos de la Metodología de la Investigación Científica*. Ediciones Grupo Compás.  
<http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/274>
- Verhoef, P., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Qi, J., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda [Transformación digital: una agenda multidisciplinar de reflexión e investigación]. *Journal of Business Research*, 122(1), 889-901. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Wang, H., Liu, Y., Xiong, W., & Song, J. (2019). The moderating role of governance environment on the relationship between risk allocation and private investment in PPP markets: Evidence from developing countries [El papel moderador del entorno de gobernanza en la relación entre la asignación de riesgo]. *International Journal of Project Management*, 37(1), 117-130. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2018.10.008>
- Watson, M., Silver, K., & Warkins, R. (2019). How does the public conceptualise the quality of care and its measurement in community pharmacies in the UK: a qualitative interview study [¿Cómo conceptualiza el público la calidad de la atención y su medición en las farmacias comunitarias Reino Unido]. *BMJ Open*, 9(1), 1-7. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2018-027198>
- Wong, L.-W., Leong, L.-Y., Hew, J.-J., Wei-Han, G., & Ooi, K.-B. (2020). Time to

seize the digital evolution: Adoption of blockchain in operations and supply chain management among Malaysian SMEs [Es hora de aprovechar la evolución digital: adopción de blockchain en las operaciones y la gestión de la cadena de suministro]. *International Journal of Information Management*, 52(1), 1-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.005>

Yan, L., & Huping, S. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China [Calidad del servicio, valor percibido e intención de uso continuo de los ciudadanos con respecto al gobierno electrónico]. *Information & Management*, 57(3), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>



## **Anexos**

## Anexo 02: Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Competencias Digitales en la Calidad de Atención a los Usuarios Judiciales en una Sala Superior Judicial de Lima, 2023			
<b>Autor:</b> Julio Giovanni Yarleque Méndez			
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>MÉTODO</b>
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>Tipo de Investigación:</b>
¿Cómo inciden las competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023?	Determinar la incidencia de las competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023	Las competencias digitales inciden en la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.	Básica <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional-causal <b>Diseño de la Investigación:</b>
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	No experimental - transversal
¿De qué manera inciden las competencias digitales en la dimensión personal de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023?	Determinar la incidencia de las competencias digitales en la dimensión personal de la calidad de atención a los usuarios en una sala superior judicial de Lima, 2023.	Las competencias digitales inciden en la dimensión personal de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Población:</b> 79 usuarios
¿De qué manera inciden las competencias digitales en la dimensión profesionalismo de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023?	Determinar la incidencia de las competencias digitales en la dimensión profesionalismo de la calidad de atención a los usuarios en una sala superior judicial de Lima, 2023.	Las competencias digitales inciden en la dimensión profesionalismo de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.	<b>Muestra:</b> 79 usuarios <b>Técnica:</b> Encuesta
¿De qué manera inciden las competencias digitales en la dimensión privacidad de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023?	Determinar la incidencia de las competencias digitales en la dimensión privacidad de la calidad de atención a los usuarios en una sala superior judicial de Lima, 2023.	Las competencias digitales inciden en la dimensión privacidad de la calidad de atención a los usuarios judiciales en una sala superior judicial de Lima, 2023.	<b>Método de Análisis:</b> Descriptivo - Inferencial

Nota. Elaboración propia

### Anexo 03: Matriz de operacionalización de variables

Título: Competencias Digitales en la Calidad de Atención a los Usuarios Judiciales en una Sala Superior Judicial de Lima, 2023									
Autor: Julio Giovanni Yarleque Méndez									
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición				
<b>Variable Independiente</b> Competencias digitales	Se refiere al uso que hacen las empresas de tecnologías tales como redes sociales, dispositivos móviles, análisis o dispositivos integrados con el objetivo de maximizar la experiencia del cliente o permitir el diseño y la adopción de nuevos modelos comerciales (Mekonnen, 2020).	La variable competencias digitales será estudiada a través de las categorías de factores organizacionales y gerenciales, factores de tecnología de la información y factores ambientales.	Factores organizacionales y gerenciales	1.1. Gestión de cambio	Ordinal				
				1.2. Cultura organizacional					
				1.3. Alineación del negocio-TI					
				1.4. Compromiso de liderazgo					
				1.5. Programa de desarrollo de habilidades					
			Factores de tecnología de la información	2.1. Seguridad de datos					
				2.2. Arquitectura TI					
				2.3. Interoperabilidad					
			Factores ambientales	3.1. Fondos					
				3.2. Estabilidad política					
				3.3. Participación ciudadana					
				3.4. Marcos regulatorios					
				3.5. Calidad del servicio de telecomunicaciones					
			<b>Variable Dependiente</b> Calidad de atención	Conjunto de procedimientos, y canales por medio de los cuales se hace contacto con el usuario con el fin de proporcionar información, atender consultas o quejas y prestar un servicio de calidad con efectividad (Calle, 2021). Y se considera la calidad de la atención al usuario como un aspecto multidimensional centrandó en la persona que ofrece el servicio, el profesionalismo del personal y la capacidad para ofrecer privacidad (Watson et al. 2019).		La variable calidad de atención será medida a través de personal, profesionalismo y privacidad	Personal	4.1. Atención	Ordinal
								4.2. Continuidad de la atención	
4.3. Acceso al personal									
4.4. Respuesta a las necesidades									
Profesionalismo	5.1. Aspecto del personal								
	5.2. Comportamiento								
	5.3. Competencias								
	5.4. Recursos necesarios								
Privacidad	6.1. Consulta privada y accesible								
	6.2. Confidencialidad								

Nota. Elaboración propia

## Anexo 04: Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento para medir la variable competencias digitales

Estimado colaborador, el presente cuestionario se ha elaborado con el propósito de conocer su percepción sobre las competencias digitales en la Sala Superior de Justicia de Lima.

**Instrucciones:** Se solicita su apoyo y colaboración en responder todas las interrogantes planteadas marcando con (X) la opción que usted considere correcta; cabe recalcar, que no existe respuesta buena o mala.

La información proporcionada será confidencial garantizando su total reserva, la cual será empleada sólo para fines de investigación.

Se le agradece su respectiva colaboración.

Escala de Likert				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIONES / ÍTEMS		Escala de valoración				
<b>DIMENSIÓN 1: Factores organizacionales y gerenciales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Considera usted que los directivos cuentan con una adecuada gestión al cambio sobre las competencias digitales en la entidad.					
2	Considera que en la entidad hay disposición de implementar nuevas ideas para la evolución de las competencias digitales.					
3	Considera que los miembros de la entidad son partícipes en las decisiones respecto a las competencias digitales.					
4	La institución promueve una buena cultura organizacional de apoyo para las competencias digitales.					
5	Considera que los miembros de las diferentes áreas de la entidad se encuentran alineados respecto a las competencias digitales.					
6	La entidad desarrolla estrategias de negocio digital para la mejora de su servicio ofrecido.					
7	Se fomentan programas de desarrollo para mejorar las habilidades digitales de los miembros.					
<b>DIMENSIÓN 2: Factores de tecnología de la información</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	Los sistemas de información que posee la entidad permiten un intercambio de información eficiente entre las diferentes áreas.					
9	La entidad toma medidas de seguridad ante cualquier amenaza que se presente en los sistemas digitales.					

10	Considera que la entidad diseña una adecuada arquitectura para los sistemas de información utilizados.					
11	La entidad gestiona correctamente la interfaz de los sistemas de información a fin de otorgar un servicio eficiente.					
12	La entidad aprovecha eficientemente los recursos brindados por los sistemas de información.					
13	Los sistemas de información contribuyen a que la entidad pueda adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos.					
<b>DIMENSIÓN 3: Factores ambientales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Considera que el financiamiento del gobierno a los proyectos digitales ha contribuido a una óptima adopción de las tecnologías.					
15	Considera que el gobierno destina suficientes fondos para el desarrollo de proyectos digitales en la administración de justicia.					
16	Cree que la estabilidad política influye en la implementación de las competencias digitales.					
17	Considera que los proyectos digitales están orientados a involucrar la participación del ciudadano.					
18	El gobierno ha implementado políticas que fomenten la adopción de tecnologías en la administración de justicia.					
19	Cree que el gobierno ha establecido normas que impulsen la adopción de tecnologías en la administración de justicia.					
20	El gobierno implementa proyectos que mejoren la infraestructura de los sistemas informáticos.					

Nota. Elaboración propia

## Instrumento para medir la calidad de atención

Estimado colaborador, el presente cuestionario se ha elaborado con el propósito de conocer su percepción sobre la calidad de atención en la Sala Superior de Justicia de Lima.

**Instrucciones:** Se solicita su apoyo y colaboración en responder todas las interrogantes planteadas marcando con (X) la opción que usted considere correcta; cabe recalcar, que no existe respuesta buena o mala.

La información proporcionada será confidencial garantizando su total reserva, la cual será empleada sólo para fines de investigación.

Se le agradece su respectiva colaboración.

Escala de Likert				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIONES ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Personal</b>						
1	Cree que la entidad siempre brinda una atención amable al usuario judicial.					
2	El personal administrativo de justicia dispone de una buena tecnología para brindar una buena atención personalizada.					
3	Considera que el servicio otorgado al usuario es compatible con su requerimiento.					
4	Al momento de brindar el servicio se mantiene un buen contacto directo con el usuario.					
5	Considera que el personal es accesible ante cualquier duda presentada en la atención al usuario.					
6	Considera que el personal entiende claramente las exigencias de los usuarios en la entidad.					
7	Los colaboradores de la entidad presentan buena disposición de escuchar las dudas o quejas que puedan tener los usuarios.					
8	Las instalaciones físicas de atención son modernos y agradables para brindar una respuesta ante cualquier consulta.					
<b>DIMENSIÓN 2: Profesionalismo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Presenta una apariencia presentable al momento de otorgar el					

	servicio en la entidad.					
10	Considera que posee una buena actitud para atender al usuario en la entidad.					
11	Cree que está debidamente capacitado para asesorar las consultas o dudas de los usuarios.					
12	Considera que es eficiente la orientación al usuario sobre los procesos judiciales.					
13	La empresa cuenta con los recursos necesarios para otorgar un eficiente servicio al usuario.					
14	Considera que le proporciona una atención de calidad a los usuarios.					
	<b>DIMENSIÓN 3: Privacidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	La entidad presenta un lugar privado para la consulta del usuario sin intervención de terceros.					
16	La entidad reserva totalmente la información proporcionada por el usuario.					
17	Los colaboradores judiciales cuentan con un buen conocimiento jurídico adecuado.					
18	La entidad asegura que los datos e información brindada por el usuario esté protegida totalmente.					
19	La entidad garantiza la confidencialidad total de la información suministrada por el usuario.					
20	Los colaboradores judiciales absuelven sus consultas con sinceridad adecuada y entendible sobre el servicio de administración de justicia.					

Nota. Adaptado de Watson et al. (2019)

## Anexo 05: Validación de los instrumentos de recolección de datos

### Certificado de validez de contenido del instrumento de Competencias digitales



#### Variable Independiente

#### Dimensiones del instrumento: Competencias digitales

- Primera dimensión: Factores organizacionales y gerenciales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los factores organizacionales y gerenciales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de cambio	Considera usted que los directivos cuentan con una adecuada gestión al cambio sobre las competencias digitales en la entidad.	4	4	4	
	Considera que en la entidad hay disposición de implementar nuevas ideas para la evolución de las competencias digitales.	4	4	4	
Cultura organizacional	Considera que los miembros de la entidad son partícipes en las decisiones respecto a las competencias digitales.	4	4	4	
Alineación del negocio-TI	La institución promueve una buena cultura organizacional de apoyo para las competencias digitales.	4	4	4	
	Considera que los miembros de las diferentes áreas de la entidad se encuentran alineados respecto a las competencias digitales.	4	4	4	
Compromiso de liderazgo	La entidad desarrolla estrategias de negocio digital para la mejora de su servicio ofrecido.	4	4	4	
Programa de desarrollo de habilidades	Se fomentan programas de desarrollo para mejorar las habilidades digitales de los miembros.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores de tecnología de la información
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los factores de tecnología de la información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad de datos	Los sistemas de información que posee la entidad permiten un intercambio de información eficiente entre las diferentes áreas.	4	4	4	
	La entidad toma medidas de seguridad ante cualquier amenaza que se presente en los sistemas digitales.	4	4	4	
Arquitectura TI	Considera que la entidad diseña una adecuada arquitectura para los sistemas de información utilizados.	4	4	4	
	La entidad gestiona correctamente la interfaz de los sistemas de información a fin de	4	4	4	



	otorgar un servicio eficiente.				
Interoperabilidad	La entidad aprovecha eficientemente los recursos brindados por los sistemas de información.	4	4	4	
	Los sistemas de información contribuyen a que la entidad pueda adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Factores ambientales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los factores ambientales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fondos	Considera que el financiamiento del gobierno a los proyectos digitales ha contribuido a una óptima adopción de las tecnologías.	4	4	4	
	Considera que el gobierno destina suficientes fondos para el desarrollo de proyectos digitales en la administración de justicia.	4	4	4	
Estabilidad política	Cree que la estabilidad política influye en la implementación de las competencias digitales.	4	4	4	
	Considera que los proyectos digitales están orientados a involucrar la participación del ciudadano.	4	4	4	
Participación ciudadana	El gobierno ha implementado políticas que fomenten la adopción de tecnologías en la administración de justicia.	4	4	4	
Marcos regulatorios	Cree que el gobierno ha establecido normas que impulsen la adopción de tecnologías en la administración de justicia.	4	4	4	
Calidad del servicio de telecomunicaciones	El gobierno implementa proyectos que mejoren la infraestructura de los sistemas informáticos.	4	4	4	

## Certificado de validez de contenido del instrumento Calidad de atención



### Variable Dependiente

#### Dimensiones del instrumento: Calidad de atención

- Primera dimensión: Personal
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Determinar el nivel de lo personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	Cree que la entidad siempre brinda una atención amable al usuario judicial.	4	4	4	
	El personal administrativo de justicia dispone de una buena tecnología para brindar una buena atención personalizada.	4	4	4	
Continuidad de la atención	Considera que el servicio otorgado al usuario es compatible con su requerimiento.	4	4	4	
	Al momento de brindar el servicio se mantiene un buen contacto directo con el usuario.	4	4	4	
Acceso personal al	Considera que el personal es accesible ante cualquier duda presentada en la atención al usuario.	4	4	4	
	Considera que el personal entiende claramente las exigencias de los usuarios en la entidad.	4	4	4	
Respuesta a las necesidades	Los colaboradores de la entidad presentan buena disposición de escuchar las dudas o quejas que puedan tener los usuarios.	4	4	4	
	Las instalaciones físicas de atención son modernas y agradables para brindar una respuesta ante cualquier consulta.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Profesionalismo
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Determinar el nivel del Profesionalismo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aspecto personal del	Presenta una apariencia presentable al momento de otorgar el servicio en la entidad.	4	4	4	
	Considera que posee una buena actitud para atender al usuario en la entidad.	4	4	4	
Comportamiento	Cree que está debidamente capacitado para asesorar las	4	4	4	

	consultas o dudas de los usuarios.				
Competencias	Considera que es eficiente la orientación al usuario sobre los procesos judiciales.	4	4	4	
	La empresa cuenta con los recursos necesarios para otorgar un eficiente servicio al usuario.	4	4	4	
Recursos necesarios	Considera que le proporciona una atención de calidad a los usuarios.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Privacidad
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Determinar el nivel de la privacidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevan cia	Observaciones/ Recomendaciones
Consulta privada y accesible	La entidad presenta un lugar privado para la consulta del usuario sin intervención de terceros.	4	4	4	
	La entidad reserva totalmente la información proporcionada por el usuario.	4	4	4	
	Los colaboradores judiciales cuentan con un buen conocimiento jurídico adecuado.	4	4	4	
Confidencialidad	La entidad asegura que los datos e información brindada por el usuario esté protegida totalmente.	4	4	4	
	La entidad garantiza la confidencialidad total de la información suministrada por el usuario.	4	4	4	
	Los colaboradores judiciales absuelven sus consultas con sinceridad adecuada y entendible sobre el servicio de administración de justicia.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 32764754



PERU

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Registro Nacional de Grados Académicos y  
Títulos Profesionales

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Grado Académico	Fecha de Diploma	Universidad
CAPILLO CHAVEZ, CESAR HERMINIO DNI 32764754	<b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b> Fecha de diploma: 19/08/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 17/09/2015 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
CAPILLO CHAVEZ, CESAR HERMINIO DNI 32764754	<b>LICENCIADO EN SOCIOLOGIA</b> Fecha de diploma: 08/04/94 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
CAPILLO CHAVEZ, CESAR HERMINIO DNI 32764754	<b>BACHILLER EN SOCIOLOGIA</b> Fecha de diploma: 20/02/90 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
CAPILLO CHAVEZ, CESAR HERMINIO DNI 32764754	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b> Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CAPILLO CHAVEZ, CESAR HERMINIO DNI 32764754	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 30/01/1998 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
CAPILLO CHAVEZ, CESAR HERMINIO DNI 32764754	<b>LICENCIADO EN EDUCACION CIENCIAS HISTORICO SOCIALES</b> Fecha de diploma: 25/07/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>

## Certificado de validez de contenido del instrumento de Competencias digitales



### Variable Independiente

#### Dimensiones del instrumento: Competencias digitales

- Primera dimensión: Factores organizacionales y gerenciales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los factores organizacionales y gerenciales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de cambio	Considera usted que los directivos cuentan con una adecuada gestión al cambio sobre las competencias digitales en la entidad.	4	4	4	
	Considera que en la entidad hay disposición de implementar nuevas ideas para la evolución de las competencias digitales.	4	4	4	
Cultura organizacional	Considera que los miembros de la entidad son partícipes en las decisiones respecto a las competencias digitales.	4	4	4	
Alineación del negocio-TI	La institución promueve una buena cultura organizacional de apoyo para las competencias digitales.	4	4	4	
	Considera que los miembros de las diferentes áreas de la entidad se encuentran alineados respecto a las competencias digitales.	4	4	4	
Compromiso de liderazgo	La entidad desarrolla estrategias de negocio digital para la mejora de su servicio ofrecido.	4	4	4	
Programa de desarrollo de habilidades	Se fomentan programas de desarrollo para mejorar las habilidades digitales de los miembros.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores de tecnología de la información
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los factores de tecnología de la información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad de datos	Los sistemas de información que posee la entidad permiten un intercambio de información eficiente entre las diferentes áreas.	4	4	4	
	La entidad toma medidas de seguridad ante cualquier amenaza que se presente en los sistemas digitales.	4	4	4	
Arquitectura TI	Considera que la entidad diseña una adecuada arquitectura para los sistemas de información utilizados.	4	4	4	
	La entidad gestiona	4	4	4	

	correctamente la interfaz de los sistemas de información a fin de otorgar un servicio eficiente.				
Interoperabilidad	La entidad aprovecha eficientemente los recursos brindados por los sistemas de información.	4	4	4	
	Los sistemas de información contribuyen a que la entidad pueda adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Factores ambientales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los factores ambientales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fondos	Considera que el financiamiento del gobierno a los proyectos digitales ha contribuido a una óptima adopción de las tecnologías.	4	4	4	
	Considera que el gobierno destina suficientes fondos para el desarrollo de proyectos digitales en la administración de justicia.	4	4	4	
Estabilidad política	Cree que la estabilidad política influye en la implementación de las competencias digitales.	4	4	4	
	Considera que los proyectos digitales están orientados a involucrar la participación del ciudadano.	4	4	4	
Participación ciudadana	El gobierno ha implementado políticas que fomenten la adopción de tecnologías en la administración de justicia.	4	4	4	
Marcos regulatorios	Cree que el gobierno ha establecido normas que impulsen la adopción de tecnologías en la administración de justicia.	4	4	4	
Calidad del servicio de telecomunicaciones	El gobierno implementa proyectos que mejoren la infraestructura de los sistemas informáticos.	4	4	4	

## Certificado de validez de contenido del instrumento de Calidad de atención



### Variable Dependiente

#### Dimensiones del instrumento: Calidad de atención

- Primera dimensión: Personal
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Determinar el nivel de lo personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	Cree que la entidad siempre brinda una atención amable al usuario judicial.	4	4	4	
	El personal administrativo de justicia dispone de una buena tecnología para brindar una buena atención personalizada.	4	4	4	
Continuidad de la atención	Considera que el servicio otorgado al usuario es compatible con su requerimiento.	4	4	4	
	Al momento de brindar el servicio se mantiene un buen contacto directo con el usuario.	4	4	4	
Acceso al personal	Considera que el personal es accesible ante cualquier duda presentada en la atención al usuario.	4	4	4	
	Considera que el personal entiende claramente las exigencias de los usuarios en la entidad.	4	4	4	
Respuesta a las necesidades	Los colaboradores de la entidad presentan buena disposición de escuchar las dudas o quejas que puedan tener los usuarios.	4	4	4	
	Las instalaciones físicas de atención son modernos y agradables para brindar una respuesta ante cualquier consulta.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Profesionalismo
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Determinar el nivel del Profesionalismo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aspecto del personal	Presenta una apariencia presentable al momento de otorgar el servicio en la entidad.	4	4	4	
	Considera que posee una buena actitud para atender al usuario en la entidad.	4	4	4	

Comportamiento	Cree que está debidamente capacitado para asesorar las consultas o dudas de los usuarios.	4	4	4	
Competencias	Considera que es eficiente la orientación al usuario sobre los procesos judiciales.	4	4	4	
	La empresa cuenta con los recursos necesarios para otorgar un eficiente servicio al usuario.	4	4	4	
Recursos necesarios	Considera que le proporciona una atención de calidad a los usuarios.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Privacidad
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Determinar el nivel de la privacidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Consulta privada accesible y	La entidad presenta un lugar privado para la consulta del usuario sin intervención de terceros.	4	4	4	
	La entidad reserva totalmente la información proporcionada por el usuario.	4	4	4	
	Los colaboradores judiciales cuentan con un buen conocimiento jurídico adecuado.	4	4	4	
Confidencialidad	La entidad asegura que los datos e información brindada por el usuario esté protegida totalmente.	4	4	4	
	La entidad garantiza la confidencialidad total de la información suministrada por el usuario.	4	4	4	
	Los colaboradores judiciales absuelven sus consultas con sinceridad adecuada y entendible sobre el servicio de administración de justicia.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 43289833





Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Evaluación y Acreditación de la Educación Superior

Directorio de Instituciones Educativas  
Instituto de Investigación y  
Asesoría de la Calidad Educativa

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Identificación	Grado o Título	Institución
INFANTES RIVERA, PEDRO RICARDO DNI 43289833	<b>DOCTOR EN EDUCACIÓN</b>  Fecha de diploma: 25/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/03/2014 Fecha egreso: 15/12/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
INFANTES RIVERA, PEDRO RICARDO DNI 43289833	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA</b>  Fecha de diploma: 11/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 09/07/2016 Fecha egreso: 28/04/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
INFANTES RIVERA, PEDRO RICARDO DNI 43289833	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 28/12/05 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
INFANTES RIVERA, PEDRO RICARDO DNI 43289833	<b>INGENIERO ELECTRONICO</b>  Fecha de diploma: 29/08/2014 Modalidad de estudios: -	INSTITUTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO DEL EJÉRCITO <i>PERU</i>
INFANTES RIVERA, PEDRO RICARDO DNI 43289833	<b>BACHILLER EN INGENIERIA ELECTRONICA</b>  Fecha de diploma: 30/12/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	INSTITUTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO DEL EJÉRCITO <i>PERU</i>
INFANTES RIVERA, PEDRO RICARDO DNI 43289833	<b>MAGISTER EN PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y TOMADA DE DECISIONES</b>  Fecha de diploma: 07/05/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJÉRCITO <i>PERU</i>
INFANTES RIVERA, PEDRO RICARDO DNI 43289833	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA GESTION PUBLICA</b>  Fecha de diploma: 13/12/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>
INFANTES RIVERA, PEDRO RICARDO DNI 43289833	<b>MAESTRO EN INGENIERIA ELECTRONICA CON MENCION EN TELEMATICA</b>  Fecha de diploma: 25/01/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

## Certificado de validez de contenido del instrumento de Competencias digitales



### Variable Independiente

#### Dimensiones del instrumento: Competencias digitales

- Primera dimensión: Factores organizacionales y gerenciales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los factores organizacionales y gerenciales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de cambio	Considera usted que los directivos cuentan con una adecuada gestión al cambio sobre las competencias digitales en la entidad.	4	4	4	
	Considera que en la entidad hay disposición de implementar nuevas ideas para la evolución de las competencias digitales.	4	4	4	
Cultura organizacional	Considera que los miembros de la entidad son partícipes en las decisiones respecto a las competencias digitales.	4	4	4	
Alineación del negocio-TI	La institución promueve una buena cultura organizacional de apoyo para las competencias digitales.	4	4	4	
	Considera que los miembros de las diferentes áreas de la entidad se encuentran alineados respecto a las competencias digitales.	4	4	4	
Compromiso de liderazgo	La entidad desarrolla estrategias de negocio digital para la mejora de su servicio ofrecido.	4	4	4	
Programa de desarrollo de habilidades	Se fomentan programas de desarrollo para mejorar las habilidades digitales de los miembros.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores de tecnología de la información
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los factores de tecnología de la información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad de datos	Los sistemas de información que posee la entidad permiten un intercambio de información eficiente entre las diferentes áreas.	4	4	4	
	La entidad toma medidas de seguridad ante cualquier amenaza que se presente en los sistemas digitales.	4	4	4	
Arquitectura TI	Considera que la entidad diseña una adecuada arquitectura para los sistemas de información	4	4	4	

	utilizados.				
	La entidad gestiona correctamente la interfaz de los sistemas de información a fin de otorgar un servicio eficiente.	4	4	4	
Interoperabilidad	La entidad aprovecha eficientemente los recursos brindados por los sistemas de información.	4	4	4	
	Los sistemas de información contribuyen a que la entidad pueda adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Factores ambientales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los factores ambientales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fondos	Considera que el financiamiento del gobierno a los proyectos digitales ha contribuido a una óptima adopción de las tecnologías.	4	4	4	
	Considera que el gobierno destina suficientes fondos para el desarrollo de proyectos digitales en la administración de justicia.	4	4	4	
Estabilidad política	Cree que la estabilidad política influye en la implementación de las competencias digitales.	4	4	4	
	Considera que los proyectos digitales están orientados a involucrar la participación del ciudadano.	4	4	4	
Participación ciudadana	El gobierno ha implementado políticas que fomenten la adopción de tecnologías en la administración de justicia.	4	4	4	
Marcos regulatorios	Cree que el gobierno ha establecido normas que impulsen la adopción de tecnologías en la administración de justicia.	4	4	4	
Calidad del servicio de telecomunicaciones	El gobierno implementa proyectos que mejoren la infraestructura de los sistemas informáticos.	4	4	4	

## Certificado de validez de contenido del instrumento de Calidad de atención



### Variable Dependiente

#### Dimensiones del instrumento: Calidad de atención

- Primera dimensión: Personal
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Determinar el nivel de lo personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	Cree que la entidad siempre brinda una atención amable al usuario judicial.	4	4	4	
	El personal administrativo de justicia dispone de una buena tecnología para brindar una buena atención personalizada.	4	4	4	
Continuidad de la atención	Considera que el servicio otorgado al usuario es compatible con su requerimiento.	4	4	4	
	Al momento de brindar el servicio se mantiene un buen contacto directo con el usuario.	4	4	4	
Acceso personal	Considera que el personal es accesible ante cualquier duda presentada en la atención al usuario.	4	4	4	
	Considera que el personal entiende claramente las exigencias de los usuarios en la entidad.	4	4	4	
Respuesta a las necesidades	Los colaboradores de la entidad presentan buena disposición de escuchar las dudas o quejas que puedan tener los usuarios.	4	4	4	
	Las instalaciones físicas de atención son modernas y agradables para brindar una respuesta ante cualquier consulta.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Profesionalismo
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Determinar el nivel del Profesionalismo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aspecto del personal	Presenta una apariencia presentable al momento de otorgar el servicio en la entidad.	4	4	4	
	Considera que posee una buena actitud para atender al usuario en la entidad.	4	4	4	
Comportamiento	Cree que está debidamente capacitado para asesorar las consultas o dudas de los usuarios.	4	4	4	
Competencias	Considera que es eficiente la orientación al usuario sobre los procesos judiciales.	4	4	4	
	La empresa cuenta con los recursos necesarios para otorgar un eficiente servicio al usuario.	4	4	4	
Recursos necesarios	Considera que le proporciona una atención de calidad a los usuarios.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Privacidad
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Determinar el nivel de la privacidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Consulta privada y accesible	La entidad presenta un lugar privado para la consulta del usuario sin intervención de terceros.	4	4	4	
	La entidad reserva totalmente la información proporcionada por el usuario.	4	4	4	
	Los colaboradores judiciales cuentan con un buen conocimiento jurídico adecuado.	4	4	4	
Confidencialidad	La entidad asegura que los datos e información brindada por el usuario esté protegida totalmente.	4	4	4	
	La entidad garantiza la confidencialidad total de la información suministrada por el usuario.	4	4	4	
	Los colaboradores judiciales absuelven sus consultas con sinceridad adecuada y entendible sobre el servicio de administración de justicia.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 08566742



PERU

Ministerio de Educación

Subsecretaría Nacional de Educación Superior Unificada

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Apellido y Nombre	Grado o Título	Institución
LAPOINT MONTES, VICTORIO ALFREDO DNI 08566742	<b>Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad</b> Fecha de diploma: 13/03/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
LAPOINT MONTES, VICTORIO ALFREDO DNI 08566742	<b>MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA</b> Fecha de diploma: 18/05/13 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/03/2005 Fecha egreso: 12/01/2007	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
LAPOINT MONTES, VICTORIO ALFREDO DNI 08566742	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 26/03/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
LAPOINT MONTES, VICTORIO ALFREDO DNI 08566742	<b>LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Y FISICA</b> Fecha de diploma: 05/09/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU

**Anexo 06: Base de datos de la prueba piloto**

COMPETENCIAS ORIGINALES																								
Factores organizacionales y personales								Factores de tecnología de la información						Factores ambientales										
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	Total	p8	p9	p10	p11	p12	p13	Total	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total	
E1	3	2	3	3	3	2	2	18	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	45
E2	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	3	3	3	3	22	79
E3	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	3	3	3	3	22	69
E4	2	4	4	4	3	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	77
E5	2	2	3	4	3	4	4	22	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	3	3	3	4	25	75
E6	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	81
E7	4	5	4	4	3	4	4	28	4	3	4	4	4	5	24	3	3	2	4	4	4	4	24	78
E8	2	2	2	1	2	2	1	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	38
E9	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	3	3	4	25	4	3	3	4	4	4	4	28	74
E10	3	1	1	3	1	2	1	12	1	3	1	2	1	2	10	1	1	2	2	2	1	2	11	33
E11	5	3	4	2	3	3	2	22	3	4	3	4	3	3	20	2	2	4	3	3	3	3	20	62
E12	4	4	2	4	2	4	4	24	2	4	3	4	4	4	21	2	3	4	4	4	4	4	25	70
E13	2	4	2	2	2	3	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	4	24	67
E14	1	1	3	2	2	1	1	11	2	4	2	1	3	3	15	4	2	3	3	4	4	3	23	49
E15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	4	3	4	21	3	3	3	4	3	3	3	22	71
E16	3	4	3	3	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	4	4	4	25	71
E17	2	2	2	1	2	1	2	12	2	2	2	2	3	1	13	2	2	3	4	2	2	2	17	42
E18	2	3	1	1	2	1	2	12	1	1	2	2	2	2	10	2	2	1	2	1	1	2	11	33
E19	2	3	2	3	4	4	3	21	4	4	4	3	3	4	22	3	3	3	4	4	4	4	25	68
E20	3	3	3	3	3	2	2	18	2	3	2	2	3	3	15	3	3	3	3	3	3	2	19	52

CALIDAD DE ATENCIÓN																								
Personal								Profesionales						Prestación										
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	Total	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	Total	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Total	
E1	3	4	4	4	4	4	4	27	4	3	3	4	4	3	21	3	3	4	3	4	4	4	21	75
E2	1	3	3	3	3	3	3	22	3	3	4	3	4	3	20	3	3	3	3	3	3	3	18	66
E3	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	4	23	76
E4	3	3	4	3	4	4	4	27	4	4	3	2	4	4	21	4	3	2	5	5	4	4	23	71
E5	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	76
E6	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	76
E7	4	3	4	4	3	4	4	30	4	5	4	3	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	76
E8	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	12	40
E9	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	80
E10	2	1	2	2	2	2	2	16	4	4	2	3	3	4	20	4	4	2	2	3	4	4	19	55
E11	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	2	3	20	3	3	3	3	3	3	3	18	52
E12	2	2	2	4	4	2	4	22	4	4	4	4	2	2	20	3	4	2	4	4	4	4	21	67
E13	2	2	2	4	4	4	4	26	4	4	4	4	2	4	22	3	3	2	3	4	3	4	18	66
E14	3	2	3	3	3	4	3	22	3	3	4	3	1	3	23	1	4	3	4	4	3	4	19	54
E15	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	3	4	25	3	4	4	4	4	4	4	23	77
E16	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	4	4	4	4	23	2	3	3	3	3	3	3	17	54
E17	2	2	2	2	2	2	2	16	2	4	3	2	2	1	14	2	3	2	3	3	2	2	15	45
E18	3	2	2	1	1	3	2	15	3	3	1	3	3	3	16	1	3	1	3	3	3	3	14	45
E19	2	4	3	2	4	3	4	26	4	4	3	3	4	3	21	3	4	4	4	4	4	3	22	68
E20	4	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	2	3	3	3	17	54

## Anexo 06: Confiabilidad de instrumentos

### Fiabilidad de las competencias digitales

**Tabla 26:**

*Resumen de procesamiento de casos de las competencias digitales*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Tabla 27:**

*Confiabilidad del instrumento de las competencias digitales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	20

**Tabla 28:**

*Estadísticas de total de elemento de las competencias digitales*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	58,0500	228,155	,359	,969
p2	57,8000	214,168	,745	,964
p3	58,0500	218,576	,684	,965
p4	57,9000	212,832	,749	,964
p5	58,0500	221,103	,676	,965
p6	57,9500	209,103	,881	,963
p7	58,0000	208,947	,868	,963
p8	57,9500	210,892	,861	,963
p9	57,5000	222,474	,695	,965
p10	58,0500	216,261	,864	,963
p11	57,9000	215,779	,800	,964
p12	57,8500	219,082	,811	,964
p13	57,6000	211,832	,903	,962
p14	58,0500	221,734	,652	,965
p15	58,3000	221,589	,817	,964
p16	57,8500	221,397	,664	,965
p17	57,7500	221,566	,628	,966
p18	57,8000	217,326	,802	,964
p19	57,8500	214,555	,825	,963
p20	57,8000	217,116	,868	,963

En las respectivas tablas al medir la fiabilidad a través del alfa de Cronbach se evidenció que el instrumento 1 mantiene una confiabilidad alta de 0,966.



## Fiabilidad de la calidad de atención

**Tabla 29:**

*Resumen de procesamiento de casos de la calidad de atención*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Tabla 30:**

*Confiabilidad del instrumento de la calidad de atención*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	20

**Tabla 31:**

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	62,1500	130,450	,562	,944
p2	62,2000	127,958	,711	,942
p3	62,0000	126,737	,834	,940
p4	61,9500	126,050	,789	,940
p5	61,8500	125,924	,818	,940
p6	61,8000	128,695	,777	,941
p7	61,7500	126,513	,891	,939
p8	62,2000	129,116	,574	,944
p9	61,5000	131,947	,632	,943
p10	61,3500	134,661	,499	,945
p11	61,7000	129,589	,652	,943
p12	61,7500	133,039	,574	,944
p13	62,1000	131,989	,442	,947
p14	61,7000	130,011	,586	,944
p15	62,2000	130,274	,555	,945
p16	61,6500	134,239	,632	,943
p17	62,1500	127,082	,727	,941
p18	61,7000	130,537	,653	,943
p19	61,5000	131,105	,763	,941
p20	61,7000	131,063	,766	,941

En las tablas obtenidas para la evaluación del instrumento a través del alfa de Cronbach, se evidenció que el instrumento 2 mantiene una confiabilidad alta de 0,945.

### Anexo 07: Base de datos general de las variables

	Competencias digitales	Factores organizacionales y g.	Factores tecnológicos de la información	Factores ambientales	Calidad de atención	Personal	Profesionalismo	Privacidad	Competencias digitales1	Factores organizacionales	Factores tecnológicos	Factores ambientales	Calidad de atención1	Personal1	Profesionalismo1	Privacidad1
1	44	17	13	14	72	29	21	22	1					2	2	3
2	70	27	21	22	73	31	21	21	2					3	2	2
3	69	26	21	22	62	24	20	18	2	3	2	2	2	2	2	2
4	70	22	23	25	71	27	21	23	2	2	3	2	2	2	2	3
5	81	29	24	28	80	32	24	24	3	3	3	3	3	3	3	3
6	38	12	12	14	40	16	12	12	1	1	1	1	1	1	1	1
7	74	28	20	26	79	32	24	23	3	3	2	3	3	3	3	3
8	33	12	10	11	55	16	20	19	1	1	1	1	2	1	2	2
9	62	22	20	20	62	24	20	18	2	2	2	2	2	2	2	2
10	70	24	21	25	63	22	20	21	2	2	2	2	2	2	2	2
11	67	19	24	24	66	26	22	18	2	2	3	2	2	2	3	2
12	49	11	15	23	64	22	23	19	2	1	2	2	2	2	3	2
13	71	28	21	22	77	31	23	23	2	3	2	2	3	3	3	3
14	71	22	24	25	64	24	23	17	2	2	3	2	2	2	3	2
15	42	12	13	17	45	16	14	15	1	1	1	2	1	1	2	2
16	33	12	10	11	45	15	16	14	1	1	1	1	1	1	2	2
17	68	21	22	25	68	26	20	22	2	2	3	2	2	2	2	3
18	53	19	15	19	59	25	17	17	2	2	2	2	2	2	2	2
19	76	28	24	24	78	30	24	24	3	3	3	2	3	3	3	3
20	50	17	13	20	53	20	17	16	2	2	1	2	2	2	2	2
21	72	28	21	23	59	24	18	17	2	3	2	2	2	2	2	2
22	91	35	29	27	89	32	28	29	3	3	3	3	3	3	3	3
23	46	14	19	13	66	25	22	19	1	1	2	1	2	2	3	2
24	25	10	8	7	46	15	15	16	1	1	1	1	1	1	2	2
25	63	21	19	23	63	21	24	18	2	2	2	2	2	2	3	2
26	40	14	12	14	62	23	20	19	1	1	1	1	2	2	2	2
27	62	22	18	22	50	21	12	17	2	2	2	2	2	2	1	2
28	58	22	15	21	60	24	18	18	2	2	2	2	2	2	2	2
29	61	21	18	22	62	25	19	18	2	2	2	2	2	2	2	2
30	65	19	23	23	66	27	18	21	2	2	3	2	2	2	2	2
31	36	15	10	11	62	21	21	20	1	1	1	1	2	2	2	2
32	79	30	23	26	80	32	24	24	3	3	3	3	3	3	3	3
33	47	13	22	12	54	22	17	15	2	1	3	1	2	2	2	2
34	78	28	23	27	76	31	22	23	3	3	3	3	3	3	3	3
35	68	25	17	26	71	29	20	22	2	2	2	3	2	2	2	3

Name: Factores organizacionales y gerenciales1  
Label: Factores organizacionales y gerenciales  
Type: Numeric  
Measure: Ordinal

36	76	28	23	25	77	29	24	24	3	3	3	2	3	2	3	3
37	73	28	17	28	80	32	24	24	2	3	2	3	3	3	3	3
38	81	28	25	28	75	32	22	21	3	3	3	3	3	3	3	2
39	79	28	24	27	78	31	23	24	3	3	3	3	3	3	3	3
40	50	18	14	18	57	24	16	17	2	2	2	2	2	2	2	2
41	52	19	12	21	67	19	22	26	2	2	1	2	2	2	3	3
42	82	26	29	27	80	32	24	24	3	3	3	3	3	3	3	3
43	67	25	18	24	70	23	24	23	2	2	2	2	2	2	3	3
44	41	15	12	14	79	32	24	23	1	1	1	1	3	3	3	3
45	66	30	20	16	94	38	27	29	2	3	2	1	3	3	3	3
46	49	20	12	17	62	22	18	22	2	2	1	2	2	2	2	3
47	69	24	19	26	84	32	28	24	2	2	2	3	3	3	3	3
48	51	16	18	17	73	27	22	24	2	1	2	2	2	2	3	3
49	69	21	24	24	72	28	22	22	2	2	3	2	2	2	3	3
50	50	13	16	21	59	20	20	19	2	1	2	2	2	2	2	2
51	92	29	30	33	96	38	30	28	3	3	3	3	3	3	3	3
52	56	22	15	19	67	26	23	18	2	2	2	2	2	2	3	2
53	68	23	20	25	76	29	24	23	2	2	2	2	3	2	3	3
54	65	23	20	22	59	23	18	18	2	2	2	2	2	2	2	2
55	35	11	12	12	41	10	21	10	1	1	1	1	1	1	2	1
56	65	24	19	22	64	28	18	18	2	2	2	2	2	2	2	2
57	66	20	18	28	74	28	23	23	2	2	2	3	3	2	3	3
58	59	21	18	20	60	24	18	18	2	2	2	2	2	2	2	2
59	42	14	12	16	54	19	17	18	1	1	1	1	2	2	2	2
60	46	18	11	17	62	25	19	18	1	2	1	2	2	2	2	2
61	68	24	20	24	72	30	18	24	2	2	2	2	2	3	2	3
62	55	17	18	20	79	31	26	22	2	2	2	2	3	3	3	3
63	70	26	22	22	74	28	24	22	2	3	3	2	3	2	3	3
64	28	11	6	11	43	11	22	10	1	1	1	1	1	1	3	1
65	42	13	8	21	47	16	16	15	1	1	1	2	2	1	2	2
66	67	24	20	23	75	28	23	24	2	2	2	2	3	2	3	3
67	40	13	12	15	55	16	20	19	1	1	1	1	2	1	2	2
68	65	26	18	21	60	26	16	18	2	3	2	2	2	2	2	2

69	48	16	15	17	40	16	12	12	2	1	2	2	1	1	1	1
70	82	29	26	27	61	25	18	18	3	3	3	3	2	2	2	2
71	80	28	24	28	80	32	24	24	3	3	3	3	3	3	3	3
72	59	27	19	13	50	17	18	15	2	3	2	1	2	1	2	2
73	68	24	21	23	78	31	25	22	2	2	2	2	3	3	3	3
74	56	21	17	18	55	22	15	18	2	2	2	2	2	2	2	2
75	75	26	21	28	68	22	23	23	3	3	2	3	2	2	3	3
76	66	24	20	22	77	30	23	24	2	2	2	2	3	3	3	3
77	62	25	18	19	73	29	22	22	2	2	2	2	2	2	3	3
78	65	21	18	26	82	31	23	28	2	2	2	3	3	3	3	3
79	49	16	16	17	55	23	16	16	2	1	2	2	2	2	2	2

## Anexo 08: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



20895

Lima, 5 de junio de 2023  
Carta P. 0139-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Abogada  
María Delfina Vidal la Rosa Sánchez abogada  
Presidenta de la corte de Lima  
Poder Judicial



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Yarlequé Méndez, Julio Giovanni; identificado con DNI N° 09796584 y con código de matrícula N° 7002506253; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios en una sala superior judicial de Lima, 2023**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador Yarlequé Méndez, Julio Giovanni asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

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

Atentamente,



*Helga R. Majo Marrúfo*

Dra. Helga R. Majo Marrúfo  
Jefe

Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Anexo 09: Solicitud de aplicación de encuestas



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima  
Secretaría General de la Corte Superior de Justicia de Lima

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 14 de Junio del 2023

**OFICIO MULTIPLE N° 000570-2023-SG-CSJLI-FJ**



Firma  
Digital

Firmado digitalmente por CASTILLO  
CHAPONAN Azucena Leibel FAU  
20548320951.pdf  
Cargo: Coordinador De Secretaría  
General  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 14.06.2023 13:00:21 -05:00

Señores (as) Doctores (as):

**YULIANA FLOR CONTRERAS PORTUGAL**  
ADMINISTRADORA DE LOS JUZGADOS LABORALES - CSJLI

**MONICA LOURDES ZEBALLOS ALVA**  
ADMINISTRADORA DE LAS SALAS LABORALES - CSJLI

**JULIA ROSA DIAZ ROMERO**  
ADMINISTRADORA DE LAS SALAS Y JUZGADOS CIVILES - CSJLI

**TATIANA REBECA DEL PORTAL PARRA**  
ADMINISTRADORA DE LAS SALAS Y JUZGADOS COMERCIALES - CSJLI

**LUIS RAFAEL QUISPE CALERO**  
ADMINISTRADOR DE LAS SALAS Y JUZGADOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

**RODRIGO ESTEBAN NOLE ZAPATA**  
ADMINISTRADOR DE LA SEDE ANSELMO BARRETO

Presente.-

**Asunto : Solicitud de autorización para encuestas.**

**Referencia : Expediente 020895-2023-TD-LIM. OFICIO 003561-2023-SG-CSJLI**

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, para saludarlos muy cordialmente con motivo del requerimiento efectuado por Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo a través de la Carta N° 139-2023-UCV-VA-EPG-F01/J, mediante el cual solicita autorización para efectos que el estudiante de post grado - Julio Giovanni Yarlequé Méndez realice entrevistas, las cuales tienen como finalidad la elaboración de su trabajo de investigación titulado: "Competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios en una Sala Superior Judicial de Lima".

En ese sentido, tengan a bien **PONER EN CONOCIMIENTO** de los Magistrados de los órganos jurisdiccionales a cargo a fin de a través del correo [esalazarob@pj.gob.pe](mailto:esalazarob@pj.gob.pe) -tengan a bien disponer se confirme su disponibilidad;- ello a fin de poner en conocimiento del recurrente.



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima  
Secretaría General de la Corte Superior de Justicia de Lima

Asimismo, es necesario señalar respecto a la confirmación de disponibilidad, que aquella incluye la disponibilidad de las áreas las cuales se encuentran bajo su Administración.

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

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**AZUCENA LESBET CASTILLO CHAPOÑAN**

Secretaria General

Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, CHIPANA FERNANDEZ YOLANDA MARIBEL MERCEDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Competencias digitales en la calidad de atención a los usuarios en una sala superior judicial de Lima, 2023", cuyo autor es YARLEQUE MENDEZ JULIO GIOVANNI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHIPANA FERNANDEZ YOLANDA MARIBEL MERCEDES <b>DNI:</b> 08674883 <b>ORCID:</b> 0000-0002- 8609-3409	Firmado electrónicamente por: MCHIPANAFER el 08-08-2023 23:37:38

Código documento Trilce: TRI - 0631588