



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Notificaciones electrónicas y satisfacción del usuario en acceso  
de justicia de un juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024**

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

**AUTOR:**

Zaravia Medrano, Carlos Andres (orcid.org/0009-0004-4188-6837)

**ASESORES:**

Dra. Mendoza Retamozo, Noemi (orcid.org/0000-0003-1865-0338)

Dra. Zarate Barrial, Rosalia (orcid.org/0000-0002-7899-9964)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

ATE - PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDOZA RETAMOZO NOEMI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Notificaciones electrónicas y satisfacción del usuario en acceso de justicia de un juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024", cuyo autor es ZARAVIA MEDRANO CARLOS ANDRES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDOZA RETAMOZO NOEMI DNI: 23271871 ORCID: 0000-0003-1865-0338	Firmado electrónicamente por: NMENDOZA, el 11- 08-2024 15:09:52

Código documento Trilce: TRI - 0844429



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ZARAVIA MEDRANO CARLOS ANDRES estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Notificaciones electrónicas y satisfacción del usuario en acceso de justicia de un juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 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
CARLOS ANDRES ZARAVIA MEDRANO DNI: 10604417 ORCID: 0009-0004-4188-8837	Firmado electrónicamente por: CZARAVIA el 02-08-2024 21:41:15

Código documento Trilce: TRI - 0844430

### **Dedicatoria**

A mi adorada hija Lucero Denisse, quién es mi motivación y la razón de seguir adelante siempre, y mi señora madre, quién con su ejemplo me enseña a ser cada día mejor persona y esforzarme para alcanzar mis sueños.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad César Vallejo por la oportunidad que me brinda de ampliar mis conocimientos de especialización en gestión pública a través de las asignaturas de la especialidad dictadas por la plana docente, quienes, impartieron clases dinámicas llenas de conocimientos pertinentes, útiles y actuales conforme al contexto de la administración pública de nuestro país, permitiendo que el recurrente logre aprender nuevos tópicos que los pondré en práctica en el ejercicio de mi labor como servidor público en el sector de administración de justicia.

## Índice de contenidos

Carátula.....	
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	11
III. RESULTADOS.....	14
IV. DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	33

## Índice de tablas

Tabla 1 Notificación electrónica .....	14
Tabla 2 Satisfacción del usuario.....	14
Tabla 3 Prueba de normalidad.....	15
Tabla 4 Prueba de normalidad .....	16
Tabla 5 Prueba de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis general.....	17
Tabla 6 Prueba de Rho de Spearman para la contrastación de objetivos específicos...17	
Tabla 7 Correlación de Spearman de Implementación con satisfacción del usuario.....	18
Tabla 8 Correlación entre Prontitud con satisfacción del usuario.....	18
Tabla 9 Correlación entre Flexibilidad con satisfacción del usuario.....	19
Tabla 10 Correlación entre Eficiencia con satisfacción del usuario.....	19
Tabla 11 Correlación entre Oportunidad con satisfacción del usuario.....	20

## Resumen

La investigación procura la implementación del uso de las tecnologías de la información y comunicación en el acto de notificación destinadas para los usuarios en un litigio judicial.

La investigación, aporta con el Objetivo de desarrollo sostenible N.º 16 que preceptúa sobre la Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, puesto que al implementarse la modalidad de notificaciones electrónicas en el momento de acceso a la justicia se alcanza lo sostenido en esta ODS, presentándose al juzgado dónde se practicó la investigación como una institución sólida.

Se determinó como objetivo: cuál es la relación entre las notificaciones electrónicas y el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básica, con un diseño no experimental y con alcances descriptivos- correlacional.

La población está conformada por 100 usuarios y la muestra está integrada por 50 usuarios del mencionado juzgado, quienes fueron evaluados mediante dos cuestionarios, que fueron validados previamente por tres expertos, hallándose su confiabilidad.

Los resultados alcanzados determinaron que no existe relación significativamente entre la notificación electrónica y satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** tecnología electrónica, satisfacción, usuario, justicia, información



## **Abstract**

The research seeks the implementation of the use of information and communication technologies in the act of notification intended for users in a judicial dispute.

The research contributes to Sustainable Development Goal No. 16, which stipulates Peace, Justice and Solid Institutions, since by implementing the modality of electronic notifications at the time of access to justice, what is maintained in this SDG is achieved. presenting itself to the court where the investigation was carried out as a solid institution.

The objective was determined: what is the relationship between electronic notifications and access to justice in a court of the Superior Court of Lima Este, 2024. A quantitative approach methodology, basic type, with a non-experimental design and with descriptive-correlational scopes.

The population is made up of 100 users and the sample is made up of 50 users of the aforementioned court, who were evaluated using two questionnaires, which were previously validated by three experts, finding their reliability.

The results achieved determined that there is no significant relationship between electronic notification and user satisfaction.

**Keywords:** electronic technology, satisfaction, user, justice, information

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las notificaciones judiciales cumplen una función vital para el ingreso de las personas a la administración de justicia, pues permiten que el justiciable tenga conocimiento en forma oportuna de las disposiciones jurisdiccionales de los casos que se ventilan en los juzgados determinados por ley, haciendo viable el derecho de defensa y de contradicción como contenidos del derecho continente de Debido Proceso, derecho que asiste a todas la personas, permitiendo que se resuelvan sus controversias e incertidumbres jurídicas con las debidas garantías y formalidades contempladas en nuestra Constitución Política del Perú y cuerpos normativos legales.

Conforme al contexto actual-post pandemia del Covid-19, se aprecia en las entidades públicas de nuestro país, un uso vertiginoso de las herramientas digitales a fin de cumplir con sus funciones y de esa manera dar una atención debida a todos los usuarios, implementándose plataformas virtuales y el empleo de direcciones electrónicas orientadas a brindar los servicios públicos a las personas que los requieran de una manera rápida y oportuna, existiendo procedimientos eficaces respecto al uso de casillas personales, tal como acontece en la SUNAT, entidad pública que implemento el mecanismo de buzón electrónico, encontrándose resultados alentadores en los actos de notificación a las personas, por lo tanto era recomendable que dicho procedimiento sea utilizado en el lugar donde se realizó la investigación.

Esta realidad no es ajena a la administración de justicia, sector dónde se aprecia modificaciones en el procedimiento de los actos de notificación de resoluciones judiciales por medios virtuales a través de correos hacia los justiciables y el uso de casillas electrónicas personales destinados a los operadores de justicia, llámese abogados, fiscales, procuradores, permitiendo una justicia pronta y efectiva, con el cumplimiento fiel de los plazos razonables en la dilucidación de las controversias de las partes involucrados en los casos justiciables, respetándose el derecho de Tutela Jurisdiccional Efectiva, derecho fundamental de estirpe constitucional.

Sin embargo, en el lugar dónde se realizó la investigación, se ha podido verificar que existen serios problemas en el acto de acceder a los órganos judiciales de las partes

involucradas en un litigio judicial, quienes expresan su decepción no solo por la forma como se resuelven las controversias judiciales, sino también con las trabas burocráticas y un procedimiento desactualizado, inadecuado e ineficaz de los actos de notificación dirigidas a las sujetos procesales, situación que provoca una mora en abordar los casos, no existiendo el impulso de estos, deslegitimando al sistema de administración de justicia, que ya no solo goza del rechazo por parte de la población debido los actos de corrupción que se reportan por los medios de comunicación sino también por una justicia tardía, la misma que obedece en gran medida por las notificaciones físicas que se ejecutan en la sede judicial dónde se realizó la investigación, lo que provoca incluso vulneraciones al derecho de defensa, encontrando aquí la importancia de la investigación, pues urge resolver el problema que produce las notificaciones físicas.

En esa línea de planteamiento se tiene a Bernales (2019) quién indicó que la búsqueda de oportunidades para una justicia eficaz y eficiente, especialmente en lo que respecta a los grupos vulnerables han influido significativamente en el acceso a la justicia; esto significa crear las condiciones necesarias para obtener justicia material, justicia efectiva y eliminar las barreras de acceso.

También se puede considerar a Trujillo et al., (2022) diseñó una investigación cuyo objetivo fue explorar la transformación digital in América Latina, cuyos resultados en las materias de educación, compañías y personas señalaron que la globalización digital es un fenómeno que ha alcanzado un nivel alto gracias a la pandemia de Covid- 19.

PCM (2020) en el proceso de modernización del estado, destacó que la función principal de las entidades y servidores públicos es brindar una buena calidad de bienes, servicios y regulaciones a las personas.

Camarasa (2024) elaboró un trabajo consistente en definir a la calidad de los servicios públicos en los últimos años, abarcando varios componentes propios de una gestión como liderazgo, compromiso, componentes humanos, procesos, examen de calidad, mejora seguida, formación constante, ética y las conclusiones.

Esta situación problemática guarda relación y busca aportar al Objetivo de Desarrollo Sostenible, que según PNUD (2024) estos realizan una exhortación mundial para poner fin a la pobreza, cuidar el planeta y garantizar que el 2030, todas las personas gocen de paz y prosperidad. La ODS 16, versa sobre Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, y es en ese sentido, que la investigación aportó en resolver los obstáculos que encuentran las personas al momento de acudir a los despachos judiciales, quienes observan como sus esfuerzos de alcanzar justicia quedan defraudados por los actos de notificación realizados de manera indebida por el personal encargado de dicha labor. Esta anomalía es originada por las dificultades que se presentan al momento de dar la ubicación de las direcciones reales de los usuarios y es justamente en el lugar donde se realizó la investigación que se puede encontrar esta problemática por el uso de notificaciones físicas que no permiten la viabilidad del sistema de notificaciones, afectando seriamente a las partes involucradas, quienes requieren y necesitan acudir a los juzgados en búsqueda de tutela jurisdiccional efectiva; en ese contexto, las notificaciones electrónicas cumplen ese cometido, por lo que la investigación contribuye a la ODS 16, pudiendo alcanzarse las metas de paz social, justicia y eficiencia de la entidad pública, que fuera objeto de la investigación, consolidándose como una institución sólida que resuelve los requerimientos de los usuarios del juzgado; existiendo también la posibilidad de que la investigación logre materializarse en el futuro en planes operativos institucionales y planes estratégicos del Ministerio de Justicia y/o Poder judicial.

A nivel institucional, la problemática expuesta cobra un necesario interés de encontrar una solución al problema encontrado y es justamente la presente investigación la que aporla una solución armoniosa, pues las notificaciones electrónicas son los instrumentos que facilitan a los usuarios la atención de sus temas litigiosos de una manera pronta y efectiva, desapareciendo en los usuarios la mala imagen y falta de legitimidad de la administración de justicia por los procedimientos de notificaciones de forma física, resultando indispensable que se implemente de manera progresiva el uso de notificaciones virtuales empleando herramientas digitales en el juzgado del lugar en dónde practico la investigación, de ese modo la entidad pública cumplirá con brindar un servicio público eficiente en favor de los usuarios del sistema.

Conforme a lo expuesto en forma precedente, se advierte una situación problemática real que necesita ser abordado para encontrar una solución respectiva, de tal forma que la problemática general planteada fue: ¿Cuál es la relación entre las notificaciones electrónicas y la satisfacción de los usuarios en el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024? y las problemática específicas fueron: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las notificaciones electrónicas? (1) implementación (2) prontitud, (3) flexibilización, (4) eficiencia, (5) oportunidad y la satisfacción de los usuarios en el acceso a la justicia en un Juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024?

La investigación se justifica, porque aborda diversas corrientes teóricas en relación con las variables a desarrollar. Para alcanzar los resultados esperados, se identificó el uso de las notificaciones electrónicas como un remedio de la realidad descrita, que además redundó en la satisfacción del usuario, posibilitando que los usuarios accedan a los servicios públicos de impartición de justicia de una manera rápida, encontrando una atención debida a sus demandas, también se justifica debido a que el objetivo de la tesis es establecer las posibles relaciones o conexiones entre las variables, y así se pueda fijar lineamientos para obtener una buena calidad del servicio hacia los usuarios, logrando su aprobación y satisfacción de sus intereses.

Expuesto las justificaciones del estudio, se tiene que el objetivo general fue: Establecer la relación de las notificaciones electrónicas y la satisfacción de los usuarios en el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024. Los objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre las dimensiones de las notificaciones electrónicas: (1) implementación, (2) prontitud, (3) flexibilización, (4) eficacia, (5) oportunidad y la satisfacción de los usuarios en el acceso a la justicia en un Juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024.

A nivel de antecedentes internacionales, Gil (2021) realizó una investigación de tipo descriptivo y documental en Colombia que incluía las prolijidades e inconvenientes, condiciones de uso, implicaciones de la notificación electrónica y los efectos por una anomalía en su debida aplicación.

Se tiene también a Alderete et al., (2023) ejecutaron un trabajo de investigación dónde analizó los aspectos socio-demográficos de la acogida del gobierno electrónico a través de diversos medios virtuales. Realizó un estudio exploratorio descriptivo utilizando información de un sondeo online a unos ciudadanos de Bahía Blanca, Argentina, entre octubre y noviembre del 2020.

Otro trabajo de investigación, es la que desarrollo Namen (2020) señalando que a nivel de Latinoamérica el uso de recursos tecnológicos para gestionar notificaciones en el ámbito judicial es beneficioso para la administración de justicia, sin dejar de lado las dificultades que se llegaron presentar en algunos países sudamericanos.

También se tiene a Hernández (2014) quien hizo una averiguación en Guatemala, con la finalidad de establecer el Debido Proceso frente a las notificaciones electrónicas. Diseño un método cuantitativo, no experimental y descriptivo; basados sobre 80 personas trabajadoras del Juzgado Penal de Primera Instancia de Quetzaltenango, realizados mediante encuestas. Los resultados mostraron relaciones de las variables con valores de significancia bilateral menores a 0.05; existiendo un nivel regular en la primera variable (64.2%) y un nivel elevado en la segunda (71.3%) encontrando una relación considerable de las variables.

Otro estudio sobre el tema fue realizado por Cabrera (2023) cuyo objetivo era explorar los avances y las perspectivas teóricas referenciales, así como aportar un diseño de formación sobre la utilización de las plataformas y otras herramientas digitales en los procedimientos administrativos. Un análisis de enfoque cuantitativo de tipo no experimental y diseño descriptivo causal, obteniéndose como resultado, que se ha demostrado que estamos en una nueva era digital, que las TIC son parte de vida laboral, así como también social.

En tanto, Pineda (2021) realizó una investigación en Ecuador para evaluar el tema de la notificación como aval del Derecho a la Defensa y el Debido Proceso, utilizando un diseño transversal, cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental y

metodológico. Se evaluó a 30 operadores de justicia mediante cuestionarios. Concluyendo que existe una relación sustancial entre las variables, como lo indica un valor de significancia bilateral menor a 0.05.

De igual forma, Rojas (2021) en su investigación, hace énfasis de que los servicios públicos relacionados con la informática y el internet deben tener clara la misión de ser de mucha utilidad para brindar efectividad y transparencia en los procesos públicos.

A nivel nacional, como antecedentes, se ha tomado en cuenta a Tejada (2020) cuya investigación evaluó el empleo de las tecnologías de información y comunicación que contribuyó en el proceso de modernización del sistema de administración de justicia en el Perú, así como demostrar un progreso de sus procesos que se logra mediante el uso de la innovación tecnológica. El resultado de esta investigación fue:  $r:0.785$  y  $p: 0.000$  con un nivel de correlación alto entre las variables.

Valverde (2022) realizó un estudio con el objetivo de determinar conexión entre la modernización de la gestión pública y la gestión administrativa cuyo objetivo era instaurar grados de apreciación del proceso de gestión en una entidad pública. Este estudio utilizó una técnica cuantitativa y diseño correlacional no experimental para analizar el estado del proceso de modernización de la gestión pública. Para la recolección de datos se utilizaron instrumentos validados, el programa informático SPSS, Microsoft Excel, y el procesamiento y análisis de fiabilidad de los instrumentos mediante estadística descriptiva, con un nivel de significancia de 0.000 y los resultados muestran una correlación positiva entre las variables de gestión administrativa y modernización de la gestión pública.

Por su parte Idrogo et al., (2022) diseñó una investigación sobre notificaciones electrónicas de tipo básica, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo - correlacional, no experimental, corte transversal, muestreo no probabilístico, población: 150 trabajadores, muestra: 109 personas. Concluye que existe una alta productividad laboral por las notificaciones electrónicas, obteniendo resultados con una significancia bilateral

de  $0.000 < 0.005$ , demostrando una relación directa entre las variables.

En igual forma a Castro (2017) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue establecer la correlación del debido proceso y satisfacción del usuario, mediante un método cuantitativo, descriptivo y correlacional. Tomó como referencia a 110 usuarios profesionales del derecho, siendo estudiados mediante cuestionarios y encuestas; Se encontró niveles intermedios en ambas variables, obteniendo un 45% y 50% respectivamente, con lo cual podemos señalar una relación moderada entre variables.

Existen también trabajos de investigación desarrollados en el idioma inglés, como es el caso de Nina-Cuchillo et al., (2021) donde el principal objetivo fue establecer la conexión entre el empleo de ICT y la formación independiente de estudiantes durante el periodo de COVID-19. Demostró que los estudiantes consiguieron ubicarse en el nivel promedio por el uso de la variable ICT (52%).

En lo concerniente a las teorías que fundamentan la investigación, respecto a la notificación electrónica, Delgado (2022) señaló que es la forma idónea a efectos de poner en conocimiento el contenido de actos administrativos y resoluciones judiciales.

la teoría de la Administración Pública Transformadora, establecida en el año 2023 por la Escuela CLAD. Esta teoría argumenta que el camino para actualizar los servicios públicos es el empleo de la tecnología como una alternativa social en una población moldeada por el avance tecnológico. Sin embargo, para que esto ocurra, se deben cumplir ciertos prerrequisitos, como hacer que los servicios sean más inclusivos, digitales y simples, fortaleciendo las habilidades digitales de los ciudadanos a efectos de que puedan seleccionarlos y utilizarlos (Fonseca, 2023).

Frederick (2019) señaló la filosofía clásica de la gestión, maximizando la eficiencia de una entidad estableciendo las estructuras, los procesos y las funciones adecuadas que le ayudarán a cumplir sus objetivos.



Otra teoría moderna que refuerza la investigación, es sostenida por Alcaide et al., (2017) quién consideró al gobierno como uno de los temas primordiales de las agendas gubernamentales, un componente clave de la mejora de la administración pública y un enfoque innovador de la gestión y la rendición de cuentas. Al examinar las publicaciones sobre la evolución del uso de las TICs en la administración, su investigación pretendía establecer una base sólida para futuras investigaciones.

La teoría a considerar para la dimensión de implementación, según Pérez et al., (2022) es referente a la aplicación de una medida o la puesta en marcha de una iniciativa.

La segunda dimensión es prontitud, se tiene lo propuesto por Jarama et al., (2019) quien señaló que al ser el principio de celeridad un derecho fundamental, debe considerarse como una justicia expedita que no debe contener dilaciones indebidas. Esto significa que la justicia no debe verse comprometida por no actuar dentro de un plazo razonable, ya que esto repercutiría negativamente en las partes que acuden al sistema judicial.

La tercera dimensión es flexibilidad, que para los autores Macias et al., (2024) señalaron que, durante la pandemia, una característica esencial en las actividades académicas fue la flexibilidad proporcionada por las TICs en términos de espacio y tiempo.

La cuarta dimensión es la eficiencia que según Unir (2024) es la consecución de un objetivo con el menor número de recursos posibles o la consecución de varios objetivos con los mismos recursos.

La última dimensión es oportunidad que, según Significados (2024) se denomina oportunidad al momento oportuno, cierto, exacto para realizar o conseguir algo.

La segunda variable es satisfacción del usuario, para Rey (2020) es el resultado deseado del sistema, lo cual está en función al servicio prestado, de los valores y

expectativas personales del usuario.

Según Mejías (2011) es la estimación que da un usuario del servicio y se basa en el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

Jiménez (2024) señaló las modificaciones que se vienen presentando en las últimas décadas que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores y ello tiene relevancia directa con la productividad.

Así mismo, Vela (2024) señala que la satisfacción del consumidor es el resultado de comparar sus expectativas con la experiencia que ha tenido al interactuar con un producto o servicio. Es decir, se considera satisfecho cuando la entrega del producto o servicio cumple o supera sus expectativas.

La primera dimensión es productividad. Según Prokopenko (1989) citado por Jiménez et al., (2024) señaló como la vinculación que se presenta entre los resultados de una actividad y el tiempo invertido para conseguirlos, a menor tiempo empleado para alcanzar los objetivos más productivos.

Seguidamente, la dimensión de conformidad que según la RAE (2001) es aprobación, consentimiento, aquiescencia, anuencia, aceptación. Por esta dimensión se entiende que los usuarios sienten que los servicios que reciben de parte de la administración, son satisfactorios a sus intereses.

Otra dimensión de esta variable es resultado esperado, que según Cabanellas (2006) es sinónimo de consecuencia, efecto y utilidad. Consiste el cumplimiento de la expectativa que tiene el usuario al acudir a una entidad pública en búsqueda de un servicio que requiere para satisfacer una necesidad pública.

La dimensión de eficacia conforme lo señala Rojas et al., (1997) citado en Espacios (2018), se refiere a la capacidad de una organización para lograr los objetivos, teniendo en cuenta la eficiencia y factores del entorno.

Finalmente, se tiene la dimensión de calidad de servicio, definida por Carrasco (2010) como el conjunto de cualidades y atributos de un bien o servicio que permiten satisfacer las necesidades del usuario y del cliente. De tal forma que podemos indicar que es la forma como se brinda los servicios a los usuarios, recibiendo una satisfacción por la forma como fue atendido el usuario.

Como reflexión de la tesis, debemos mencionar que uno de los temas más sensibles que aqueja a nuestra población es la presencia de una deficiente administración de justicia, que provoca la desaprobación del servicio brindado por parte de los usuarios, quienes son los afectados directos de esta mala gestión, imposibilitando alcanzar una paz social en nuestra sociedad, que no contribuye en la solución de los conflictos sociales que se han vuelto muy recurrentes en esta última década, por el contrario se aprecia una falta de legitimidad en este sector público, siendo una causa real que origina la situación problemática expuesta, las notificaciones realizadas de forma física que se destinan a las personas involucradas en una controversia judicial, procedimiento que urge ser modificado por mecanismos electrónicos que garanticen un real acceso a la justicia. Esta fórmula electrónica es la más acertada y viable a estos tiempos modernos, precisando que esta modalidad no es novísima, pues conforme a los antecedentes del estudio, se aprecia una gestión eficiente en estos procedimientos; en tal razón se propuso un cambio en el procedimiento de los actos de notificación, la misma que puede ser también implementado de manera progresiva y gradual en todo el país, lo que provocara que en el futuro, se pueda vislumbrar la desaparición de las falencias, inconsistencias y trabas encontradas, logrando una satisfacción del usuario, quienes quedarán satisfechos por el servicio que reciben en el juzgado donde se practicó la investigación.

Determinándose, las repercusiones positivas, se plantea como hipótesis general: Existe una relación entre las notificaciones electrónicas y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024 y los objetivos específicos fueron: Existe relación entre las dimensiones de las notificaciones electrónicas: (1) implementación, (2) prontitud, (3) flexibilización, (4) eficacia, (5) oportunidad y la satisfacción de los usuarios en el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024.

## II. METODOLOGÍA

**Tipo, enfoque y diseño de investigación:** Es de tipo básica, para Huairé (2019) es una investigación cuya finalidad es generar conocimiento reciente sobre un hecho o un objeto. El enfoque es cuantitativo, que para Hernández (2014) se caracteriza por las predicciones, la cual son interpretaciones de los hechos observados; por lo tanto, su dirección es predecible.

El diseño es no experimental. Para Arbaiza (2023) operan cuando la variable independiente no es manipulada ni controlada intencionalmente. Se analiza el fenómeno después de lo ocurrido.

El método que se maniobró es el hipotético deductivo, según Bensliman (2015) son enunciados que sostiene su carácter de hipótesis tentativa, aun dejen de ser evidentes luego de superar múltiples pruebas.

Se sigue un alcance descriptiva-correlacional, según Mejía (2017) se miden dos variables y determinan una relación estadística, sin necesidad de incluir variables externas para arribar a conclusiones relevantes.

**Variables.** La notificación electrónica. Según Morón (2019) es aquella realizada por vías electrónicas y que por su naturaleza es alterno a la notificación física, sujeta a ciertos presupuestos y condiciones físicas.

**Definición operacional:** Se aplicó el instrumento del cuestionario, que estará integrado por las cinco dimensiones, 16 indicadores y conformado por 30 ítems politómicos en escala de Likert.

**Satisfacción del usuario.** Según Rey (2020) es el resultado que el sistema anhela alcanzar, dependiendo del servicio prestado, de los valores y expectativas del propio usuario.

**Definición operacional:** Se aplicó el instrumento del cuestionario, según García (2023) es el conjunto de interrogantes, de distintos tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, y que puede ser aplicado en formas variadas. El cuestionario que se aplicó está integrado por las cinco dimensiones, 16 indicadores y conformado por 30 ítems politómicos en escala Likert.

**Población y muestra,** según Carrasco (2019), es el conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla la investigación. En tal virtud, la población estaba conformada por 100 usuarios del juzgado donde se aplicó la investigación.

La muestra, conforme lo señala Hernández et al., (2023) es el subgrupo de la población sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población. La muestra está integrada por 50 usuarios. Se aplicó el criterio de inclusión de considerar a los usuarios que tengan un proceso judicial y que residan en la jurisdicción del juzgado y el criterio de exclusión se determinó a los usuarios que tienen un litigio en la jurisdicción del juzgado, empero no residen en la dicha jurisdicción.

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Se ejecutó la encuesta. según Carrasco (2019) es el conjunto de reglas y pautas que orientan las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica.

Se realizó el cuestionario con escala de Likert, según Ramos (2019) es un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios entre los cuales se pide la reacción de las personas a las que se administra preguntas respecto a las variables a medir.

**Métodos para análisis de datos:** Esta se ejecutó sobre uso de las estadísticas como la revisión documental y bibliográfica, rescatando los datos relevantes y se realizará indagaciones con los cuestionarios y encuestas a efectos de obtener los resultados descriptivos, estableciéndose el porcentaje y las frecuencias de las variables.

De igual forma, se empleará estadísticas gráficas, censal, tablas y pruebas de normalidad para hallar los resultados descriptivos y la respectiva contratación de hipótesis con el Alpha de Cronbach y SPSS.

**Aspectos éticos:** El aspecto ético de la tesis se siguió de conformidad a la guía de elaboración de trabajos investigativos de la casa de estudios del presente año. Se tomó en consideración que las personas que colaboraron con el llenado de encuestas permanecerán en secreto sus identidades y se respetó las citas apropiadas y se tomó en cuenta los derechos de autor, mencionando las citas bibliográficas de Apa 7ma. edición, así como se solicitó la autorización respectiva para la ejecución de las herramientas de diagnóstico. No se incurrió en plagio alguno en la tesis elaborada y se respetó las normas de autenticidad y originalidad.

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Notificación electrónica*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	39	2.6
Parcialmente de acuerdo	346	23.1
De acuerdo	683	45.5
Totalmente de acuerdo	432	28.8
Total	1500	100

En la tabla 1, los encuestados al 74.3 % percibe un nivel de aceptación, mientras el 23.1 % manifestó un nivel intermedio y el 2.6 % expreso su desacuerdo, todo ello en relación a la notificación electrónica, desprendiéndose que existe una aceptación de parte de los usuarios que se modifique la modalidad de notificaciones físicas por las notificaciones electrónicas. Esta propuesta es respaldada por la mayoría de los encuestados, quienes son los usuarios directos del juzgado del lugar de la investigación.

**Tabla 2**

*Satisfacción del usuario*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	44	2.9
Parcialmente de acuerdo	207	13.8
De acuerdo	700	46.7
Totalmente de acuerdo	549	36.6
Total	1500	100

En la tabla 2, se aprecia que el 83.3% percibe un nivel de aceptación, mientras el 13.8% señalo un nivel intermedio de aceptación y el 2.9% expreso su desacuerdo. En esta línea de análisis podemos establecer que gran parte de encuestados percibió que se alcanzaría la satisfacción del usuario en la sede judicial objeto de la investigación si se ejecuta los actos de notificación bajo la modalidad virtual, es decir, una mínima parte de los encuestados, lo cual significa que existe una relación directa entre las notificaciones electrónicas.

### Prueba de normalidad

**Tabla 3**

Variable/Dimensión	Kolmogórov - Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1: Notificaciones electrónica	0.440	50	0.00
Implementación	0.283	50	0.00
Prontitud	0.311	50	0.00
Flexibilidad	0.301	50	0.00
Eficiencia	0.309	50	0.00
Oportunidad	0.263	50	0.00
Productividad	0.366	50	0.00
Conformidad	0.348	50	0.00
Eficacia laboral	0.332	50	0.00
Resultados esperados	0.359	50	0.00
Calidad del servicio	0.388	50	0.00
V2: Satisfacción del usuario	0.460	50	0.00

En la tabla 3, se distingue las variables y dimensiones con datos de sig.  $0.00 < 0.05$ , valor que carece de una distribución normal, de tal forma, que le corresponde la prueba de Rho para la contrastacion de hipótesis.



## Prueba inferencial

### Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis General

**Ho:** No existe relación significativa entre las notificaciones electrónicas y satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un Juzgado de la Corte Superior de Lima Este – 2024.

**H1:** Existe relación significativa entre notificaciones electrónicas y satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un Juzgado de la Corte Superior de Lima Este – 2024.

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad aplicada*

Variable/Dimensión	Kolmogórov – Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
V1: Notificaciones electrónica	0.440	50	0.00
Implementación	0.283	50	0.00
Prontitud	0.311	50	0.00
Flexibilidad	0.301	50	0.00
Eficiencia	0.309	50	0.00
Oportunidad	0.263	50	0.00
Productividad	0.366	50	0.00
Conformidad	0.348	50	0.00
Eficacia laboral	0.332	50	0.00
Resultados esperados	0.359	50	0.00
Calidad del servicio	0.388	50	0.00
V2: Satisfacción del usuario	0.460	50	0.00

En la tabla 4, conforme a los valores de las variables y dimensiones, sobresalen datos de sig.  $0.00 < 0.05$ , valor que carece de una distribución normal, corresponde la prueba de Pho para la contrastacion de hipótesis.

**Tabla 5***Prueba de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis general*

		Satisfacción del usuario	
Rho de	Notificación	Coeficiente	0.173
Spearman	electrónica	Sig. Bilateral	0.230
		N	50

La tabla 5, indica un valor de Rho de 0.173 y una Sig. Bilateral de 0.230 > 0.05 por lo cual se acepta la Ho, pues no existe relación significativa entre las variables materia de estudio.

**Hipótesis Específicos**

**Ho:** No existe relación significativa entre las dimensiones de notificación electrónica y satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un Juzgado de la Corte Superior de Lima Este – 2024.

**H1:** Existe relación significativa entre las dimensiones de notificación electrónica y satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un Juzgado de la Corte Superior de Lima Este – 2024.

**Tabla 6***Prueba de Rho de Spearman para la contrastación de objetivos específicos.*

Dimensiones de Notificación Electrónica	Satisfacción del usuario		
	Coef.	Sig. Bil	N
Implementación	0.207	0.150	50
Prontitud	0.127	0.381	50
Flexibilidad	0.000	1.000	50
Eficiencia	0.204	0.155	50
Oportunidad	0.000	1.000	50

En la tabla 6, se aprecia valores variados de los Rho de Spearman de los objetivos

específicos desde 0.000 hasta 0.207, es decir, en algunas la relación es positiva y en otras no existe.

### **Hipótesis Específicos**

**Ho:** No existe relación significativa entre las notificaciones electrónicas y satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un Juzgado de la Corte Superior de Lima Este – 2024.

**H1:** Existe relación significativa entre notificaciones electrónicas y satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un Juzgado de la Corte Superior de Lima Este – 2024.

### **Tabla 7**

***Hipótesis 1.** Correlación entre la dimensión Implementación con la variable satisfacción del usuario*

	<b>Parámetros</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
	Coeficiente de correlación	0.207
<b>Implementación</b>	Sig.(bilateral)	0.150
	N	50

La tabla 7, indica el coeficiente de Rho de Spearman 0.207 y una Sig. Bilateral de 0.150 > 0.05, en tal sentido, no existe relación entre la hipótesis implementación y satisfacción del usuario.

**Tabla 8**

**Hipótesis 2.** *Correlación entre la dimensión Prontitud con la variable satisfacción del usuario*

	<b>Parámetros</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
	Coeficiente de correlación	0.127
<b>Prontitud</b>	Sig.(bilateral)	0.381
	N	50

La tabla 8, señala el coeficiente de Rho de Spearman de 0.127, y una Sig bilateral de  $0.381 > 0.05$ , por tanto, no existe relación entre la hipótesis prontitud y satisfacción del usuario.

**Tabla 9**

**Hipótesis 3.** *Correlación entre la dimensión Flexibilidad con la variable satisfacción del usuario*

	<b>Parámetros</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
	Coeficiente de correlación	0.000
<b>Flexibilidad</b>	Sig.(bilateral)	1.000
	N	50

La tabla 9, indica el coeficiente de Rho de Spearman de 0.000, y una Sig. bilateral de  $1.000 > 0.05$ , por tanto, no existe relación entre la hipótesis flexibilidad y satisfacción del usuario.

**Tabla 10**

**Hipótesis 4.** *Correlación entre la dimensión Eficiencia con la variable satisfacción del usuario*

	<b>Parámetros</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
<b>Eficiencia</b>	Coeficiente de correlación	0.204
	Sig.(bilateral)	0.155
	N	50

La tabla 10, señala el coeficiente de Rho de Spearman de 0.204, y una Sig. bilateral de 0.155 > 0.05, por tanto, no existe relación entre la hipótesis flexibilidad y satisfacción del usuario.

**Tabla 11**

**Hipótesis 5.** *Correlación entre la dimensión Oportunidad con la variable satisfacción del usuario*

	<b>Parámetros</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
<b>Oportunidad</b>	Coeficiente de correlación	0.000
	Sig.(bilateral)	1.000
	N	50

La tabla 11, indica un Rho de Spearman de 0.000 y una Sig. Bilateral de 1.000 > 0.05, por tanto, no existe relación entre el objetivo y la satisfacción del usuario.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En el trabajo de tesis se puso de relieve la situación problemática que acontece en una sede judicial ubicado en la parte de Lima Este, específicamente en el acto de notificación por medios físicos, las mismas que no resultan ser eficientes para el normal desarrollo de las audiencias donde se ventilan las controversias jurisdiccionales de los justiciables, generando un retraso injustificado en la administración de justicia en ese lugar del país, que se traduce en la pérdida de horas hombre, cuantificables en costos económicos que asume el estado.

En ese contexto, se planteó el uso de notificaciones electrónicas como alternativa para realizar las notificaciones de las partes procesales, que vienen a ser los directos afectados, como una solución al problema planteado; es así, que al ejecutar los instrumentos y maniobrar la información recolectada, se obtuvo que 74.3% percibe que hay un alto nivel de confiabilidad sobre la variable notificaciones electrónicas, encontrando semejanza a los resultados hallados por Hernández (2014), quién ejecutó una investigación en Guatemala, obteniendo los resultados donde se halló un nivel regular en la primera variable (64.2) y un nivel alto en la segunda variable (71.3) de tal forma, se estableció que existió relación significativa entre las variables, situación que concuerda con la presente investigación.

De otro lado, respecto a la segunda variable, el 83.3% % de los encuestados, manifestaron que la satisfacción del usuario en la sede judicial donde se practicó la investigación, se presentaría por el uso de esta modalidad de notificación. Tal acontecimiento hace permisible la propuesta señalada en la presente investigación, más aún si encontramos concordancia con lo preceptuado por Castro (2017), quien elaboro un estudio para establecer la relación entre el Debido Proceso y satisfacción del usuario, obteniendo niveles intermedios entre ambas variables, con un 45% y 50 % respectivamente, apreciándose a la variable de satisfacción del usuario un nivel alto de confiabilidad, como ocurre en el presente trabajo.

Conforme a los valores obtenidos de las variables, se concluye que no existe una

relación significativa. El valor obtenido no es de transcendencia positiva que no repercutirá sus efectos con la implementación de las notificaciones electrónicas para cumplir con los actos de notificación de las partes procesales del juzgado donde se practicó la investigación, modalidad que si bien es cierto goza de la aceptación de los usuarios, quienes consideran que verán satisfechos sus intereses legales en cuanto a la toma de conocimiento del contenido de las resoluciones judiciales de una manera pronta y segura, sin embargo según los resultados obtenidos no se lograría su satisfacción.

Ciertamente, que este cambio innovativo supone un compromiso serio de los encargados del lugar objeto de la investigación, quienes tendrán que elaborar los protocolos respectivos que desarrolle el uso adecuado de las soportes virtuales en beneficio de los usuarios, de esta manera se brindará un servicio público acorde a las necesidades de la población litigante, quienes a su vez serán los encargados de dar legitimidad al servicio encontrado bajo los parámetros de eficiencia y eficacia del servicio recibido en el lugar donde se ejecutó la investigación, debiéndose poner más atención a esta modalidad virtual.

Así también, referente a la hipótesis general, se tiene que no hay relación significativa entre notificación electrónica y satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024 con un Rho de 0.173 y una Sig. Bilateral de 0.230, dicho resultado no guarda relación con lo esgrimido por Namen (2020), quien señaló en su investigación que en la mayoría de países iberoamericanos el uso de recursos tecnológicos para gestionar notificaciones en el ámbito judicial es beneficiosa; en tal razón las notificaciones electrónicas destinadas para los justiciables dentro de un proceso judicial permiten que se encuentre una satisfacción del usuario, pues el contenido de las resoluciones judiciales llegarían en forma segura, rápida y eficaz.

Tomando en consideración a la hipótesis específico número uno, podemos establecer que no existe relación entre implementación electrónica y satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Lima Este 2024, con un valor de Rho de Spearman de 0.207 y una Sig., Bilateral de 0.150, resultado

obtenido que no se aproxima a lo señalado por Idrogo et al (2022), quienes obtuvieron como resultado una Sig. Bilateral de  $0.00 < 0.05$  en su trabajo de investigación realizada en la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

La falta de relación encontrada en el primer objetivo específico analizado, permite fundamentar que por ahora no es viable el cambio de sistema de notificaciones que se lleva a cabo en la actualidad y es en este aspecto donde se debe abordar su conocimiento previo para una implementación. Este cambio de sistema pasará por etapas difíciles hasta alcanzar su eficacia, se presentarán oposiciones y rechazos a esta propuesta, empero los primeros resultados fomentarán su implementación en forma integral.

En cuanto a la hipótesis específico número dos, se aprecia una carencia de relación entre prontitud y satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024, con un valor de Rho de Spearman de 0.127 y una Sig. Bilateral 0.381, resultado que difiere con Quispe (2014) en su investigación de nombre La notificación virtual y su implementación en la administración de justicia en el Perú, donde se concluye que la implementación de las TICs resultan ser necesarias en la administración pública, es decir la modalidad de notificaciones electrónicas, al ser resultado del uso de las mencionadas tecnologías, su implementación es necesario para lograr una administración de justicia respetando los plazos razonables y resolviendo las controversias con prontitud.

De igual modo, en lo relacionado a la hipótesis específico número tres, se distingue una relación nula entre flexibilidad y satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024, lográndose obtener un resultado con un Rho de Spearman de 0.000 y una Sig. Bilateral de 1.000, resultados que difiere de los valores obtenidos en la investigación de Tejada (2020) quién estableció que el uso de las TICs contribuyen en el proceso de modernización del Sistema de Administración de Justicia en el Perú, obteniendo el resultado de  $Rho = 0.785$  y  $p: 0.000$  con un nivel de correlación alto entre las variables, significando que no existe relación entre flexibilidad y satisfacción del usuario, pues con la flexibilización del procedimiento de notificaciones a



los usuarios, no es del todo seguro, tanto más si tenemos en cuenta que el nivel de informalidad en nuestro país es alto, lo que trae consigo que los usuarios no actualizan sus datos en los registros de la RENIEC, y en ese contexto se presentan problemas de identificación plena del domicilio real de los justiciables en donde se ejecutará los actos de notificación, situación que se evitará su aparición con las notificaciones electrónicas.

La tendencia actual nos indica que los procedimientos que siguen los justiciables son engorrosos y tardan en demasía resolver los requerimientos de los usuarios, quienes acuden a las instituciones públicas en busca de recibir un servicio público; por ello, las notificaciones electrónicas es el mecanismo adecuado para lograr la flexibilización de los procedimientos y una simplificación de tiempos y costos.

En lo concerniente a la hipótesis específico número cuatro, se evidencia que no existe relación entre eficiencia y satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024, logrando obtenerse los siguientes resultados: Rho de Spearman de 0.204 y una sig. Bilateral 0.155, resultado que no se relaciona con los datos proporcionados en la investigación que siguió: Pineda (2021) en su investigación de garantía del Derecho a la Defensa y el Debido Proceso, cuyos resultados son la relación entre variables con un valor de significancia bilateral menor a 0.05; concluyendo una relación significativa.

El estado busca que los servicios públicos sean destinados a los usuarios de una manera eficiente, logrando alcanzar las metas de las instituciones del estado, en el caso de la investigación, se tiene que la administración de justicia no goza de respaldo ni aceptación de la población, es decir no cuenta con legitimidad y esta situación es originada en gran medida por la demora de resolver de controversias de los procesos judiciales, a pesar de que existe plazos razonables que se encuentran fijados en las normas que regulan, estas son letras muerta, los resultados de esta hipótesis específico abona en abundancia que el uso de las notificaciones electrónicas promoverá la eficiencia de las entidades públicas, pues se recortarán los plazos y se producirá un ahorro de los recursos públicos sin menoscabar la producción y los objetivos de la administración de

justicia de lugar donde se ventiló la presente investigación.

En lo que respecta a la hipótesis específico número cinco, tenemos que no existe relación entre oportunidad y satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024; y los resultados obtenidos fueron: Rho de Spearman de 0.000 y una Sig. Bilateral de 1.000, evidenciándose una relación nula entre oportunidad y la variable de satisfacción del usuario.

Esta hipótesis específica de oportunidad se manifiesta en el cambio de mentalidad que debe reunir los servidores públicos encargados de realizar las notificaciones que serán destinados a los usuarios, que constituyen las partes del proceso, pues tiene que adaptarse a los nuevos tiempos de la digitalización de la información y el buen gobierno electrónico que comprende el expediente electrónico. La coyuntura actual amerita que se sustituya el soporte papel por los medios electrónicos y este cambio de modalidad no será una labor fácil, se presentarán dificultades que son propios de un nuevo sistema; Por ello, ante el avance de los medios digitales, es la oportunidad para mejorar las atenciones públicas destinados a la población para satisfacer sus necesidades y en el sector justicia, la implementación de las notificaciones electrónicas hacia los usuarios es un avance para lograr las metas de la entidad pública donde se realizó la investigación, sin embargo los resultados obtenidos indican que no es oportuno en estos momentos.

Finalmente, debemos mencionar que los resultados obtenidos de confiabilidad hacen viable la instauración de las notificaciones por medios digitales, teniendo conexión con los preceptos del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional y el POI y PEI del sector justicia, razones de peso para la implementación de la propuesta que contiene la tesis, pues la investigación tuvo como propósito principal que se solucione los problemas de notificaciones indebidas por medios físicos, escenario que se presentaba con mucha frecuencia en la sede donde se desplegó la investigación, encontrando un aporte que incidirá en forma positiva de los servicios públicos de esta entidad pública y quedar como un antecedente por la información obtenida.

## V. CONCLUSIONES

Respecto a la hipótesis general, se concluyó que no existe relación directa positiva entre las notificaciones electrónicas y satisfacción del usuario con un valor Rho de 0.730 y una significancia de 0.230 mayor a 0.05. Por lo tanto, al implementar las notificaciones electrónicas no se logrará mejorar la satisfacción del usuario, desprendiéndose la importancia e influencia de esta primera variable.

En relación a la hipótesis específico 1, se concluyó que no existe relación directa positiva entre implementación y satisfacción del usuario con un valor de Rho de 0.207 y una significancia de 0.150 mayor a 0.05. En tal virtud, este factor de implementación de las notificaciones electrónicas no contribuyó a la satisfacción del usuario.

Sobre la hipótesis específico 2, se concluyó que no existe relación directa positiva entre prontitud y satisfacción del usuario con un valor de Rho de 0.127 y una significancia 0.381 mayor a 0.05. En tal razón, con la instauración de las notificaciones electrónicas no se evidenciará una celeridad en el ingreso a los procesos judiciales.

En cuanto a la hipótesis específico 3, se concluyó que no existe relación directa entre flexibilidad y satisfacción del usuario con un valor de Rho de 0.000 y una significancia de 1.000 mayor a 0.05. De tal forma, los usuarios al no percibir la eliminación de formalismos, la reducción de costos y de tiempo no influyen en su satisfacción por el servicio recibido, debiéndose fortalecer dicho objetivo.

En relación a la hipótesis específica 4, se concluyó que no existe una relación directa positiva entre eficiencia y satisfacción del usuario con un valor de Rho de 0.204 y una significancia de 0.155 mayor a 0.05. Por tanto, el uso de las notificaciones electrónicas no promoverá un rendimiento aceptable para el acceso a la justicia de los usuarios, consiguiendo su aceptación en gran medida.

En relación al objetivo 5, se concluyó que no existe relación entre oportunidad y satisfacción del usuario con un valor de Rho de 0.00 y una significancia de 1.000 mayor a 0.05. De tal manera que se debe fortalecer este aspecto del procedimiento virtual del que está conformado las notificaciones electrónicas, como también mejorar las competencias del personal encargado de realizar la labor de notificación.

## **VI. RECOMENDACIONES**

De conformidad con la hipótesis general, se recomienda a las autoridades del juzgado donde se ejecutó la investigación, se oriente a la población sobre el uso de notificaciones electrónicas para los actos de notificación hacia los justiciables.

En consideración a la hipótesis específico 1, se recomienda al área de implementación de tecnología del juzgado donde se realizó la investigación, la elaboración de un protocolo que regule todo lo concerniente del uso de las notificaciones electrónicas de los usuarios, que comprenda inducciones o tutoriales que faciliten el empleo de esta modalidad de notificación. Las organizaciones deben de brindar a los trabajadores herramientas prácticas que les permitan tener nuevos hábitos en la gestión del tiempo y autonomía para una mejor labor de sus funciones (Cruz et al., 2022).

En relación a la hipótesis específico 2, se recomienda a las autoridades del juzgado donde se desarrolló la investigación, que se diseñe un calendario tentativo que programe el uso de esta modalidad de notificación según la especialidad de las materias, ello permitirá el ingreso a los procesos judiciales de una manera pronta.

En relación a la hipótesis específico 3, se recomienda a los encargados del lugar donde se ejecutó la investigación que se desarrolle programas de socialización del sistema de notificaciones electrónicas a los usuarios para lograr su entendimiento y conocer sus beneficios como la eliminación de formalismos y ahorro de tiempo.

Respecto a la hipótesis 4, se recomienda la creación de una oficina encargada de verificar los resultados que producirá las notificaciones electrónicas, de esa forma se medirá el nivel de aceptación de esta modalidad de notificación.

En relación a la hipótesis específico 5, se recomienda a las autoridades del juzgado donde se realizó la investigación, que se asigne un presupuesto propio destinado a cubrir los costos de capacitación del manejo de notificaciones virtuales para facilitar su comprensión de una manera dinámica.

Las organizaciones deben definir un perfil de competencias individuales para ayudar a los trabajadores a cumplir con los objetivos de la organización e incrementar su producción (Griffiths, 2003).

## REFERENCIAS

- Alcaide, M. L., Rodríguez, B. M., & López, H. A., (2020). Análisis bibliométrico sobre la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas: aportaciones y oportunidades de investigación, *Administración Pública*. <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n63.60674>.
- Alderete, M., Diaz, L., & Álvarez, N. (2023). Gobierno electrónico mediante diferentes plataformas digitales en un grupo de ciudadanos de una ciudad argentina. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, en SciELO. <https://doi.org/10.19053/20278306.v12.n2.2022.15255>.
- Arbaiza, F. L. (2023). El desarrollo de la tesis. Universidad ESAN, [esanediciones@esa.edu.pe](mailto:esanediciones@esa.edu.pe). <https://doi.org/10.46631/9786124437533>.
- Bensliman, D. (2015). Karl Popper's Basics of Social Sciences Methodology. <https://www.asjp.cerist.dz/...ticle/321/3/5/111039>
- Bernales, R. G. (2019). El acceso a la justicia en el sistema interamericano de protección de los derechos humanos. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122019000300277>.
- Cabanellas, G. (2006) *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*, 29 Edición, Editorial: Heliasta, Argentina.
- Cabrera, H. (2023). Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Procesos Administrativos, *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, Año: XI, Numero: Edición Especial, Artículo Nro. 52, Periodo diciembre 2023.
- Camarasa, C. J. (2004). La calidad de la administración pública, en *Redined URI*: <http://hdl.handle.net/11162/85336>
- Carrasco, D. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*, Segunda Edición, Editorial San Marcos, Lima Perú.
- Castro, A. (2017). Tesis para optar el título profesional de abogado: El Debido Proceso y el Diligenciamiento de las Notificaciones en los Juzgados de Familia y Penal de Huancayo, Universidad Peruana de los Andes, Facultad de Derecho y Ciencia Políticas.

- Cruz, K, Fernández. & Saavedra I. (2022). Las competencias individuales de auto eficacia, economía y gestión del tiempo y su influencia sobre desempeño de trabajadores a distancia. Privado (tesis de maestría, Universidad ESAN). Repositorio académico ESAN <https://hdl.handle.net/20.500126407/3108>.
- Delgado del Hierro, D. F. (2022). La notificación electrónica como medio principal para comunicar el contenido de actos administrativos y providencias judiciales. *Revista De Derecho Público*, (97). <https://doi.org/10.5354/0719-5249.2022.69182>
- Enciclopedia Significados (s/f.). Oportunidad. En Enciclopedia Significados. Recuperado el 03 de julio del 2024, de <https://www.significados.com/oportunidad/>.
- Fonseca, F. (2023). Hacia una Administración pública transformadora, CLAD: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Colección Experiencias Escuela CLAD, Caracas, Venezuela. ISBN: 978-980-7925-28-0 <https://clad.org/wp-content/uploads/2024/01/Libro-11-Hacia-una-teoria-integral->
- Frederick, D. (2019). Teoría clásica. Recuperado de Enciclopedia Iberoamericana (<https://enciclopediaiberoamericana.com/teoria-clasica/>). Última edición: marzo 2019. Consultado el 22 de julio de 2024. [de-la-gestion-publica.pdf](https://www.de-la-gestion-publica.pdf)
- García, M. (2017). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. En página SysET <https://www.etpcba.com.ar>>evaluación institucional
- Gil, M. (2021). Idoneidad y Validez jurídica de la notificación electrónica de los actos administrativos de carácter personal, LCC LAW in general. Comparative and uniform law. Jurisprudence, Vis luns, Vol 7, ISS 13 (2021) Universidad Sergio Arboleda.
- Gonzales, I. (2023). Servicios Públicos Digitales: Naturaleza Jurídica y Garantías para el Ciudadano, Universidad de Málaga, Revista de Administración Pública Nro. 221. Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, ISSN-L: 0031-7639 DOI: <https://doi.org/10.18042/cepc/rap.221.01>
- Griffiths, A., Benn, S. & Dexter, D. (2003). Organizational change for corporate sustainability (Routledge Studies in Organizational Change & Development. Estados Unidos de América. Editorial. Routledge. ISBN:978-0-415-69549-7, EAN: 9780415695497. [odostuslibros.com/libros/organizational-change-for-](https://odostuslibros.com/libros/organizational-change-for-)

corporate-sustainability-routledge-studies-in-organizational-change-development\_978-0-415-69549-7.

- Hernández, C. (2014). Tesis: el Debido Proceso Frente a las Notificaciones Electrónicas, Universidad de Guatemala.
- Huaire, E. (2019). Método de investigación, Dirección estable: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78>
- Idrogo, A., Rodas, Carlos., & Sánchez, J. (2020). La notificación electrónica y la productividad judicial en la Corte Superior de justicia de Cajamarca. DOI: 10.24.265/vox juris 2023.v41n1.04 Publicado en fecha 21 de abril del año 2022.
- Jarama, C. Z., Vásquez, C, J., & Duran O. A. (2019). El Principio de Celeridad En El Código Orgánico General de Proceso, Consecuencias En La Audiencia. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>.
- Jiménez, K., Villavicencio, P., & Huachaca, A. (2024). Satisfacción laboral y productividad en el área de negocio de una entidad bancaria, Revista Científica de UCSA, <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2024.011.01.019>.
- Masías, J., Molina, H., & Castro J. (2024). Adopción de las TIC como herramientas de enseñanza en una universidad pública derivado de la contingencia sanitaria Covid-19, RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, Guadalajara-México DOI: <https://doi.org/10.239/ride,v14i28.1761>.
- Mejías, A. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios, portal Redalyc.
- Morón, J. (2019). Las notificaciones telemáticas en el procedimiento administrativo, revista Dialnet, Lima, 2019.
- Namen, D. (2022). Notificaciones electrónicas judiciales: una aproximación a la reglamentación y uso en algunos países iberoamericanos, Universidad Externado de Colombia, Colombia. DOI: <https://doi.org/10.1144/Javeriana.vj69.neja>.
- Nina-Cuchillo, J., Nina-Cuchillo, E., & Sánchez, F. (2021). Use of ICT and Autonomous Learning of University Students During the COVID-19 Pandemic Revista Scopus. URI: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2>.
- P.C.M. (2022). Modernización de la Gestión Pública, Presidencia de Concejo de ministros

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file207086/MODERNIZACI%CC%81N%20GESTI%CC%81CC81&N%20PU%CC&81BLICA>.

P.N.U.D./2024). THE SDGS INACTION United Nations Development Programme  
<https://www.undp.org/sustainable-development-goals>.

Pérez, J. & Merino, M. (2022). Implementar - Qué es, ejemplos, definición y concepto. Disponible en <https://definicion.de/implementar/>.

Pineda, R. (2021). Tesis: La notificación como garantía del derecho de defensa y el debido proceso, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. 2021. URI: <https://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16858>, en Trabajos de grado Maestría en derecho. Mención en Derecho Procesal.

Real Academia Española. (2001). Real Academia Española. Recuperado el 11 de marzo de 2013, de Real Academia Española: <http://lema.rae.es/drae/?val=guru>.

Revoredo, A. (2016). Resultados de etiquetas, notificación electrónica, diario Gestión, Lima.

Universidad Internacional de la Rioja (27/09/2023) Eficiencia y eficacia en Administración. Recuperado de <https://mexico.unir.net/noticias/economia/eficiencia-y-eficacia-administracion>.

Rojas, M, Jaimes, L. & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo, Revista Espacios, 39 (06), p. 11. <https://revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>.

Rojas, P. L. (2021). Effectiveness of the Electronic Government of the Public Administration. Case: José Leonardo Ortiz District Municipality – Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8693/Rojas%20Palacios%20Luis%20Eden.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Tejada Arana, Arístides Alfonso (2020). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. Journal of Business and Entrepreneurial, Studies Doi, e-ISSN: 2576:0971. EI.DOI: <https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.69>.

Tupanta, J., Duque, M., & Mena, A. (2017). Cronbach's alpha to validate a Questionnaire on the use of ICT in University Teachers. Revista mkt Descubre, 10, 37-48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>.



- Trujillo, V. G., Rodríguez, A. L., Mejía, A. D. & López, P.R.P. (2022). Digital Transformation in Latin América: a systematic review. Vistp en Scopus. Doi:10.52080/rvgluz.27.100.15
- Valverde, R. (2022). Tesis: Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una Dirección Regional de Salud de Piura, Univ. Cesar Vallejo. URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96034> Contacto: [repositorio@ucv.edu.pe](mailto:repositorio@ucv.edu.pe).
- Vela R. (2024). E-commerce: Experience, Security, Trust and Satisfaction. Investig. adm. vol.53 no.133 Ciudad de México ene./jun. 2024 - <https://doi.org/10.35426/iav53n133.05>.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Operacionalización

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición Valores - Likert
Notificación electrónica	Notificación electrónica: según Morón (2019) nos menciona que la notificación electrónica, es aquella efectuada por medios electrónicos y que por su naturaleza es alternativa a la notificación física, sujeta a ciertos presupuestos y condiciones físicas (p.42).	La notificación electrónica, es el acto procesal que pone en conocimiento de las partes dentro de un proceso, a tomar conocimiento de las resoluciones judiciales. La variable notificación electrónica Se medirá mediante la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	Prontitud	Celeridad, rapidez, impulso de actividades	5 ( ) Totalmente de acuerdo
			Implementación	Modificación, adaptación al cambio, mentalidad al cambio	4 ( ) De acuerdo
			Flexibilidad	Capacidad de adaptación, cambios en actividades laborales, simplificación	3 ( ) Ni de acuerdo ni desacuerdo
			Eficiencia	Rendimiento, resultados obtenidos, legitimidad, tiempo previsto	2 ( ) En desacuerdo
			Oportunidad	Desempeño, reformulación, mejoramiento	1 ( ) Totalmente de acuerdo

## Matriz de Operacionalización

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición Valores - Likert
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario: según Rey (2020) nos menciona que la satisfacción del usuario, es un resultado que el sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto del servicio prestado como de los valores y expectativas del propio usuario (p. 18)	Satisfacción del usuario, es la aprobación de las personas que reciben un servicio público determinado. Esta variable de satisfacción del usuario se medirá mediante la técnica de la encuesta y por el instrumento del cuestionario	Productividad	rendimiento, obligación, avance	5 ( ) Totalmente de acuerdo
			Conformidad	aceptación, compromiso, reconocimiento	4 ( ) De acuerdo
			Eficacia laboral	Competencia, eficacia, cumplimiento de metas	3 ( ) Ni de acuerdo ni desacuerdo
			Resultados	Cumplimiento de objetivos, capacidades, buen performance	2 ( ) En desacuerdo
			Calidad de servicio	Mejora continua, compromiso, productividad, efectividad	1 ( ) Totalmente de acuerdo

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Ficha Técnica del cuestionario de Notificación Electrónica

<b>Denominación</b>	<b>Cuestionario de Notificación electrónica</b>
Autor:	Chivilches Seguil, Franck Edgar (2022)
Procedencia:	Perú
Aplicado por:	Zaravia Medrano Carlos Andrés (2024)
Modificado por:	Zaravia Medrano Carlos Andrés (2024)
Administración:	Individual
Duración:	10 - 15 minutos
Significación:	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la satisfacción del usuario
Aplicación:	Transeúntes
Estructura:	El cuestionario estuvo conformado por 5 dimensiones (Prontitud, Implementación, Flexibilidad, Eficiencia y Oportunidad. Cuenta con 30 ítems con 5 alternativas: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Parcialmente en acuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

## Ficha Técnica del cuestionario de Satisfacción del Usuario

<b>Denominación</b>	<b>Cuestionario de Satisfacción del usuario</b>
Autor:	Chivilches Seguil, Franck Edgar (2022)
Procedencia:	Perú
Aplicado por:	Zaravia Medrano Carlos Andrés (2024)
Modificado por:	Zaravia Medrano Carlos Andrés (2024)
Administración:	Individual
Duración:	10 - 15 minutos
Significación:	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la satisfacción del usuario
Aplicación:	Transeúntes
Estructura:	El cuestionario estuvo conformado por 5 dimensiones (Productividad, Conformidad, Eficacia laboral, Resultados esperados, Calidad del servicio). Cuenta con 30 ítems con 5 alternativas: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Parcialmente en acuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

### Cuestionario de Notificación Electrónica

El siguiente instrumento permitirá evaluar la percepción sobre el comercio informal. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con una sapa (X) la respuesta que considere conveniente Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	1	2	3	4	5
1	¿Considera que el uso de las notificaciones electrónicas contribuye en la celeridad del acceso a la justicia de los procesos judiciales?					
2	¿Considera Ud. que la celeridad en la tramitación de los casos judiciales fomenta la confianza del sistema de administración de justicia por parte de las personas?					
3	¿Considera Ud. que se cumplen los plazos razonables para la dilucidación de casos judiciales?					
4	¿Considera que la exigencia al respeto de los plazos razonables en la resolución de casos judiciales genera legitimidad del sistema de administración de justicia?					
5	¿En su opinión, existe un conocimiento oportuno de las decisiones judiciales a través de las notificaciones electrónicas?					
6	¿Considera Ud. que el conocimiento oportuno de las decisiones judiciales genera transparencia de la administración de justicia?					
7	¿Considera que resulta necesario la modificación de los actos de notificación de las partes dentro de un proceso judicial?					
8	¿En su opinión, la modificación del procedimiento de notificación genera aceptación de las personas?					
9	¿Considera que es exigente la adaptación al cambio de las tecnologías de información y comunicación en los actos de notificación de las personas?					
10	¿Considera que los encargados de cumplir la labor de notificar a las partes deben adaptarse al cambio de procedimiento de notificación electrónica?					
11	¿En su opinión, es necesario una mejora del servicio en los actos de notificación de las decisiones judiciales?					
12	¿Considera que la mejora del servicio de los actos de notificación viabiliza el acceso a la justicia de las personas?					
13	¿Considera que resulta necesario un cambio de mentalidad de usar las tecnologías de información y comunicación en los encargados de realizar las notificaciones judiciales?					
14	¿En su opinión, el cambio de mentalidad de las personas en el uso de las tecnologías de información y comunicación hace posible el acceso a la justicia?					

15	¿En su consideración, el uso de notificaciones electrónicas a las partes genera una simplificación de procedimientos judiciales?					
16	¿En su opinión, la simplificación de los actos de notificación genera el ahorro de tiempo?					
17	¿En su opinión, resulta necesario la eliminación de formalismos físicos en los actos de notificación?					
18	¿Considera Ud. que la eliminación de formalismos provoca la reducción de costos en los actos de notificación de las decisiones judiciales?					
19	¿En su opinión, el uso de notificaciones electrónicas promueve un rendimiento aceptable en el acceso de justicia de las personas?					
20	¿Considera que el rendimiento de los trabajadores encargados de realizar las notificaciones a las partes es óptimo?					
21	¿En su opinión, el uso del mecanismo de notificaciones físicas, produce resultados favorables en el acceso a la justicia?					
22	¿Considera Ud. que el uso de notificaciones electrónicas produce buenos resultados en el acceso a la justicia de las personas?					
23	¿Considera Ud. que el uso de mecanismos físicos en los actos de notificación genera legitimidad de las personas?					
24	¿En su opinión, los procedimientos de notificación deben tener legitimidad de los usuarios de la administración de justicia?					
25	¿Considera que el desempeño de los trabajadores que realizan los actos de notificación es acertado?					
26	¿Considera que debe mejorar el desempeño de los trabajadores encargados de realizar los actos de notificación?					
27	¿Considera Ud. que es necesario la reformulación de los actos de notificación que se aplican en la actualidad?					
28	¿Considera Ud. que la reformulación del procedimiento de notificación a las partes es más productiva que el anterior?					
29	¿En su consideración, la reformulación de las notificaciones por medios electrónicos permite el acceso a la justicia?					
30	¿Considera que es exigible un mejoramiento en los actos de notificación de la administración de justicia?					

**Autor:** Chivilches Seguil, Franck Edgar

**Modificado por:** Zaravia Medrano, Carlos Andrés

**Enlace:**

<https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Chivilches%20Seguil,%20Franck%20Edgar>



## Cuestionario de Satisfacción del Usuario

El siguiente instrumento permitirá evaluar la percepción sobre satisfacción del usuario. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con aspa (X) respuesta que considere conveniente Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que la productividad de los servicios de notificación cuenta con la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia?					
2	¿Considera Ud. que la satisfacción del usuario depende de la productividad de las notificaciones en las controversias judiciales?					
3	¿Considera Ud. que es una obligación para la satisfacción del usuario la implementación de las notificaciones electrónicas?					
4	¿Considera Ud. que la administración de justicia tiene la obligación de facilitar el acceso a la justicia por medios electrónicos para lograr una satisfacción del usuario?					
5	¿En su opinión, existe un avance en la satisfacción del usuario en los actos de notificación electrónicas por medios electrónicos?					
6	¿Considera Ud. que se debe dar un avance en el uso de notificaciones electrónicas para lograr la satisfacción del usuario?					
7	¿Considera Ud. que la implementación de las notificaciones electrónicas goza de aceptación de las personas para alcanzar la satisfacción del usuario?					
8	¿En su opinión, la implementación del sistema de notificaciones electrónicas cuenta con la aceptación de las personas como un mecanismo de implicación que permite la satisfacción del usuario?					
9	¿Considera Ud. que existe un compromiso de mejoramiento en los actos de notificación de las partes para lograr la satisfacción del usuario?					
10	¿Considera Ud. que debe existir un compromiso de parte de las autoridades del sector justicia para lograr el éxito de notificaciones electrónicas para lograr la satisfacción del usuario?					
11	¿En su opinión, resulta necesario reconocer que las notificaciones electrónicas son más ventajosas en los actos de notificación para alcanzar la satisfacción del usuario?					
12	¿Considera Ud. que el uso de notificaciones electrónicas tiene reconocimiento de las personas para la lograr la satisfacción del usuario?					

13	¿Considera Ud. que los actos de notificación por medios electrónicos permiten la satisfacción del usuario y el cumplimiento de objetivos de los encargados de los actos de notificación?					
14	¿En su opinión, el cumplimiento de objetivos de los actos de notificación debe ser supervisado para lograr la satisfacción del usuario?					
15	¿En su consideración, el uso de notificaciones electrónicas a las partes provoca una buena gestión de la administración de justicia que repercuta en la satisfacción del usuario?					
16	¿En su opinión, la buena gestión de los actos de notificación permite el acceso a la justicia y satisfacción del usuario?					
17	¿En su opinión, resulta necesario que los encargados de realizar los actos de notificación electrónicas desarrollen sus capacidades en el manejo de tecnologías de información y comunicación para lograr la satisfacción del usuario?					
18	¿Considera Ud. que se logra la satisfacción del usuario cuando las personas tienen las capacidades para el uso y manejo de notificaciones electrónicas?					
19	¿En su opinión, el uso de notificaciones electrónicas favorece en el cumplimiento de plazos de los actos de notificación para lograr la satisfacción del usuario?					
20	¿Considera que la satisfacción del usuario se dará con el cumplimiento de los plazos de los actos de notificación por medios electrónicos?					
21	¿En su opinión, el uso de mecanismos electrónicos en los actos de notificación es más prolijo para lograr la satisfacción del usuario?					
22	¿Considera Ud. que la satisfacción del usuario depende de mecanismos prolijos en los actos de notificación de las partes?					
23	¿Considera Ud. que se obtiene metas medibles en la satisfacción del usuario con el uso de notificaciones por medios electrónicos?					
24	¿En su opinión, los procedimientos de notificación por medios electrónicos deben pasar por metas medibles para verificar la satisfacción del usuario?					
25	¿Considera Ud. que las notificaciones por medios electrónicos constituyen una mejora continua en la satisfacción del usuario?					
26	¿Considera Ud. que la mejora continua de los actos de notificación por medios electrónicos debe darse para lograr la satisfacción del usuario?					
27	¿Considera Ud. que la productividad de los actos de notificación por medios electrónicos debe darse en función de la satisfacción del usuario?					
28	¿Considera Ud. que la productividad de los actos de notificación es un indicador de la satisfacción del usuario?					
29	¿En su consideración, las revisiones periódicas del mecanismo de notificaciones por medios electrónicos deben darse para lograr la satisfacción del usuario?					
30	¿Considera Ud. que el mantenimiento de revisiones periódicas de los actos de notificación por medios electrónicos permite tener una calidad de servicio y satisfacción del usuario?					

**Autor:** Chivilches Seguil, Franck Edgar

**Modificado por:** Zaravia Medrano, Carlos Andrés

**Enlace:**

<https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Chivilches%20Seguil,%20Franck%20Edgar>

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

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Notificaciones electrónicas y satisfacción del usuario en un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser 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 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 Notificaciones electrónicas

Definición de la variable: **Notificación electrónica**, La notificación electrónica, es aquella efectuada por medios electrónicos y que por su naturaleza es alternativa a la notificación física, sujeta a ciertos presupuestos y condiciones físicas (Moron,2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Prontitud	1) Celeridad	1. ¿Considera que el uso de las notificaciones electrónicas contribuye en la celeridad del acceso a la justicia de los procesos judiciales?	1	1	1	1	
		2. ¿Considera Ud. que la celeridad en la tramitación de los casos judiciales fomenta la confianza del sistema de administración de justicia por parte de las personas?	1	1	1	1	
	2) Plazos razonables	3. ¿Considera Ud. que se cumplen los plazos razonables para la dilucidación de casos judiciales?	1	1	1	1	
		4. ¿Considera que la exigencia al respeto de los plazos razonables en la resolución de casos judiciales genera legitimidad del sistema de administración de justicia?	1	1	1	1	
	3) Conocimiento oportuno	5. ¿En su opinión, existe un conocimiento oportuno de las decisiones judiciales a través de las notificaciones electrónicas?	1	1	1	1	

		6. ¿Considera Ud. que el conocimiento oportuno de las decisiones judiciales genera transparencia de la administración de justicia?	1	1	1	1	
Implementación	1) Modificación	7. ¿Considera que resulta necesario la modificación de los actos de notificación de las partes dentro de un proceso judicial?	1	1	1	1	
		8. ¿En su opinión, la modificación del procedimiento de notificación genera aceptación de las personas?	1	1	1	1	
	2) Adaptación al cambio	9. ¿Considera que es exigente la adaptación al cambio de las tecnologías de información y comunicación en los actos de notificación de las personas?	1	1	1	1	
		10. ¿Considera que los encargados de cumplir la labor de notificar a las partes deben adaptarse al cambio de procedimiento de notificación electrónica?	1	1	1	1	
	3) Mejora de servicio	11. ¿En su opinión, es necesario una mejora del servicio en los actos de notificación de las decisiones judiciales?	1	1	1	1	
		12. ¿Considera que la mejora del servicio de los actos de notificación viabiliza el acceso a la justicia de las personas?	1	1	1	1	
Flexibilidad	1) Cambio de mentalidad	13. ¿Considera que resulta necesario un cambio de mentalidad de usar las tecnologías de información y comunicación en los encargados de realizar las notificaciones judiciales?	1	1	1	1	

		14. ¿En su opinión, el cambio de mentalidad de las personas en el uso de las tecnologías de información y comunicación hace posible el acceso a la justicia?	1	1	1	1	
	2) Simplificación	15. ¿En su consideración, el uso de notificaciones electrónicas a las partes genera una simplificación de procedimientos judiciales?	1	1	1	1	
		16. ¿En su opinión, la simplificación de los actos de notificación genera el ahorro de tiempo?	1	1	1	1	
	3) Eliminación de formalismos	17. ¿En su opinión, resulta necesario la eliminación de formalismos físicos en los actos de notificación?	1	1	1	1	
		18. ¿Considera Ud. que la eliminación de formalismos provoca la reducción de costos en los actos de notificación de las decisiones judiciales?	1	1	1	1	
Eficiencia	1) Rendimiento	19. ¿En su opinión, el uso de notificaciones electrónicas promueve un rendimiento aceptable en el acceso de justicia de las personas?	1	1	1	1	
		20. ¿Considera que el rendimiento de los trabajadores encargados de realizar las notificaciones a las partes es óptimo?	1	1	1	1	
	2) Resultados	21. ¿En su opinión, el uso del mecanismo de notificaciones físicas, produce resultados favorables en el acceso a la justicia?	1	1	1	1	
		22. ¿Considera Ud. que el uso de notificaciones electrónicas produce buenos resultados en el acceso a la justicia de las personas?	1	1	1	1	

		23. ¿Considera Ud. que el uso de mecanismos físicos en los actos de notificación genera legitimidad de las personas?	1	1	1	1	
	3) Legitimidad	24. ¿En su opinión, los procedimientos de notificación deben tener legitimidad de los usuarios de la administración de justicia?	1	1	1	1	
Oportunidad	1) Desempeño	25. ¿Considera que el desempeño de los trabajadores que realizan los actos de notificación es acertado?	1	1	1	1	
		26. ¿Considera que debe mejorar el desempeño de los trabajadores encargados de realizar los actos de notificación?	1	1	1	1	
	2) Reformulación	27. ¿Considera Ud. que es necesario la reformulación de los actos de notificación que se aplican en la actualidad?	1	1	1	1	
		28. ¿Considera Ud. que la reformulación del procedimiento de notificación a las partes es más productiva que el anterior?	1	1	1	1	
	3) Mejoramiento	29. ¿En su consideración, la reformulación de las notificaciones por medios electrónicos permite el acceso a la justicia?	1	1	1	1	
		30. ¿Considera que es exigible un mejoramiento en los actos de notificación de la administración de justicia?	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la notificación electrónica
Nombres y apellidos del experto	Dra. Gladys Consuelo Landaure Gonzáles
Documento de identidad	06961899
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Derecho
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada del Norte Universidad César Vallejo
Cargo	Catedrática
Número telefónico	965609056
Firma	 DRA. GLADYS LANDAURE GONZALES
Fecha	27/05/2024



## Matriz de validación del cuestionario de la variable satisfacción del usuario.

Definición de la variable: **Satisfacción del usuario**, La satisfacción del usuario es un resultado que el sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario. (Rey,2020).


Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Productividad	1) Productividad	1. ¿Considera Ud. que la productividad de los servicios de notificación cuenta con la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia?	1	1	1	1	
		2. ¿Considera Ud. que la satisfacción del usuario depende de la productividad de las notificaciones en las controversias judiciales?	1	1	1	1	
	2) Obligación	3. ¿Considera Ud. que es una obligación para la satisfacción del usuario la implementación de las notificaciones electrónicas?	1	1	1	1	
		4. ¿Considera Ud. que la administración de justicia tiene la obligación de facilitar el acceso a la justicia por medios electrónicos para lograr una satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
	3) Avance	5. ¿En su opinión, existe un avance en la satisfacción del usuario en los actos de notificación electrónicas por medios electrónicos?	1	1	1	1	
		6. ¿Considera Ud. que se debe dar un avance en el uso de notificaciones electrónicas para lograr la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	

Conformidad	1) Aceptación	7. ¿Considera Ud. que la implementación de las notificaciones electrónicas goza de aceptación de las personas para alcanzar la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
		8. ¿En su opinión, la implementación del sistema de notificaciones electrónicas cuenta con la aceptación de las personas como un mecanismo de implicación que permite la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
	2) Compromiso	9. ¿Considera Ud. que existe un compromiso de mejoramiento en los actos de notificación de las partes para lograr la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
		10. ¿Considera Ud. que debe existir un compromiso de parte de las autoridades del sector justicia para lograr el éxito de notificaciones electrónicas para lograr la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
	3) Reconocimiento	11. ¿En su opinión, resulta necesario reconocer que las notificaciones electrónicas son más ventajosas en los actos de notificación para alcanzar la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
		12. ¿Considera Ud. que el uso de notificaciones electrónicas tiene reconocimiento de las personas para la lograr la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
Resultados esperados	1) Cumplimiento de objetivos	13. ¿Considera Ud. que los actos de notificación por medios electrónicos permiten la satisfacción del usuario y el cumplimiento de objetivos de los encargados de los actos de notificación?	1	1	1	1	
		14. ¿En su opinión, el	1	1	1	1	

		cumplimiento de objetivos de los actos de notificación debe ser supervisado para lograr la satisfacción del usuario?					
	2) Buena gestión	15. ¿En su consideración, el uso de notificaciones electrónicas a las partes provoca una buena gestión de la administración de justicia que repercute en la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
		16. ¿En su opinión, la buena gestión de los actos de notificación permite el acceso a la justicia y satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
	3) Capacidades	17. ¿En su opinión, resulta necesario que los encargados de realizar los actos de notificación electrónicas desarrollen sus capacidades en el manejo de tecnologías de información y comunicación para lograr la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
		18. ¿Considera Ud. que se logra la satisfacción del usuario cuando las personas tienen las capacidades para el uso y manejo de notificaciones electrónicas?	1	1	1	1	
1) Cumplimiento de plazos		19. ¿En su opinión, el uso de notificaciones electrónicas favorece en el cumplimiento de plazos de los actos de notificación para lograr la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
		20. ¿Considera que la satisfacción del usuario se dará con el cumplimiento de los plazos de los actos de notificación por medios electrónicos?	1	1	1	1	
		21. ¿En su opinión, el uso de mecanismos electrónicos en los actos de notificación es más prolijo para lograr la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	

Eficacia laboral	2) Prolijidad	22. ¿Considera Ud. que la satisfacción del usuario depende de mecanismos prolijos en los actos de notificación de las partes?	1	1	1	1	
	3) Metas medibles	23. ¿Considera Ud. que se obtiene metas medibles en la satisfacción del usuario con el uso de notificaciones por medios electrónicos?	1	1	1	1	
		24. ¿En su opinión, los procedimientos de notificación por medios electrónicos deben pasar por metas medibles para verificar la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
Calidad de servicio	1) Mejora continua	25. ¿Considera Ud. que las notificaciones por medios electrónicos constituyen una mejora continua en la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
		26. ¿Considera Ud. que la mejora continua de los actos de notificación por medios electrónicos debe darse para lograr la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
	2) Productividad	27. ¿Considera Ud. que la productividad de los actos de notificación por medios electrónicos debe darse en función de la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
		28. ¿Considera Ud. que la productividad de los actos de notificación es un indicador de la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
	3) Revisiones periódicas	29. ¿En su consideración, las revisiones periódicas del mecanismo de notificaciones por medios electrónicos deben darse para lograr la satisfacción del usuario?	1	1	1	1	
		30. ¿Considera Ud. que el mantenimiento de revisiones periódicas de los actos de notificación por medios electrónicos permite tener una calidad de servicio y satisfacción del usuario?	1	1	1	1	


### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la satisfacción del usuario.
Nombres y apellidos del experto	Dra. Gladys Consuelo Landaure Gonzáles
Documento de identidad	06961899
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Derecho
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada del Norte Universidad César Vallejo
Cargo	Catedrática
Número telefónico	965609056
Firma	 <b>DRA. GLADYS LANDAURE GONZALES</b>
Fecha	27/05/2024

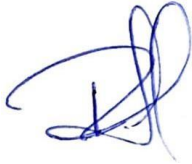
### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la notificación electrónica
Nombres y apellidos del experto	ALBERTO EVANS MAJO MARRUFO
Documento de identidad	18127353
Años de experiencia en el área	25 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	Peruana
Institución	PROGRAMA NACIONAL DE INVERSIONES DE SALUD – PRONIS – MINSA
Cargo	JEFE DE LA SUB UNIDAD DE OBRAS
Número telefónico	996615977
Firma	
Fecha	24/06/2024

### Ficha de validación de juicio de experto


Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la satisfacción del usuario.
Nombres y apellidos del experto	ALBERTO EVANS MAJO MARRUFO
Documento de identidad	18127353
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	Peruana
Institución	PROGRAMA NACIONAL DE INVERSIONES EN SALUD – PRONIS – MINSA
Cargo	JEFE DE LA SUB UNIDAD DE OBRAS
Número telefónico	996615977
Firma	
Fecha	24/06/2024

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la notificación electrónica
Nombres y apellidos del experto	Raúl Eduardo Reyes Ramírez
Documento de identidad	48797566
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	PROMOVILIDAD – MTC
Cargo	Especialista en Ingeniería Eléctrica
Número telefónico	991979726
Firma	
Fecha	18/06/2024



### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la satisfacción del usuario.
Nombres y apellidos del experto	Raúl Eduardo Reyes Ramírez
Documento de identidad	48797566
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	PROMOVILIDAD – MTC
Cargo	Especialista en Ingeniería Eléctrica
Número telefónico	991979726
Firma	
Fecha	18/06/2024

## Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna - Prueba Piloto

### VARIABLE N° 1 LAS NOTIFICACIONES ELECTRONICAS

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

IMPLEMENTACION						PRONTITUD						FLEXIBILIDAD						EFICIENCIA						OPORTUNIDAD						TOTAL	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	139	
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	126	
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	127	
4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	138	
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	133	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	134	
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	137	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	132
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	121	

$$a = (k/(k-1)) * (1 - (\sum Vi/Vt))$$

K = 30  
 Vi = 10.4444  
 Vt = 46.9333  
 a = 0.80427

## Resultados del análisis de consistencia interna - Prueba Piloto

### VARIABLE N° 2 SATISFACCION DEL USUARIO

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

### VARIABLE N° 2 SATISFACCION DEL USUARIO

PRODUCTIVIDAD						CONFORMIDAD						EFICACIA LABORAL						RESULTADOS ESPERADOS						CALIDAD DE SERVICIO						TOTAL	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	132
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	131	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	131	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109	
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	80	
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	107	
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	133	

$$a = (k / (k - 1)) * (1 - (\sum Vi / Vt))$$

K = 30

Vi = 20.5667

Vt = 424.0556

a = 0.98431

## **Anexo. 5 Consentimiento o asentimiento informado UCV**

### **Consentimiento informado**

Título de la Investigación: **LAS NOTIFICACIONES ELECTRONICAS Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ACCESO A LA JUSTICIA EN UN JUZGADO DE LA CORTE SUPEROR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE, 2024.**

Investigador: CARLOS ANDRES ZARAVIA MEDRANO

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**LAS NOTIFICACIONES ELECTRONICAS Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ACCESO DE LA JUSTICIA EN UN JUZGADO DE LA CORTE SUPEROR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE, 2024**”, cuyo objetivo es determinar la relación entre las notificaciones electrónicas y la satisfacción de usuario en el acceso a la justicia en un Juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024. Esta investigación es desarrollada por el estudiante del programa de estudio Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo del campus de Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad y con el permiso de la institución Juzgado NCPP – Lurigancho Chosica.

#### **Impacto del problema de la investigación:**

El presente proyecto de investigación tiene el impacto del acceso a la justicia de las personas a través del empleo de mecanismos electrónicos como las notificaciones electrónicas, que posibilitara que el justiciable pueda alcanzar justicia de una manera pronta, efectiva y económica de sus controversias y demandas que se siguen en el juzgado NCPP de Lurigancho Chosica, evitando las dilaciones indebidas producidas por el uso de notificaciones físicas , con las cuales se alcanzara la satisfacción de los usuarios del sistema de administración de justicia de esta parte de Lima Este.

#### **Procedimiento:**

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

1. Se realizará una encuesta dónde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 5 a 10 minutos, y se realizará en el ambiente de atención al público de la institución Juzgado NCPP – Chosica. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria:**

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:**

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

**Beneficios:**

Debo informar que los resultados de la investigación se alcanzarán a la institución al término de la investigación.

No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El presente estudio no va a aportar a algún caso en particular de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la administración de justicia de la sede de Lurigancho Chosica.

**Confidencialidad:**

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.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigado Carlos Andrés Zaravia Medrano, email: [canzame2023@gmail.com](mailto:canzame2023@gmail.com) y asesora: Noemi Mendoza Retamozo, email: [noemimr957@gmail.com](mailto:noemimr957@gmail.com)

**Consentimiento:**

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

**ENCUESTADO:**

Nombre y Apellidos:

Alfredo Ernesto Bendezú Beteta

Firma:

**INVESTIGADOR:**

Nombres y Apellidos:

Carlos Andrés Zaravia Medrano

Firma:

Lurigancho Chosica, 07 de junio del año 2024

## **Consentimiento informado**

Título de la Investigación: **LAS NOTIFICACIONES ELECTRONICAS Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ACCESO A LA JUSTICIA EN UN JUZGADO DE LA CORTE SUPEROR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE, 2024.**

Investigador: CARLOS ANDRES ZARAVIA MEDRANO

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**LAS NOTIFICACIONES ELECTRONICAS Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ACCESO DE LA JUSTICIA EN UN JUZGADO DE LA CORTE SUPEROR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE, 2024**”, cuyo objetivo es determinar la relación entre las notificaciones electrónicas y la satisfacción de usuario en el acceso a la justicia en un Juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024. Esta investigación es desarrollada por el estudiante del programa de estudio Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo del campus de Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad y con el permiso de la institución Juzgado NCPP – Lurigancho Chosica.

### **Impacto del problema de la investigación:**

El presente proyecto de investigación tiene el impacto del acceso a la justicia de las personas a través del empleo de mecanismos electrónicos como las notificaciones electrónicas, que posibilitara que el justiciable pueda alcanzar justicia de una manera pronta, efectiva y económica de sus controversias y demandas que se siguen en el juzgado NCPP de Lurigancho Chosica, evitando las dilaciones indebidas producidas por el uso de notificaciones físicas , con las cuales se alcanzara la satisfacción de los usuarios del sistema de administración de justicia de esta parte de Lima Este.

### **Procedimiento:**

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

1. Se realizará una encuesta dónde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 5 a 10 minutos, y se realizará en el ambiente de atención al público de la institución Juzgado NCPP – Chosica. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por tanto, serán anónimas.

### **Participación voluntaria:**

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:**

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

**Beneficios:**

Debo informar que los resultados de la investigación se alcanzarán a la institución al término de la investigación.

No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El presente estudio no va a aportar a algún caso en particular de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la administración de justicia de la sede de Lurigancho Chosica.

**Confidencialidad:**

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.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigado Carlos Andrés Zaravia Medrano, email: [canzame2023@gmail.com](mailto:canzame2023@gmail.com) y asesora: Noemi Mendoza Retamozo, email: [noemimr957@gmail.com](mailto:noemimr957@gmail.com)

**Consentimiento:**

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

**ENCUESTADO:**

Nombre y Apellidos:

Joel Vladimir Porras Medina

Firma:



**INVESTIGADOR:**

Nombres y Apellidos:

Carlos Andrés Zaravia Medrano



Firma:

Lurigancho Chosica, 07 de junio del año 2024

# ANEXO 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&u=1088032488&s=1&lang=es&o=2427667842

feedback studio CARLOS ANDRES ZARAVIA MEDRANO Notificaciones electrónicas y satisfacción del usuario en acceso de justicia de un juzgado de Corte Superior de Lima Este... /100 1 de 33

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**  
Notificaciones electrónicas y satisfacción del usuario en acceso de  
justicia de un juzgado de Corte Superior de Lima Este, 2024  
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
AUTOR:  
Zaravia Medrano, Carlos Andrés (orcid.org/0009-0004-4188-8837)  
ASESORES:  
Dra. Mendoza Retamozo, Noemi (orcid.org/0000-0003-1865-0338)  
Dra. Zárate Barrial, Rosalía (orcid.org/0000-0002-7889-9964)  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Reforma y Modernización del Estado  
LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:  
Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz  
ATE-PERÚ  
2024

**Resumen de coincidencias**  
**18%**  
Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

Nº	Fuente	Porcentaje
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	www.foxsports.com.mx Fuente de Internet	2%
5	www.um.es Fuente de Internet	1%
6	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1%
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1%
8	fatcat.wiki Fuente de Internet	<1%
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1%
10	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	hugolozanon.files.word... Fuente de Internet	<1%

Página: 1 de 28 Número de palabras: 7783 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado



## ANEXO 7. Análisis complementario

Base de datos: Variable 1: Notificaciones electrónicas

VARIABLE N° 1 LAS NOTIFICACIONES ELECTRONICAS

	IMPLEMENTACION						PRONTITUD						FLEXIBILIDAD						EFICIENCIA						OPORTUNIDAD						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	139	
2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	126	
3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	127	
4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	138	
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	133	
6	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	134	
7	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	137	
8	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	
9	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	132
10	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	121	
11	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	2	5	4	3	4	116	
12	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	111	
13	3	3	4	3	4	4	5	4	4	2	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	116	
14	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	5	4	2	4	111	
15	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	123	
16	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	2	4	114	
17	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	114	
18	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	124	
35	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	104
36	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	103	
37	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	112	
38	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	110	
39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	98	
40	3	2	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	114	
41	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	125	
42	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	127	
43	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	132	
44	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	133	
45	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	133	
46	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	130	
47	4	3	3	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	119	
48	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	131	
49	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	115	
50	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	122	
Varianza	0.61	0.72	0.57	0.45	0.63	0.61	0.84	0.68	0.73	0.81	0.60	0.62	0.42	0.55	0.61	0.55	0.51	0.45	0.42	0.55	0.45	0.53	0.52	0.52	0.74	0.61	0.65	0.63	0.56	0.69	111.36163

# Base de datos: Variable 2: Satisfacción del usuario

## VARIABLE N° 2 SATISFACCION DEL USUARIO

	PRODUCTIVIDAD						CONFORMIDAD						EFICACIA LABORAL						RESULTADOS ESPERADOS						CALIDAD DE SERVICIO						TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30			
1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	132
2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	131	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	131	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109	
6	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
8	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	80	
9	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107	
10	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	133	
11	2	2	4	5	3	5	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	125		
12	2	2	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	120		
13	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	125		
14	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	123		
15	3	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	128		
16	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	122		
17	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	125		
18	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	130		
19	3	3	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	133		
20	3	2	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	129		
21	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	127		
22	2	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	120		
23	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	138		
24	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	125		
25	2	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	130		
26	4	3	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	131		
27	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	132		
28	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	134		
29	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	123		
30	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	130		
31	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	129		
32	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	134		
33	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	123		
34	4	4	4	4	4	5	3	3	2	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	123		
35	3	2	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	128		
36	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	130		
37	3	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	124		
38	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	123		
39	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	127		
40	3	3	4	5	3	5	4	4	2	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	126		
41	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	125		
42	2	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	122		
43	4	2	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	125		
44	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	125		
45	3	3	4	5	4	5	5	5	2	2	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	127		
46	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	122		
47	2	3	4	4	2	5	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	125		
48	3	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	130		
49	4	3	5	5	2	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	128		
50	2	2	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	121		
Varianza	0.78	0.72	0.43	0.46	0.61	0.45	0.55	0.43	0.81	0.54	0.42	0.51	0.30	0.29	0.29	0.28	0.30	0.27	0.46	0.46	0.48	0.44	0.32	0.61	0.33	0.34	0.34	0.32	0.34	0.33	100.075		

## Confiabilidad

### *Prueba de confiabilidad de la variable Notificaciones electrónicas*

Variable /Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Notificación electrónica	30	0.921	Alta
Prontitud	6	0.948	Alta
Implementación	6	0.958	Alta
Flexibilidad	6	0.951	Alta
Eficiencia	6	0.940	Alta
Oportunidad	6	0.945	Alta

En la tabla 1, se observa que los datos de la variable notificaciones electrónicas y sus cinco dimensiones, de un grupo de 50 usuarios, tienen un nivel de confiabilidad muy alta: estableciéndose que el instrumento es confiable. Tupanta et al. (2017).

### *Prueba de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario*

Variable /Dimensión	ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Satisfacción del usuario	30	0.922	Alta
Productividad	6	0.958	Alta
Conformidad	6	0.960	Alta
Resultados esperados	6	0.955	Alta
Eficacia laboral	6	0.946	alta
Calidad de servicio	6	0.962	alta

En la tabla 2, se observa que los datos de la variable satisfacción del usuario y sus cinco dimensiones, de un grupo de 50 usuarios, tienen un nivel de confiabilidad muy alta: estableciéndose que el instrumento es confiable. Tupanta et al. (2017).

## ANEXO 8. Autorizaciones para el desarrollo del trabajo académico

### CARTA DE PRESENTACION

Lima, 06 de mayo del 2024

**Sumilla:** Solicita autorización para realizar investigación

Señor (a)

**APELLIDOS Y NOMBRES:** MARTESL CANCHO HATHERINE DAYANA

**CARGO:** ADMINSTRADORA NCPP-CHOSICA 8CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA LIMA-ESTE)

**NOMBRE DE LA ENTIDAD:** SEDE JUDICIAL DE CHOSICA

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez manifestarles que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académico de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en sus representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Las notificaciones electrónicas y satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este – 2024".

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de la solicitud para ser llenada por el Representante de la entidad.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresa las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

**PODER JUDICIAL**  
  
KATHERINE DAYANA MARTEL CANCHO  
SUB-ADMINISTRADORA (E)  
NCPP-CHOSICA  
Código Procesal Penal  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE

  
Carlos Andrés Zaravia Medrano  
DNI: 10604417

## AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION

Lima, 28 de junio del 2024

Katherine Dayana Martel Cancho, identificado con DNI 70105570 en mi calidad de Sub – Administradora **(E) NCPP- CHOSICA** Còdigo Procesal Penal de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, de la sede judicial de Lurigancho Chosica, ubicado en el Jr. Chucuito 375 – Chosica.

### OTORGO AUTORIZACION:

Al señor Carlos Andres Zaravia Medrano, identificado con DNI 10604417, de la carrera profesional de Gestión Pública, para que pueda realizar la investigación en la sede judicial que respresento y obtener la informacion necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **“Las notificaciones electrònicas y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un Juzgado de la Corte Superior de Lima Este, 2024”**.

Dicha autorizaciòn se otorga con la finalidad de que pueda llevar a acabo su tesis para optar el Titulo Profesional de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cèsar Vallejo – Sede Ate.

- (X) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la entidad pública, o  
( ) Mencionar el nombre de la entidad pública.

**PODER JUDICIAL**  
  
KATHERINE DAYANA MARTEL CANCHO  
SUB - ADMINISTRADORA (E)  
NCPP - CHOSICA  
Còdigo Procesal Penal  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE

  
Carlos Andrés Zaravia Medrano  
DNI: 10604417

## Anexo 9. Otras evidencias

### 1.- Frontis de la sede judicial



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: Las notificaciones electrónicas y satisfacción de usuarios en el acceso de justicia en un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2023**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores					
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las notificaciones electrónicas y la satisfacción del usuario en el acceso de justicia en un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la implementación y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima – este, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre prontitud y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre las notificaciones electrónicas y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la implementación y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024.</p> <p>Determinar la relación entre prontitud y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe una relación entre las notificaciones electrónicas y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe una relación entre la implementación y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024.</p> <p>Existe una relación entre la prontitud y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024.</p>	<p><b>Variable 1: La Notificación Electrónica.</b></p> <p>Según Morón (2019) la notificación electrónica, es aquella efectuada por medios electrónicos y que por su naturaleza es alternativa a la notificación física, sujeta a ciertos presupuestos y condiciones físicas (p. 42).</p>					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición Likert	Niveles y rangos	
			Implementación	Modificación, adaptación al cambio, mejora de servicio	1,2,3,4,5,6,	Totalmente de acuerdo (5)	de	Deficiente Alto 1-25
			Prontitud	Celeridad, Plazos razonables, Conocimiento oportuno	7, 8, 9,10,11,12	De acuerdo (4)		Regular Medio 26-50
			Flexibilidad	Cambio de mentalidad, simplificación, eliminación de formalismos	13, 14,15,16, 17,18,	Parcialmente de acuerdo (3)	de	Eficiente Bajo 51-75
			Eficiencia	Rendimiento, Resultados, legitimidad	19, 20, 21,22, 23, 24	En desacuerdo (2)		
			Oportunidad	Desempeño, reformulación, Mejoramiento.	25,26, 27, 28, 29, 30	Totalmente en desacuerdo (1)	en	

<p>¿Cuál es la relación entre flexibilidad y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre eficiencia y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre oportunidad y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre la flexibilidad y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2024.</p> <p>Determinar la relación entre eficiencia y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024.</p> <p>Determinar la relación entre oportunidad y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024.</p>	<p>Existe una relación entre la flexibilidad y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia en un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2023.</p> <p>Existe una relación entre eficiencia y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024.</p> <p>Existe una relación entre oportunidad y la satisfacción del usuario en el acceso a la justicia de un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024.</p>	<p><b>Variable 2: Satisfacción del Usuario</b>  Según Rey (2020) la satisfacción del usuario, es un resultado que el sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario (p.18).</p>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Productividad	Rendimiento, obligación, avance	1,2,3,4,5,6	Totalmente de acuerdo (5)	Deficiente Alto 1-25
			Conformidad	Aceptación, compromiso, reconocimiento	7, 8, 9, 10, 11, 12	De acuerdo (4)	Regular Medio 26-50
			Resultado esperado	Cumplimiento de objetivos, buena gestión, capacidades	13, 14, 15, 16,17,18	Parcialmente de acuerdo (3) En desacuerdo (2)	Eficiente Bajo 51-75
Eficacia laboral	Cumplimiento de plazos, prolijidad, metas medibles	19, 20, 21, 22,23,24	Totalmente en desacuerdo (1)				
Calidad de servicio	Mejora continua, productividad, revisiones periódicas	25, 26, 27, 28, 29.30					
<b>Tipo – Enfoque y Diseño de investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>				
Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo	Población: 150 usuarios del juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024.	<b>Variable 1: Las notificaciones electrónicas</b>  Técnica: encuesta	<b>DESCRIPTIVA:</b> Se va a trabajar con fórmulas de estadísticas descriptivas para resumir la información recopilada en valores numéricos. Se elaborarán tablas, cuadros, figuras y gráficos, los que se utilizarán para resumir datos y figuras puntuales.				



<p>Nivel: investigación correlacional y descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental Correlacional de corte transversal</p> <p>Método: Científico (hipotético-deductivo)</p>	<p>Tipo de muestreo: Aleatorio probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 100 usuarios del juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2024</p>	<p>Instrumentos: Cuestionario con escala de Likert.</p>	<p><b>INFERENCIAL:</b> Se analizará los procesos de estimación y prueba de hipótesis con el propósito de llegar a conclusiones que brinden una adecuada base científica para tomar decisiones, tomando como base la información muestral, se utiliza el coeficiente alfa de Cronbach</p> <p><b>CONSTRASTACION DE HIPÓTESIS:</b> Prueba de Rho de Spearman</p>
		<p><b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b></p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario con escala de Likert</p>	