



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Servicio digital el Juez te escucha y la satisfacción del usuario en
una sede judicial de Piura, 2024.

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

AUTORA:

Camacho Paz, Milagros del Socorro (orcid.org/0000-0001-5271-7036)

ASESORES:

Mg. Albán Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

Mg. Ramírez Valladares, Cristhian Ovidio (orcid.org/0000-0002-6944-5652)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: Fortalecimiento de
la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "SERVICIO DIGITAL EL JUEZ TE ESCUCHA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA SEDE JUDICIAL DE PIURA, 2024.", cuyo autor es CAMACHO PAZ MILAGROS DEL SOCORRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

PIURA, 08 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VICTORIA AMANDA ALBAN VILLARREYES DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 08-08- 2024 16:33:28

Código documento Trilce: TRI - 0855367





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CAMACHO PAZ MILAGROS DEL SOCORRO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SERVICIO DIGITAL EL JUEZ TE ESCUCHA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA SEDE JUDICIAL DE PIURA, 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CAMACHO PAZ MILAGROS DEL SOCORRO DNI: 03372989 ORCID: 0000-0001-5271-7036	Firmado electrónicamente por: MCAMACHOP el 08- 08-2024 19:08:12

Código documento Trilce: INV - 1712022

Dedicatoria

A mi Jesús, amado maestro, quien hace posible que todos mis proyectos se realicen con su bendición divina; a mis padres José Ignacio, Hilda Mercedes en el cielo, los mejores administradores de mi vida, quienes me inculcaron valores, principios y sus enseñanzas que me permiten llegar a cumplir los objetivos propuestos, y a mi hermano Memito mi otro ángel que espiritualmente me acompaña.

Milagros del Socorro

Agradecimiento

A mi esposo Juan Carlos, mis dos hermosos hijos Carlos Fabián, Taísia de Jesús, por su comprensión en este proceso de aprendizaje muy importante para mi desarrollo profesional, mis hermanos José Ignacio, Edgar Antonio; por estar allí siempre a mi lado, en todo momento y a mis amigos, compañeros de labores, por su valioso apoyo, sus asesorías y consejos para lograr esta meta propuesta.

Milagros del Socorro

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	47

Índice de Tablas

Tabla 1.	Población	14
Tabla 2.	Muestra	15
Tabla 3.	Validadores	16
Tabla 4.	Baremación de las dimensiones y las variables.....	18
Tabla 5.	Pruebas estadísticas de normalidad	18
Tabla 6.	Relación entre las variables Servicio Digital y Satisfacción del usuario ...	19
Tabla 7.	Relación entre la dimensión Accesibilidad y la Satisfacción del usuario..	20
Tabla 8.	Relación entre la dimensión Arquitectura y la Satisfacción del usuario ...	21
Tabla 9.	Relación entre la dimensión Calendarización de citas y la Satisfacción del usuario.....	22
Tabla 10.	Relación entre la dimensión Seguridad digital y la Satisfacción del usuario.....	23
Tabla 11.	Relación entre la dimensión Funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales y la Satisfacción del usuario.....	24
Tabla 12.	Correlación de las variables Servicio digital y Satisfacción del usuario ...	25
Tabla 13.	Correlación de la dimensión Accesibilidad al aplicativo y la variable Satisfacción del usuario	26
Tabla 14.	Correlación de la dimensión Arquitectura digital y la variable Satisfacción del usuario	27
Tabla 15.	Correlación de la dimensión Calendarización de citas y la variable Satisfacción del usuario	28
Tabla 16.	Correlación de la dimensión Seguridad digital y la variable Satisfacción del usuario	29
Tabla 17.	Correlación de la dimensión Funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales y la variable Satisfacción del usuario	30

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama del diseño de investigación.....	12
--	----

Resumen

La investigación se alineó con el objetivo de desarrollo sostenible 16, contribuyendo en la efectividad institucional; al enfocarse en la relación del servicio digital El Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura. La población incluyó a 722 usuarios del servicio en el primer trimestre, en base al enfoque cuantitativo; la muestra incluyó 102 usuarios, desarrollándose un estudio básico, de diseño transversal - no experimental, y correlacional. En los resultados más relevantes, los usuarios del aplicativo, determinaron valores de correlación ($rS = 0,611^{**}$, Sig. = 0,000), estableciendo la existencia de una relación positiva, directa y altamente significativa entre el servicio digital y la satisfacción del usuario. Asimismo, las dimensiones accesibilidad al aplicativo se correlaciona positivamente ($rS = 0,414^{**}$, Sig. = 0,000); la arquitectura digital mostró una correlación positiva ($rS = 0,358^{**}$, Sig. = 0,000); la calendarización efectiva de citas correlacionó positivamente ($rS = 0,480^{**}$, Sig. = 0,000); la seguridad del aplicativo mostró una correlación positiva y significativa ($rS = 0,431^{**}$, Sig. = 0,000); la funcionalidad de los órganos jurisdiccionales correlacionó positivamente ($rS = 0,477^{**}$, Sig.= 0,000) respecto de la satisfacción del usuario. Se concluye que las variables servicio digital y satisfacción se relacionan significativamente.

Palabras Clave: Juez, servicio público, digitalización, usuario, seguridad.

Abstract

The research was aligned with the sustainable development objective 16, contributing to institutional effectiveness by focusing on the relationship between the digital service The Judge Listens to You and user satisfaction in a judicial headquarters in Piura. The population included 722 users of the service in the first quarter, based on the quantitative approach; the sample included 102 users, developing a basic study, of cross-sectional design - non-experimental, and correlational. In the most relevant results, the application users determined correlation values ($rS = 0.611^{**}$, Sig. = 0.000), establishing the existence of a positive, direct and highly significant relationship between the digital service and user satisfaction. Likewise, the dimensions accessibility to the application correlated positively ($rS = 0.414^{**}$, Sig. = 0.000); the digital architecture showed a positive correlation ($rS = 0.358^{**}$, Sig. = 0.000); the effective scheduling of appointments correlated positively ($rS = 0.480^{**}$, Sig. = 0.000); the security of the application showed a positive and significant correlation ($rS = 0.431^{**}$, Sig. = 0.000); the functionality of the courts correlated positively ($rS = 0.477^{**}$, Sig. = 0.000) with respect to user satisfaction. It is concluded that the variables digital service and satisfaction are significantly related.

Keywords: Judge, public service, digitalization, user, security.

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios digitales han demostrado ser fundamentales para mejorar la experiencia del usuario con acceso rápido, simplificación de trámites, comunicación y seguimiento eficiente, pero las deficiencias tecnológicas limitan su efectividad (Giannelos, 2023). En este sentido, se observó la relevancia del tema investigado sobre el servicio digital el Juez te escucha, y la repercusión sobre la satisfacción del usuario, promoviendo así una justicia más accesible y equitativa para los justiciables. Lo plasmado anteriormente, se vinculó con la meta 16.3 del Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, correspondiendo con lo que buscó el desarrollo del estudio, la promoción de instituciones eficaces, transparentes e inclusivas, mejorando la satisfacción ciudadana y fortaleciendo la confianza en las instituciones (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2023).

Bajo esta premisa, se abordaron problemáticas referentes al tema investigado en múltiples contextos, de esta manera en España se expuso la existencia de un alto nivel de digitalización y madurez digital, el 92% de los portales están adaptados a móviles y el 100% ofrece funciones interactivas, aunque su uso es del 79%. Solo el 67% permite consultas de datos personales, comparado con el 56% en la UE. Los usuarios transfronterizos aún enfrentan obstáculos sobre la eficiencia de los servicios digitales (Ministerio para la transformación digital y de la función pública, 2023). En Myanmar, Myint (2022) identificó problemas técnicos del sistema del servicio público digital, observando la necesidad de promover su utilidad y facilidad de uso mediante tutoriales o videos, y capacitar a los usuarios en términos técnicos también es esencial para mejorar el acceso y uso del servicio digital. Esto permitió que los usuarios aprovechen plenamente los servicios digitales.

En un artículo español, Pérez et al., (2020) indicaron que la confianza mutua entre gobierno y ciudadanos es crucial para el apoyo al gobierno electrónico. Sin embargo, la desigualdad en el acceso a tecnologías y habilidades necesarias, junto con escándalos de corrupción y filtraciones de información, ha disminuido la confianza global en los servicios gubernamentales en línea. Entonces, como indicó Zeman (2022) en Eslovaquia; la digitalización gubernamental debe integrarse con la administración pública y justicia. Invertir en justicia electrónica y formación TIC para

jueces es vital. Garantizar un poder judicial confiable y accesible, es esencial para reducir la corrupción y garantizar un acceso justo y satisfactorio con la ciudadanía.

También; Trujillo et al. (2022) destacaron que la transformación digital brinda coyunturas propias para el desarrollo, pero aún presenta desafíos que la región latinoamericana debe superar. En Brasil, Fruet et al. (2024) indicó que, la digitalización del sistema judicial brasileño ha mejorado la eficiencia, pero las barreras geográficas aún afectan a quienes viven en áreas remotas. Aunque se han introducido nuevas formas de resolver conflictos, el acceso a derechos básicos para personas en vulnerabilidad geográfica sigue sin abordarse adecuadamente. Es crucial investigar cómo la gobernanza digital puede reducir estas desigualdades y optimizar el nivel de vida. En Chile, Munizaga (2020) dedujo que a pesar de las mejoras tecnológicas en administraciones públicas, la satisfacción del usuario aún enfrenta desafíos en calidad y accesibilidad de la información; requiriendo enfocarse a necesidades usuarias y a directrices de organismos supraordinarios. Por su parte, Guillén (2022) encontró que en Cuba el 45% de los ciudadanos reportan una satisfacción media con los servicios en línea de la administración digital a través de aplicativos móviles y portales web.

Siguiendo con lo expuesto por Pillaca (2022) la realidad peruana al implementar servicios digitales requiere reorganización y desarrollo en organizaciones y sociedad, con responsabilidades para gestores y usuarios. El desconocimiento digital causa resistencia y retrasos. Huamán y Medina (2022) afirmaron que la transformación digital en la administración pública promueve igualdad, justicia social y derechos básicos, aunque persisten brechas en infraestructura que dificultan el acceso a los servicios esenciales. Núñez (2021) precisaron que, a pesar de la implementación de varios sistemas digitales, es necesario continuar innovando con uso de tecnología en el Poder Judicial para generar beneficios sociales.

En la encuesta que realizó la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial (CONAJU), sobre el aplicativo el Juez te escucha, resultó que el 39.5% respecto de la atención vía Google Meet existe insatisfacción usuaria y el 33.2% consideran nada aceptable las respuestas emitidas vía mensaje (Poder Judicial, 2023). Díaz (2021) señaló que un gobierno digital está vinculado a la satisfacción del usuario, pero destaca problemas en la administración pública que requieren una reingeniería de procesos, cambios en el ordenamiento jurídico y la creación de agencias virtuales.

Durante el año 2021 en el distrito Judicial de Piura, se lanzó el aplicativo el Juez te escucha, con el objetivo de agilizar y mejorar el desarrollo de los procesos judiciales mediante la programación de citas virtuales directamente con el juez. Sin embargo, su operatividad presenta serios inconvenientes afectando la satisfacción de los usuarios. En algunos casos, no se reciben respuestas para la programación de citas, obstaculizando el avance de los trámites judiciales. Además, cuando se logró establecer una cita virtual, frecuentemente el juez no se conecta en la fecha acordada. Esta falta de respuesta y conexión genera una significativa insatisfacción, quienes ven comprometida la efectividad del sistema digital diseñado para mejorar el acceso y atenciones judiciales. Frente a esta problemática, se formula como parte del problema general, lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre el servicio digital el Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024?; los problemas específicos son: 1) ¿Cuál es la relación entre la accesibilidad al aplicativo y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024? 2) ¿Cuál es la relación entre la arquitectura digital del aplicativo y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024? 3) ¿Cuál es la relación entre la calendarización de citas y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024? 4) ¿Cuál es la relación entre la seguridad digital y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024? 5) ¿Cuál es la relación entre la funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024?

Este estudio, tuvo una justificación práctica por que ha permitido conocer la relación del servicio digital y la satisfacción del usuario, así como proporcionar recomendaciones para lograr que el servicio del aplicativo sea más accesible; acorde con lo que señala Arias y Covinos (2021) al indicar que ante la existencia de una problemática, el investigador puede identificarlo y proporcionar recomendaciones para mejorarlo. La justificación teórica, el estudio contó con un fundamento en teorías epistemológicas para la variable servicio digital, las teorías del valor público y la de la gestión del cambio y para la variable satisfacción, las teorías de los dos factores y la teoría de la Expectativa-Confirmación; en correspondencia con lo expresado por Arispe et al. (2020) al indicar que el abordaje de las variables se fundamenta con conocimientos previos apoyándose en teorías propuestas. La justificación metodológica, verificó la elaboración de instrumentos pertinentes para evaluar a las variables en su contexto, contando con validez de contenido y consistencia interna;

según Hadi et al. (2022) la aplicación de un nuevo instrumento es pertinente para dar aportes metodológicos en contextos de variables poco estudiadas. La justificación social identificó posibles beneficios para incrementar el servicio digital con efectividad ofrecido por la institución judicial, así como al usuario lograr una justicia ágil y transparente; justificado con lo que expresa Hinojosa (2022) que, todo proyecto debe brindar un aporte a la sociedad con un impacto positivo.

Por tal motivo el objetivo general fue: Determinar la relación entre el servicio digital El Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024; los objetivos específicos son: 1) Señalar la relación entre la accesibilidad al aplicativo y la satisfacción del usuario. 2) Establecer la relación entre la arquitectura digital del aplicativo y la satisfacción del usuario. 3) Indicar la relación entre la calendarización de citas y la satisfacción del usuario 4) Establecer la relación entre la seguridad digital y la satisfacción del usuario. 5) Determinar la relación entre la funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales y la satisfacción del usuario.

Es relevante señalar que, investigaciones internacionales y nacionales, sobre servicios digitales y la satisfacción de los usuarios en diversos sectores, incluyendo el sistema judicial, contribuyeron a comprender el impacto del entorno digital en el servicio jurídico y su relación con los usuarios. En este contexto, a nivel internacional, en España, Krasnykov et al. (2024) en su investigación tuvieron como propósito medir la influencia de los servicios digitales en diversos factores de eficiencia en la administración pública, utilizando método de análisis correlacional, análisis factorial, y regresión multivariada. Los resultados determinaron una conexión entre el gobierno electrónico y la satisfacción con una correlación de $\text{Coef} = 0.864$; asimismo la arquitectura de las telecomunicaciones se vincula con la satisfacción del usuario dado el $\text{Coef} = 0,788$. Al este de Indonesia; Djamaludin et al. (2023) presentaron su artículo buscando evaluar el sistema electrónico de justicia tribunal en términos de satisfacción usuaria, su enfoque cuantitativo permitió encuestar a 100 usuarios empleando métodos de regresión y descriptivos. Los resultados determinaron que el uso del sistema de tribunal electrónico evidentemente tiene un impacto significativamente positivo en la eficiencia del proceso judicial con un coeficiente de variable independiente de 12,340 y un valor p inferior a 0,001, lo que indica que el uso del sistema de tribunal electrónico contribuyó significativamente a mejorar la eficiencia del proceso judicial y por ende la satisfacción de las poblaciones remotas.

Otro estudio en Indonesia realizado por Mulyana y Jamaludin (2023) buscaron establecer el efecto de los servicios electrónicos en la satisfacción de los ciudadanos. Se adoptó una metodología de investigación cuantitativa. Se aplicaron 150 cuestionarios en línea a usuarios de aplicaciones de servicios electrónicos públicos. Los resultados de las pruebas mostraron efectos significativos sobre la satisfacción ciudadana. La seguridad percibida mostró un efecto significativo ($T=6,934$, $p=0,000$), al igual que la privacidad percibida ($T=4,083$, $p=0,000$) y el servicio electrónico ($T=5,035$, $p=0,00$). Concluyendo sobre el impacto positivo en los servicios electrónicos y la satisfacción de los ciudadanos. También en Indonesia, Noori (2022) en su artículo, examinó cómo el servicio electrónico influyó en la satisfacción con los sitios web de los servicios públicos. Su investigación cuantitativa utilizó el método de muestreo probabilístico y encuestó a 250 usuarios. Los resultados mostraron un efecto significativo entre el servicio electrónico de las entidades públicas y la satisfacción del usuario sustentado en un valor estimado de ponderación de regresión estandarizada de 78,9 %, C.R de 7,683 y un valor p de 0,000. Esto facilita la interacción con el gobierno y mejora la percepción del servicio.

Por su parte, en Jordania, Alshira'H (2020) tuvo como objetivo hallar los efectos de la accesibilidad del sitio web en la satisfacción del usuario. Para demostrar los objetivos, utilizó el cuestionario. Los resultados señalaron que existe un impacto positivo en el uso de las páginas web del gobierno en la satisfacción del usuario, respaldado en el valor del coeficiente= 0.685, también se obtuvo un valor de sigma (0,000) siendo $< \alpha=0,05$, por lo cual el efecto es muy significativo. Es importante mantener a la vanguardia a los servicios digitales para asegurar la satisfacción de los usuarios. Bournaris (2020) en Grecia, midió la satisfacción de 101 usuarios de servicios electrónicos en el sector agrícola, a través de una encuesta sobre el portal web donde: aunque haya un alto nivel de satisfacción entre los usuarios, aspectos como la navegación (32%), diseño (44%), accesibilidad (44%), interacción del usuario (38%) y contenido (37%) mostraron niveles significativos de insatisfacción. Por lo tanto, fue crucial optimizar el diseño y la accesibilidad del portal web.

En México, Medina et al., (2020) se centró en conocer la incidencia de los sistemas y servicios del gobierno electrónico mediante su web site, sobre la satisfacción de la ciudadanía, se aplicaron 488 cuestionarios a ciudadanos que hicieron uso del web site recaudador de impuestos, aplicando un enfoque cuantitativo.

En los resultados se apreció que la arquitectura de la información en función a las necesidades del usuario se vinculó positivamente con la satisfacción ($\beta = .449$ y $t\text{-satisfice}=8.123$, $p < .001$); además las funciones del web site de recaudación se asoció de forma significativa con la satisfacción ($\beta = .282$ y $t\text{-satisfice}=5.440$, $p < .001$). La seguridad del web site se relacionó positivamente con la satisfacción ($\beta = .190$, $t\text{-statistic}=3.193$, $p < .001$), el ciudadano tuvo confianza en la operación del Web site y realizando sus operaciones financieras con la seguridad de sus transacciones y que su información personal y de negocios fue tratada confidencialmente. Otro estudio mexicano, presentado por Lira (2020) evaluó la relación entre la administración pública y el gobierno electrónico en Aguascalientes con un enfoque cuantitativo consideró 381 habitantes en la muestra. Demostrando en los resultados fuertes asociaciones entre la disponibilidad de servicios móviles ($r=0.750$) y la satisfacción del usuario. El diseño de la interfaz tiene $r=0.754$, la información $r=0.761$, y el acceso al servicio $r=0.739$. La seguridad y confianza global obtuvo $r=0.860$, en transacciones en línea $r=0.763$, y en confidencialidad de datos personales $r=0.671$.

De otra parte, en el contexto nacional, Cruces (2023) en su tesis de tipo cuantitativo no experimental con diseño correlacional transversal, buscó verificar la relación existente entre los servicios digitales y la satisfacción de los ciudadanos respecto a un Ministerio del Estado, recabando información de 126 ciudadanos encuestados. Los resultados conllevaron a la existencia de relación significativa en grado moderado según Pearson ($\text{sig.} = 0.001 < 0.05$; $r = 0.708$). En cuanto a la accesibilidad digital existió una asociatividad con la satisfacción con un $\text{sig} = ,001$ y un $rP = 0.571$; en cuanto la arquitectura digital la relación fue directa y positiva con un $rP = 0.604$ y $\text{sig} = ,001$; referente a seguridad digital la asociación es media con un $rP = 0.453$ y un $\text{sig} = 0.001$. Asimismo, Mendoza (2023) estudió la influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Lima, encuestando a 210 ciudadanos. Los resultados al determinar los modelos correlacionales establecieron que el gobierno digital se relaciona con la satisfacción significativamente con Chi. Cuadrado de 131,111 y una $\text{sig} = ,000$; además también se correlacionó con la confianza con un valor de Chi-cuadrado de 80.264. De esta manera concluye que el gobierno digital influyó en un 53.1% en la satisfacción.

Según Díaz et al. (2022) en su artículo desarrollado en Perú, relacionaron los diversos servicios que ofrece el e-gobierno con la satisfacción del usuario,

desarrollando un estudio básico, con una muestra de 145 usuarios, el enfoque cuantitativo permitió el empleo de cuestionarios, y se buscó la correlación de las variables. Los resultados mostraron una fuerte asociación ($rS= 0,701$) entre el servicio de e-gobierno y la satisfacción del usuario. La dimensión de presencia digital correspondiente a la arquitectura digital tiene $rS= 0,597$, la interacción digital $rS= 0,351$, la transacción del e-gobierno $rS= 0,457$ y la seguridad y funcionalidad $rS= 0,509$, todos con significancia de 0,000. Concluyendo con una relación significativa bilateral entre la satisfacción y los servicios e-gobierno. Por su parte, Pacotaípe (2021) su objetivo de estudio fue investigar la relación entre el servicio digital y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Chuschi, encuestó a 200 ciudadanos bajo una metodología cuantitativa y alcance correlacional, señaló que existió una correlación significativa moderada y positiva según Rho de Spearman ($r=.684$ y $sig=,000$), además la accesibilidad digital se vinculó directamente con la satisfacción ($r=,678$ y $sig=,000$), la seguridad digital se asoció moderadamente con la satisfacción ($r=,443$ y $sig=,014$). Concluyó que pese a la implementación de los servicios digitales no existe una satisfacción eficaz de éstos.

Con respecto, a la variable servicio digital se encuentra la Teoría de la gestión del cambio propuesta por Kotter, la cual refiere a implementaciones transformadoras de éxito mediante enfoques estructurados. En el ámbito público, la modernización del estado requiere dichas transformaciones y al referirse a servicios digitales se sustenta en la adopción de nuevas tecnologías para una mejor efectividad de los servicios públicos (Recuenco, 2020). La teoría del valor público, propuesta por Mark Moore, sugiere que las organizaciones del sector público deben enfocarse en crear valor que beneficie a la sociedad. Esta teoría promueve la noción de que los servicios públicos han de alinearse con las expectativas y necesidades de la ciudadanía. En el ámbito de los servicios digitales, esto implica diseñar soluciones que no solo sean tecnológicamente avanzadas, sino también accesibles, transparentes y centradas en el usuario, generando confianza y satisfacción en la ciudadanía (Ames, 2021). En este mismo contexto, Jiménez (2020) reflexiona sobre la teoría de la innovación disruptiva planteada por Christensen, refiriendo que las innovaciones pueden generar cambios exitosos en diversos mercados, en función al sector público y los servicios proporcionados, el aprovechamiento de las tecnologías disponibles y acorde a

determinadas prioridades específicas de los usuarios sugiriendo una mejora en los servicios mediante la digitalización.

A fin de un mejor entendimiento y observación se deben definir variables de análisis como el servicio digital, esencial para entidades que buscaron eficiencia y accesibilidad con los usuarios. Por consiguiente, el servicio digital, según Carbajal y Herrera (2021) sostienen que es, cualquier servicio automático que se le brinda a un determinado usuario por medio del Internet o de cualquier plataforma o tecnología empleada por el Internet mediante accesos en línea. Levano (2022) lo define como sistemas especializados en atender solicitudes generadas, a través del uso del Internet y la innovación tecnológica beneficiando la atención virtual de los usuarios. Trujillo et al. (2023) recomendaron el uso de asistentes virtuales para mejorar la empatía, la rapidez de respuesta y la confianza del usuario. Una definición más completa refiere que es una prestación o funcionalidad proporcionada a través de medios electrónicos, generalmente utilizando internet o tecnologías digitales. Estos permiten a los usuarios acceder a información, y realizar transacciones virtualmente, eliminando la necesidad de interacciones físicas (Soto et al., 2021).

Por su parte, la Comisión Europea (2023), conocido como servicio público inteligente o administración electrónica, utiliza tecnología para ofrecer servicios gubernamentales a los ciudadanos. Mejora la eficiencia, transparencia y accesibilidad al permitir trámites y consultas en línea, eliminando la necesidad de visitas físicas a oficinas públicas. Este enfoque facilita el acceso y la interacción con servicios gubernamentales en todos los niveles, utilizando tecnologías digitales para mejorar la experiencia del usuario (Lynn et al., 2022).

El reglamento de gobierno digital, refiere que son aquellos servicios amparados a través del Internet que de manera virtual hace uso de las tecnologías virtuales para satisfacer a los usuarios. Asimismo, el D.S. 029-2021-PCM señala que se deben atender las normas que regulan la seguridad digital, la confianza digital y el gobierno digital (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2021). Es por ello, que para identificar las dimensiones de la variable servicio digital en el contexto del aplicativo del poder judicial “El juez te escucha”; se parte de las dimensiones propuestas por Rabetino et al., (2023) quienes indican que los servicios digitales se operativizan a través de su accesibilidad y disponibilidad del servicio; su escalabilidad que refiere a

la satisfacción de necesidades de la institución; su arquitectura y contenido, refiriendo a la organización de los entornos de información; y para culminar la modularidad, en referencia a la flexibilidad para la implementación permitiendo la adaptación de uso por el usuario. Así también, al referirse a un aplicativo para ámbito peruano, se cita al D.S 029-2021-PCM que suscribe el reglamento de la Ley de Gobierno Digital, el cual establece que una idónea gestión de gobernanza digital en la tríada gubernamental se sustenta en la arquitectura, entendida como los lineamientos o elementos estándares que organizan los sistemas informativos vinculándoles con las metas estratégicas de una institución en la búsqueda de la eficiencia tecnológica digital; la identidad por su parte refiere a los atributos que identifican a un individuo en entornos digitales; la seguridad contempla la confianza en el entorno digital, lograda mediante medidas reactivas y proactivas frente a riesgos; asimismo la interoperabilidad es la capacidad de interactuar y alcanzar objetivos comunes mediante la permuta de conocimiento y data de los sistemas informativos. También, Castaño (2022) manifiesta que un servicio de justicia digitalmente integrado debe poseer eficiencia, cobertura, transparencia, accesibilidad, celeridad y garantizar derechos fundamentales, debido proceso, privacidad y seguridad de la información.

Asimismo, se considera la Resolución Administrativa N° 077-2021-CE-PJ y el Manual Informativo del aplicativo web, donde se rescata su finalidad que es la calendarización de citas por parte del usuario judicial para una comunicación efectiva con jueces mediante una nueva cita, su reprogramación o cancelación (Távora, 2022); y la funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales, entendida como capacidad de conocimiento y resolución de conflictos jurídicos, así como realizar el cumplimiento de las decisiones judiciales (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2021). Por ello, para efectos académicos y contextuados en el aplicativo web, la autora considera como dimensiones: la accesibilidad al aplicativo; la arquitectura; la calendarización de citas; la seguridad digital y la funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales.

En el estudio sobre la satisfacción del usuario, se emplean varias teorías y enfoques. Lo propuesto por Carmona y Leal (1998) en su Teoría de los Dos Factores enfocada en el cliente y su satisfacción; sugiere que conocer el proceso de formación de la satisfacción permitiendo establecer procedimientos para lograrla, distinguiendo entre factores que determinan la satisfacción y otros que causan insatisfacción. También Zhang et al. (2021) refiere la Teoría de la Expectativa-Confirmación,

propuesta por Richard L. Oliver, la cual se centra en comparar expectativas previas y la percepción del desempeño real del servicio para evaluar la satisfacción usuaria. En el marco de los servicios digitales, esto implica diseñar y entregar servicios que no solo cumplan con las expectativas de los ciudadanos, sino que también las superen.

La satisfacción del usuario, según Paredes (2020), surge de comparar expectativas iniciales con la experiencia final del consumo, influenciada por valores, capacidades y organización. Desde una perspectiva general, es la medición en que un servicio responde a las expectativas del cliente (Suchanek y Kralova, 2023). En servicios públicos, es la evaluación positiva o negativa basada en la percepción de calidad, eficiencia y eficacia de las entidades gubernamentales (Organization for Economic Cooperation and Development, 2023). En términos de satisfacción del usuario de servicios digitales, conviene el concepto referido al grado en que los usuarios se sienten contentos y complacidos con la interacción y resultados obtenidos a través de plataformas y herramientas tecnológicas, como aplicaciones y sitios web (Zouari y Abdelhedi, 2021). Y al contextualizar en servicios públicos; se entiende como la descripción de la opinión y experiencia de los ciudadanos al usar servicios gubernamentales en línea, evaluando factores como la accesibilidad, usabilidad y el cumplimiento de sus expectativas en el entorno digital ofrecido por el gobierno (Taufiq et al., 2020).

Para determinar las dimensiones de la variable satisfacción del usuario se han considerado aportes de dos artículos que evalúan la satisfacción de usuarios respecto al gobierno electrónico y digital respectivamente en contextos públicos. Medina et al. (2020) evaluó la satisfacción usuaria de un web site del gobierno mexicano, considerando como dimensiones la calidad del sistema, referido al empleo del sitio web en función a su rapidez, operatividad, su interactividad y lo amigable con el usuario; la calidad de la información, entendida como la relevancia de la información brindada destacando su oportunidad, confiabilidad, utilidad, y exactitud; la facilidad de utilización, entendida como la simpleza operativa del web site en base a la claridad del diseño, su habilidad y sencillez operativa; la confianza del ciudadano, conceptualizado como el sentimiento de protección de sus datos sustentado en la seguridad personal y la confianza de los administradores del sitio web. Por su parte Guillén (2022) se centró en evaluar la satisfacción del gobierno digital, considerando como dimensiones la claridad de la información, respecto a la calidad y precisión de

la información; el cumplimiento de las necesidades, respaldada por las expectativas de los usuarios y los requerimientos usuarios; y la calidad del servicio, fundamentada en la disponibilidad, los manuales o guías que orientan a los usuarios y la eficacia del servicio, respecto a las metas u objetivos por lo que fue creado. A partir de estos estos aportes referentes a satisfacción de servicios públicos digitales o electrónicos y luego de contextualizarlos, se consideraron cuatro dimensiones: la calidad informativa; la calidad operativa; cumplimiento de necesidades; y la seguridad del aplicativo; las cuales responden específicamente a la satisfacción del aplicativo “Juez te escucha”.

Considerando el aporte de Obeid et al. (2019) quienes concluyen que las características del gobierno inteligente impactan positivamente en la satisfacción usuaria al mejorar el servicio, en términos de utilidad, confianza, y el impacto en la sociedad. Hernández et al. (2022) enfatizan que las instituciones deben considerar siempre la percepción del usuario.

Se reflexionó que, el servicio digital "El Juez te Escucha" experimenta la falta de respuesta y desconexión frecuente de los magistrados, lo que impide una justicia accesible y rápida, es por ello, que con el aporte teórico se tiene que los servicios públicos digitales optimizan recursos, mejoran la gestión y facilitan el acceso sin restricciones geográficas ni temporales, la satisfacción del usuario sigue siendo la clave para el éxito, sobre todo para optimizar las experiencias personalizadas del aplicativo. Por ende, fue necesario investigar la calidad y usabilidad para enriquecer la experiencia del justiciable y abordar aspectos éticos para fortalecer la confianza y eficiencia del usuario, además de la resolución de problemas operativos apremiantes del aplicativo para facilitar la vida de los ciudadanos de manera efectiva y ética, cumpliendo así con los objetivos de los servicios públicos digitales.

La hipótesis general es: Existe relación entre el servicio digital El Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024. Con las hipótesis específicas; 1) Existe relación entre la accesibilidad al aplicativo y la satisfacción del usuario. 2) Existe relación entre la arquitectura digital del aplicativo y la satisfacción del usuario. 3) Existe relación entre la calendarización de citas y la satisfacción del usuario. 4) Existe relación entre la seguridad digital y la satisfacción del usuario. 5) Existe relación entre la funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales y la satisfacción del usuario.

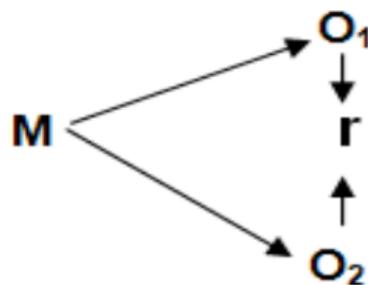
II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de Investigación: Fue básica, porque se enfoca en la generación de nuevos conocimientos sin buscar una aplicación inmediata en la práctica. Asimismo, Vásquez et al. (2023) manifestaron que es un proceso sistemático y riguroso que comprende principios fundamentales y pretende descubrir nuevos entendimientos en un área específica del conocimiento, lo cual implica formular una hipótesis clara, diseñar un estudio planificado, recopilar y analizar data y comunicar eficazmente los resultados.

La investigación tuvo de enfoque cuantitativo, porque se utilizó estadísticas y métodos numéricos para analizar y medir los datos lo cual tiene relación con lo manifestado por Hadi et al. (2023) donde refirieron que la investigación cuantitativa, es una investigación utilizada mediante métodos numéricos y estadísticos para medir y analizar datos, se basa en una metodología rigurosa, donde se establece hipótesis y busca probarlas mediante técnicas estadísticas.

No experimental fue su diseño, lo que significa que la investigadora del presente estudio no manipuló las variables, los fenómenos fueron observados de manera natural para posteriormente ser analizados. Arias y Covinos (2021) también fundamentan que fue transversal porque se aplicó en un momento determinado y optó por un alcance correlacional, por lo cual se estudió la relación existente entre las dos variables de estudio, con la finalidad de determinar la existencia de una correspondencia entre las mismas.

Figura 1. Diagrama del diseño de investigación



Dónde:

O₁: variable 1: Servicio digital El Juez te escucha.

O₂: variable 2: Satisfacción del usuario

R: relación

M: Beneficiarios

Variables/Categorías:

Variable Servicio Digital: El servicio digital el Juez te escucha, definido como cualquier servicio automático que se le brinda a un determinado usuario por medio del Internet o de cualquier plataforma o tecnología empleada por el Internet mediante accesos en línea (Carbajal y Herrera,2021).

La variable servicio digital tiene cinco dimensiones: la accesibilidad al aplicativo; la arquitectura; la calendarización de citas; la seguridad digital y la funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales. Asimismo, tiene como indicadores: Página de inicio identificable, Señalización de enlaces, Lenguaje entendible, Inicio de sesión, cambio de clave, Información descriptiva, Ordenamiento y claridad en información, Entendimiento de información, Opción de ayuda, Generación de nueva cita, Reprogramación de cita, Cancelación de cita, Ingreso a cita, Seguimiento, Confianza con el entorno, Protección de datos, Protección de información, Confianza con el entorno, Protección de datos, Protección de información, Conocimiento sobre el caso, Resolución de conflictos, Acatamiento de decisiones judiciales (Rabetino, 2023; D.S 029-2021-PCM; R.A N° 077-2021-CE-PJ; Távara, 2022).

Variable Satisfacción del usuario: Se definió como la descripción de la opinión y experiencia de los ciudadanos al usar servicios gubernamentales en línea, evaluando factores como la accesibilidad, usabilidad y el cumplimiento de sus expectativas en el entorno digital ofrecido por el gobierno (Taufiq et al., 2020).

La variable satisfacción del usuario tiene cuatro dimensiones: calidad informativa, calidad operativa, cumplimiento de necesidades y seguridad del aplicativo. Los indicadores son: Relevancia de la información, Información precisa, Oportunidad de la información, Información confiable, Utilidad de la información, Amigabilidad del aplicativo, Rapidez del aplicativo, Disponibilidad del aplicativo, Interactividad del aplicativo, Asistencia en problemas o dudas, Positividad en la experiencia, Horarios y fechas de atención, Conocimiento del personal, Guías operativas, Decisiones judiciales, Protección de datos personales, Manejo de la información, Ética (Medina et al., 2020; Guillén, 2022). La escala de medición fue de carácter Ordinal.

Población y muestra: La población es una serie de elementos que son considerados como objeto de estudio. La población debe estar rigurosamente delimitada para lo cual deben considerarse las características de tiempo, lugar y

contenido (Pantoja et. al. 2022). En este estudio, la población considerada comprendió a los usuarios que acuden a la sede judicial de Piura y que utilizan el aplicativo el Juez te escucha, que de acuerdo a la estadística de la institución cuentan un total de 2,166 usuarios que solicitaron citas durante el primer trimestre, tal como se puede verificar en la siguiente tabla:

Tabla 1.
Población

Mes	Atendido	Cancelado	Cerrado	En atención	Pendiente	Regularizado	Total
Enero	732	7	2	2	257	96	1096
Febrero	19	2			16	1	38
Marzo	671	6			212	143	1032
						TOTAL	2166

Nota: Información recopilada del sistema Juez te escucha

La población promedio que hicieron uso del aplicativo en el periodo del primer trimestre del año fue un total de 722 usuarios, y se consideró los siguientes criterios de inclusión: Usuarios que hicieron uso del servicio digital El Juez te escucha; usuarios que hayan sido atendidos por los operadores de justicia, y usuarios que acudieron a tramitar sus procesos en la sede judicial de Piura, sin distinción de género y considerando una edad mayor a los 18 años. Asimismo, como criterios de exclusión se consideró a los usuarios que no desearon ser partícipes del estudio o usuarios que no prestaron la garantía para un recojo de data adecuada. Además de usuarios que presenten enfermedades o impedimentos al ejecutar la aplicación del instrumento.

La muestra, se conceptualizó como un grupo representativo de la población, lo que implica que debe tener las mismas características de la población (Pantoja et. al. 2022). Para efectos de la muestra de los usuarios del servicio digital se hizo uso de la fórmula muestral finita debido a la cantidad elevada de elementos.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N = Universo o tamaño poblacional.

d = Estimación de error tolerable, precisión (determinado por la investigadora)

Z = IC Intervalo de confianza elegido (Confiabilidad: 92%)

p =. Proporción esperada para el éxito probable

q = Proporción aceptable y probable de fracaso

n = Cantidad muestral

Tabla 2.

Muestra

Muestra Finita:	
D	8,00%
P	50%
Q	50%
N	722
Z	1.75
N	102

Nota: Información recopilada del sistema Juez te escucha

En la presente investigación la muestra fue de 102 usuarios que acudieron a la sede judicial de Piura.

El muestreo es un mecanismo que permite facilitar de manera breve la elaboración de un procedimiento, con el fin de obtener o medir una determinada muestra, para ello, es necesario especificar el grupo, subgrupo o población (Gamboa, 2023). Se utilizó un método de muestreo probabilístico aleatorio simple. La elección de la muestra se determinó según características generales como el haber accedido al aplicativo El juez te escucha, teniendo toda la probabilidad de ser elegidos.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Se utilizó la encuesta como método principal, herramientas de investigación que recopilan datos de un grupo específico de personas, conocido como muestra, con el fin de obtener información sobre diversos temas de interés (Hadi et al., 2023). En cuanto a los instrumentos, se

empleó el cuestionario definido como compuesto por una serie de afirmaciones diseñadas para recopilar información específica de los encuestados mediante su percepción (Hadi et al., 2023). Estos instrumentos se estructuraron en forma de escala de Likert para evaluar el servicio digital El Juez te escucha y la satisfacción de los usuarios.

La validación de instrumentos fue constatada mediante del método de juicio de expertos, con la finalidad de realizar el análisis del contenido de la escala. Asimismo, los expertos evaluaron los ítems en los términos de claridad y pertinencia para posteriormente establecer la consistencia en cada una de sus evaluaciones (Arispe, et al., 2020). En el presente estudio, se trabajó con expertos en los temas investigados, quienes evaluaron el cuestionario de las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Tabla 3.

Validadores

Apellidos y Nombres	Especialidad	Validación
Sánchez Chero, José Antonio Cód. P0077098	Maestro en Gestión Pública	Aplica
Silva Marchán, Henry Alejandro Cód. P0111631	Magister en Gestión Pública	Aplica
Sánchez Chero, Manuel Jesús Cód. P0011796	Doctor en Educación	Aplica

Nota. Elaborado por la autora

Para Hadi et al. (2023) define la confiabilidad como la consistencia y precisión de datos extraídos de una muestra. En ese sentido el instrumento fue sometido por consistencia interna y valorado por el coeficiente Alfa de Cronbach, los cuales alcanzaron valores válidos y altamente aceptables, para el servicio digital fue 0,924 y para la satisfacción usuaria fue de 0,933.

Al mencionar los procedimientos de recojo de datos, se relata que los instrumentos fueron desarrollados, validados y administrados en su aplicación. El proceso de recolección de datos comenzó con la solicitud de permiso a la administración judicial, luego en coordinación con el área de servicios judiciales del distrito judicial de Piura para las facilidades de datos del sistema juez te escucha.

Posteriormente, se hizo la validación de los instrumentos a tres expertos, para proceder a aplicar la encuesta a los usuarios que utilizan el sistema Juez te escucha.

Métodos para el análisis de datos: Se usó un enfoque de síntesis y análisis. La información recolectada inicialmente fue procesada en Excel; luego se analizó a través del software SPSS V.26, verificándose las relaciones entre las variables, lo cual se llevó a cabo mediante el coeficiente de correlación adecuado, conforme se evidencia en las pruebas de normalidad. Ello permitió contrastar hipótesis, arribar a las conclusiones y elaborar recomendaciones.

Aspectos éticos: Se efectuó bajo los principios rigurosos de integridad científica, garantizando la coherencia y fiabilidad del estudio. Se promovió la honestidad en la recolección, análisis e interpretación de la data para lograr una investigación veraz. Las relaciones profesionales fueron objetivas, basadas en evidencias. Los resultados se presentaron bajo los principios de veracidad y justicia, con responsabilidad en su comunicación. Se aplicó una política transparente debido a que la información consignada no implica un conflicto económico, personal o de otra índole, es por ello que, se prioriza la transparencia en los datos obtenidos, asegurando la integridad y credibilidad de la investigación sobre el servicio digital y satisfacción del usuario, con altos estándares éticos y científicos (Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV, 2022). Además, se cumplió con los procedimientos de consentimiento informado, y la autorización de la institución judicial, acorde con la Resolución de Vicerrectorado de investigación N° 081-2024-VI-UCV, y el uso de los formatos APA 7ma ed., para citas referenciales.

Acorde con los principios éticos internacionales de investigación, se garantizó la autonomía al proporcionar información completa y asegurar la participación voluntaria y confidencialidad de los encuestados. El principio de no maleficencia evitó daños y protegió la información. La beneficencia permitió la realización de recomendaciones para la experiencia usuaria, optimizando el aplicativo en efectividad y utilidad. aseguró que todos los usuarios, tengan igual acceso a los beneficios del servicio y que sus necesidades sean equitativamente consideradas en el desarrollo del aplicativo (Solis et al., 2023). El estudio fue realizado de modo independiente y autónomo sin subordinación alguna y manteniendo la privacidad en su contenido.

III. RESULTADOS

En el apartado siguiente, se detalló lo obtenido en correspondencia a los resultados de la percepción de los usuarios del aplicativo “Juez te escucha”. En primera instancia, se llevó a cabo la baremación, para establecer los niveles de las dimensiones/variables, luego se ejecutaron pruebas de normalidad, posteriormente se plasmaron mediante tablas cruzadas los resultados descriptivos con base en los objetivos investigativos; y las hipótesis planteadas se contrastaron

Tabla 4.

Baremación de las dimensiones y las variables

Variable/Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Variable Servicio Digital	25-58	59-92	93-125
Dimensión Accesibilidad al aplicativo	7-16	17-26	27-35
Dimensión Arquitectura Digital	5-11	12-18	19-25
Dimensión Calendarización de citas	7-16	17-26	27-35
Dimensión Seguridad Digital	3-6	7-10	11-15
Dimensión Funcionabilidad jurisdiccional	3-6	7-10	11-15
Variable Satisfacción del usuario	20-46	47-73	74-100

Nota. Elaborado por la autora

Las variables y dimensiones se baremaron en niveles de alto hasta medio, en función a las respuestas dadas por los usuarios, esta baremación fue necesaria para poder ejecutar los resultados descriptivos y plasmar las tablas cruzadas.

Tabla 5.

Pruebas estadísticas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Coefficiente Estadístico	Grados de libertad	Sig.	Coefficiente Estadístico	Grados de libertad	Sig.
Variable Servicio Digital	,429	102	,000	,638	102	,000
Variable Satisfacción del usuario	,352	102	,000	,743	102	,000

a. Significación de Lilliefors corregida

Nota: Posterior al análisis muestral de 102 usuarios, se eligió tomar la data estadística de la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a para su evaluación. La significancia obtenida fue menor al 5% (Sig.= 0,000), conllevando a expresar que los datos no son convencionales, lo que corresponde al empleo de pruebas no paramétricas. En este sentido, los análisis se ejecutaron mediante el coeficiente de Spearman, para identificar las correlaciones.

El orden de presentación guarda correspondencia con los objetivos esbozados en el estudio. Objetivo General: Determinar la relación entre el servicio digital El Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024.

Tabla 6.

Relación entre las variables Servicio Digital y Satisfacción del usuario

Variable Servicio Digital	Variable Satisfacción del usuario							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	3	2,9%	1	1,0%	0	,0%	4	3,9%
Medio	8	7,8%	60	58,8%	8	7,8%	76	74,5%
Alto	0	,0%	6	5,9%	16	15,7%	22	21,6%
Total	11	10,8%	67	65,7%	24	23,5%	102	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del aplicativo Juez te escucha

Interpretación: Los usuarios del aplicativo “Juez te escucha” revelaron en la tabla 6; que la variable servicio digital guarda correspondencia con la variable satisfacción del usuario, se distinguen en un nivel medio para ambas variables con valores de 74,5% y 58,8% correspondientemente. Esta correspondencia se aprecia además en los niveles altos (21,6%;15,7%) y en los niveles bajos (3,9%; 2,9%). Estos resultados verificaron fehacientemente una relación entre las variables.

Objetivo específico 1: Señalar la relación entre la accesibilidad al aplicativo y la satisfacción del usuario.

Tabla 7.

Relación entre la dimensión Accesibilidad y la Satisfacción del usuario

Accesibilidad al aplicativo	Variable Satisfacción del usuario							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	1	1,0%	3	2,9%	1	1,0%	5	4,9%
Medio	9	8,8%	45	44,1%	5	4,9%	59	57,8%
Alto	1	1,0%	19	18,6%	18	17,6%	38	37,3%
Total	11	10,8%	67	65,7%	24	23,5%	102	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del aplicativo Juez te escucha

Interpretación: Los usuarios del aplicativo “Juez te escucha” revelaron en la tabla 7; que la dimensión accesibilidad guarda correspondencia con la variable satisfacción del usuario, se distinguen en un nivel medio para ambas variables con valores de 57,8% y 44,1% correspondientemente. Se aprecia en los niveles altos (37,3%;17,6%) y en los niveles bajos (4,9%; 1,0%) que no existe correspondencia exacta. Estos resultados verificaron fehacientemente que la dimensión se relacionó con la variable.

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre la arquitectura digital del aplicativo y la satisfacción del usuario.

Tabla 8.

Relación entre la dimensión Arquitectura y la Satisfacción del usuario

Arquitectura digital	Variable Satisfacción del usuario							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	f	%
Bajo	2	2,0%	1	1,0%	1	1,0%	4	4,0%
Medio	9	8,8%	40	39,2%	7	6,9%	56	54,9%
Alto	0	,0%	26	25,5%	16	15,6%	43	41,1%
Total	11	10,8%	67	65,7%	24	23,5%	102	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del aplicativo Juez te escucha

Interpretación: Los usuarios del aplicativo “Juez te escucha” revelaron en la tabla 8; que la dimensión Arquitectura digital guarda correspondencia con la variable satisfacción del usuario, se distinguen en un nivel medio para ambas variables con valores de 54,9% y 39,2% correspondientemente. Esta reciprocidad se aprecia también en los niveles bajos (4,0%; 2,0%). En los niveles altos (41,1%;15,6%) la correspondencia no es exacta. Más estos resultados verificaron fehacientemente que la dimensión se relacionó con la variable.

Objetivo específico 3: Indicar la relación entre la calendarización de citas y la satisfacción del usuario

Tabla 9.

Relación entre la dimensión Calendarización de citas y la Satisfacción del usuario

Calendarización de citas	Variable Satisfacción del usuario							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	6	5,9%	7	6,9%	1	1,0%	14	13,7%
Medio	5	4,9%	57	55,9%	14	13,7%	76	74,5%
Alto	0	,0%	3	2,9%	9	8,8%	12	11,8%
Total	11	10,8%	67	65,7%	24	23,5%	102	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del aplicativo Juez te escucha

Interpretación: Los usuarios del aplicativo “Juez te escucha” revelaron en la tabla 9; que la dimensión Calendarización de citas guarda correspondencia con la variable satisfacción del usuario, se distinguen en un nivel medio para ambas variables con valores de 74,5% y 55,9% correspondientemente. Esta reciprocidad se aprecia también en los niveles altos (11,8%;8,8%). En los niveles bajos (13,7%; 5,9%) la correspondencia no es exacta. Más estos resultados verificaron fehacientemente que la dimensión se relacionó con la variable.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre la seguridad digital y la satisfacción del usuario.

Tabla 10.

Relación entre la dimensión Seguridad digital y la Satisfacción del usuario

Seguridad Digital	Variable Satisfacción del usuario							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	2	2,0%	1	1,0%	0	,0%	3	3,0%
Medio	7	6,9%	26	25,5%	2	2,0%	35	34,3%
Alto	2	2,0%	40	39,2%	22	21,6%	64	62,7%
Total	11	10,8%	67	65,7%	24	23,5%	102	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del aplicativo Juez te escucha

Interpretación: Los usuarios del aplicativo “Juez te escucha” revelaron en la tabla 10; que la dimensión Seguridad digital guarda correspondencia con la variable satisfacción del usuario, se distinguen en un nivel medio para ambas variables con valores de 34,3% y 25,5% correspondientemente. Esta reciprocidad se aprecia también en los niveles bajos (3,0%; 2,0%). En los niveles altos (62,7%;21,6%). la correspondencia no es exacta. Más estos resultados verificaron fehacientemente que la dimensión se relacionó con la variable.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la Funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales y la satisfacción del usuario.

Tabla 11.

Relación entre la dimensión Funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales y la Satisfacción del usuario

Funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales	Variable Satisfacción del usuario							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	5	4,9%	13	12,7%	1	1,0%	19	18,6%
Medio	6	5,9%	43	42,2%	8	7,8%	57	55,9%
Alto	0	,0%	11	10,8%	15	14,7%	26	25,5%
Total	11	10,8%	67	65,7%	24	23,5%	102	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del aplicativo Juez te escucha

Interpretación: Los usuarios del aplicativo “Juez te escucha” revelaron en la tabla 11; que la dimensión funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales guarda correspondencia con la variable satisfacción del usuario, se distinguen en un nivel medio para ambas variables con valores de 55,9% y 42,2% correspondientemente. Esta reciprocidad se aprecia también en los niveles altos (25,5%;14,7%). En los niveles bajos (18,6%; 4,9%) la correspondencia no es exacta. Más estos resultados verificaron fehacientemente que la dimensión se relacionó con la variable.

Comprobación de las Hipótesis

Hipótesis General; Hi: Existe relación entre el servicio digital El Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024

Tabla 12.

Correlación de las variables Servicio digital y Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicio digital	r (coeficiente)	,611 **
		Sig. (bilateral)	,000
		N	102

** A nivel < al 1% (bilateral) la correlación fue significativa.

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del aplicativo Juez te escucha

Interpretación y análisis: Las pruebas correlativas no paramétricas empleando el Rho de Spearman en la tabla 12; arrojaron un coeficiente de $r_s = 0,611^{**}$, demostrando una correlación directa por ser un valor positivo, media por el valor mayor a 0,5 del coeficiente y significativa debido al valor de la significancia bilateral (Sig. = ,000) menor al 1%. Estos resultados permitieron afirmar concluyentemente que el servicio digital se vincula asociativamente con la satisfacción del usuario, lo que llevó a la **ACEPTACIÓN** de la hipótesis general.

Hipótesis Específica; H1: Existe relación entre la accesibilidad al aplicativo y la satisfacción del usuario

Tabla 13.

Correlación de la dimensión Accesibilidad al aplicativo y la variable Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Accesibilidad al aplicativo	r (coeficiente)	,414 **
		Sig. (bilateral)	,000
		N	102

** A nivel < al 1% (bilateral) la correlación fue significativa.

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del aplicativo Juez te escucha

Interpretación y análisis: Las pruebas correlativas no paramétricas empleando el Rho de Spearman en la tabla 13; arrojaron un coeficiente de $rS = 0,414^{**}$, demostrando una correlación directa por ser un valor positivo, débil por el valor mayor a 0,25 del coeficiente y significativa debido al valor de la significancia bilateral (Sig. = ,000) menor al 1%. Estos resultados permitieron afirmar concluyentemente que la accesibilidad al aplicativo se vincula asociativamente con la satisfacción del usuario, lo que llevó a la **ACEPTACIÓN** de la hipótesis específica 1.

Hipótesis Específica; H2: Existe relación entre la arquitectura digital del aplicativo y la satisfacción del usuario

Tabla 14.

Correlación de la dimensión Arquitectura digital y la variable Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Arquitectura Digital	r (coeficiente)	,358 **
		Sig. (bilateral)	,000
		N	102

** A nivel < al 1% (bilateral) la correlación fue significativa.

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del aplicativo Juez te escucha

Interpretación y análisis: Las pruebas correlativas no paramétricas empleando el Rho de Spearman en la tabla 14; arrojaron un coeficiente de $rS = 0,358^{**}$, demostrando una correlación directa por ser un valor positivo, débil por el valor mayor a 0,25 del coeficiente y significativa debido al valor de la significancia bilateral (Sig. = ,000) menor al 1%. Estos resultados permitieron afirmar concluyentemente que la arquitectura digital se vincula asociativamente con la satisfacción del usuario, lo que llevó a la **ACEPTACIÓN** de la hipótesis específica 2.

Hipótesis Específica; H3: Existe relación entre la calendarización de citas y la satisfacción del usuario

Tabla 15.

Correlación de la dimensión Calendarización de citas y la variable Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calendarización de citas	r (coeficiente)	,480 **
		Sig. (bilateral)	,000
		N	102

** A nivel < al 1% (bilateral) la correlación fue significativa.

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del aplicativo Juez te escucha

Interpretación y análisis: Las pruebas correlativas no paramétricas empleando el Rho de Spearman en la tabla 15; arrojaron un coeficiente de $r_s = 0,480^{**}$, demostrando una correlación directa por ser un valor positivo, débil por el valor mayor a 0,25 del coeficiente y significativa debido al valor de la significancia bilateral (Sig. = ,000) menor al 1%. Estos resultados permitieron afirmar concluyentemente que la calendarización de citas se vincula asociativamente con la satisfacción del usuario, lo que llevó a la **ACEPTACIÓN** de la hipótesis específica 3.

Hipótesis Específica; H4: Existe relación entre la seguridad digital y la satisfacción del usuario

Tabla 16.

Correlación de la dimensión Seguridad digital y la variable Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad digital	r (coeficiente)	,431 **
		Sig. (bilateral)	,000
		N	102

** A nivel < al 1% (bilateral) la correlación fue significativa.

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del aplicativo Juez te escucha

Interpretación y análisis: Las pruebas correlativas no paramétricas empleando el Rho de Spearman en la tabla 16; arrojaron un coeficiente de $r_S = 0,431^{**}$, demostrando una correlación directa por ser un valor positivo, débil por el valor mayor a 0,25 del coeficiente y significativa debido al valor de la significancia bilateral (Sig. = ,000) menor al 1%. Estos resultados permitieron afirmar concluyentemente que la seguridad digital se vincula asociativamente con la satisfacción del usuario, lo que llevó a la **ACEPTACIÓN** de la hipótesis específica 4.

Hipótesis Específica; H5: Existe relación entre la funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales y la satisfacción del usuario.

Tabla 17.

Correlación de la dimensión Funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales y la variable Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales	r (coeficiente)	,477 **
		Sig. (bilateral)	,000
		N	102

** A nivel < al 1% (bilateral) la correlación fue significativa.

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del aplicativo Juez te escucha

Interpretación y análisis: Las pruebas correlativas no paramétricas empleando el Rho de Spearman en la tabla 17; arrojaron un coeficiente de $r_s = 0,477^{**}$, demostrando una correlación directa por ser un valor positivo, débil por el valor mayor a 0,25 del coeficiente y significativa debido al valor de la significancia bilateral (Sig. = ,000) menor al 1%. Estos resultados permitieron afirmar concluyentemente que la funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales se vincula asociativamente con la satisfacción del usuario, lo que llevó a la **ACEPTACIÓN** de la hipótesis específica 5.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, determinar la relación entre el servicio digital "El Juez te Escucha" y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura en 2024. La teoría de la gestión del cambio de Kotter y la teoría del valor público de Moore son fundamentales para entender cómo los servicios digitales pueden transformar la eficiencia y efectividad de los servicios públicos. Según Recuenco (2020), la modernización del estado a través de nuevas tecnologías es crucial para mejorar estos servicios. Moore, por su parte, enfatiza que las organizaciones del sector público deben crear valor alineándose con las expectativas de los ciudadanos, desarrollando soluciones accesibles y centradas en el usuario (Ames, 2021). Según Carbajal y Herrera (2021), un servicio digital es cualquier servicio automático proporcionado a través de internet. Levano (2022) define estos sistemas como especializados en atender solicitudes mediante la innovación tecnológica, mejorando la atención virtual. Trujillo et al. (2023) recomiendan asistentes virtuales para mejorar la empatía y rapidez de respuesta, mientras que Soto et al. (2021) los describen como prestaciones electrónicas que eliminan la necesidad de interacciones físicas. La satisfacción del usuario, según la teoría de los dos factores de Carmona y Leal (1998), se basa en la diferenciación de factores que determinan la satisfacción y la insatisfacción. La teoría de la expectativa-confirmación de Oliver sugiere que la satisfacción se basa en la comparación entre expectativas previas y la percepción del desempeño real del servicio (Zhang et al., 2021). En el contexto de servicios digitales, esta satisfacción se mide por la accesibilidad y la usabilidad, factores críticos en la percepción de calidad y eficiencia del servicio (Taufiq et al., 2020).

En los resultados obtenidos con las respuestas de los usuarios del aplicativo "El Juez te Escucha" logra establecer valores de correlación ($rS = 0,611^{**}$, Sig. = 0,000), indicando una relación positiva, directa y altamente significativa entre el servicio digital y la satisfacción del usuario. Los resultados descriptivos verifican que las variables servicio digital y satisfacción del usuario muestran niveles medios de satisfacción (74,5% y 58,8%, respectivamente), confirmando que el servicio digital se vincula asociativamente con la satisfacción del usuario.

Comparando estos resultados con trabajos previos, en España, Krasnykov et al. (2024) evidencian una conexión entre el gobierno electrónico y la satisfacción con una

correlación de Coef = 0.864, lo que es consistente con los hallazgos de esta investigación. Cruces (2023) también identifica una satisfacción media con tendencia a alta y una correlación significativa moderada ($r = 0.708$), lo que refuerza la conclusión de que los servicios digitales tienen un impacto positivo en la satisfacción del usuario. Pacotaípe (2021) revela una correlación significativa moderada y positiva ($r = 0.684$), similar a los hallazgos de esta investigación. Además, Díaz et al. (2022) también verifican relaciones significativas entre los servicios digitales y la satisfacción del usuario ($r = 0.701$ y $Sig = 0,000$). Djameludin et al. (2023) determinan que el uso del sistema de tribunal electrónico tiene un impacto positivo significativo en la eficiencia del proceso judicial, con un coeficiente de 12,340 y un valor p inferior a 0,001. Mulyana y Jamaludin (2023) revelan un efecto significativo del servicio electrónico en la satisfacción de los ciudadanos electrónicos (T de 5,035 > 1,96 y un valor p de 0,00 < 0,50). En conjunto, estos estudios confirman que la adopción de servicios digitales en el sector público mejora la satisfacción del usuario, alineándose con las teorías de la gestión del cambio y el valor público.

Referente al objetivo específico 1, señalar la relación entre la accesibilidad al aplicativo "El Juez te Escucha" y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura en 2024. En este contexto, Jiménez (2020) reflexiona sobre la teoría de la innovación disruptiva planteada por Christensen, que sugiere que las innovaciones pueden generar cambios exitosos en diversos mercados al mejorar los servicios del sector público mediante la digitalización. La Comisión Europea (2023) apoya esta visión con el concepto de servicio público inteligente o administración electrónica, que utiliza tecnología para ofrecer servicios gubernamentales a los ciudadanos, mejorando la eficiencia, transparencia y accesibilidad, permitiendo trámites y consultas en línea sin necesidad de visitas físicas. Este enfoque, según Lynn et al. (2022), facilita el acceso y la interacción con servicios gubernamentales, mejorando la experiencia del usuario.

En los resultados obtenidos con las respuestas de los usuarios del aplicativo "Juez te Escucha", se establece una correlación positiva, directa y significativa ($r = 0,414^{**}$, $Sig. = 0,000$) entre la accesibilidad del servicio y la satisfacción del usuario. Los resultados descriptivos verifican que la accesibilidad guarda correspondencia con la satisfacción del usuario, principalmente en niveles medios (57,8% y 44,1%, respectivamente). Estos hallazgos indican que la accesibilidad al aplicativo se vincula

asociativamente con la satisfacción del usuario, respaldando la importancia de un diseño accesible para mejorar la percepción y la experiencia de los usuarios en servicios digitales.

Comparando estos resultados con trabajos previos, Alshira'H (2020) determina efectos directos y positivos de la accesibilidad de las páginas web gubernamentales con la satisfacción del usuario, con un coeficiente de 0.685 y un valor de sigma de 0,000, indicando que la satisfacción varía en un 47% por el nivel de uso del sitio web. Bournaris (2020) revela que, en el sector agrícola, la accesibilidad del portal web poseía un 56% de satisfacción, con criterios como navegación y velocidad de la página contribuyendo significativamente a esta percepción. En México, Lira (2020) identifica una relación positiva entre el acceso al servicio y la satisfacción, con un coeficiente de 0.739. Cruces (2023) también revela una asociatividad significativa entre la accesibilidad digital y la satisfacción ($rP = 0.571$, $sig = 0.001$). Pacotaípe (2021) confirma que la accesibilidad digital se vincula directamente con la satisfacción ($r = 0.678$, $sig = 0.000$). Díaz et al. (2022) indican que la dimensión de interacción correspondiente al acceso digital se asocia directamente con la satisfacción ($rS = 0.351$, $sig = 0.000$). Estos estudios respaldan los hallazgos de la presente investigación, subrayando la importancia de la accesibilidad en la percepción y satisfacción del usuario con servicios digitales.

El objetivo específico de este estudio es establecer la relación entre la arquitectura digital del aplicativo "El Juez te escucha" y la satisfacción del usuario. Según el reglamento de gobierno digital (2021), los servicios digitales deben utilizar tecnologías virtuales para satisfacer a los usuarios. Rabetino et al. (2023) destacan que los servicios digitales se operativizan a través de la accesibilidad, disponibilidad, escalabilidad, arquitectura y contenido, y modularidad. La arquitectura digital implica la organización de entornos de información y la flexibilidad para la implementación y adaptación por parte del usuario. En el contexto peruano, el D.S 029-2021-PCM establece que una adecuada gestión de gobernanza digital en los tres niveles de gobierno se basa en la arquitectura digital, que organiza los sistemas informativos y los vincula con las metas estratégicas institucionales, buscando la eficiencia tecnológica digital.

En los resultados obtenidos con las respuestas de los usuarios del aplicativo "Juez te escucha", se establece una correlación positiva, directa y significativa entre la arquitectura digital y la satisfacción del usuario ($r_s = 0,358^{**}$, Sig. = 0,000). Los resultados descriptivos indican que la arquitectura digital corresponde con la satisfacción del usuario principalmente en niveles medios (54,9% y 39,2%, respectivamente). Estos hallazgos sugieren que la arquitectura digital se vincula asociativamente con la satisfacción del usuario, subrayando la importancia de una estructura digital bien diseñada para mejorar la experiencia del usuario.

Comparando estos resultados con estudios previos, Krasnykov et al. (2024) en España señalan que la arquitectura de las telecomunicaciones se relaciona con la satisfacción del usuario (Coef = 0.788). Bournaris (2020) indica que, el diseño del portal web tuvo un 56% de satisfacción debido a la organización de elementos. Lira (2020) en México identifica que el diseño de la interfaz se vincula con la satisfacción del usuario ($r = 0.754$) y la información ($r = 0.761$). Medina et al. (2020) verifican que la arquitectura de la información se vincula positivamente con la satisfacción del usuario ($\beta = 0.449$, t-statistic = 8.123, $p < 0.001$). Cruces (2023) verifica una relación directa y positiva entre la arquitectura digital y la satisfacción del usuario ($r_p = 0.604$, sig = 0.001). Díaz et al. (2022) indican que la dimensión de presencia correspondiente a la arquitectura digital se relaciona con la satisfacción del usuario ($r_s = 0.597$, sig = 0.000). Estos estudios refuerzan los hallazgos de esta investigación, subrayando la importancia de una arquitectura digital bien diseñada y organizada para aumentar la satisfacción del usuario en servicios digitales.

El objetivo específico de este estudio es indicar la relación entre la calendarización de citas y la satisfacción del usuario del aplicativo "El Juez te escucha". Según la Resolución Administrativa N° 077-2021-CE-PJ y el Manual Informativo del aplicativo web, la finalidad de la calendarización de citas es facilitar una comunicación efectiva entre los usuarios judiciales y los jueces mediante la programación, reprogramación o cancelación de citas (Távora, 2022). Medina et al. (2020) refieren la importancia de que un aplicativo considere dimensiones como la operatividad, interactividad, la calidad de la información, sencillez operativa.

En los resultados obtenidos con las respuestas de los usuarios del aplicativo "Juez te escucha", se establece una correlación positiva, directa y significativa entre

la calendarización de citas y la satisfacción del usuario ($rS = 0,480^{**}$, Sig. = 0,000). Los resultados descriptivos indican que la calendarización de citas corresponde con la satisfacción del usuario principalmente en niveles medios (74,5% y 55,9%, respectivamente). Estos hallazgos sugieren que la calendarización de citas se vincula asociativamente con la satisfacción del usuario, subrayando la importancia de una gestión efectiva de citas para mejorar la experiencia del usuario.

Comparando estos resultados con estudios previos, Bournaris (2020) relata que en el sector agrícola el contenido de los servicios electrónicos específicamente en el portal, los usuarios perciben un 63% de satisfacción. En México, Lira (2020) identifica una asociación entre la disponibilidad de servicios ofrecidos por quioscos y dispositivos móviles y la satisfacción del usuario ($r = 0.750$). Estos estudios refuerzan los hallazgos de esta investigación, subrayando la importancia de la disponibilidad y gestión efectiva de servicios para aumentar la satisfacción del usuario en servicios digitales.

En relación al objetivo específico, establecer la relación entre la seguridad digital y la satisfacción del usuario. Se parte contextualmente del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM señala la importancia de atender las normas que regulan la seguridad digital, la confianza digital y el gobierno digital en Perú. La Ley de Gobierno Digital establece que una adecuada gestión de la gobernanza digital en los tres niveles de gobierno se sustenta en la seguridad, la cual contempla la confianza en el entorno digital. Esto se logra mediante medidas reactivas y proactivas frente a riesgos, garantizando la protección de la información y la privacidad de los usuarios.

Los resultados del estudio sobre el aplicativo "Juez te escucha" muestran una correlación positiva, directa y significativa entre la seguridad digital y la satisfacción del usuario ($rS = 0,431^{**}$, Sig. = 0,000). Los resultados descriptivos indican que la variable seguridad digital guarda correspondencia con la variable satisfacción del usuario, principalmente en niveles medios con valores de 34,3% y 25,5%, respectivamente. Estos hallazgos sugieren que la seguridad digital se vincula asociativamente con la satisfacción del usuario.

Estudios previos respaldan los hallazgos de este estudio; en México, Lira (2020) verifica que la seguridad y confianza se explican mediante la satisfacción ciudadana con un coeficiente $r = 0.860$, destacando la seguridad en transacciones de servicios

en línea (0.763) y la seguridad y confidencialidad de la data personal (0.671). Medina et al. (2020) también evidencia una relación positiva entre la seguridad del sitio web y la satisfacción del usuario ($\beta = .190$, t-statistic = 3.193, $p < 0.001$), indicando que los ciudadanos confían en la operación del sitio web y en la seguridad de sus transacciones e información personal.

Cruces (2023) señala una asociación media entre la seguridad digital y la satisfacción ($rP = 0.453$, sig = 0.001). Pacotaípe (2021) también identifica una asociación moderada entre la seguridad digital y la satisfacción ($r = 0.443$, sig = 0.014). Díaz et al. (2022) reporta una asociación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario ($rS = 0.509$, sig = 0.000). Para culminar, el aporte de Mulyana y Jamaludin (2023) demuestra que la seguridad percibida tiene un efecto significativo sobre la satisfacción ciudadana (T de 6.934 > 1.96, $p < 0.50$), así como la privacidad percibida (T de 4.083 > 1.96, $p < 0.50$).

El objetivo específico, determinar la relación de la funcionalidad de los órganos jurisdiccionales y la satisfacción del usuario, se parte de la conceptualización que refiere a su capacidad para conocer y resolver conflictos jurídicos, así como para cumplir con las decisiones judiciales (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2021). Esta funcionalidad es fundamental en la percepción de eficiencia y efectividad del sistema judicial por parte de los usuarios. La Ley de Gobierno Digital (D.S 029-2021-PCM) establece que una gestión de gobernanza digital efectiva se sustenta en la interoperabilidad, es decir, la capacidad de interactuar y alcanzar objetivos comunes mediante el intercambio de información y conocimientos entre sistemas de información. Castaño (2022) señala que un servicio de justicia digitalmente integrado debe ser eficiente, accesible, transparente y rápido, garantizando derechos fundamentales como el debido proceso y la seguridad de la información. Por su parte Guillén (2022) evalúa la satisfacción del gobierno digital considerando dimensiones como la claridad de la información, el cumplimiento de las necesidades y la calidad del servicio. La claridad de la información se basa en la precisión y calidad de la información brindada; el cumplimiento de las necesidades está respaldado por las expectativas de los usuarios; y la calidad del servicio se fundamenta en la disponibilidad de recursos, manuales de orientación y la eficacia en alcanzar los objetivos del servicio.

Los resultados del estudio sobre el aplicativo "Juez te escucha" muestran una correlación positiva, directa y significativa entre la funcionalidad de los órganos jurisdiccionales y la satisfacción del usuario ($rS = 0,477^{**}$, Sig. = 0,000). Los resultados descriptivos indican que la funcionalidad de los órganos jurisdiccionales guarda correspondencia con la satisfacción del usuario, principalmente en niveles medios, con valores de 55,9% y 42,2%, respectivamente. Esto sugiere que una mayor funcionalidad en términos de resolución de conflictos y cumplimiento de decisiones judiciales se asocia con una mayor satisfacción del usuario.

Estudios previos corroboran estos hallazgos. Bournaris (2020), en el contexto de servicios electrónicos en el sector agrícola, determina un 62% de satisfacción relacionada con la interacción del usuario, incluyendo contacto, respuesta, resolución de problemas y ayuda. Medina et al. (2020) identifican una asociación significativa entre las funciones de un sitio web de recaudación y la satisfacción del usuario ($\beta = .282$, t -statistic = 5.440, $p < .001$), destacando la importancia de la disponibilidad y conocimiento del personal para orientar a los ciudadanos. En igual sentido, Díaz et al. (2022) reportan una relación directa y media entre la dimensión transacción, vinculada a la funcionalidad del e-gobierno, y la satisfacción del usuario ($rS = 0,457$, sig = 0,000). Estos estudios subrayan que la capacidad de los órganos jurisdiccionales para interactuar eficientemente con los usuarios y resolver problemas contribuye significativamente a la satisfacción del usuario.

La autora reflexiona sobre la importancia de los servicios digitales en la mejora de la percepción de calidad y eficiencia. Utilizando la teoría de la gestión del cambio de Kotter y la teoría del valor público de Moore, se comprende cómo la modernización tecnológica puede transformar los servicios públicos para alinearse con las expectativas ciudadanas. La accesibilidad y la usabilidad del servicio digital son cruciales para la satisfacción del usuario, según la teoría de la expectativa-confirmación de Oliver. Los hallazgos en estudios previos, refuerzan lo encontrado de que los servicios digitales en el sector público tienen un impacto positivo en la satisfacción del usuario, subrayando la necesidad de una continua innovación tecnológica y accesibilidad. En ese sentido, se logra evidenciar la importancia de la implementación adecuada de los servicios públicos digitales en beneficio de la ciudadanía, el cual busca la mejora institucional, la confianza del justiciable, la celeridad en los procesos y una atención eficiente.

V. CONCLUSIONES

1. Concluyó con la existencia de una relación positiva, directa y altamente significativa entre el servicio digital y la satisfacción del usuario. Los usuarios del aplicativo "El Juez te Escucha", determinaron valores de correlación ($rS = 0,611^{**}$, Sig. = 0,000), confirmando que el servicio digital se vincula asociativamente con la satisfacción del usuario, resaltando la importancia de mantener un servicio digital de alta calidad, para mayor satisfacción del usuario.
2. Concluyó que la accesibilidad al aplicativo "Juez te Escucha" demostró una correlación positiva, directa y significativa ($rS = 0,414^{**}$, Sig. = 0,000) con la satisfacción del usuario. Estos hallazgos subrayaron la importancia de un diseño accesible para mejorar la experiencia sensorial usuaria en servicios digitales, destacando la necesidad de contar con estándares elevados de accesibilidad.
3. Concluyó que la arquitectura digital del aplicativo mostró una correlación positiva y significativa ($rS = 0,358^{**}$, Sig. = 0,000) con la satisfacción del usuario, especialmente en niveles medios. Esto resalta la importancia de una estructura digital bien diseñada para optimizar la experiencia usuaria, indicando que mejoras en la arquitectura pueden incrementar la satisfacción y eficacia del servicio digital.
4. Concluyó que la calendarización efectiva de citas correlacionó positivamente ($rS = 0,480^{**}$, Sig. = 0,000) con la satisfacción del usuario en el aplicativo "Juez te Escucha". Los resultados sugirieron que una gestión eficiente de citas contribuye significativamente a una mejor experiencia del usuario, enfatizando la necesidad de procesos organizados y accesibles para optimizar la satisfacción del usuario.
5. Concluyó que la seguridad digital del aplicativo mostró una correlación positiva y significativa ($rS = 0,431^{**}$, Sig. = 0,000) con la satisfacción del usuario. Estos hallazgos subrayaron la importancia de entornos digitales seguros para incrementar la confianza de los usuarios, indicando que medidas efectivas de seguridad son fundamentales para mejorar la experiencia y percepción positiva del servicio digital.
6. Concluyó que la funcionalidad de los órganos jurisdiccionales correlacionó positivamente ($rS = 0,477^{**}$, Sig.= 0,000) con la satisfacción usuaria, en el aplicativo "Juez te Escucha". Ello resaltó la importancia de una eficiente resolución de conflictos judiciales puede mejorar la experiencia de manera satisfactoria y efectiva.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Piura continuar con la realización de revisiones periódicas del aplicativo El Juez te Escucha para asegurar el cumplimiento de estándares altos de funcionalidad, usabilidad y respuesta; promover mayores capacitaciones directas para usuarios y evaluar sus necesidades para aumentar significativamente el uso de la plataforma y su satisfacción (Hernández et al., 2022).
2. A la Gerencia de Informática a través de la Sub-Gerencia de Desarrollo se le recomienda optimizar aún más el diseño del aplicativo garantizando que sea accesible a los usuarios, lo que incluye asegurar cumplimiento con estándares de accesibilidad web y proporcionar opciones personalizadas para adaptarse a diferentes necesidades sensoriales y cognitivas (Carbajal y Herrera, 2021).
3. A la Gerencia de Informática se le recomienda la simplificación de procesos, mejorar la navegación intuitiva y asegurar tiempos de carga rápida. La inversión en una infraestructura digital debe orientarse a una experiencia más fluida y satisfactoria, mejorando así la percepción del servicio usuario (Soto et al., 2021).
4. A los órganos jurisdiccionales se les recomienda coordinar con el área de informática para implementar herramientas automatizadas que gestionen citas eficientemente, asegurando disponibilidad y duración adecuadas; además de proporcionar opciones flexibles para modificar o cancelar citas mejora la experiencia y satisfacción del usuario (Levano, 2022).
5. A la Gerencia de Informática se le recomienda adoptar tecnologías avanzadas de protección de datos, cifrado seguro y autenticación multifactorial; para proporcionar transparencia en prácticas de seguridad y educar a los usuarios sobre buenas prácticas de seguridad digital también puede fortalecer la confianza y satisfacción (Obeid et al., 2019).
6. A la Unidad de Servicios Judicial a través de la Coordinación de Registros Judiciales gestionar capacitaciones continuas al personal judicial y usuario en el uso del aplicativo, promoviendo la transparencia y la eficiencia en la comunicación de decisiones judiciales para mejorar significativamente la percepción positiva de los usuarios sobre el servicio digital ofrecido (Trujillo et al., 2023).

REFERENCIAS

- Alshira'H, M. (2020). The Effects of Usability and Accessibility for E-Government Services on the End-User Satisfaction. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 14(13), 78-88. <https://doi.org/10.3991/ijim.v14i13.14659>
- Ames, A. (2021). *MANUAL. Teoría del Cambio:10 pasos para diseñar proyectos de innovación social de alto impacto*. Universidad del Pacífico/Fundación Konrad Adenauer. <https://acortar.link/CCD6Mv>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- 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 del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Bournaris, T. (2020). Evaluation of e-Government Web Portals: The Case of Agricultural e-Government Services in Greece. *Agronomy*, 10(7). <https://doi.org/10.3390/agronomy10070932>
- Carbajal, M. E., & Herrera, I. S. (2021). Existe un tratamiento tributario suficiente para los servicios de streaming brindados por sujetos no domiciliados en el Perú? *Lidera*(16), 66-70. Revista Lidera Núm. 16, 66-70: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/24856>
- Carmona, A., & Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53-80. <https://idus.us.es/handle/11441/78838?locale-attribute=en>
- Castaño, D. (2022). *La Justicia como servicio digital*. Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga. <https://icpcolombia.org/wp-content/uploads/2023/03/14.10.22-final-diagramado-Virtual-1.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). *La Agenda 2030: ¿América Latina y el Caribe está en camino de alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el año 2030?. CEPAL*. <https://www.cepal.org/es/notas/la-agenda-2030-america-latina-caribe-esta-camino-alcanzar-objetivos-desarrollo-sostenible-ano>

- Comisión Europea. (2023). *Servicios y entornos públicos digitales*. Dirección General de Redes de Comunicación, Contenido y Tecnologías. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/policias/digital-public-services>
- Cruces, P. (2023). *Servicios digitales y satisfacción de los ciudadanos en un ministerio del sector público en Perú, 2022*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121793/Cruces_TPE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J., & Pizzán, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-745. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3il.258>
- Díaz, R. (2021). Satisfacción de la implementación de gobierno electrónico. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 4(2), 61-69. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2021v4n2p61>
- Djamaludin, M., Fahrudin, M., Ar-Rasyid, Y., & As-Sayyis, I. (2023). Assessing the Impact of Electronic Court Systems on the Efficiency of Judicial. *Volkgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi*, 6(1), 1-18. <https://doi.org/10.24090/volkgeist.v6i1.8082>
- Fruet, B., Castagna, F., & Alves, P. (2024). Digital Access to Judicial Services in the Brazilian Amazon: Barriers and Potential. *Social Sciences*, 13(2), 1-17. <https://doi.org/10.3390/socsci13020113>
- Gamboa, M. (2023). El cálculo del tamaño de la muestra en la investigación científica. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 9(1), 1-27. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i1.3680>
- Giannelos, K. (2023). Recommendations for a Healthy Digital Public Sphere. *Journal of Media Ethics*, 38(2), 80-92. <https://doi.org/10.1080/23736992.2023.2193970>
- Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3), 1-21. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178/92>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rómulo Rojas, & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>

- Hernández, P., Lugo, J., & Ordóñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Hinojosa, R. (2022). *Justificaciones de un proyecto de investigación en ciencias empresariales*. *Periódico Digital UNAHALDIA*. Universidad Nacional Autónoma de Huanta. <https://www.aldia.unah.edu.pe/justificaciones-de-un-proyecto-de-investigacion-en-ciencias-empresariales/>
- Huaman, P., & Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción*, 13(2), 93-105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Jiménez, A. (2020). La Innovación Disruptiva en Tiempos de Crisis. Una Reflexión en la Memoria del Profesor Clayton M. Christensen. *Journal of technology management & innovation*, 15(4), 3-4. <https://doi.org/10.4067/S0718-27242020000400003>
- Krasnykov, Y., Ninyuk, I., Storozhenko, L., Marukhlenko, O., & Kruhlov, V. (2024). Impact of digital public services on governance efficiency. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26(1), 35-51. <https://doi.org/10.36390/telos261.04>
- Levano, P. (2022). Análisis de servicios digitales administrativos en estudiantes de posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, 2022-01. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97211/Levano_DPBM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Lira, J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascaliente*. [Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Aguascaliente]. *bdigital.dgse.uaa*. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/1961/449973.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lynn, T., Rosati, P., Conway, E., Curran, D., Fox, G., & O'Gorman, C. (2022). *Digital Public Services*. Digital Towns. https://doi.org/10.1007/978-3-030-91247-5_3
- Medina, J., Ábrego, D., & Echevarría, O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 23-42. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>

- Mendoza, I. (2023). *Gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113001/Mendoza_VIN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.*
- Ministerio para la transformación digital y de la función pública. (2023). *Casi el 100% de los servicios de la Administración Pública española se encuentra disponible en formato web. INAP. Gobierno de España. <https://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1514338>*
- Mulyana, Y., & Jamaludin, M. (2023). Effects of government electronic service quality on citizen satisfaction with integrated service delivery in urban areas. *International Journal of Public Policy and Administration Research*, 10(1), 24-33. <https://doi.org/10.18488/74.v10i1.3293>
- Munizaga, C. (2020). Satisfacción digital de los contribuyentes: percepción y experiencia comparadas. *Revista de Estudios Tributarios*, 1(24), 223- 251. <https://revistaestudiostributarios.uchile.cl/index.php/RET/article/view/60707>
- Myint, A. (2022). Users' satisfaction with e-government services: Case study on Myanmar companies online (MyCO) system. *Research in Business & Social Science*, 11(3), 73-81. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i3.1712>
- Noori, M. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 945–952. <https://doi.org/10.5267/i.ijdns.2022.2.002>
- Núñez, J. (2021). Innovación digital en el poder judicial en el Perú: Aplicación de las nuevas tecnologías transformadoras y disruptivas. *Revista Iberoamericana de Derecho Informático*(11), 51-66. <https://revistas.fcu.edu.uy/index.php/informaticayderecho/article/view/3045/2610>
- Obeid, A., Ali, A., Osama, I., Gamal, K., & Amiya, B. (2019). Examining the Impact of Dubai Smart Government Characteristics on User Satisfaction. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(2810), 319-328. <https://doi.org/10.35940/ijrte.B1053.0982S1019>
- Organization for Economic Cooperation and Development. (2023). *Satisfaction with public services*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/2d7e1194-en>

- Pacotaípe, R. (2021). *Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi, Ayacucho - 2021. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71698>*
- Pantoja, M., Arciniegas, O., & Álvarez, S. (2022). Desarrollo de una investigación a través de un plan de estudio. *Revista Conrado*, 18(S3), 165-171. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2649/2575>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista RECIEN*, 9(1), 1-14. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Pérez, R., Pontones, C., & Núñez, M. (2020). Los efectos de la evaluación del gobierno electrónico, la confianza y la brecha digital en los niveles de uso del gobierno electrónico en los países europeos. *Previsión tecnológica y cambio social*, 154, 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid –19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (2021). *Reglamento de la Ley de Gobierno Digital. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM*. <https://www.gob.pe/13326-reglamento-de-la-ley-de-gobierno-digital>
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (2021). *Resolución Administrativa N.° N.° 077-2021-CE-PJ*. <https://www.gob.pe/institucion/pj/normas-legales/1989002-n-077-2021-ce-pj>
- Poder Judicial del Perú. (2023). *Más del 57 % de usuarios externos satisfechos con la plataforma virtual el servicio de justicia en tus manos. Portal del Estado Peruano*. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cortesuprema/s_cortes_suprema_home/as_inicio/as_enlaces_destacados/as_imagen_prensa/as_notas_noticias/2023/cs_n-mas-57-usuarios-externos-satisfechos-plataforma-virtual-servicio-justicia-manos
- Rabetino, R., Kohtamäki, M., & Huikkola, T. (2023). Digital service innovation (DSI): a multidisciplinary (re)view of its origins and progress using bibliometric and text mining methods. *Journal of Service Management*, 35(2), 176-201. <https://doi.org/10.1108/JOSM-12-2022-0375>

- Recuenco, A. (2020). Gestión del cambio: Una revolucionaria visión de transformación en el horizonte. *SCIÉND0*, 23(4), 309-317. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.037>
- Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV. (2022). *Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo*. <https://webadminportal.ucv.edu.pe/uploads/files/backup/RCUN-470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>
- Solis, G., Alcalde, G., & Alfonso, I. (2023). Ética en investigación: de los principios a los aspectos prácticos. *Anales de Pediatría*(99), 195-202. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2023.06.005>
- Soto, D., Riasanow, T., Böhm, M., & Krcmar, H. (2021). Pathways to Digital Service Innovation: The Role of Digital Transformation Strategies in Established Organizations. *Information Systems Frontiers*, 25, 1017–1037. <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10112-0>
- Suchanek, P., & Kralova, M. (2023). Relationship Between Customer Expectations and Financial Performance of Food Industry Businesses in a Customer Satisfaction Model. *Economic and Business*, 25(2), 103-117. <https://doi.org/10.15458/2335-4216.1320>
- Taufiq, M., Rehman, S., & Ashiq, M. (2020). *User Satisfaction with Resources and Services of Public Libraries*. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=8157&context=libphilprac>
- Távora, A. (2022). *Manual de Usuario. SDSI-CITAJUEZ-M-0006V-2022: El Juez te escucha, programa tu cita*. CEJ. https://cej.pj.gob.pe/doc/citas_Manual_del_Usuario.pdf
- Trujillo, G., Mejía, D., & Rodríguez, L. (2023). Los asistentes virtuales y la calidad de servicio al cliente. *Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 13(4), 1-10. <https://acortar.link/PJ8kso>
- Trujillo, G., Rodríguez, L., Mejía, D., & López, R. (2022). Transformación digital en América Latina: una revisión sistemática. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1519-1536. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.15>
- Vásquez, A., Guanuchi, L., Cahuana, R., Vera, R., & Holgado, J. (2023). *Métodos de investigación científica*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.094>

- Zeman, J. (2022). Digitalization and COVID-19 in the Justice Sector. *Actas de la conferencia EDAMBA*, 1(1), 560-571. <https://doi.org/10.53465/EDAMBA.2021.9788022549301.560-570>
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. (2021). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147-159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(9), 1-18. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

Anexo 1: Tabla de Operacionalización de Variables

Título de investigación: Servicio digital el Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una Sede Judicial de Piura, 2024.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Servicio Digital "Juez te escucha"	Según Carbajal y Herrera (2021) sostienen que es, cualquier servicio automático que se le brinda a un determinado usuario por medio del Internet o de cualquier plataforma o tecnología empleada por el Internet mediante accesos en línea.	La variable se operacionaliza a través de un cuestionario y/o escala de Likert que busca obtener información acerca del servicio digital en sus cinco dimensiones: la accesibilidad al aplicativo; la arquitectura; la calendarización de citas; la seguridad digital y la funcionalidad de los órganos jurisdiccionales.	Accesibilidad al aplicativo web	<ul style="list-style-type: none"> • Página de inicio identificable • Señalización de enlaces • Lenguaje entendible • Inicio de sesión • Cambio de clave • Cambio de correo 	Ordinal
			Arquitectura digital	<ul style="list-style-type: none"> • Información descriptiva • Ordenamiento y claridad en información • Entendimiento de información • Opción de ayuda 	
			Calendarización de citas	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de nueva cita • Reprogramación de cita • Cancelación de cita • Ingreso a cita • Seguimiento 	
			Seguridad Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza con el entorno • Protección de datos • Protección de información 	

			Funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre el caso • Resolución de conflictos • Acatamiento de decisiones judiciales 	
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Describe la opinión y experiencia de los ciudadanos al usar servicios gubernamentales en línea, evaluando factores como la accesibilidad, usabilidad y el cumplimiento de sus expectativas en el entorno digital ofrecido por el gobierno (Taufiq y otros, 2020).	La variable se operacionaliza a través de un cuestionario y/o escala de Likert que busca obtener información acerca de la satisfacción del usuario en sus cuatro dimensiones: calidad informativa, calidad operativa, cumplimiento de necesidades y seguridad del aplicativo.	<p>Calidad informativa</p> <p>Calidad operativa</p> <p>Cumplimiento de necesidades</p> <p>Seguridad del aplicativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relevancia de la información • Información precisa • Oportunidad de la información • Información confiable • Utilidad de la información <ul style="list-style-type: none"> • Amigabilidad del aplicativo • Rapidez del aplicativo • Disponibilidad del aplicativo • Interactividad del aplicativo <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia en problemas o dudas • Positividad en la experiencia • Horarios y fechas de atención • Conocimiento del personal • Guías operativas • Decisiones judiciales <ul style="list-style-type: none"> • Protección de datos personales • Manejo de la información • Ética 	Ordinal

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO 1: CUESTIONARIO SOBRE SERVICIO DIGITAL DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DIGITAL “EL JUEZ TE ESCUCHA”

INSTRUMENTO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DIGITAL “EL JUEZ TE ESCUCHA”						
OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo la recolección de información para poder desarrollar la investigación titulada: Servicio digital el Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una Sede Judicial de Piura, 2024. Así mismo se le hace de conocimiento que el cuestionario será anónimo y la información obtenida será netamente utilizada para la investigación en marcha.						
INSTRUCCIONES: A continuación, lea atentamente las consideraciones y responda de acuerdo a su experiencia al usar el servicio digital El Juez te Escucha, debiendo marcar con una X solo en un casillero de la escala, la respuesta que considere conveniente.						
Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
1	2	3	4	5		
CUESTIONARIO SOBRE SERVICIO DIGITAL						
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Accesibilidad al aplicativo	Página de inicio identificable					
	1. La página de inicio del aplicativo es fácilmente identificable en la web					
	Señalización de enlaces					
	2. Las señales de enlaces son claras y comprensibles para acceder según sus necesidades de calendarización de citas.					
	Lenguaje entendible					
	3. El aplicativo emplea un lenguaje de fácil comprensión para el usuario					

	Inicio de sesión					
	4. El proceso de inicio de sesión es sencillo y rápido.					
	5. Conoce el procedimiento adecuado para inicio de sesión					
	Cambio de clave					
	6. El procedimiento de cambio de clave es fácil de realizar					
	Cambio de correo electrónico					
	7. El cambio de correo electrónico es un procedimiento sencillo					
Arquitectura digital	Información descriptiva					
	8. El aplicativo le brinda información para una adecuada navegación					
	Ordenamiento y claridad de información					
	9. La estructura del aplicativo es ordenada y clara permitiendo continuar con una navegación óptima mediante los enlaces					
	Entendimiento de la información					
	10. Al usar el aplicativo, usted entiende su funcionalidad y tiene una navegación rápida y sencilla					
	Opciones de ayuda					
	11. El aplicativo cuenta con materiales de apoyo o instructivos que permitan una fácil navegación					
12. Usted ha revisado videos tutoriales o el manual de usuario para la navegación del aplicativo						
Calendarización de citas	Generación de nueva cita					
	13. Generar una nueva cita es un proceso sencillo					
	Reprogramación de cita					
	14. Reprogramar una cita es fácil y rápido.					
	Cancelación de cita					
	15. Al cancelar una cita tiene opción para explicar los motivos					

	16. Usted recibe alguna notificación cuando el operador de justicia cancela una cita					
	Ingreso a cita					
	17. Usted recibe oportunamente el link proporcionado para asistir a la cita virtual					
	18. La asistencia a la cita es oportuna en fecha y horarios preestablecidos					
	Seguimiento					
	19. Conoce las opciones para realizar seguimiento a sus citas programadas					
Seguridad Digital	Confianza con el entorno					
	20. Me siento seguro utilizando este aplicativo para gestionar mis citas					
	Protección de datos					
	21. Tengo confianza en que mis datos personales están protegidos.					
	Protección de la información					
	22. Confío que la información relatada o proporcionada con el operador de justicia es confidencial					
Funcionalidad de los Órganos Jurisdiccionales	Conocimiento sobre el caso					
	23. El operador de justicia conoce con anterioridad los temas a tratar sobre el caso específico del usuario					
	Resolución de conflictos					
	24. El operador de justicia cuenta con criterios idóneos para dar solución a los casos específicos del usuario					
	Acatamiento de decisiones judiciales					
	25. Mediante el aplicativo usted puede conocer claramente las resoluciones de los conflictos y saber cómo cumplir dicha decisión					

Gracias por su colaboración.

INSTRUMENTO 2:

CUESTIONARIO DE SATISFACCION AL USUARIO, DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DIGITAL “EL JUEZ TE ESCUCHA”

INSTRUMENTO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DIGITAL “EL JUEZ TE ESCUCHA”						
<p>OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo la recolección de información para poder desarrollar la investigación titulada: Servicio digital el Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una Sede Judicial de Piura, 2024. Así mismo se le hace de conocimiento que el cuestionario será anónimo y la información obtenida será netamente utilizada para la investigación en marcha.</p> <p>INSTRUCCIONES: A continuación, lea atentamente las consideraciones y responda de acuerdo a su experiencia, al usar el servicio digital el Juez te escucha, debiendo marcar con una X solo en un casillero de la escala, la respuesta que considere conveniente.</p>						
Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
1	2	3	4	5		
CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCION DEL USUARIO						
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Calidad Informativa	Relevancia de la información					
	1. La información proporcionada en el aplicativo es relevante para mis necesidades					
	Información precisa					
	2. La información proporcionada en el aplicativo y/o operadores judiciales es precisa y exacta					
	Oportunidad de la información					
	3. La información que genera el aplicativo o comunicación con el operador de justicia es proporcionada de manera oportuna					
	Información confiable					
4. Confío en la información proporcionada por el aplicativo en función a las resoluciones judiciales.						

	Utilidad de la información					
	5. La información proporcionada por el aplicativo y/o operador de justicia es útil para mí caso.					
Calidad Operativa	Amigabilidad del aplicativo					
	6. El aplicativo es fácil de usar y navegar.					
	Rapidez del aplicativo					
	7. El aplicativo responde rápidamente a mis acciones.					
	Disponibilidad del aplicativo					
	8. El aplicativo se encuentra disponible a todo momento					
	Interactividad del aplicativo					
	9. El aplicativo permite una interacción efectiva y fluida					
10. Las funciones interactivas del aplicativo son fáciles de usar						
Cumplimiento de necesidades	Asistencia en problemas o dudas					
	11. Recibo asistencia adecuada cuando tengo problemas o dudas					
	Positividad de la experiencia					
	12. Mi experiencia general con el aplicativo es positiva.					
	Horarios y fechas de atención					
	13. La reunión de la cita se realiza a la hora programada					
	14. La reunión de la cita se realiza en la fecha programada					
	Conocimiento del personal					
	15. El operador de justicia, conoce con antelación los detalles y causas de mi cita, demostrando experticia					
Guías operativas						

	16. Los manuales del aplicativo o videos tutoriales son entregados oportunamente y están disponibles para los usuarios.					
	Decisiones judiciales					
	17. Las decisiones judiciales o información generada de la cita son claras, entendibles y justas.					
Seguridad del Aplicativo	Protección de datos personales					
	18. La política de protección de datos personales es clara y comprensible					
	Manejo de la información					
	19. Confío que el aplicativo maneja mi información de manera segura y confiable					
	Ética					
	20. Me siento seguro respecto a la ética del manejo de mis datos e información por los operadores de justicia					

Gracias por su colaboración.

Anexo 3. Fichas de Validación de instrumentos para la recolección de datos



Anexo 3

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCION: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario de la variable Servicio digital) que permitirá recoger la información en la presente investigación "Servicio digital el Juez te escucha y a satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024". Por lo que se le solicita tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que se está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de Validación del cuestionario de la variable: Servicio digital

Definición de la Variable: Según Carbajal y Herrera (2021) sostienen que es, cualquier servicio automático que se le brinda a un determinado usuario por medio del Internet o de cualquier plataforma o tecnología empleada por el Internet mediante accesos en línea.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	Página de inicio identificable	La página de inicio del aplicativo es fácilmente identificable en la web.	1	1	1	1	Ninguna
	Señalización de enlaces	Las señales de enlaces son claras y comprensibles para acceder según	1	1	1	1	Ninguna



Accesibilidad al aplicativo web		sus necesidades de calendarización de citas.					
	Lenguaje entendible	El aplicativo emplea un lenguaje de fácil comprensión para el usuario.	1	1	1	1	Ninguna
	Inicio de sesión	El proceso de inicio de sesión es sencillo y rápido	1	1	1	1	Ninguna
		Conoce el procedimiento adecuado para inicio de sesión	1	1	1	1	Ninguna
	Cambio de clave	El procedimiento de cambio de clave es fácil de realizar	1	1	1	1	Ninguna
	Cambio de correo electrónico	El cambio de correo electrónico es un procedimiento sencillo	1	1	1	1	Ninguna
Arquitectura Digital	Información descriptiva	El aplicativo le brinda información para una adecuada navegación	1	1	1	1	Ninguna
	Ordenamiento y claridad de información	La estructura del aplicativo es ordenada y clara permitiendo continuar con una navegación óptima mediante los enlaces	1	1	1	1	Ninguna
	Entendimiento de la información	Al usar el aplicativo, usted entiende su funcionalidad y tiene una navegación rápida y sencilla.	1	1	1	1	Ninguna
	Opciones de ayuda	El aplicativo cuenta con materiales de apoyo o instructivos que permitan una fácil navegación	1	1	1	1	Ninguna
		Usted ha revisado videos tutoriales o el manual de usuario para la navegación del aplicativo.	1	1	1	1	Ninguna
	Generación de nueva cita	Generar una nueva cita es un proceso sencillo.	1	1	1	1	Ninguna

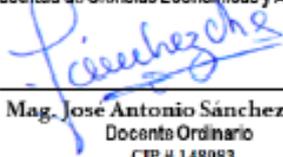


Calendarización de Citas.	Reprogramación de cita	Reprogramar una cita es fácil y rápido	1	1	1	1	Ninguna
	Cancelación de cita	Al cancelar una cita tiene opción para explicar los motivos	1	1	1	1	Ninguna
		Usted recibe alguna notificación cuando el operador de justicia cancela una cita	1	1	1	1	Ninguna
	Ingreso a cita	Usted recibe oportunamente el link proporcionado para asistir a la cita virtual	1	1	1	1	Ninguna
		La asistencia a la cita es oportuna en fecha y horarios preestablecidos	1	1	1	1	Ninguna
	Seguimiento	Conoce las opciones para realizar seguimiento a sus citas programadas.	1	1	1	1	Ninguna
Seguridad Digital	Confianza con el entorno	Me siento seguro utilizando este aplicativo para gestionar mis citas.	1	1	1	1	Ninguna
	Protección de datos	Tengo confianza en que mis datos personales están protegidos.	1	1	1	1	Ninguna
	Protección de la información	Confío que la información relatada o proporcionada con el operador de justicia es confidencial.	1	1	1	1	Ninguna
Funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales	Conocimiento sobre el caso	El operador de justicia conoce con anterioridad los temas a tratar sobre el caso específico del usuario.	1	1	1	1	Ninguna
	Resolución de conflictos	El operador de justicia cuenta con criterios idóneos para dar solución a los casos específicos del usuario.	1	1	1	1	Ninguna
	Acatamiento de decisiones judiciales	Mediante el aplicativo usted puede conocer	1	1	1	1	Ninguna



		claramente las resoluciones de los conflictos y saber cómo cumplir dicha decisión					
--	--	---	--	--	--	--	--

Ficha de Validación de juicio de experto

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la Variable Servicio digital
Objetivo del Instrumento	Evaluar el nivel de la variable Servicio Digital, bajo la percepción de los usuarios del aplicativo "Juez te escucha", respecto de en sus cinco dimensiones: la accesibilidad al aplicativo; la arquitectura; la calendarización de citas; la seguridad digital y la funcionalidad de los órganos jurisdiccionales.
Nombre y apellidos del experto	José Antonio Sánchez Chero
Documento de Identidad	16593328
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de la Frontera
Cargo	Docente
Número telefónico	951201618
Firma	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales</p>  <p>Mag. José Antonio Sánchez Chero Docente Ordinario CIP # 148983</p>
Fecha	05.06.2024

Anexo 3
Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCION: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario de la variable Satisfacción del usuario) que permitirá recoger la información en la presente investigación "Servicio digital el Juez te escucha y a satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2021". Por lo que se le solicita tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que se está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de Validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la Variable: Taufiq et al. (2020), se define como la descripción de la opinión y experiencia de los ciudadanos al usar servicios gubernamentales en línea, evaluando factores como la accesibilidad, usabilidad y el cumplimiento de sus expectativas en el entorno digital ofrecido por el gobierno.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	Relevancia de la información	La información proporcionada en el aplicativo es	1	1	1	1	Ninguna



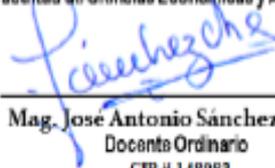
Calidad informativa		relevante para mis necesidades					
	Información precisa	La información proporcionada en el aplicativo y/o operadores judiciales es precisa y exacta.	1	1	1	1	Ninguna
	Oportunidad de la información	La información que genera el aplicativo o comunicación con el operador de justicia es proporcionada de manera oportuna.	1	1	1	1	Ninguna
	Información confiable	Confío en la información proporcionada por el aplicativo en función a las resoluciones judiciales.	1	1	1	1	Ninguna
	Utilidad de la información	La información proporcionada por el aplicativo y/o operador de justicia es útil para mí caso.	1	1	1	1	Ninguna
Calidad Operativa	Amigabilidad del aplicativo	El aplicativo es fácil de usar y navegar.	1	1	1	1	Ninguna
	Rapidez del aplicativo	El aplicativo responde rápidamente a mis acciones.	1	1	1	1	Ninguna
	Disponibilidad del aplicativo	El aplicativo se encuentra disponible a todo momento.	1	1	1	1	Ninguna
	Interactividad del aplicativo	El aplicativo permite una interacción efectiva y fluida	1	1	1	1	Ninguna
		Las funciones interactivas del aplicativo son fáciles de usar	1	1	1	1	Ninguna
	Asistencia en problemas o dudas	Recibo asistencia adecuada cuando tengo problemas o dudas.	1	1	1	1	Ninguna
	Positividad de la experiencia	Mi experiencia general con el aplicativo es positiva.	1	1	1	1	Ninguna



Cumplimiento de necesidades	Horarios y fechas de atención	La reunión de la cita se realiza a la hora programada	1	1	1	1	Ninguna
		La reunión de la cita se realiza en fecha programada	1	1	1	1	Ninguna
	Conocimiento del personal Guías operativas	El operador de justicia, conoce con antelación los detalles y causas de mi cita, demostrando experiencia.	1	1	1	1	Ninguna
		Los manuales del aplicativo o videos tutoriales son entregados oportunamente y están disponibles para los usuarios.	1	1	1	1	Ninguna
	Decisiones judiciales	Las decisiones judiciales o información generada de la cita son claras, entendibles y justas.	1	1	1	1	Ninguna
Seguridad del aplicativo	Protección de datos personales	La política de protección de datos personales es clara y comprensible	1	1	1	1	Ninguna
	Manejo de la información	Confía que el aplicativo maneja mi información de manera segura y confiable.	1	1	1	1	Ninguna
	Ética	Me siento seguro respecto a la ética del manejo de mis datos e información por los operadores de justicia	1	1	1	1	Ninguna



Ficha de Validación de juicio de experto

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la Variable Satisfacción del usuario
Objetivo del Instrumento	Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en cuanto al aplicativo "Juez te escucha"; respecto de las cuatro dimensiones: calidad informativa, calidad operativa, cumplimiento de necesidades y seguridad del aplicativo.
Nombre y apellidos del experto	José Antonio Sánchez Chero
Documento de Identidad	16593328
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de la Frontera
Cargo	Docente
Número telefónico	951201618
Firma	 UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales  Mag. José Antonio Sánchez Chero Docente Ordinario CIP # 148083
Fecha	05.06.2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCION: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario de la variable Servicio digital) que permitirá recoger la información en la presente investigación "Servicio digital el Juez te escucha y a satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024". Por lo que se le solicita tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que se está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de Validación del cuestionario de la variable: Servicio digital

Definición de la Variable: Según Carbajal y Herrera (2021) sostienen que es, cualquier servicio automático que se le brinda a un determinado usuario por medio del Internet o de cualquier plataforma o tecnología empleada por el Internet mediante accesos en línea.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	Página de inicio identificable	La página de inicio del aplicativo es fácilmente identificable en la web.	1	1	1	1	



Accesibilidad al aplicativo web	Señalización de enlaces	Las señales de enlaces son claras y comprensibles para acceder según sus necesidades de calendarización de citas.	1	1	1	1		
	Lenguaje entendible	El aplicativo emplea un lenguaje de fácil comprensión para el usuario.	1	1	1	1		
	Inicio de sesión	El proceso de inicio de sesión es sencillo y rápido		1	1	1	1	
		Conoce el procedimiento adecuado para inicio de sesión		1	1	1	1	
	Cambio de clave	El procedimiento de cambio de clave es fácil de realizar		1	1	1	1	
	Cambio de correo electrónico	El cambio de correo electrónico es un procedimiento sencillo		1	1	1	1	
Arquitectura Digital	Información descriptiva	El aplicativo le brinda información para una adecuada navegación	1	1	1	1		
	Ordenamiento y claridad de información	La estructura del aplicativo es ordenada y clara permitiendo continuar con una navegación óptima mediante los enlaces	1	1	1	1		
	Entendimiento de la información	Al usar el aplicativo, usted entiende su funcionalidad y tiene una navegación rápida y sencilla.	1	1	1	1		
		El aplicativo cuenta con materiales de apoyo o	1	1	1	1		



		instructivos que permitan una fácil navegación					
	Opciones de ayuda	Usted ha revisado videos tutoriales o el manual de usuario para la navegación del aplicativo.	1	1	1	1	
Calendarización de Citas.	Generación de nueva cita	Generar una nueva cita es un proceso sencillo.	1	1	1	1	
	Reprogramación de cita	Reprogramar una cita es fácil y rápido	1	1	1	1	
	Cancelación de cita	Al cancelar una cita tiene opción para explicar los motivos	1	1	1	1	
		Usted recibe alguna notificación cuando el operador de justicia cancela una cita	1	1	1	1	
	Ingreso a cita	Usted recibe oportunamente el link proporcionado para asistir a la cita virtual	1	1	1	1	
		La asistencia a la cita es oportuna en fecha y horarios preestablecidos	1	1	1	1	
Seguimiento	Conoce las opciones para realizar seguimiento a sus citas programadas.	1	1	1	1		
Seguridad Digital	Confianza con el entorno	Me siento seguro utilizando este aplicativo para gestionar mis citas.	1	1	1	1	
	Protección de datos	Tengo confianza en que mis datos personales están protegidos.	1	1	1	1	



	Protección de la información	Confío que la información relatada o proporcionada con el operador de justicia es confidencial.	1	1	1	1	
Funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales	Conocimiento sobre el caso	El operador de justicia conoce con anterioridad los temas a tratar sobre el caso específico del usuario.	1	1	1	1	
	Resolución de conflictos	El operador de justicia cuenta con criterios idóneos para dar solución a los casos específicos del usuario.	1	1	1	1	
	Acatamiento de decisiones judiciales	Mediante el aplicativo usted puede conocer claramente las resoluciones de los conflictos y saber cómo cumplir dicha decisión	1	1	1	1	

Ficha de Validación de juicio de experto

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la Variable Servicio digital
Objetivo del Instrumento	Evaluar el nivel de la variable Servicio Digital, bajo la percepción de los usuarios del aplicativo "Juez te escucha", respecto de en sus cinco dimensiones: la accesibilidad al aplicativo; la arquitectura; la calendarización de citas; la seguridad digital y la funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales.
Nombre y apellidos del experto	Henry Alejandro Silva Marchán
Documento de Identidad	41302625
Años de experiencia en el área	12 AÑOS
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Institución	Universidad Nacional de Tumbes
Cargo	Docente
Número telefónico	907069688
Firma	 HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHÁN MG. - ING. DE SISTEMAS CIP. 111411
Fecha	11.06.2024

Anexo 3
Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCION: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario de la variable Satisfacción del usuario) que permitirá recoger la información en la presente investigación "Servicio digital el Juez te escucha y a satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024". Por lo que se le solicita tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que se está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de Validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la Variable: Taufiq et al. (2020), se define como la descripción de la opinión y experiencia de los ciudadanos al usar servicios gubernamentales en línea, evaluando factores como la accesibilidad, usabilidad y el cumplimiento de sus expectativas en el entorno digital ofrecido por el gobierno.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	Relevancia de la información	La información proporcionada en el aplicativo es	1	1	1	1	



Calidad informativa		relevante para mis necesidades					
	Información precisa	La información proporcionada en el aplicativo y/o operadores judiciales es precisa y exacta.	1	1	1	1	
	Oportunidad de la información	La información que genera el aplicativo o comunicación con el operador de justicia es proporcionada de manera oportuna.	1	1	1	1	
	Información confiable	Confío en la información proporcionada por el aplicativo en función a las resoluciones judiciales.	1	1	1	1	
	Utilidad de la información	La información proporcionada por el aplicativo y/o operador de justicia es útil para mí caso.	1	1	1	1	
Calidad Operativa	Amigabilidad del aplicativo	El aplicativo es fácil de usar y navegar.	1	1	1	1	
	Rapidez del aplicativo	El aplicativo responde rápidamente a mis acciones.	1	1	1	1	
	Disponibilidad del aplicativo	El aplicativo se encuentra disponible a todo momento.	1	1	1	1	
	Interactividad del aplicativo	El aplicativo permite una interacción efectiva y fluida	1	1	1	1	
		Las funciones interactivas del aplicativo son fáciles de usar	1	1	1	1	
	Asistencia en problemas o dudas	Recibo asistencia adecuada cuando tengo problemas o dudas.	1	1	1	1	



Cumplimiento de necesidades	Positividad de la experiencia	Mi experiencia general con el aplicativo es positiva.	1	1	1	1	
	Horarios y fechas de atención	La reunión de la cita se realiza a la hora programada	1	1	1	1	
		La reunión de la cita se realiza en fecha programada	1	1	1	1	
	Conocimiento del personal Guías operativas	El operador de justicia, conoce con antelación los detalles y causas de mi cita, demostrando experiencia.	1	1	1	1	
		Los manuales del aplicativo o videos tutoriales son entregados oportunamente y están disponibles para los usuarios.	1	1	1	1	
	Decisiones judiciales	Las decisiones judiciales o información generada de la cita son claras, entendibles y justas.	1	1	1	1	
Seguridad del aplicativo	Protección de datos personales	La política de protección de datos personales es clara y comprensible	1	1	1	1	
	Manejo de la información	Confía que el aplicativo maneja mi información de manera segura y confiable.	1	1	1	1	
	Ética	Me siento seguro respecto a la ética del manejo de mis datos e información por los operadores de justicia	1	1	1	1	



Ficha de Validación de juicio de experto

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la Variable Satisfacción del usuario
Objetivo del Instrumento	Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en cuanto al aplicativo "Juez te escucha"; respecto de las cuatro dimensiones: calidad informativa, calidad operativa, cumplimiento de necesidades y seguridad del aplicativo.
Nombre y apellidos del experto	Henry Alejandro Silva Marchán
Documento de Identidad	41302625
Años de experiencia en el área	12 AÑOS
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Tumbes
Cargo	Docente
Número telefónico	907069688
Firma	 HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHAN MG. -- ING. DE SISTEMAS CIP. 111411
Fecha	11.06.2024

Anexo 3
Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCION: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario de la variable Servicio digital) que permitirá recoger la información en la presente investigación "Servicio digital el Juez te escucha y a satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024". Por lo que se le solicita tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que se está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de Validación del cuestionario de la variable: Servicio digital

Definición de la Variable: Según Carbajal y Herrera (2021) sostienen que es, cualquier servicio automático que se le brinda a un determinado usuario por medio del Internet o de cualquier plataforma o tecnología empleada por el Internet mediante accesos en línea.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	Página de inicio identificable	La página de inicio del aplicativo es fácilmente identificable en la web.	1	1	1	1	



Accesibilidad al aplicativo web	Señalización de enlaces	Las señales de enlaces son claras y comprensibles para acceder según sus necesidades de calendarización de citas.	1	1	1	1	
	Lenguaje entendible	El aplicativo emplea un lenguaje de fácil comprensión para el usuario.	1	1	1	1	
	Inicio de sesión	El proceso de inicio de sesión es sencillo y rápido	1	1	1	1	
		Conoce el procedimiento adecuado para inicio de sesión	1	1	1	1	
	Cambio de clave	El procedimiento de cambio de clave es fácil de realizar	1	1	1	1	
	Cambio de correo electrónico	El cambio de correo electrónico es un procedimiento sencillo	1	1	1	1	
Arquitectura Digital	Información descriptiva	El aplicativo le brinda información para una adecuada navegación	1	1	1	1	
	Ordenamiento y claridad de información	La estructura del aplicativo es ordenada y clara permitiendo continuar con una navegación óptima mediante los enlaces	1	1	1	1	
	Entendimiento de la información	Al usar el aplicativo, usted entiende su funcionalidad y tiene una navegación rápida y sencilla.	1	1	1	1	
	Opciones de ayuda	El aplicativo cuenta con materiales de apoyo o instructivos que permitan una fácil navegación	1	1	1	1	
		Usted ha revisado videos tutoriales o el manual de usuario para la navegación del aplicativo.	1	1	1	1	



Calendarización de Citas.	Generación de nueva cita	Generar una nueva cita es un proceso sencillo.	1	1	1	1	
	Reprogramación de cita	Reprogramar una cita es fácil y rápido	1	1	1	1	
	Cancelación de cita	Al cancelar una cita tiene opción para explicar los motivos	1	1	1	1	
		Usted recibe alguna notificación cuando el operador de justicia cancela una cita	1	1	1	1	
	Ingreso a cita	Usted recibe oportunamente el link proporcionado para asistir a la cita virtual	1	1	1	1	
		La asistencia a la cita es oportuna en fecha y horarios preestablecidos	1	1	1	1	
	Seguimiento	Conoce las opciones para realizar seguimiento a sus citas programadas.	1	1	1	1	
Seguridad Digital	Confianza con el entorno	Me siento seguro utilizando este aplicativo para gestionar mis citas.	1	1	1	1	
	Protección de datos	Tengo confianza en que mis datos personales están protegidos.	1	1	1	1	
	Protección de la información	Confío que la información relatada o proporcionada con el operador de justicia es confidencial.	1	1	1	1	
Funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales	Conocimiento sobre el caso	El operador de justicia conoce con anterioridad los temas a tratar sobre el caso específico del usuario.	1	1	1	1	
	Resolución de conflictos	El operador de justicia cuenta con criterios idóneos para dar solución a los casos específicos del usuario.	1	1	1	1	



	Acatamiento de decisiones judiciales	Mediante el aplicativo usted puede conocer claramente las resoluciones de los conflictos y saber cómo cumplir dicha decisión	1	1	1	1	
--	--------------------------------------	--	---	---	---	---	--

Ficha de Validación de juicio de experto

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la Variable Servicio digital
Objetivo del Instrumento	Evaluar el nivel de la variable Servicio Digital, bajo la percepción de los usuarios del aplicativo "Juez te escucha", respecto de en sus cinco dimensiones: la accesibilidad al aplicativo; la arquitectura; la calendarización de citas; la seguridad digital y la funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales.
Nombre y apellidos del experto	Manuel Jesús Sánchez Chero
Documento de Identidad	16675940
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de la Frontera
Cargo	Docente Investigador
Número telefónico	979730711
Firma	  <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA</p> <p>Dr. Manuel Jesús Sánchez Chero Investigador RENACYT</p> <p> Av. San Hilarión N° 101, Sullana, Piura, PERÚ.  Tel: +51 979730711  manuelsanchezchero@gmail.com  msanchezch@unf.edu.pe www.unf.edu.pe</p>
Fecha	10.06.2024

Anexo 3
Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCION: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario de la variable Satisfacción del usuario) que permitirá recoger la información en la presente investigación "Servicio digital el Juez te escucha y a satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2021". Por lo que se le solicita tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que se está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de Validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la Variable: Taufiq et al. (2020), se define como la descripción de la opinión y experiencia de los ciudadanos al usar servicios gubernamentales en línea, evaluando factores como la accesibilidad, usabilidad y el cumplimiento de sus expectativas en el entorno digital ofrecido por el gobierno.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
	Relevancia de la información	La información proporcionada en el aplicativo es	1	1	1	1	



Calidad informativa		relevante para mis necesidades						
	Información precisa	La información proporcionada en el aplicativo y/o operadores judiciales es precisa y exacta.	1	1	1	1		
	Oportunidad de la información	La información que genera el aplicativo o comunicación con el operador de justicia es proporcionada de manera oportuna.	1	1	1	1		
	Información confiable	Confío en la información proporcionada por el aplicativo en función a las resoluciones judiciales.	1	1	1	1		
	Utilidad de la información	La información proporcionada por el aplicativo y/o operador de justicia es útil para mi caso.	1	1	1	1		
Calidad Operativa	Amigabilidad del aplicativo	El aplicativo es fácil de usar y navegar.	1	1	1	1		
	Rapidez del aplicativo	El aplicativo responde rápidamente a mis acciones.	1	1	1	1		
	Disponibilidad del aplicativo	El aplicativo se encuentra disponible a todo momento.	1	1	1	1		
	Interactividad del aplicativo	El aplicativo permite una interacción efectiva y fluida		1	1	1	1	
		Las funciones interactivas del aplicativo son fáciles de usar		1	1	1	1	
Cumplimiento de necesidades	Asistencia en problemas o dudas	Recibo asistencia adecuada cuando tengo problemas o dudas.	1	1	1	1		
	Positividad de la experiencia	Mi experiencia general con el aplicativo es positiva.	1	1	1	1		



	Horarios y fechas de atención	La reunión de la cita se realiza a la hora programada	1	1	1	1	
		La reunión de la cita se realiza en fecha programada	1	1	1	1	
	Conocimiento del personal Guías operativas	El operador de justicia, conoce con antelación los detalles y causas de mi cita, demostrando experiencia.	1	1	1	1	
		Los manuales del aplicativo o videos tutoriales son entregados oportunamente y están disponibles para los usuarios.	1	1	1	1	
	Decisiones judiciales	Las decisiones judiciales o información generada de la cita son claras, entendibles y justas.	1	1	1	1	
Seguridad del aplicativo	Protección de datos personales	La política de protección de datos personales es clara y comprensible	1	1	1	1	
	Manejo de la información	Confía que el aplicativo maneja mi información de manera segura y confiable.	1	1	1	1	
	Ética	Me siento seguro respecto a la ética del manejo de mis datos e información por los operadores de justicia	1	1	1	1	

Ficha de Validación de juicio de experto

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la Variable Satisfacción del usuario
Objetivo del Instrumento	Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en cuanto al aplicativo "Juez te escucha"; respecto de las cuatro dimensiones: calidad informativa, calidad operativa, cumplimiento de necesidades y seguridad del aplicativo.
Nombre y apellidos del experto	Manuel Jesús Sánchez Chero
Documento de Identidad	16675940
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de la Frontera
Cargo	Docente Investigador
Número telefónico	979730711
Firma	  UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA Dr. Manuel Jesús Sánchez Chero Investigador RENACYT  Av. San Hilarión N° 101, Sullana, Piura, Perú.  Telf. +51 979730711  manuelsanchezchero@gmail.com  manchezchi@unf.edu.pe www.unf.edu.pe
Fecha	10.06.2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Confiabilidad de los instrumentos

Escala: Variable Servicio Digital

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	25

Escala: Variable Satisfacción del usuario

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	20

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

ANEXO 5

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Servicio digital el Juez te escucha y a satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024.

Investigadora: Milagros del Socorro Camacho Paz.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Servicio digital el Juez te escucha y a satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024"., cuyo objetivo es determinar la relación entre el servicio digital el Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura. Esta investigación es desarrollada por una estudiante del programa de estudio Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad con el permiso de la institución Corte Superior de Justicia de Piura.

El impacto del problema radica en la desmejora del desarrollo de los procesos judiciales, lo cual genera insatisfacción y desconfianza entre los usuarios judiciales. La implementación efectiva del servicio digital "El Juez Te Escucha" es esencial, ya que su correcta operatividad tiene el potencial de mejorar significativamente la eficiencia del sistema de justicia. Por lo tanto, es imperativo abordar y resolver los inconvenientes operativos actuales para cumplir con la finalidad del aplicativo, mejorando el acceso a la justicia en Piura, y con ello alcanzar estándares de satisfacción óptimos por parte de los usuarios.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en los ambientes de la Corte Superior de Justicia de Piura. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Milagros del Socorro Camacho Paz, email: milgroscapa@hotmail.com.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: *Ugo David Salazar Quiroga*

Fecha y hora: *12.06.2024*

Nombre y apellidos: *Ugo David Salazar Quiroga*

Firma(s):

Fecha y hora: *12.06.2024*

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

Anexo 7. Análisis complementario

Población y Muestra

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N = Universo o tamaño poblacional.

d = Estimación de error tolerable, precisión (determinado por la investigadora)

Z = IC Intervalo de confianza elegido (Confiabilidad: 92%)

p =. Proporción esperada para el éxito probable (50%)

q = Proporción aceptable y probable de fracaso (50%)

n = Cantidad muestral

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



ANEXO 8

AUTORIZACION DE USO DE LA INFORMACIÓN

Yo CLAUDIA CECILIA MORAN MORALES DE VICENZI identificada con DNI N° 07870968, en mi calidad de Presidenta de la Corte Superior de Justicia de Piura con R.U.C. N° 20529808446 ubicada en la ciudad de Piura,

OTORGO AUTORIZACION,

A la señora MILAGROS DEL SOCORRO CAMACHO PAZ, identificada con DNI N° 03372989, del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, para que utilice la siguiente información: Estadística del Juez te Escucha – Programa tu cita, asimismo se brinda las facilidades para aplicar los instrumentos de recolección de datos (Cuestionario sobre servicio digital y cuestionario sobre la satisfacción) a los usuarios que acuden a la Corte Superior de Justicia, con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

- () Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la institución.
(x) Mencionar el nombre de la institución.

Claudia Cecilia Moran Morales de Vicenzi
PRESIDENTA
Corte Superior de Justicia de Piura

Firma y sello del representante Legal
DNI: 07870968

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación/en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de los datos, la Estudiante será sometida al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente, asimismo asumirá la responsabilidad ante posibles acciones legales que la institución otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma de la Estudiante
DNI: 03372989

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho.”

Piura, 13 de Mayo del 2024

SEÑORA

DRA. CLAUDIA CECILIA MORAN MORALES DE VICENZI
PRESIDENTA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PIURA
Presente.-

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

REFERENCIA : Solicitud de la interesada - Mayo del 2024

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

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Camacho Paz Milagros del Socorro
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- Título de la investigación : “Servicio digital el Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una Sede Judicial de Piura, 2024”.

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

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura

ANEXO 9. Otras evidencias

Matriz de Consistencia

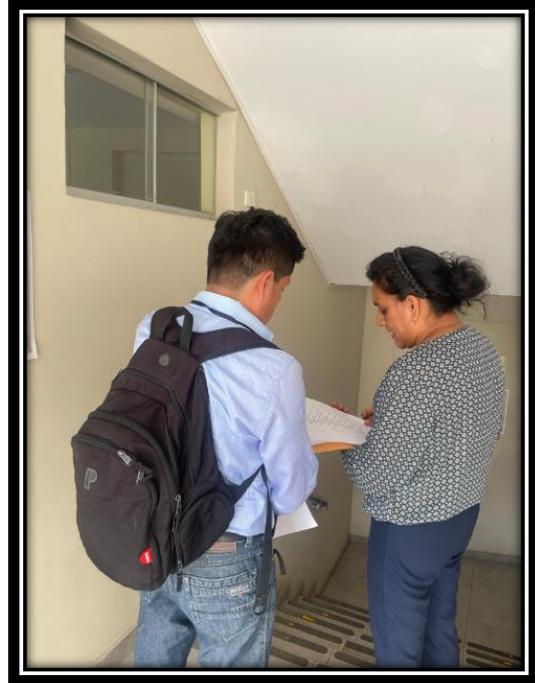
Título de investigación: Servicio digital el Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una Sede Judicial de Piura, 2024

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Servicio Digital		
			Dimensiones	Indicadores	Escala
¿Cuál es la relación ente el servicio digital el Juez te Escucha y la satisfacción	Determinar la relación entre el servicio digital El Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024	H: Existe relación entre el servicio digital El Juez te escucha y la satisfacción del usuario en una sede judicial de Piura, 2024.	Accesibilidad al aplicativo web	<ul style="list-style-type: none"> • Página de inicio identificable • Señalización de enlaces • Lenguaje entendible • Inicio de sesión • Cambio de clave • Cambio de correo 	Ordinal
			Arquitectura digital	<ul style="list-style-type: none"> • Información descriptiva • Ordenamiento y claridad en información • Entendimiento de información • Opción de ayuda 	Ordinal
			Calendarización de citas	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de nueva cita • Reprogramación de cita • Cancelación de cita • Ingreso a cita • Seguimiento 	Ordinal
			Seguridad Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza con el entorno • Protección de datos • Protección de información 	Ordinal

			Funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre el caso • Resolución de conflictos • Acatamiento de decisiones judiciales 	Ordinal
Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2: Satisfacción del Usuario		
			Dimensiones	Indicadores	Escala
<p>1) ¿Cuál es la relación entre la accesibilidad al aplicativo y la satisfacción del usuario?</p> <p>2) ¿Cuál es la relación entre la arquitectura digital del aplicativo y la satisfacción del usuario?</p> <p>3) ¿Cuál es la relación entre la calendarización de citas y la satisfacción del usuario?</p> <p>4) ¿Cuál es la relación entre la seguridad digital y la satisfacción del usuario?</p> <p>5) ¿Cuál es la relación entre la funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales y la satisfacción del usuario?</p>	<p>1) Señalar la relación entre la accesibilidad al aplicativo y la satisfacción del usuario.</p> <p>2) Establecer la relación entre la arquitectura digital del aplicativo y la satisfacción del usuario.</p> <p>3) Indicar la relación entre la calendarización de citas y la satisfacción del usuario.</p> <p>4) Establecer la relación entre la seguridad digital y la satisfacción del usuario.</p> <p>5) Determinar la relación entre la funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales y la satisfacción del usuario</p>	<p>1) Existe relación entre la accesibilidad al aplicativo y la satisfacción del usuario.</p> <p>2) Existe relación entre la arquitectura digital del aplicativo y la satisfacción del usuario.</p> <p>3) Existe relación entre la calendarización de citas y la satisfacción del usuario.</p> <p>4) Existe relación entre la seguridad digital y la satisfacción del usuario.</p> <p>5) Existe relación entre la funcionabilidad de los órganos jurisdiccionales y la satisfacción del usuario</p> <p>:</p>	<p>Calidad informativa</p> <p>Calidad operativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relevancia de la información • Información precisa • Oportunidad de la información • Información confiable • Utilidad de la información • Amigabilidad del aplicativo • Rapidez del aplicativo • Disponibilidad del aplicativo • Interactividad del aplicativo 	Ordinal
			<p>Cumplimiento de necesidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia en problemas o dudas • Positividad en la experiencia • Horarios y fechas de atención • Conocimiento del personal • Guías operativas • Decisiones judiciales 	Ordinal
			<p>Seguridad del aplicativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de datos personales • Manejo de la información • Ética 	Ordinal

			Calidad informativa	<ul style="list-style-type: none"> • Relevancia de la información • Información precisa • Oportunidad de la información • Información confiable • Utilidad de la información 	Ordinal
Tipo y Diseño de Investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos	
Tipo: Básico		Población: La población fue de 722 usuarios que utilizan el servicio digital del aplicativo Juez te Escucha		Técnica: Encuesta	
Diseño: No experimental, Transversal - correlacional		Muestra: La muestra se conformó a 102 usuarios		Instrumento: Cuestionario	

Fotografías realización de encuestas a usuarios externos que utilizan el aplicativo el Juez te Escucha en una Sede Judicial de Piura 2024.



Reportes de Validadores inscritos en CONCYTEC



Búsqueda de Investigadores RENACYT

Reglamento

Numero de documento DNI/Pasaporte/Carné de extranjería

+ Añadir campo de búsqueda

N° Investigadores calificados: 1

[Descargar \(Excel, CSV\)](#)

[Manual de usuario: Descargar](#)
[Reglamento RENACYT 2021: Descargar](#)

Código Renacyt	Tipo y N° Documento	Investigador	Filiación según CTI VITAE (AUTODECLARADO)	Condición de Actividad al 19/06/2024	Reglamento	Nivel	Fecha de ingreso Renacyt	Fecha de su última producción científica	Emisión de Constancia	Vigencia	Ver calificaciones	Contactar investigador
1 P0077098	DNI 16593328	SANCHEZ CHERO, JOSE ANTONIO	UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA	Activo	2021	V	16/09/2020	01/09/2023	11/01/2024	-	Ver	CONTACTAR

«« « 1 » »»

De acuerdo a lo señalado por la RP Nro. 090-2021-CONCYTEC-P, que en su cuarta disposición complementaria transitoria señala que "aquellos investigadores a los que se les vence la vigencia del RENACYT contados desde el último registro realizado en mérito a la Resolución de Presidencia N° 215-2018-CONCYTEC-P, mantendrán su condición de investigador en el RENACYT hasta el 28 de febrero de 2022", se informa que las vigencias del Renacyt vencidas en octubre 2021 fueron ampliadas al 28 de febrero del presente año, sin perjuicio de su consideración como investigadores registrados para cumplir con los requisitos señalados en las bases de convocatorias en curso.

- MR : María Rostorowski
- CM : Carlos Monge Medrano

Búsqueda de Investigadores RENACYT

Reglamento ▼ RENACYT 2021 (RP 090-2021-CONCYTEC-P) ▼

Y ▼

Apellido del investigador ▼ SILVA MARCHAN 🗑️

+ Añadir campo de búsqueda

Buscar 🔍

Nº Investigadores calificados: 1

Descargar (Excel, CSV) ▼

Manual de usuario: [Descargar](#) ⬇️
Reglamento RENACYT 2021: [Descargar](#) ⬇️

	Código Renacyt	Tipo y Nº Documento	Investigador	Filiación según CTI VITAE (AUTODECLARADO)	Condición de Actividad al 19/06/2024	Reglamento	Nivel	Fecha de ingreso Renacyt	Fecha de su última producción científica	Emisión de Constancia	Vigencia	Ver calificaciones	Contactar investigador
1	P0111631	DNI 41302625	SILVA MARCHAN , HENRY ALEJANDRO	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES	Activo	2021	VI	05/04/2023	01/06/2023	19/01/2024	-	Ver	CONTACTAR

« « 1 » »

De acuerdo a lo señalado por la RP Nro. 090-2021-CONCYTEC-P, que en su cuarta disposición complementaria transitoria señala que "aquellos investigadores a los que se les vence la vigencia del RENACYT contados desde el último registro realizado en mérito a la Resolución de Presidencia N° 215-2018-CONCYTEC-P, mantendrán su condición de investigador en el RENACYT hasta el 28 de febrero de 2022", se informa que las vigencias del Renacyt vencidas en octubre 2021 fueron ampliadas al 28 de febrero del presente año, sin perjuicio de su consideración como investigadores registrados para cumplir con los requisitos señalados en las bases de convocatorias en curso.

- MR : María Rostorowski

- CM : Carlos Monge Medrano

Búsqueda de Investigadores RENACYT

Reglamento

Numero de documento DNI/Pasaporte/Carné de extranjería


+ Añadir campo de búsqueda

Buscar 

Nº Investigadores calificados: 1

[Descargar \(Excel, CSV\) ▾](#)

[Manual de usuario: Descargar](#)
[Reglamento RENACYT 2021: Descargar](#)

Código Renacyt	Tipo y Nº Documento	Investigador	Filiación según CTI VITAE (AUTODECLARADO)	Condición de Actividad al 19/06/2024	Reglamento	Nivel	Fecha de ingreso Renacyt	Fecha de su última producción científica	Emisión de Constancia	Vigencia	Ver calificaciones	Contactar investigador
1 P0011796	DNI 16675940	SANCHEZ CHERO, MANUEL JESUS	UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA	Activo	2021	II	16/12/2020	01/09/2023	31/01/2024	-	Ver	CONTACTAR