



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y calidad del servicio judicial en una Corte  
Superior de Justicia de Huánuco, 2023**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Coronel Cajan, Aldo Israel ([orcid.org/0009-0004-6067-7790](https://orcid.org/0009-0004-6067-7790))

**ASESORES:**

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto ([orcid.org/0000-0002-8651-1367](https://orcid.org/0000-0002-8651-1367))

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino ([orcid.org/0000-0002-4645-4134](https://orcid.org/0000-0002-4645-4134))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco,2023", cuyo autor es CORONEL CAJAN ALDO ISRAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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, 01 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO <b>CARNET EXT.:</b> 003066317 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8651-1367	Firmado electrónicamente por: DAVILLEGASV el 01- 08-2024 16:22:39

Código documento Trilce: TRI - 0842279



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CORONEL CAJAN ALDO ISRAEL estudiante de la de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico y calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco,2023 ", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CORONEL CAJAN ALDO ISRAEL <b>DNI:</b> 46738456 <b>ORCID:</b> 0009-0004-6067-7790	Firmado electrónicamente por: ACORONELCO7 el 13- 09-2024 15:52:13

Código documento Trilce: INV - 1757027

## **Dedicatoria**

A Dios, por cada bendición e iluminación en mi vida.

A mi madre por su dedicación y cuidado constante, a mi novia por su paciencia y ánimos, a mi hija recién nacida que es mi inspiración y mi amor más bonito.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza en los buenos y malos momentos de mi vida, por darme salud y bienestar.

Agradezco a mi madre, por darme la vida, educación y valores para ser un hombre de bien.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	ii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA .....	15
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES .....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	45

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> <i>Pruebas de normalidad de Shapiro Wilk</i> .....	23
<b>Tabla 2</b> <i>Prueba de hipótesis principal</i> .....	24
<b>Tabla 3</b> <i>Prueba de hipótesis específica 1</i> .....	24
<b>Tabla 4</b> <i>Prueba de hipótesis específica 2</i> .....	25
<b>Tabla 5</b> <i>Prueba de hipótesis específica 3</i> .....	26
<b>Tabla 6</b> <i>Prueba de hipótesis específica 4</i> .....	27
<b>Tabla 7</b> <i>Prueba de hipótesis específica 5</i> .....	28

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> <i>Resultados descriptivos del Gobierno electrónico y sus dimensiones ...</i>	19
<b>Figura 2</b> <i>Resultados descriptivos de calidad del servicio judicial y sus dimensiones</i> .....	21

## Resumen

La investigación planteo como objetivo principal en determinar la relación del gobierno de los recursos electrónicos con la calidad del servicio jurídico prestado por una Corte Superior de Justicia de Huánuco, en consecuencia, Se empleó el enfoque cuantitativo y de tipo básico. El nivel de metodología se sujetó a nivel correlacional transversal que efectuó cuestionarios a una muestra integrada por 60 servidores públicos, registrándose como resultados que el 58.30% percibió un nivel regular de implementación y dominio de herramientas digitales en las operaciones ejecutadas por la entidad estatal, asimismo, el 63.30% manifestó un nivel moderado en la excelencia del servicio conferido por la corte por la persiste de retrasos en la agilización de los trámites, escasa adaptabilidad a las innovaciones tecnológicas, dificultades en resolver imprevistos y fallas inherentes a los sistemas que imposibilitan un otorgamiento de respuesta oportuna a las demandas impuestas por los usuarios, lo cual, constató la hipótesis defendida en el estudio por medio de Rho de Spearman con valor de 0.831 junto a un p-value inferior al 5%. En definitiva, las falencias en la incorporación de las TIC en las operaciones de la Corte impiden conceder un servicio de prestigio acorde con las exigencias impuestas por el ciudadano, además dificulta exponer información de los diferentes servicios impartidos a la sociedad en tiempo real.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, servidor público, calidad del servicio judicial.

## **Abstract**

The main objective of the research was to determine the relationship of the government of electronic resources with the quality of the legal service provided by a Superior Court of Justice of Huánuco, consequently, the quantitative and basic type approach was used. The level of methodology was subject to a transversal correlational level that carried out questionnaires to a sample made up of 60 public servants, recording as results that 58.30% perceived a regular level of implementation and mastery of digital tools in the operations carried out by the state entity, also , 63.30% expressed a moderate level in the excellence of the service conferred by the court due to the persisting delays in expediting the procedures, poor adaptability to technological innovations, difficulties in resolving unforeseen events and inherent failures in the systems that make granting impossible. of timely response to the demands imposed by users, which confirmed the hypothesis defended in the study through Spearman's Rho with a value of 0.831 along with a p-value of less than 5%. In short, the shortcomings in the incorporation of ICT in the Court's operations prevent it from providing a prestigious service in line with the demands imposed by the citizen, and it also makes it difficult to present information on the different services provided to society in real time.

**Keywords:** Electronic government, public servant, quality of judicial ser

## I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos 20 años, el gobierno electrónico ha surgido como un componente fundamental y ampliamente reconocido de las reformas en el sector público, en naciones desarrolladas como en aquellas que se encuentran en desarrollo. Este enfoque ha captado considerable interés en la teoría, investigación y aplicación práctica (Spacek et al., 2020), siendo objeto de atención destacada en diversos ámbitos.

La pandemia de covid ha impulsado significativamente el uso de tecnologías de la información en los procedimientos judiciales, revelando las ventajas que estas ofrecen (Wallace y Laster, 2021). La presentación electrónica y las plataformas integradas de justicia electrónica, que facilitan el intercambio de datos y documentos, así como los procedimientos judiciales gestionados electrónicamente, están ganando cada vez más terreno como la forma preferida de manejar casos. Por tanto, resulta pertinente explorar el significado que el actual desarrollo e implementación de TI para los tribunales puede tener en un procedimiento justo, un valor judicial fundamental, y, por ende, en la gobernanza judicial (Contini y Reiling, 2022).

La tecnología está cada vez más respaldando los procesos primarios de los tribunales, como la interacción con partes externas y la gestión digital de casos. Incluso la propia gestión de casos se está volviendo digital. Es crucial que los procedimientos digitales sean justos, al igual que los procedimientos tradicionales. Para garantizar un proceso digital justo, el desarrollo de TI requiere una alineación y realineación constantes con el derecho procesal y su interpretación (Reiling y Contini, 2022).

Según reportes de investigadores de diversos países, como se menciona en Portugal se han llevado a cabo importantes inversiones con el fin de que se mejore la eficiencia de los tribunales a través de programas de modernización y reorganización. Específicamente, en 2014 se implementó un nuevo modelo de organización y gestión judicial. Este modelo tiene como objetivo que se mejore la capacidad de respuesta del sistema judicial y la calidad de los servicios proporcionados, destacando la especialización de los tribunales, optimizando la asignación de casos a jueces y

tribunales de manera más racional, y combatiendo la lentitud en los procesos (Moura et al., 2021).

En el Perú, el Poder Ejecutivo ha tomado medidas hacia la modernización de la Administración Pública mediante el uso de TIC. Esto se refleja en la aprobación de la Ley de Gobierno Digital, a través del DL N.º 1412, la cual establece la implementación de un Plan de Gobierno Digital. Este plan actúa como un instrumento que detalla cómo se llevarán a cabo las directrices y lineamientos del Gobierno Electrónico (e-Government). El Portal del Estado Peruano desempeña una función promocional del gobierno, proporcionando información y servicios de interés público. La pandemia puso de manifiesto las deficiencias en el funcionamiento del estado, especialmente la falta de protocolos para que se analice datos e información que respalden el proceso decisorio en momentos difíciles. Un aspecto crucial en la prestación de servicios en el ámbito gubernamental, son las plataformas en línea, las cuales se basan en el desarrollo de portales web diseñados para atender las necesidades de los ciudadanos (Espinoza, 2022).

En ese marco, la Corte Superior de Justicia de Huánuco se denota la falta de acceso equitativo y eficiente a la justicia para todos los ciudadanos. A pesar de los esfuerzos por implementar plataformas electrónicas y mejorar la eficiencia administrativa a través del gobierno electrónico, aún existen barreras tecnológicas, como la falta de infraestructura adecuada o la capacitación insuficiente del personal, que limitan el acceso de ciertos sectores de la población a los servicios judiciales en línea. Esto genera inequidades en el acceso a la justicia y afecta la calidad del servicio judicial ofrecido por dicha corte.

Acorde a lo anterior, se establece como problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2024?, cuyos problemas específicos corresponden a los siguientes: (i) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión capacidad de respuesta?; (ii) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión fiabilidad?; (iii) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión seguridad?, (iv) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la

calidad del servicio judicial en la dimensión tangibles? y (v) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión empatía?

Cabe mencionar que, el estudio expone un detalle de las teorías que dilucidan los vínculos del gobierno digital con la optimización de los procedimientos involucrados en el servicio judicial, cuya defensa contribuya al otorgamiento de aportes al conocimiento registrado.

En el ámbito metodológico, el estudio se rige por un esquema cuantitativo sustentado en instrumentos fiables que reportan validez y garantizan la medición apropiada de las variables, por otro lado, se empleará métodos pertinentes en el análisis de los diferentes resultados que propicien el desarrollo de inferencias, cuyo diseño conforme un referente en la realización de futuras indagaciones.

En la perspectiva práctica, los hallazgos a registrarse en el estudio impulsan al desarrollo de estrategias vinculadas a incorporar los recursos tecnológicos en la realización de los diferentes procedimientos de la labor judicial en aras de que se incremente la celeridad de los procesos y otorgar un servicio de calidad acorde a las necesidades manifestadas por los usuarios.

En ese sentido, se expone como objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2024, correspondiendo los siguientes objetivos específicos: (i) Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión capacidad de respuesta; (ii) Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión fiabilidad; (iii) Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión seguridad, (iv) Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión tangibles y (v) Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión empatía.

Por ende, se efectuó una revisión exhaustiva de diferentes estudios a nivel nacional, destacando los siguientes:

Egusquiza (2023), en su estudio, su finalidad fue encontrar la asociación entre el régimen digital y la gestión de los procesos administrativos en la Corte Superior de

Justicia de Amazonas. Su diseño fue descriptivo de tipo básica, con 164 participantes y para ello se crearon instrumentos de medición para dichas variables. Cuyos resultados fueron que en la variable de gobierno digital fue de 77,4% de nivel alto y 22,6% medio. En variable gestión de la calidad es 69.5% de grado alto y un 30.5% es de grado medio. Concluyéndose que si existe correlación positiva moderada  $r=0.682$ , entre ambas variables, demostrando que la incorporación de recursos digitales en los procedimientos judiciales favorece a incrementar la celeridad, transparencia, eficacia y confianza con el servicio prestado por la entidad pública.

Asimismo, Santos (2023), su propósito en su estudio fue identificar la asociación de la gerencia digital con la calidad mostrada por el servicio dado por una corte principal de justicia de Lima. De corte transversal, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y tipo básica, con 82 empleados y quienes fueron evaluados por dos instrumentos de las dos variables que creó la autora. Teniendo como resultados que un 39% de la variable de Gobierno electrónico fue de nivel malo, un 31,7% fue de nivel regular y un 29,3% fue de nivel bueno. La variable de calidad del servicio judicial fue un 34,1% fue de grado moderado, un 34,1% fue de grado bajo y un 31,7% fue grado alto, por ende, se constató una asociación directa entre ambas variables por reportar un coeficiente de correlación de 0.419 junto a un p-value inferior al 0.05. En definitiva, la implementación de recursos tecnológicos en la gestión del proceso judicial agiliza la transferencia de un acervo de información, celeridad en la resolución de los problemas, transparencia en los procedimientos, oportuna atención a las solicitudes del público e incremento de la participación de la comunidad.

Además, Guevara (2022), en su estudio científico su prioridad fue presentar la asociación del gobierno digital con la dirección del servicio conferido por una corte superior de justicia de Pasco. Se atribuyó a un enfoque cuantitativo transversal prospectivo que evaluó a 384 colaboradores por medio de cuestionarios validados. Se descubrió que el 38,3% señaló un nivel regular en la incorporación y dominio de recursos tecnológicos en la gestión de los procedimientos judiciales de diferentes ámbitos que imposibilita prestar un servicio de justicia óptimo, asimismo, el 20,1% aseveró un nivel deficiente de implementación de herramientas digitales en las operaciones administrativas que retrasan el ejercicio de la justicia, no obstante, el 10.2% de encuestados perciben un nivel adecuado de incorporación de los recursos

digitales aunque se muestran dificultades en su operatividad que impiden otorgar respuestas en un momento oportuno. En resumen, se reporta un vínculo positivo entre la gestión virtual de los procesos y los litigios albergados en el Tribunal Superior Provincial de Pasco, lo que sugiere la importancia de una implementación continua del gobierno electrónico para crear procesos mejorados que aumenten la eficiencia de la entrega en el ámbito de la administración judicial.

Aunado a ello, Méndez (2021), en su investigación propuso como objetivo establecer la asociación entre la gobernación digital y la calidad del servicio en las sedes del juzgado civil, Chiclayo. Por ello, la metodología es descriptiva correlacional de diseño no experimental cuantitativa y aplicó una población y muestra constituida por 52 empleados públicos. En cuyos resultados se obtuvo un nivel intermedio con 84.62% progreso, así como, a sus componentes 69.23% externa, 78.85% interna, 53.85%, relacional, 57.69% difusión. Además, se consiguió una apreciación intermedia del 82.69% con respecto al grado de calidad, igualmente el mismo nivel para sus dimensiones, 65.38% calidad de información, 73.08% eficiencia técnica, 80.77% fiabilidad y seguridad, y 76.92% comunicación. Por otro lado, el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.400 con una significancia p de 0.003 menor a 0.05. En conclusión, se afirma la existencia de una vinculación relativamente baja entre variables en cuestión.

De igual forma, Temoche (2021), en su estudio planteó como objetivo precisar la asociación entre la administración y gobierno digital en los centros del juzgado civil, situado en Piura. Por lo tanto, la metodología empleada en el análisis es descriptiva correlacional de diseño no experimental con enfoque cuantitativo y utilizó una muestra conformada por 52 trabajadores del sector público. Obteniéndose como resultados, que el valor del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.578 con una significancia p de 0.001 menor a 0.05. Finalmente, se confirma la asociación significativamente relativa entre las variables en mención, por ende, se asevera que, una mejora del gobierno electrónico impacta de manera positiva sobre la gestión realizada por el tribunal.

Por lo que también, Acevedo (2021), en su estudio propuso especificar la asociación entre el gobierno digital y atención al poblador en el poder judicial, ubicado en Lima. Por ello, la metodología desarrollada en el análisis es descriptiva correlacional de

diseño no experimental con un planteamiento cuantitativo y usó una muestra conformada por 277 colaboradores. Obteniéndose como resultados, que el coeficiente Spearman es 0.835 con una significancia p de 0.000 menor a 0.05. Por último, se corrobora la significativa interrelación entre los factores en materia, por consiguiente, se afirma que, debido a cierta mejora del gobierno electrónico, esto conlleva, a un efecto positivo en la gestión implementada por la autoridad judicial.

Del mismo modo, Vargas (2021), en su investigación planteó establecer la asociación entre la gobernación digital y la calidad del servicio del procedimiento de gestión tributaria, Tarapoto. De esta manera, se empleó una metodología descriptiva correlacional de diseño no experimental cuantitativa y usó una muestra conformada por 146 participantes, 46 empleados de institución y 100 beneficiarios. En cuyos resultados se tuvo un grado regular con 45.9% nivel del gobierno electrónico en el sistema de gestión fiscal, como también, con el mismo nivel con su componente con un 47.9% calidad del servicio. Por parte, el coeficiente Rho de Pearson es igual a 0.277 con una significancia p igual a 0.000 menor a 0.05. y un r cuadrado equivalente a 0.077. Por último, se determinó una significativa interrelación directa y baja entre variables en cuestión.

Asimismo, Poma et al. (2021), en su estudio propuso como objetivo entender el estímulo del sistema legal durante la expansión del Sars-CoV-2. De este modo, se efectuó una metodología descriptiva de diseño no experimental cuantitativa y usó una muestra constituida por 109 participantes. Obteniéndose como resultado que, el 60.55% ejecución de la administración electrónica judicial estatal contribuiría a respaldar en proporcionar justicia, así como la realización del juicio, y 49.54% aplicativo del gobierno digital impacta en la optimización de la competencia procesal. En conclusión, se afirma la relevancia de la empleabilidad de la herramienta digital por parte de la administración judicial, que permite brindar un servicio de calidad a la comunidad, asimismo, coadyuva a una disminución significativa del efecto nocivo provocado en la pandemia, así como también, en un futuro a potenciales amenazas sanitarias.

A nivel internacional, se seleccionó las siguientes indagaciones: Ahmed et al. (2024), en su investigación propuso la implementación de aplicación de un sistema electrónico judicial a cargo de gobiernos sub desarrollados. Por ello, se empleó una

metodología descriptiva con planteamiento cualitativo y en la que, se utilizó material bibliográfico. En cuyos resultados se obtuvo, diferentes grados de aprobación condicionada por el beneficio apreciada de los sistemas digitales, no obstante, la comprensibilidad no perceptible, por lo que, requiere un área de técnicos para brindar desarrollo. En suma, se confirma que la puesta en marcha de procedimientos digitales en la administración judicial, conllevan a mejorar estrategias óptimas al servicio de la sociedad.

Aunado a ello, Agus et al. (2023), en su investigación propuso comprender la cualidad del servicio electrónico estatal del juzgado y juicios en sedes del Tribunal Supremo. Por lo cual, su metodología correspondió a descriptiva con planteamiento cualitativo y en la cual, se utilizó material bibliográfico. En cuyos resultados se tuvo que, la calidad del servicio, está constituido por los indicadores como relevancia, igualdad, aprobación, eficacia, disponibilidad, eficiencia y ahorro de los recursos, que. En suma, se afirma que la mejora de la calidad de servicio digital judicial público ofrecido al usuario proporciona satisfacción a sus expectativas.

Además, Castelliano et al. (2023), en su investigación propuso analizar el impacto del proceso digital de casos en eficacia legal, Brasil. Por ello, la metodología desarrollada en el análisis fue descriptiva no experimental con un planteamiento cuantitativo. En cuyos resultados se obtuvo que, el procesamiento electrónico expone rendimientos decrecientes, por lo que su incremento radica fluctúa entre 50% y 75%. En conclusión, el sistema digital aporta una solución factible para destrabar y desarrollar la gestión del poder judicial.

Por lo tanto, Poshai y Vyas-Doorgapersad (2023), en su estudio propuso estimar caso del sistema integrado de administración digital, Cape Town. Por tanto, la metodología se atribuyó a descriptiva con planteamiento cualitativo y en la que, se aplicó material bibliográfico. Obteniéndose como resultados que, a través de su ejecución posee una capacidad de mejorar el servicio ofrecido a la ciudadanía. Asimismo, se evidencia limitación del recurso tecnológico, carencia de conciencia del usuario, ignorancia tecnológica y pésima conectividad a la red. Finalmente, se afirma que la implementación del procedimiento integral electrónico es beneficioso, esta acción está condicionado a la inversión por parte de la administración pública.

Por otro lado, Moura et al. (2021), en su estudio propuso evaluar la calidad del servicio ofrecido por la corte a través de la apreciación de satisfacción del usuario y el prestador del servicio. De esta forma, se efectuó una metodología descriptiva de diseño no experimental cuantitativa y utilizó una muestra constituida por 158 colaboradores. Obteniéndose como resultados que, el puntaje en la cuantificación de calidad del servicio, se estimó, los valores para los componentes sensibilidad 3.68, empatía 3.8, garantía 3.97, fiabilidad 3.99 en el usuario, mientras que, para el magistrado y funcionario, fiabilidad 3.81 y garantía 3.92. También, la apreciación, en los componentes, tangibles 4.2 con magistrados fiables, confianza 4.19 con funcionario judicial garantía 4.14 con buen trato. Asimismo, valoración de magistrados, en aseguramiento 4.3 en competencia y aptitud, y opinión del funcionario judicial, en aseguramiento 4.22 con una aptitud y competencia. Finalmente, se determinó una percepción favorable tanto del usuario como del prestador de servicio judicial.

De igual forma, Klátik y Martin Orviský (2020), en su estudio planteó precisar los conflictos en procedimiento digital justicia, República Eslovaca. Por tanto, se empleó una metodología descriptiva con planteamiento cualitativo y en la cual, se utilizó material bibliográfico. En cuyos resultados se tuvo, retraso en el procedimiento de administración judicial, calidad de la toma de decisiones del tribunal, argumentación de la decisión judicial y desequilibrio del orden legal. En definitiva, se identificaron los problemas que provocan inconvenientes en la gestión de la autoridad judicial que, conlleve, a la mejora de la calidad de la oferta del servicio.

Del mismo modo, Chawinga et al. (2019), en su investigación planteó determinar el efecto de la implementación de un sistema de administración electrónico de casos del poder judicial, Malawi. De esta manera, se efectuó una metodología descriptiva de diseño no experimental cuantitativa y utilizó una muestra constituida por 84 colaboradores. En cuyos resultados se obtuvo que, del 67% de total, la mitad son varones. En designación de cargos, el 66.1% secretarios judiciales, 16.1% empleados especialistas en TIC, 8.9% jueces y 5.4% registradores. Además, en calidad del sistema, 92.9% pérdida frecuente de red, 83.9% acceso lento a la red, 51.8% carencia de empleado para registro de documentación, 41.1% corte de fluido eléctrico y 35.7% insuficiente aptitud técnica. Así también, 75% mejoría en la seguridad de documentos,

71.4% fácil rastreo y recuperación del registro del caso, 62.5% mejora en servicios ofrecidos y 62,5% eficiencia en la gestión de casos. Finalmente, se afirmó el impacto significativo en la puesta en marcha del procedimiento de gestión de casos en la autoridad legal.

En cuanto al gobierno electrónico, se detalla que ha sido utilizado para hacer referencia a una amplia gama de conceptos, desde la prestación de servicios en el sector público en línea hasta realizar el intercambio electrónico de servicios e información con ciudadanos, empresas y otras entidades gubernamentales. En su esencia, el gobierno electrónico se conceptualiza como el aprovechamiento de las TIC para ofrecer de forma más eficiente y efectiva los servicios gubernamentales a los ciudadanos y las empresas, además, consiste en aplicarse las TIC en las operaciones gubernamentales, buscando lograr objetivos públicos a través de medios digitales (Grigalashvili, 2023).

Asimismo, se define como la adopción, implementación y empleo de las TIC en el ámbito del sector público. Este enfoque representa una forma innovadora de establecer conexiones entre los gobiernos, la administración, las empresas y el público, con la finalidad de lograr un gobierno receptivo, transparente, eficaz, eficiente, colaborativo e integrado. Su propósito es crear un sistema que permita a las personas aprovechar los beneficios de los servicios en línea (Loza et al., 2020).

Por ejemplo, el gobierno electrónico abarca la creación de portales en línea para servicios gubernamentales, mientras que la gobernanza electrónica comprende el uso de plataformas digitales para la comunicación y la participación ciudadana (Adnan et al., 2022). Para clarificar ambos conceptos en el contexto de la Administración Pública, el gobierno electrónico proporciona acceso en línea a datos, información y servicios gubernamentales, mientras que la gobernanza electrónica fomenta la participación ciudadana en línea para una correcta formulación de políticas públicas (Terrance, 2023).

En cuanto al gobierno electrónico se enfoca en la automatización de las operaciones gubernamentales y en la interacción transaccional entre los ciudadanos y el gobierno, mientras que la gobernanza electrónica utiliza los avances tecnológicos para promover una gobernanza participativa e inclusiva (Terrance, 2023). Aunque no hay

una definición universal para ambos conceptos, el GE es fundamental para mejorar la rendición de cuentas pública mediante el mantenimiento de registros digitales, mientras que la gobernanza electrónica fortalece la confianza pública en el gobierno por medio de la transparencia y rendición de cuentas (Adnan et al., 2022).

Asimismo, el principio fundamental del gobierno electrónico, amparado por un marco institucional efectivo, es realizar un mejoramiento en el funcionamiento interno del gobierno, al momento de minimizar los tiempos en que se efectúa transacción y los costos financieros, integrando mejor los flujos de trabajo y procesos, lo cual permitirá el eficaz empleo de los recursos en todas las agencias públicas en busca de sostenibles soluciones. Por medio de la innovación las naciones de todo el mundo pueden mejorar su eficiencia, proporcionar servicios de mejor calidad, respondiendo adecuadamente a las demandas de transparencia y rendición de cuentas por parte de los ciudadanos, promover la inclusión y, en última instancia, reponer la confianza de los ciudadanos en sus respectivas naciones (Naciones Unidas, 2022).

Además, Los gobiernos están cada vez más dependientes de las TIC para interactuar con los ciudadanos (Adam, 2020). Internet y las TIC han creado una oportunidad para que los gobiernos locales amplíen sus iniciativas y herramientas para la participación ciudadana y la interacción con la sociedad (Khan et al., 2021). Estas tecnologías proporcionan herramientas poderosas para la difusión de información pública y para la comunicación interactiva con los ciudadanos, permitiendo compartir valores y opiniones entre los diferentes actores involucrados en el proceso participativo con los municipios. Ambos aspectos contribuyen a mejorar la transparencia municipal y revitalizar la democracia local al abrir un nuevo espacio para la comunicación y la participación política (Tejedo-Romero et al., 2022).

El GE está estrechamente relacionado con el potencial de las TIC para mejorar la actividad gubernamental y la relación entre las administraciones públicas y los ciudadanos (Khan et al., 2021). No solo se trata de un ámbito ligado a la gestión, sino que también refleja dinámicas de poder, conflicto y cooperación dentro del ámbito gubernamental (Tejedo-Romero et al., 2022). La implementación de servicios de GE y su adopción por parte de los ciudadanos se presenta como un desafío (Tremblay-Cantin et al., 2023).

En relación a ello, Las TIC se ha convertido en la columna vertebral de los avances en diversos sectores, incluido el sector público. En la era actual de la revolución industrial (Putra et al., 2023), el GE permite integrar diferentes sistemas de información y procesos comerciales en una plataforma digital, acelerando y facilitando así el acceso del público a los servicios gubernamentales (Wirawan, 2020). Esto abarca una amplia gama de servicios, desde la administración pública hasta la atención médica, la educación, la obtención de licencias comerciales, el pago de impuestos y más. Mediante el uso de un sistema electrónico, el proceso de registro, la presentación de documentos y los pagos pueden realizarse en línea, lo que reduce la burocracia y los largos tiempos de espera (Widiatmoko et al., 2023). Entre las dimensiones, se presentan a las siguientes:

La infraestructura facilita la transmisión de información y servicios mediante el uso de TIC, lo que determina la accesibilidad de la población a los e-servicios (González-Bustamante et al., 2020). La importancia de una buena infraestructura para el sustento y mejora de la calidad de vida exige que las naciones continúen invirtiendo en el desarrollo de infraestructura (Afieroho et al., 2023).

La voluntad política incluye el respaldo político y la estructura institucional, siendo el primero crucial para el desarrollo y la sostenibilidad de los e-servicios, mientras que el segundo se refiere a las leyes y políticas regulatorias que facilitan la implementación de estrategias de gobierno electrónico (González-Bustamante et al., 2020). Las explicaciones sobre la voluntad política se consideran útiles cuando otras explicaciones para el éxito o el fracaso de una política pueden ser convincentes. Esto se debe a que la voluntad política seguramente estará correlacionada positivamente con las expectativas que el gobierno desea realizar (Defitri, 2022).

La gobernanza se relaciona con los aspectos organizacionales en el backend de la administración pública, donde la aplicación efectiva de las TIC, junto con la transformación de procesos, rediseños organizacionales y la capacitación del personal, son fundamentales (González-Bustamante et al., 2020). La posterior introducción de la gobernanza electrónica en el proceso de gestión a nivel mundial y el fortalecimiento de los mecanismos para proporcionar servicios a los ciudadanos con su uso requiere un examen de la relación entre los servicios electrónicos y la eficiencia de la administración pública (Balisany et al., 2022; Addo y Senyo, 2021).

Determinar el grado de influencia de los servicios electrónicos en diversos aspectos de la eficiencia de la administración pública permitirá obtener información valiosa que facilitará la adopción de decisiones de gestión complejas y contribuirá a una gestión transparente y equilibrada (Andersen et al., 2023).

El alcance del GE tiene como objetivo principal proporcionar una serie de información y servicios a los ciudadanos, lo que requiere un conocimiento de las características de la población y su nivel de acceso a las herramientas necesarias para recibir dichos servicios (González-Bustamante et al., 2020). Los ciudadanos suelen ser la unidad central de análisis y se les considera una de las partes interesadas que obtienen los mayores beneficios de la digitalización del sector público (Distel y Lindgren, 2023).

Referente a la calidad del servicio, se detalla que, el Servqual es un enfoque o método empleado para evaluar la calidad de los servicios dentro de una organización, utilizado para medir el grado de satisfacción del usuario con respecto a varias dimensiones. Este marco se basa en cinco dimensiones clave para definir a este constructo: seguridad, confiabilidad, aspectos tangibles, empatía y capacidad de respuesta (Yusra y Agus, 2020).

Las organizaciones burocráticas buscan mantener la racionalidad, la impersonalidad y la imparcialidad, características fundamentales para asegurar que la justicia se aplique de manera neutral y equitativa a todos los ciudadanos. La educación y la formación juegan un papel crucial en el desarrollo del profesionalismo dentro de estas organizaciones. En el caso de las burocracias profesionales, ciertos profesionales tienen un papel y poder particularmente significativos, lo que debe considerarse al implementar principios y prácticas de gestión (Aquino et al., 2020).

A pesar de las afirmaciones de racionalidad e imparcialidad, el modelo burocrático predominante en el poder judicial ha sido señalado como uno de los impulsores primordiales de la crisis judicial presente en la mayoría de los países. Los largos plazos de entrega, la baja calidad del servicio y la disminución del rendimiento se consideran responsables de la percepción reducida de la eficacia de los sistemas jurídicos (Sane, 2023).

Las iniciativas destinadas a cambiar la forma en que se ejecuta y gestiona el sistema judicial suelen reflejar el impacto de la Nueva Gestión Pública (NGP). Esta corriente

ganó popularidad en los años noventa y está influenciada por dos escuelas principales: la elección pública y el gerencialismo. A lo largo del tiempo, la NGP ha sido objeto de diversas críticas. Algunos académicos argumentan que la NGP descuida principios relevantes de los servicios públicos, como la ciudadanía, la justicia, la igualdad y la dependencia. Sin embargo, las medidas y marcos introducidos en el poder judicial para promover la gestión del desempeño y la orientación a resultados muestran claramente la influencia de la NGP. Una característica común de las iniciativas de mejora implementadas en el sistema judicial en todo el mundo es la introducción de mecanismos de retroalimentación, incluidas medidas de desempeño (Spano, 2022).

Entre las dimensiones, se presentan: los elementos tangibles, como la disposición espacial de las sucursales y la infraestructura de comunicaciones, se han definido como elementos físicos clave que influyen en la satisfacción del cliente (Kim et al., 2021). Estos componentes incluyen tanto los aspectos físicos visibles, como las instalaciones y equipos, como elementos intangibles, como el personal y los materiales de comunicación (Raza, 2024).

La fiabilidad, entendida como la capacidad de proporcionar servicios precisos y seguros de manera consistente, se considera esencial para la satisfacción del cliente (Tedjokusumo y Murhadi, 2023). Esto implica cumplir correctamente con las responsabilidades, ofrecer servicios confiables desde la primera vez, y cumplir con las promesas realizadas (Raza, 2024). Esto se debe a que las organizaciones pueden obtener lealtad y satisfacción del cliente con una mayor calidad del servicio y una alta fiabilidad del servicio (Shamsudin, 2020).

La capacidad de respuesta, que se refiere a la rapidez y disposición para resolver problemas y brindar servicios rápidos, también se ha identificado como un factor clave para la satisfacción del cliente en el sector bancario (Jahan y Shahria, 2021; Jawaid et al., 2021; Mwiya et al., 2022; Sharma et al., 2024). Una prestación rápida de servicios puede influir positivamente en comportamientos posteriores a la compra, como compras adicionales y referencias (Munawar et al., 2022).

Seguridad, definida como la generación de confianza a través de mensajes verbales y no verbales para mejorar la seguridad del cliente, se considera fundamental para

establecer una relación sólida entre el cliente y el banco (Jawaid et al., 2021). Esto abarca aspectos como la seguridad, competencia, credibilidad y cortesía del personal (Fiaz y Muhammad, 2023; Raza, 2024). Asimismo, se define como la cortesía de los empleados y su capacidad para transmitir confianza a los clientes. Depende de la comprensión técnica, habilidades efectivas de comunicación, amabilidad, confiabilidad, capacidad y profesionalismo (Ong, 2022).

Finalmente, la empatía, que involucra servicios de atención al cliente que priorizan la seguridad y la gestión de la información, así como la disponibilidad del personal para ayudar a los clientes, se ha destacado como un factor crítico para la satisfacción del cliente en el contexto bancario (Jawaid et al., 2021). Esto incluye aspectos como el acceso, la comunicación y la comprensión de las necesidades del cliente (Raza, 2024). De igual forma, es la capacidad de detectar los sentimientos de alguien y especular sobre lo que esa persona está pensando o sintiendo, y por qué (Ong, 2022).

En consiguiente, se formula como hipótesis general: Existe una relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2024; siendo las hipótesis específicas: (i) Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión capacidad de respuesta; (ii) Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión fiabilidad; (iii) Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión seguridad, (iv) Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión tangibles y (v) Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión empatía.

## II. METODOLOGÍA

El Tipo, enfoque y diseño de investigación, se orientó hacia un esquema cuantitativo, dado que se recopilaron y analizaron datos numéricos para obtener información sobre las variables (Arias y Covinos, 2021) relacionadas con el Gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco en el año 2023. Se ejecutó la operacionalización de estas variables, recopilando una base de datos mediante un instrumento diseñado específicamente para integrar las dimensiones e indicadores previamente determinados. Este instrumento consistió en una serie de ítems evaluados estadísticamente relacionadas con ambas variables.

De igual forma, se consideró como un estudio de tipo básica, que se caracteriza por su enfoque práctico y la aplicación de los hallazgos del estudio en situaciones reales o problemas concretos. En este tipo de estudio, se busca generar conocimiento que pueda tener una aplicación directa en la solución de problemas o la toma de decisiones en el mundo real (Arias et al., 2022). En el contexto de este estudio implicó analizar cómo la el gobierno electrónico afecta la calidad del servicio judicial en esa jurisdicción específica.

Asimismo, el diseño corresponde a no experimental porque es aquel donde el investigador observa y analiza fenómenos tal como se presentan en su entorno natural, sin manipular variables ni aplicar tratamientos. En lugar de eso, se recopilan datos existentes o se observan eventos tal como ocurren en la realidad (Romero et al., 2022). En el contexto de este estudio, implicó la recopilación y análisis de datos sobre la implementación y el funcionamiento del gobierno electrónico en la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

Finalmente, el nivel se atribuyó a correlacional puesto que se busca examinar la relación entre dos o más variables, además, de analizar su dirección y fuerza. El objetivo principal es determinar si existe una relación entre las variables y, de ser así, la naturaleza y fuerza de esa relación (Ñaupas et al., 2018). En el contexto del estudio, implicó analizar la relación entre ambos constructos.

Respeto a las variables, corresponde la primera a: Gobierno electrónico, definido como el aprovechamiento de las TIC para ofrecer de forma más eficiente y efectiva los servicios gubernamentales a los ciudadanos y las empresas, además, consiste en

aplicarse las TIC en las operaciones gubernamentales, buscando lograr objetivos públicos a través de medios digitales (Grigalashvili, 2023).

Entre sus dimensiones del gobierno electrónico se presentan: la infraestructura, voluntad política, gobernanza y alcance.

La otra variable es la calidad del servicio, considerada como una medida del grado en que se sienten satisfechos los usuarios dentro de una determinada organización (Yusra y Agus, 2020).

Entre sus dimensiones se exponen: los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Ambas variables se medirán con una escala ordinal, considerándose una escala Likert a las preguntas realizadas.

En la población y muestra, se destacó que, la población, se atribuye al grupo general que posee las características relevantes para el estudio, estando constituida por todos los individuos o elementos que comparten características comunes relacionadas con la temática del estudio (Hadi et al., 2023). Es así que la población estuvo constituida por 60 funcionarios de una Corte Superior de Justicia de Huánuco.

Por otro lado, la muestra representa una parte seleccionada de esa población que se estudia para obtener conclusiones sobre la misma (Arias-Gonzales, 2023). En este estudio, la muestra se compone de un subconjunto de individuos que representan adecuadamente las características de la población en cuestión. La muestra del estudio se conformó por 60 funcionarios de una Corte Superior de Justicia de Huánuco.

El muestreo siguió un lineamiento no probabilístico por conveniencia. Esto se debió a que la muestra se seleccionó de antemano según elección propia, quienes optaron por la facilidad de acceso y disponibilidad de los participantes (Hernández y Mendoza, 2018).

De esta manera, se presenta a la unidad de análisis atribuida a los objetos o personas de una entidad específica sujeto de estudio. Para este caso, se refirió a cada funcionario de una Corte Superior de Justicia de Huánuco.

La técnica para recolectar la información, se optó por la encuesta concebida como un método orientado a la formulación de preguntas estructuradas que son administradas a los participantes de manera estandarizada (Vásquez et al., 2023). Diseñándose para este estudio, la encuesta dirigida a los funcionarios de la referida Corte.

Se empleó como instrumento el cuestionario, el cual consistió en una serie de preguntas estructuradas diseñadas para recopilar información específica sobre el gobierno electrónico y la percepción de la calidad del servicio judicial en la Corte Superior de Justicia de Huánuco en 2023. Este cuestionario estuvo compuesto por ítems cuidadosamente elaborados que abordaron diferentes aspectos relevantes para el estudio. Para garantizar la validez y confiabilidad del cuestionario, se ejecutaron dos procesos importantes: la validación por parte de tres expertos y la evaluación de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

La validación por expertos implicó la revisión minuciosa del cuestionario por parte de tres profesionales con experiencia y conocimientos en el área de gobierno electrónico y calidad del servicio judicial. Estos expertos evaluaron la relevancia, claridad y coherencia de las preguntas en relación con los objetivos de la investigación. Sus comentarios y sugerencias ayudaron a mejorar la calidad del instrumento, asimismo, se reportó la idoneidad de los mismos con una calificación reportada con una V de Aiken superior a 0.80 porque los especialistas asignaron la máxima puntuación a cada aspecto examinado, lo cual, se mostró en el anexo 6.

Una vez validado por los expertos, se procedió a evaluar la confiabilidad del cuestionario utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Este coeficiente proporcionó una medida de la consistencia interna de las respuestas a las preguntas en cada variable medida en una escala Likert. Un valor alto de alfa de Cronbach indicó que las preguntas miden de manera consistente la misma característica o concepto, pues reportó un valor superior a 0.80 en cada escala como se expone en el anexo 4 y 5.

El procedimiento inició con una carta de presentación a la corte, para luego empezar con la distribución de cuestionarios o la programación de entrevistas, dependiendo de la metodología elegida. Durante este proceso, se registraron las respuestas de manera precisa y respetuosa con la privacidad de los participantes. Después de la creación de una matriz en Excel y procesada en SPSS versión 24, se aplicaron

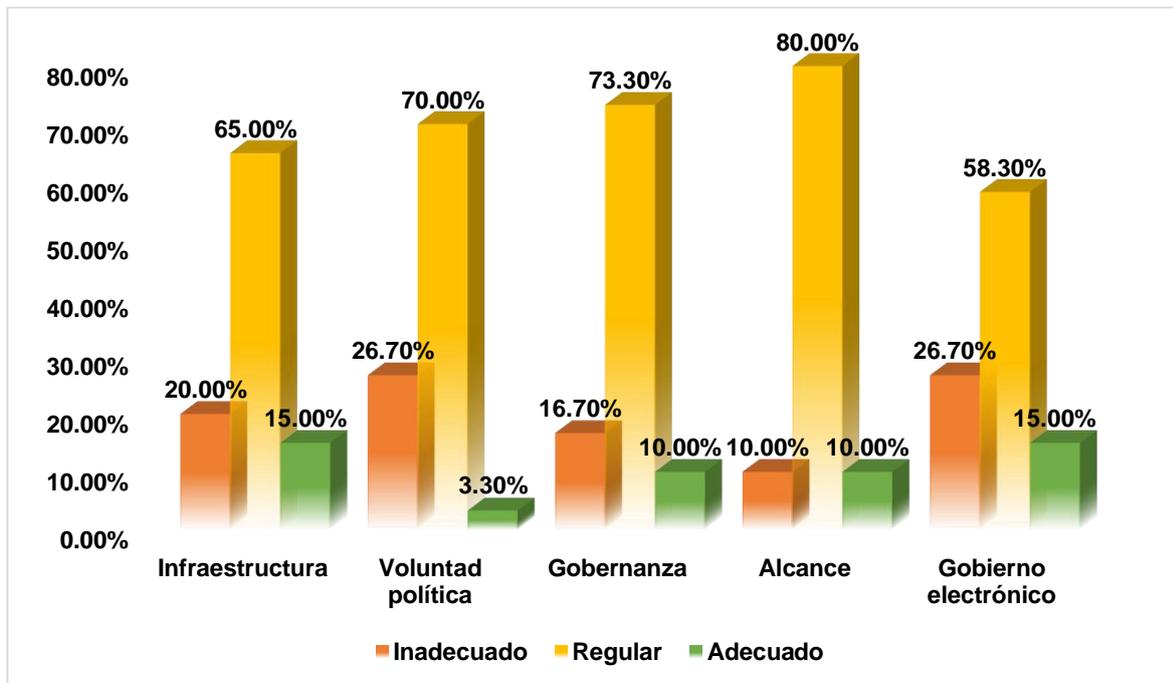
técnicas estadísticas descriptivas para examinar las variables de interés. Esto implicó la creación de tablas y gráficas de frecuencias y porcentajes que permitieron una visualización clara y concisa de los datos recopilados. Posteriormente, se realizó una prueba de normalidad para evaluar si los datos siguen una distribución normal. Esta prueba es fundamental para determinar la idoneidad de ciertos análisis estadísticos posteriores. En caso de que los datos no sigan una distribución normal, se utilizó pruebas no paramétricas como la prueba de Pearson, adaptándose así a la naturaleza de los datos observados.

Para el desarrollo del estudio se tomaron en consideración los aspectos éticos, del cual se mantuvo el respeto por los principios como la autonomía, garantizando el respeto a la libertad y la capacidad de decisión de los participantes. Asimismo, se veló por la justicia, asegurando la equidad en la selección y tratamiento de los sujetos de estudio. Se priorizó la no maleficencia, procurando evitar cualquier daño o perjuicio a los participantes. Además, se promovió la beneficencia, buscando maximizar los beneficios y minimizar los riesgos asociados a la investigación para el bienestar de los participantes y la sociedad en general. Estos principios éticos sirvieron como pautas fundamentales para garantizar la integridad y la calidad del estudio (Universidad César Vallejo, 2020).

### III. RESULTADOS

En este apartado se exponen los hallazgos en función a los objetivos fijados en la indagación, atribuyéndose en presentar los resultados descriptivos en primer lugar:

**Figura 1** Resultados descriptivos del Gobierno electrónico y sus dimensiones



*Nota.* Información extraída de los cuestionarios

En la figura 1 se expone que el 65% de servidores públicos señaló un nivel regular de empleo de equipos electrónicos en la ejecución de las labores de naturaleza administrativa y 20% indicó un nivel inadecuado, además el 70% de los servidores públicos manifestó un nivel regular de voluntad política hacia la prestación del servicio judicial por vía online en favor del ciudadano, asimismo, el 26.70% señaló un nivel inadecuado y el 3.30% aseveró un nivel adecuado por la implementación de recursos electrónicos en la realización de determinados procesos de la instancia jurídica.

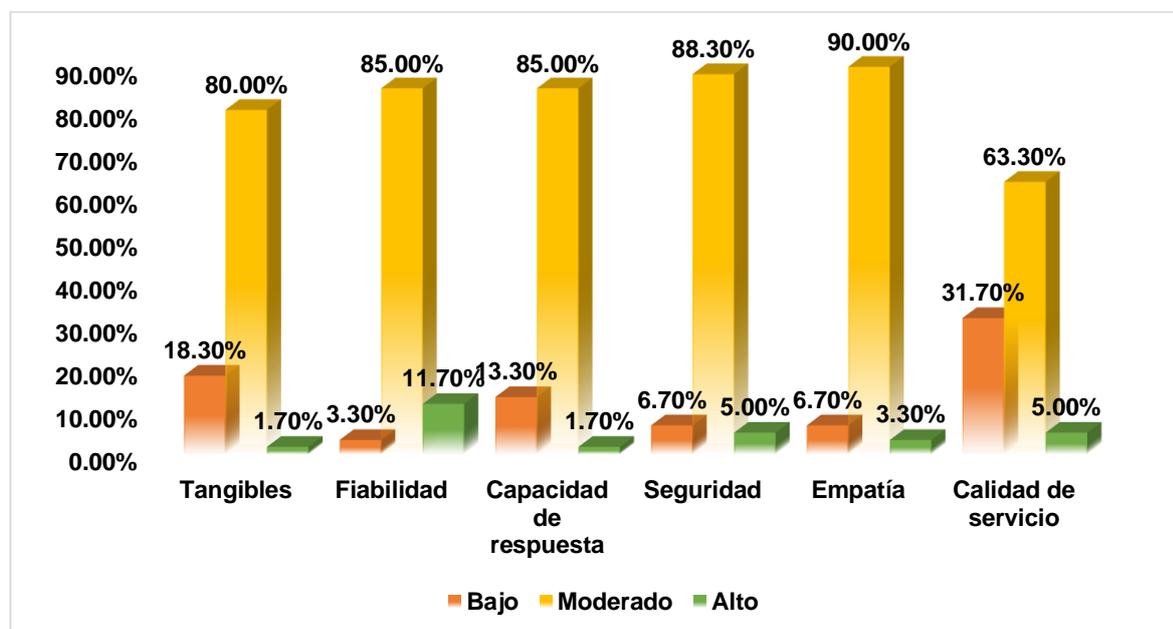
En relación a la gobernanza, el 73.30% de los colaboradores manifestó un nivel regular de gobierno por las TIC en el desarrollo de sus operaciones involucradas en el servicio judicial porque aún persisten procedimientos engorrosos que imposibilitan la modernización y usuarios conformes, asimismo, el 16.70% señaló un nivel inadecuado. Respecto al alcance, el 80% de servidores públicos indicó un nivel regular, mientras que, el 10% aseveró un nivel inadecuado por el desconocimiento de

la operatividad de los recursos electrónicos empleados en la entidad judicial. En forma conjunta, se expone la prevalencia de un nivel regular de implementación de recursos tecnológicos en la actividad de la entidad de justicia en un 58.30%, asimismo, el 26.70% señaló un nivel inadecuado.

El gobierno digital efectuado en la Corte Superior de Justicia localizada en Huánuco aún muestra dificultades de incorporar sistemas operativos en el desarrollo de los procedimientos administrativos, escasa capacitación a los servidores públicos respecto al empleo de las TIC y falta de adopción de una cultura digital en la realización de los procedimientos judiciales que afecta la eficiencia y la excelencia del servicio por las fallas reiteradas con el internet y ausencia de sistemas de gestión que impiden agilizar los procedimientos judiciales en beneficio del ciudadano que demandan de respuestas transparentes y oportunas a sus requerimientos o consultas expuestas.

La mayoría de los servidores públicos evaluados perciben un uso regular de equipos electrónicos en sus labores, pero también hay una significativa proporción que considera este uso inadecuado. Esta percepción se extiende a la voluntad política para mejorar los servicios judiciales en línea, donde predominan opiniones regulares y algunas críticas sobre la inadecuación y escaso apoyo a la implementación de recursos electrónicos. En cuanto a la gobernanza y el alcance de las TIC, hay una percepción mayoritaria de que los procedimientos aún son engorrosos y que el conocimiento sobre la operatividad de los recursos electrónicos es limitado, lo que afecta negativamente la modernización y eficiencia del servicio. La falta de capacitación adecuada, junto con una cultura digital aún incipiente, contribuye a una gestión deficiente y a problemas recurrentes con la tecnología, impidiendo que se ofrezcan respuestas rápidas y efectivas a los ciudadanos, afectando así la transparencia y la calidad del servicio judicial.

**Figura 2** Resultados descriptivos de calidad del servicio judicial y sus dimensiones



Nota. Información extraída de los cuestionarios

En la figura 2 se aprecia el predominio de un nivel moderado de modernización de los recursos tangibles albergados por la Corte en un 80% y el 18.30% manifestó un nivel bajo. En relación a la fiabilidad, el 85% de servidores públicos señaló un nivel moderado de confianza que transmite el servicio judicial al usuario por los retrasos reiterados en algunos procesos y el 11.70% manifestó un nivel alto por la incorporación del expediente electrónico en ciertos procedimientos judiciales que favoreció a la agilización de las operaciones y provisión de información transparente de manera oportuna que confiere fiabilidad.

Además, se expone la prevalencia de un nivel moderado de otorgamiento de respuestas a las solicitudes de los usuarios en un 85% por el escaso apoyo entre colaboradores que dificulta conceder un servicio eficiente al público, ocasionando inconformidad y reclamos, asimismo, el 13.30% manifestó un nivel bajo de celeridad en la resolución de inconvenientes suscitados en los trámites que imposibilitaron conferir un servicio acorde a lo pactado. Respecto a la seguridad, el 88.30% de los colaboradores manifestó un nivel moderado y el 6.70% indicó un nivel bajo por la escasa información provista al usuario ante escenarios fortuitos producidos en la plataforma. En relación a empatía, el 90% de los colaboradores manifestó un nivel moderado de sentimientos empáticos con las demandas o exigencias de los usuarios por la recepción de los reclamos oportunamente e interés de resolver el inconveniente

y el 6.70% indicó un nivel bajo debido a las escasas mejoras en la eficiencia del servicio judicial y continuos inconvenientes en el avance de los procesos que ocasionan descontento en el ciudadano.

De esta manera, se aprecia el predominio de un nivel moderado de calidad en la prestación del servicio judicial en un 63.30%, además el 31.70% manifestó un nivel bajo por la escasa innovación de las instalaciones y mobiliario de la Corte, retrasos en el otorgamiento de respuestas a las distintas solicitudes dadas por los ciudadanos que ocasionan desconfianza e inconformidad, dificultades en la resolución de imprevistos y falta de involucramiento del personal en incorporar mejoras que faciliten la atención oportuna a las demandas y sugerencias mencionadas por los usuarios.

Es así que, la modernización de los recursos tangibles en la Corte Superior de Justicia de Huánuco es moderada, con una parte significativa del personal considerando el nivel de modernización como bajo. La confianza en el servicio judicial también es mayormente moderada, afectada por retrasos en los procesos, aunque algunos servidores valoran positivamente la incorporación del expediente electrónico, que ha mejorado la eficiencia y transparencia en ciertos procedimientos. La capacidad de respuesta a las solicitudes de los usuarios presenta una tendencia similar, con una percepción general de moderada eficacia, influenciada por la falta de apoyo entre colaboradores, lo que genera inconformidad y reclamos. En términos de seguridad, la mayoría de los colaboradores perciben una protección moderada, con algunas críticas sobre la falta de información en situaciones imprevistas. La empatía hacia las demandas de los usuarios es predominantemente moderada, aunque hay un reconocimiento de insuficiencias en la eficiencia del servicio y en la respuesta a los problemas que afectan la satisfacción ciudadana. En conjunto, la calidad del servicio judicial es evaluada como moderada en su mayoría, con una proporción significativa que señala deficiencias en la innovación de instalaciones, tiempos de respuesta y resolución de problemas, además de una participación insuficiente del personal en la mejora de la atención al usuario.

## Resultados inferenciales

**Tabla 1** Pruebas de normalidad de Shapiro Wilk

Variables	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,952	60	,020
Calidad del servicio judicial	,870	60	,000

Acorde con la tabla 1 se evidencian los hallazgos arrojados por la prueba de normalidad Shapiro Wilk que señaló la distribución no normal de los datos de la variable GE por reportar un p-value inferior al 5%, de igual manera, la variable correspondiente a la calidad de servicio judicial registró un p-valor menor al 0.05 que aseveró la distribución no uniforme de los datos, lo cual, conllevó a optar por pruebas no paramétricas en el confrontamiento de las hipótesis, es decir, se escogió el Rho de Spearman por constituir un estudio regido un propósito orientado a identificar el vínculo de una variable con otra.

Debido a esto, en lugar de utilizar métodos estadísticos que requieren datos normalmente distribuidos (como las pruebas paramétricas), se optó por métodos que no tienen este requerimiento, en este caso, el coeficiente de correlación de Spearman. Este cambio de enfoque permite analizar cómo se relacionan las variables de interés, a pesar de que los datos no siguen una distribución estándar. En resumen, el análisis se ajusta a la naturaleza no normal de los datos para obtener conclusiones válidas sobre sus relaciones.

En relación a la hipótesis general, se atribuyó a:

H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2024.

H1: Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2024.

**Tabla 2 Prueba de hipótesis principal**

		<b>Calidad del servicio</b>
<b>Gobierno electrónico</b>	Rho de Spearman	0.831
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	60

*Nota.* Rho de Spearman: Coeficiente de correlación; n: muestra

En relación a la tabla 2, se expone un vínculo directo entre el gobierno de los recursos electrónicos en la labor estatal y la excelencia del servicio judicial dado por la Corte, cuyo resultado se corrobora con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.831 junto a un p-value inferior al 1% que confirma la hipótesis defendida.

En otras palabras, una mejor administración de los recursos electrónicos está estrechamente relacionada con un servicio judicial más eficiente y de mayor calidad. Esto ocurre porque una gestión eficaz de la tecnología permite optimizar diversos procesos dentro del sistema judicial. Por ejemplo, una buena administración de los recursos electrónicos puede acelerar la tramitación de casos, reducir errores humanos, y facilitar el acceso a la información tanto para los funcionarios como para los ciudadanos. Como resultado, el servicio judicial se vuelve más ágil y accesible, lo que se traduce en una experiencia más satisfactoria para los usuarios.

Referente a la hipótesis específica 1 correspondió a:

H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión capacidad de respuesta.

H1: Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión capacidad de respuesta.

**Tabla 3 Prueba de hipótesis específica 1**

		<b>Capacidad de respuesta</b>
<b>Gobierno electrónico</b>	Rho de Spearman	0.669
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	60

*Nota.* Rho de Spearman: Coeficiente de correlación; n: muestra

En la tabla 3 se expone la asociación directa del gobierno electrónico en la labor pública y la capacidad de otorgar una respuesta a las demandas dadas por los

ciudadanos, cuyo hallazgo se confirma con un Rho de Spearman igual a 0.669 y p-value de 0.000 que corrobora la hipótesis señalada en el estudio.

En otras palabras, si se mejora la forma en que se gestionan los procesos electrónicos, se espera que también se mejore la capacidad de responder de forma más eficaz a las necesidades de los ciudadanos. Esto confirma que invertir en tecnologías electrónicas puede ayudar a hacer el servicio público más eficiente y receptivo. Por ejemplo, al implementar sistemas electrónicos avanzados para la gestión de casos, el seguimiento de trámites y la comunicación con los ciudadanos, se pueden aminorar los tiempos de espera y los errores en el manejo de la información. Estos sistemas permiten una rápida accesibilidad a los datos y una mejor coordinación entre los distintos departamentos o entidades involucradas en el proceso.

Respecto a la hipótesis específica 2 concernió a:

H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión fiabilidad.

H1: Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión fiabilidad.

**Tabla 4** Prueba de hipótesis específica 2

		<b>Fiabilidad</b>
<b>Gobierno electrónico</b>	Rho de Spearman	0.763
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	60

*Nota.* Rho de Spearman: Coeficiente de correlación; n: muestra

En la tabla 4 se muestra una asociación positiva entre el gobierno regido por las TIC en la labor pública y la confianza que transmite el servicio judicial, siendo un hallazgo corroborado con un Rho de Spearman igual a 0.763 y un p-value inferior al 5% que confirma la aceptación de la hipótesis defendida en la indagación.

En otras palabras, significa que cuando el servicio judicial utiliza mejor la tecnología, los ciudadanos tienden a confiar más en él. Así, el uso adecuado de la tecnología no solo mejora el funcionamiento del servicio judicial, sino que también mejora cómo los

ciudadanos perciben y confían en él. Por ejemplo, sistemas de gestión digital avanzados pueden hacer que el procesamiento de casos sea más rápido y eficiente, reduciendo los tiempos de espera y los errores. Además, la tecnología permite una mayor transparencia en los procedimientos, lo que facilita que los ciudadanos puedan seguir el progreso de sus casos y acceder a la información relevante de manera más sencilla.

En relación a la hipótesis específica 3 concernió a:

H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión seguridad.

H1: Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión seguridad.

**Tabla 5** Prueba de hipótesis específica 3

		<b>Seguridad</b>
<b>Gobierno electrónico</b>	Rho de Spearman	0.662
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	60

*Nota.* Rho de Spearman: Coeficiente de correlación; n: muestra

Respecto a la tabla 5, se evidencia una asociación directa entre el gobierno digital en la Corte y la seguridad que confiere el servicio judicial, lo cual, se corrobora con un Rho de Spearman igual a 0.662 y un p – valor no superior al 5% que asevera la hipótesis formulada.

En otras palabras, significa que cuando la Corte mejora su uso de tecnologías digitales, los ciudadanos sienten que el servicio judicial es más seguro. La estadística indica que un gobierno digital más avanzado está relacionado con una mayor percepción de seguridad en el servicio judicial, lo que sugiere que la tecnología digital puede aumentar la seguridad del sistema judicial. Por ejemplo, con un sistema digital más avanzado, la Corte puede implementar mecanismos de seguridad como encriptación de datos, autenticación multifactorial y auditorías de seguridad regulares. Estas medidas ayudan a que se asegure la información sensible de los ciudadanos y a reducir el riesgo de fraudes o pérdidas de datos. Cuando los ciudadanos ven que la

Corte utiliza estas tecnologías, sienten que sus datos están más seguros y que el sistema judicial es más confiable.

Referente a la hipótesis específica 4 se atribuyó a:

H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión tangibles.

H1: Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión tangibles.

**Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 4**

		<b>Elementos tangibles</b>
<b>Gobierno electrónico</b>	Rho de Spearman	0.682
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	60

*Nota.* Rho de Spearman: Coeficiente de correlación; n: muestra

En relación a la tabla 6, se evidencia una asociación positiva entre el gobierno digital en la Corte y los aspectos tangibles, lo cual, se corrobora con un Rho de Spearman con valor de 0.682 y un p-valor de 0.000 que constata la hipótesis formulada.

En otras palabras, esto significa que cuando la Corte implementa mejor tecnología digital, también se ven mejoras en los recursos físicos y en las instalaciones que utiliza. Es decir, una mejor tecnología digital no solo mejora cómo funciona el sistema, sino que también lleva a que las instalaciones y el equipo físico estén en mejores condiciones. Esto no solo facilita el trabajo diario del personal, sino que también puede llevar a la renovación o mejora de las instalaciones físicas, como oficinas, salas de reuniones y áreas de atención al público. La tecnología digital puede impulsar una cultura de modernización que afecta tanto al software como al hardware, resultando en un entorno más funcional y agradable para los usuarios y empleados.

Por último, la hipótesis específica 5 se atribuyó a:

H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión empatía.

H1: Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión empatía.

**Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 5**

		<b>Empatía</b>
<b>Gobierno electrónico</b>	Rho de Spearman	0.438
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	60

*Nota.* Rho de Spearman: Coeficiente de correlación; n: muestra

En la tabla 7 se aprecia un vínculo positivo entre el gobierno liderado por las TIC en la actividad estatal y la provisión de un servicio empático, lo cual, se corrobora con un Rho de Spearman igual a 0.438 junto a un p-value menor al 1% que afirma la hipótesis expuesta.

Cuando el gobierno utiliza de manera efectiva las TIC, el servicio que brinda a los ciudadanos no solo mejora en eficiencia, sino que también se vuelve más atento y comprensivo. En otras palabras, el uso adecuado de la tecnología permite que el personal del servicio público entienda mejor las necesidades de los ciudadanos y responda de manera más empática. Por ejemplo, con herramientas tecnológicas adecuadas, los funcionarios pueden gestionar solicitudes más rápidamente, proporcionar información más clara y ser más sensibles a los problemas de los ciudadanos. Este tipo de interacción más empática y eficiente logra una mejora en la experiencia de los usuarios y fomenta la relación entre el servicio público y la comunidad.

#### IV. DISCUSIÓN

En el estudio se buscó obtener la asociación entre el gobierno de las herramientas digitales en las operaciones de la Corte Superior de Justicia de Huánuco y la excelencia del servicio jurídico, encontrándose significatividad en el resultado. Se demostró que una gestión eficiente de las herramientas digitales está positivamente relacionada con una mayor excelencia en el servicio jurídico. Esto implica que la implementación y administración efectiva de tecnologías digitales contribuye a mejorar la eficiencia, calidad, transparencia y confianza en el servicio judicial, reflejándose en una mejor experiencia para los usuarios y una optimización en la resolución de casos.

Estos resultados se apoyan en cuanto a la conceptualización del GE el cual desde la prestación de servicios en línea en el sector público hasta el intercambio electrónico de servicios e información con ciudadanos, empresas y entidades gubernamentales (Grigalashvili, 2023). Su esencia radica en el aprovechamiento de las TIC para ofrecer de manera más eficiente y efectiva los servicios gubernamentales, buscando alcanzar objetivos públicos a través de medios digitales (Loza et al., 2020).

El vacío de conocimiento que abordó este estudio radica en la evaluación específica de cómo la gestión de herramientas digitales impacta la eficiencia y la calidad del servicio jurídico en la Corte Superior de Justicia de Huánuco. Aunque se ha invertido en TIC en el sector judicial, no siempre se ha observado una mejora clara en la eficiencia y calidad del servicio jurídico percibido por los usuarios. Este estudio llenó un vacío al proporcionar evidencia empírica sobre la correlación entre una mejor gestión de estas herramientas digitales y la excelencia del servicio jurídico, algo que no se había documentado de manera concreta en este contexto específico.

Contrastándose con el estudio de Egusquiza (2023) encontró una correlación positiva entre la gestión dominada por las TIC y la celeridad de los procedimientos administrativos en una Corte localizada en Amazonas. Esto refuerza la perspectiva de que la integración de tecnologías digitales puede acarrear efectos positivos en diversos aspectos de la administración judicial. Asimismo, Santos (2023) identificó una asociación directa entre la gerencia digital y el otorgamiento de un servicio de prestigio en una corte principal de Lima. Aunque la correlación es más baja que en el presente estudio, los resultados de Santos sugieren que incluso niveles moderados

de implementación tecnológica pueden mejorar la transferencia de información, la resolución de problemas, la transparencia y la atención al público.

Referente al objetivo específico 1, los resultados establecieron que, el vínculo entre la gestión virtual de los procesos y la celeridad del servicio judicial; expone la asociación directa, cuyo hallazgo se confirma con un adecuado coeficiente de Rho de Spearman, lo que afirmó la hipótesis señalada en el estudio. En otras palabras, una gestión más eficiente y efectiva de los procesos judiciales mediante el uso de herramientas digitales conduce a una mayor rapidez en la resolución de casos.

Estudios anteriores como el de Egusquiza (2023) en la Corte Superior de Justicia de Amazonas, encontraron una correlación moderada entre el gobierno digital y la gestión de procesos administrativos. Este estudio destacó que niveles elevados de implementación digital estaban asociados con mejoras notables en la gestión de la calidad, lo cual sugiere que la digitalización facilita una respuesta más ágil y eficaz en los procedimientos judiciales, aunque centrado en aspectos diferentes. Además, Santos (2023) investigó la asociación entre la gerencia digital y el otorgamiento de un servicio oportuno en una corte principal de Lima, encontrando un coeficiente de correlación significativo. Sus hallazgos subrayan que incluso una implementación moderada de tecnologías digitales puede fortalecer la capacidad de respuesta del sistema judicial, mejorando así la eficiencia.

Los estudios destacan que una gestión efectiva de herramientas digitales en el sistema judicial está estrechamente vinculada con una mayor rapidez en la resolución de casos y una mejora en la eficiencia del servicio. Incluso una implementación moderada de tecnologías digitales puede optimizar la capacidad de respuesta del sistema judicial y elevar la calidad del servicio. Esto sugiere que la digitalización no solo acelera los procedimientos judiciales, sino que también mejora la satisfacción de los usuarios y la transparencia en la administración de justicia.

En relación al objetivo específico 2, los resultados identificaron que, la relación entre la dirección electrónica de procesos y la confianza dada por el servicio judicial; se muestra en una asociación positiva, siendo un hallazgo corroborado con un adecuado Rho de Spearman que confirma la aceptación de la hipótesis defendida en la indagación. Significa que, al mejorar la gestión electrónica de los procesos judiciales, no solo se agilizan los procedimientos, sino que también se fortalece la confianza de los usuarios en la justicia. Esto sugiere que invertir en tecnología y en la formación del personal para su uso puede tener un impacto positivo en la percepción pública del

sistema judicial, aumentando la transparencia y la satisfacción de los ciudadanos con el servicio.

Similares resultados como el de Santos (2023) en una corte principal de Lima, encontraron un vínculo positivo entre la implementación de gerencia digital y la fiabilidad percibida del servicio judicial. Este estudio destacó que niveles más altos de gobierno electrónico estaban asociados con una mayor confiabilidad en los procedimientos judiciales, aunque el enfoque estaba centrado en una dimensión diferente del servicio. Asimismo, Méndez (2021) encontró una correlación moderada pero significativa en términos de fiabilidad. Su investigación sugiere que la digitalización puede mejorar la percepción de la fiabilidad en la administración judicial. Esto sugiere que una adecuada inversión en tecnología y capacitación del personal no solo acelera los procedimientos, sino que también mejora la percepción pública del sistema judicial, aumentando su transparencia y la satisfacción de los ciudadanos. Estudios similares han encontrado que una mayor implementación de herramientas digitales está vinculada con una mayor confiabilidad en el servicio judicial, destacando que la digitalización puede mejorar la percepción de fiabilidad, aunque los resultados pueden variar según el contexto y la implementación.

Referente al objetivo específico 3, se identificó en los resultados que, el vínculo entre el liderazgo electrónico y la seguridad transmitida por el servicio judicial, se evidencia una asociación directa, lo cual, se corrobora con un moderado rho de Spearman que asevera la hipótesis formulada. Significa que un liderazgo efectivo en la gestión de herramientas digitales en el sistema judicial está relacionado con una mayor percepción de seguridad por parte de los usuarios. Es decir, cuando los líderes del sistema judicial manejan adecuadamente las tecnologías digitales, los usuarios tienden a sentirse más seguros con respecto a la protección y manejo de su información y procesos judiciales. Esto sugiere que un buen liderazgo en el ámbito digital puede mejorar la confianza y la sensación de seguridad en el servicio judicial. Estudios previos como Guevara (2022) en la Corte Superior de Justicia localizada en Pasco, encontró una asociación positiva entre la implementación de la gestión digital y la seguridad percibida en los procedimientos judiciales. Su estudio destacó que las tecnologías digitales han contribuido a fortalecer la seguridad en la gestión de casos, aunque persisten desafíos articulados con la protección de datos y la ciberseguridad que también necesitan ser abordados. Del mismo modo, Poma et al. (2021)

examinaron cómo la administración electrónica en el sistema legal ha influenciado la seguridad durante la pandemia del COVID-19.

Los estudios previos corroboran esta idea, mostrando que la implementación de la gestión digital ha mejorado la seguridad en los procedimientos judiciales, aunque también se deben abordar desafíos relacionados con la protección de datos y la ciberseguridad. En general, un buen liderazgo digital puede aumentar la confianza y la sensación de seguridad entre los usuarios del sistema judicial.

En referencia al objetivo específico 4, se identificó que, el vínculo entre el liderazgo digital y la excelencia del servicio judicial en la dimensión tangibles, se evidencia una asociación positiva, lo cual, se corrobora con un moderado coeficiente de Spearman que constata la hipótesis formulada. Significa que un liderazgo efectivo en la gestión de herramientas digitales en el sistema judicial está asociado con una mejora en los aspectos tangibles del servicio, como la calidad de las instalaciones y recursos. En otras palabras, cuando los líderes son competentes en el uso de tecnologías digitales, esto se refleja en una mejor apariencia y funcionamiento de los recursos físicos del servicio judicial, lo que puede aumentar la percepción general de excelencia en el servicio.

Similares resultados encontraron Egusquiza (2023) quien identificó un vínculo positivo entre la implementación de recursos digitales y la percepción de tangibles en la calidad del servicio judicial. Esto destacó que la digitalización ha mejorado la accesibilidad y la eficiencia de los procedimientos involucrados en la gestión de casos judiciales, aspectos tangibles que impactan directamente en la experiencia conferida al ciudadano y la efectividad del sistema judicial. Además, Santos (2023) encontró que los tangibles del servicio, como la disponibilidad de información y la accesibilidad de los procedimientos, mejoraron significativamente con la implementación de herramientas digitales.

Esto indica que una dirección competente en el uso de tecnologías digitales no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también mejora la apariencia y funcionamiento de los recursos del servicio judicial, aumentando así la percepción general de excelencia. Estudios previos confirman que la digitalización contribuye positivamente a la calidad de los tangibles en el servicio judicial, mejorando la accesibilidad y eficiencia de los procedimientos, y transformando la experiencia de los usuarios al hacer el sistema más efectivo y accesible.

Finalmente, en el objetivo específico 5, se identificó que, la asociación entre la dirección digital y la provisión de un servicio judicial empático se aprecia un vínculo positivo, lo cual, se corrobora con un adecuado valor de Spearman que afirma la hipótesis expuesta. Significa que una buena gestión de las herramientas digitales en el sistema judicial está vinculada a una mayor capacidad del servicio para ser comprensivo y atento con los usuarios. En otras palabras, cuando la dirección digital en el sistema judicial es efectiva, el servicio tiende a mostrar más empatía hacia las necesidades y preocupaciones de los usuarios. Esto sugiere que invertir en una adecuada gestión de la tecnología digital puede ayudar a que se mejore la calidad de la interacción entre el servicio judicial y sus usuarios, haciéndolo más sensible y receptivo a sus necesidades.

Estudios anteriores como el de Acevedo (2021), que exploró la asociación entre gobierno digital y atención al poblador en el poder judicial de Lima, encontraron que la implementación de recursos electrónicos mejoró la percepción de empatía hacia los usuarios del servicio judicial. Además, Poshai y Vyas-Doorgapersad (2023) identificaron mejoras significativas en la empatía percibida por los usuarios del sistema judicial.

La adopción de tecnologías electrónicas facilita una comunicación más eficiente y fluida, así como una mejor gestión de la transferencia de documentos, lo que fortalece la percepción de empatía hacia los usuarios. Estos avances tecnológicos permiten que los usuarios se sientan mejor comprendidos y atendidos, evidenciando que una gestión efectiva de las herramientas digitales no solo optimiza los procedimientos, sino que también enriquece la experiencia del usuario al hacer el servicio judicial más receptivo y empático.

## V. CONCLUSIONES

**Primera.** Se identificó que el gobierno de los recursos digitales en las operaciones realizadas por la Corte tiene relación con el otorgamiento de un servicio judicial de excelencia, lo cual, destaca las implicancias positivas de la incorporación de las TIC en la provisión de un servicio de calidad, por tanto, se constató la hipótesis defendida en el estudio.

**Segunda.** Se evidenció que la adopción de recursos digitales en las operaciones judiciales tiene relación con la dimensión referida a la celeridad de los procesos y otorgamiento oportuno de respuestas a los trámites presentados en la Corte, lo cual, señaló las implicancias directas de las herramientas electrónicas en la dinamización de los procedimientos y eficiencia de las diligencias expuestas por los ciudadanos.

**Tercera.** Se mostró que el dominio de los recursos electrónicos se asocia de forma directa con la dimensión confianza que confiere el servicio otorgado por la Corte, es decir, la introducción de los recursos digitales en los procedimientos administrativos de naturaleza jurídica favorece a la prestación de un acervo de información fehaciente que provoca fiabilidad en el ciudadano.

**Cuarta.** Se manifestó que una gestión gobernada por el empleo de recursos digitales se asocia de manera directa con la dimensión provisión de un servicio seguro al usuario, lo cual, asevera la importancia de las TIC en la labor judicial por la proporción de una serie de información actualizada acerca del movimiento de los diferentes trámites y los procedimientos a seguir hasta la conclusión del proceso adscrito.

**Quinta.** Se evidenció que una gestión regida por los recursos electrónicos se asocia de manera directa con la dimensión incorporación de innovaciones en los aspectos tangibles que incluye renovación de sistemas, o sea, el empleo de herramientas digitales en la entidad judicial conlleva a efectuar modernizaciones en los equipos y adecuación de la infraestructura.

**Sexta.** Se evidenció que una gestión apoyada por las herramientas digitales se asocia de manera directa con la dimensión establecimiento de lazos empáticos con las exigencias expuestas por los ciudadanos, es decir, la intervención de los recursos

electrónicos en las operaciones de la Corte incentiva a resolver los reclamos o problemas que manifiesta el usuario en un periodo razonable.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se sugiere a la presidencia de la Corte Superior de Justicia de Huánuco efectuar evaluaciones periódicas en los procedimientos que incorporan los recursos digitales, a fin de identificar el nivel de efectividad y su contribución en la prestación de un servicio judicial de calidad que acreciente la cantidad de ciudadanos satisfechos.

**Segunda.** Se recomienda a la gerencia de informática de la Corte la incorporación de propuestas de interoperabilidad con diferentes entidades pertenecientes al sector de justicia por medio del desarrollo de interconexiones con los sistemas informáticos, con el propósito de construir una plataforma orientada a otorgar un servicio judicial de excelencia en beneficio de los usuarios operadores de justicia y comunidad.

**Tercera.** Se sugiere a la gerencia responsable del recurso humano de la Corte ejecutar capacitaciones mensuales a los servidores públicos, magistrados y administrativos acerca del proceso de manejo de herramientas tecnológicas incorporadas en la entidad estatal, lo cual, propicie afianzar competencias requeridas en la manipulación de las TIC que agilice la ejecución de procedimientos involucrados en la provisión de un servicio oportuno que conceda respuesta a diversas demandas judiciales.

**Cuarta.** Se recomienda al responsable de las páginas institucionales, redes sociales y el portal web de la Corte actualizar de manera continua el acervo de información expuesta acerca de los servicios digitales que provee la entidad estatal, a fin de garantizar su transparencia y transmita seguridad a los usuarios.

**Quinta.** Se sugiere a la presidencia de la Corte de justicia situada en Huánuco implementar canales digitales que incentiven la participación dinámica de los ciudadanos y adoptar herramientas virtuales junto a modernos equipos orientados a incrementar la celeridad, fehaciencia y seguridad de los procesos involucrados en la prestación de un servicio judicial de prestigio.

**Sexta.** Se recomienda al gerencia encargada del soporte informático de la Corte localizada en Huánuco la ejecución de evaluaciones periódicas y retroalimentaciones en los sistemas involucrados en la notificación electrónica, así como, mejoras en los

desperfectos identificados en la interfaz correspondiente a la mesa de partes digital que asegure su interacción amigable con el servidor público y ciudadano, a fin de efectuar un seguimiento sincrónico del flujo administrativo de los expedientes judiciales en concordancia con la política de difusión de información fehaciente.

## REFERENCIAS

- Adam, I. O. (2020). Examining E-Government development effects on corruption in Africa: The mediating effects of ICT development and institutional quality. *Technology in Society*, 61, 101245. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101245>
- Addo, A., & Senyo, P. K. (2021). Advancing E-governance for development: Digital identification and its link to socioeconomic inclusion. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101568. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101568>
- Adnan, M., Ghazali, M., & Othman, N. Z. S. (2022). E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 8, 100015. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2022.100015>
- Afieroho, P., Perkins, R., Zhou, X., Hoanca, B., & Protasel, G. (2023). Adopting e-government to monitor public infrastructure projects execution in Nigeria: The public perspective. *Heliyon*, 9(8), e18552. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18552>
- Andersen, L. B., Christensen, M., Danholt, P., & Lauritsen, P. (2023). The Role of Digital Data on Citizens in Social Work Research: A Literature Review. *The British Journal of Social Work*, 53(2), 848–865. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac158>
- Aquino, T., Guarido Filho, E. R., & De Carvalho, B. B. (2020). Courts as Organizations: Governance and Legitimacy. *BAR - Brazilian Administration Review*, 17(4), e200032. <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2020200032>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. En *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú*. Instituto

Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.  
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>

Arias-Gonzales, J. (2023). *Metodología de la Investigación—Guía para el Proyecto de Tesis*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>

Balisany, W., Özgüt, H., & Rjoub, H. (2022). The Nexus among Good E-Governance Practice, Decentralization, and Public Administration for Sustainable Local Development. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/9886372>

Contini, F., & Reiling, D. (2022). Double normalization: When procedural law is made digital. *Oñati Socio-Legal Series*, 12(3), Article 3. <https://opo.iisj.net/index.php/osls/article/view/1362>

Defitri, S. (2022). The role of political will in enhancing e-government: An empirical case in Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*, 20, 69–79. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(1\).2022.07](https://doi.org/10.21511/ppm.20(1).2022.07)

Distel, B., & Lindgren, I. (2023). A matter of perspective: Conceptualizing the role of citizens in E-government based on value positions. *Government Information Quarterly*, 40(4), 101837. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101837>

Espinoza Olcay, W. A. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: Evaluación de los servicios. *Escritura y Pensamiento*, 21(43), Article 43. <https://doi.org/10.15381/escrypensam.v21i43.22792>

Fiaz, S., & Muhammad Fahim, S. (2023). The influence of high-quality workplace relational systems and mindfulness on employee work engagement at the time of crises. *Heliyon*, 9(4), e15523. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15523>

González-Bustamante, B., Carvajal, A., González, A., González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97–129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

- Grigalashvili, V. (2023). Digital Government and Digital Governance: Grand Concept. *International Journal of Scientific and Management Research*, 06, 01–25. <https://doi.org/10.37502/IJSMR.2023.6201>
- Hadi Mohamed, M. M., Martel Carranza, C. P., Huayta Meza, F. T., Rojas León, C. R., & Arias González, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=918606>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jahan, N., & Shahria, G. (2021). Factors effecting customer satisfaction of mobile banking in Bangladesh: A study on young users' perspective. *South Asian Journal of Marketing*, 3(1), 60–76. <https://doi.org/10.1108/SAJM-02-2021-0018>
- Jawaid, S. T., Siddiqui, A. H., Kanwal, R., & Fatima, H. (2021). Islamic banking and customer satisfaction in Pakistan: Evidence from internal and external customers. *Journal of Islamic Marketing*, 14(2), 435–464. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2020-0297>
- Khan, S., Umer, R., Umer, S., & Naqvi, S. (2021). Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan. *Technology in Society*, 64, 101400. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>
- Kim, Y. J., Aslam, M. S., Fahim, S. M., Khan, W. A., & Qian, L. (2021). Consumer's Satisfaction with Community Pharmacies in Sindh, Pakistan. *Journal of Research in Pharmacy Practice*, 10(2), 78–82. [https://doi.org/10.4103/jrpp.JRPP\\_20\\_108](https://doi.org/10.4103/jrpp.JRPP_20_108)
- Loza Torres, A. G., Ortega Haro, X. F., & Manzano Fernández, R. O. (2020). La gestión pública y la sociedad 2.0. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(9 (SEPTIEMBRE 2020)), 55–66. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554402>

- Moura e Sá, P., Rosa, M. J., Santinha, G., & Valente, C. (2021). Quality Assessment of the Services Delivered by a Court, Based on the Perceptions of Users, Magistrates, and Court Officials. *Sustainability*, 13(2), Article 2. <https://doi.org/10.3390/su13020504>
- Munawar, S., Syed Muhammad, F., Syed Ahmed, S., Farooq, S., & Rehman, A. (2022). Skipping the skippable: An empirical study with out-of-sample predictive relevance. *Journal of Community Psychology*, 50(2), 742–759. <https://doi.org/10.1002/jcop.22674>
- Mwiya, B., Katai, M., Bwalya, J., Kayekesi, M., Kaonga, S., Kasanda, E., Munyonzwe, C., Kaulungombe, B., Sakala, E., Muyenga, A., & Mwenya, D. (2022). Examining the effects of electronic service quality on online banking customer satisfaction: Evidence from Zambia. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2143017. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2143017>
- Naciones Unidas. (2022). *UN E-Government Survey 2022*. Naciones Unidas. <https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2022>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Ediciones de la U). [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Ong, J. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction: A Study of MyRapid in Malaysia. *International Journal of Tourism & Hospitality in Asia Pasific*, 5, 117–130. <https://doi.org/10.32535/ijthap.v5i3.1904>
- Putra, F. P. E., Iksan, & Saadah, N. (2023). Interaktif dan Personalisasi Peningkatan Pembelajaran IoT di Sekolah. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 175–181. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v5i2.236>
- Raza, H. (2024). Service Quality an Antecedent of Customer Satisfaction; A Comparative Analysis of Four Alternative Service Quality Models on Customers of the Banking Sector of Pakistan Article Information Abstract. *International Journal of Experiential Learning & Case Studies*, 8(2), 239–277.

[https://www.researchgate.net/publication/377358718\\_Service\\_Quality\\_an\\_Antecedent\\_of\\_Customer\\_Satisfaction\\_A\\_Comparative\\_Analysis\\_of\\_Four\\_Alternative\\_Service\\_Quality\\_Models\\_on\\_Customers\\_of\\_the\\_Banking\\_Sector\\_of\\_Pakistan\\_Article\\_Information\\_Abstract](https://www.researchgate.net/publication/377358718_Service_Quality_an_Antecedent_of_Customer_Satisfaction_A_Comparative_Analysis_of_Four_Alternative_Service_Quality_Models_on_Customers_of_the_Banking_Sector_of_Pakistan_Article_Information_Abstract)

Reiling, D., & Contini, F. (2022). E-Justice Platforms: Challenges for Judicial Governance. *International Journal for Court Administration*, 13(1). <https://doi.org/10.36745/ijca.445>

Romero Urréa, H., Real Cotto, J. J., Ordoñez Sánchez, J. L., Gavino Díaz, G. E., & Saldarriaga, G. (2022). Metodología de la investigación. *ACVENISPROH Académico*. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>

Sane, M. S. (2023). Judiciary as a Bureaucratic Organisation and Its Public Value. *Indian Journal of Public Administration*, 69(4), 766–778. <https://doi.org/10.1177/00195561231196220>

Shamsudin, M. F. (2020). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Towards Myrapid Bus Services* (SSRN Scholarly Paper 3812084). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3812084>

Sharma, D., Paul, J., Dhir, S., & Taggar, R. (2024). Deciphering the impact of responsiveness on customer satisfaction, cross-buying behaviour, revisit intention and referral behaviour. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 34, 2052–2072. <https://doi.org/10.1108/APJML-07-2021-0465>

Spacek, D., Csótó, M., & Urs, N. (2020). Questioning the Real Citizen-Centricity of e-Government Development: Digitalization of G2C Services in Selected CEE Countries. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 13, 213–243. <https://doi.org/10.2478/nispa-2020-0009>

Spano, D. (2022). New Public Management and ethics. *HOLISTICA - Journal of Business and Public Administration*, 13, 83–92. <https://doi.org/10.2478/hjbpa-2022-0016>

- Tedjokusumo, C., & Murhadi, W. (2023). Customer satisfaction as a mediator between service quality and customer loyalty: A case study of Bank Central Asia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 27, 156–170. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol27.iss2.art3>
- Tejedo-Romero, F., Araujo, J. F. F. E., Tejada, Á., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70, 101978. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>
- Terrance, M. T. (2023). E-government and E-participation on Improving E-service Delivery in Bushbuckridge Local Municipality, South Africa. *Journal of African Films & Diaspora Studies*, 6(2), 99–120. <https://doi.org/10.31920/2516-2713/2023/6n2a6>
- Tremblay-Cantin, C.-A., Mellouli, S., Cheikh-Ammar, M., & Khechine, H. (2023). E-government Service Adoption by Citizens: A Literature Review and a High-level Model of Influential Factors. *Gobierno digital: investigación y práctica*, 4(1), 2:1-2:24. <https://doi.org/10.1145/3580369>
- Universidad César Vallejo. (2020). *Código de Ética en Investigación*. Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Vásquez Ramírez, A. A., Guanuchi Orellana, L. M., Cahuana Tapia, R., Vera Teves, R., & Holgado Tisoc, J. (2023). Métodos de investigación científica. En *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.094>
- Wallace, A., & Laster, K. (2021). *Courts in Victoria, Australia, During COVID: Will Digital Innovation Stick?* (2). 12(2), Article 2. <https://doi.org/10.36745/ijca.389>
- Widiatmoko, C., Simarmata, R., Gunadi, G., Amazihono, M., & Watimena, J. (2023). E-Government as A Tool to Increase Public Participation in Public Decision

Making. *ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities*, 3, 272–278.  
<https://doi.org/10.35877/soshum1809>

Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>

Yusra, Y., & Agus, A. (2020). The Influence of Online Food Delivery Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: The Role of Personal Innovativeness. *Journal of Environmental Treatment Techniques*, 2(1), 6–12.  
[https://www.researchgate.net/publication/339551642\\_The\\_Influence\\_of\\_Online\\_Food\\_Delivery\\_Service\\_Quality\\_on\\_Customer\\_Satisfaction\\_and\\_Customer\\_Loyalty\\_The\\_Role\\_of\\_Personal\\_Innovativeness](https://www.researchgate.net/publication/339551642_The_Influence_of_Online_Food_Delivery_Service_Quality_on_Customer_Satisfaction_and_Customer_Loyalty_The_Role_of_Personal_Innovativeness)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Definido como el aprovechamiento de las TIC para ofrecer de forma más eficiente y efectiva los servicios gubernamentales a los ciudadanos y las empresas, además, consiste en aplicarse las TIC en las operaciones gubernamentales, buscando lograr objetivos públicos a través de medios digitales (Grigalashvili, 2023).	Se mide a través de la infraestructura, voluntad política, gobernanza y alcance.	Infraestructura	- Hardware - Software - Servidores - Internet	Ordinal
			Voluntad política	- Apoyo político - Leyes - Políticas regulatorias	
			Gobernanza	- Transformación de procesos - Rediseños organizacionales - Nuevas habilidades	
			Alcance	- Edad de la población - Nivel educacional y cultural de la población	

Calidad del servicio	Considerada como una medida del grado en que se sienten satisfechos los usuarios dentro de una determinada organización (Yusra y Agus, 2020).	Se mide a través de los elementos que forman parte del Servqual.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones físicas</li> <li>• Apariencia de los trabajadores</li> </ul>	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio prometido</li> <li>• Confianza</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición para ayudar</li> <li>• Rapidez</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del servicio</li> <li>• Credibilidad</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención</li> <li>• Conocimiento sobre las necesidades del cliente</li> </ul>	

## Anexo 2. Instrumentos

### Gobierno electrónico

Se solicita responder de forma objetiva el cuestionario siguiente, considerando que toda respuesta es correcta.

Donde:

1: nunca

2: casi nunca

3: a veces

4: casi siempre

5: siempre

<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>I. INFRAESTRUCTURA</b>					
1. La corte utiliza equipos tecnológicos, como computadoras, routers, en sus operaciones administrativas.					
2. La corte utiliza sistemas de gestión, sistemas operativos, servidores web, etc. en sus operaciones administrativas.					
3. La corte utiliza servidores confiables para sus operaciones administrativas.					
4. La corte fomenta y utiliza el Internet en cada una de sus operaciones administrativas.					
<b>II. VOLUNTAD POLÍTICA</b>					
5. La corte cuenta con apoyo político para desarrollar servicios en línea que favorezcan a la población.					
6. La corte se apoya y respeta las leyes que fomentan y facilitan la implementación de las TIC en las entidades públicas.					
7. La corte implementa las TIC en sus áreas, respetando las políticas regulatorias que hablan sobre el gobierno electrónico.					
<b>III. GOBERNANZA</b>					

8. La corte realiza transformación en sus procesos administrativos para que estos puedan apoyarse en las TIC.					
9. La corte emplea las TIC para convertirse en una entidad ágil, moderna y que esté al servicio de la población.					
10. La corte brinda capacitaciones a sus trabajadores con respecto al uso de las TIC.					
IV. ALCANCE					
11. La corte implementa estrategias para enseñar a emplear los servicios en línea a sus colaboradores y público.					
12. La corte realiza estudios para conocer el alcance del Internet, computadora y celulares en los servicios que brindan sus colaboradores.					

**Calidad del servicio**

Se solicita responder de forma objetiva el cuestionario siguiente, considerando que toda respuesta es correcta.

Donde:

1: nunca

2: casi nunca

3: a veces

4: casi siempre

5: siempre

<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>I. ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
La entidad cuenta con inmobiliario y mobiliario cómodo que facilita el trabajo de sus colaboradores al momento que ofrece el servicio.					
La institución trabaja por presentar a sus usuarios un personal organizado y eficiente, que transmita a través de una imagen carismática y amena, seguridad y comodidad.					
<b>II. FIABILIDAD</b>					
En la entidad se esfuerzan por brindar un servicio correcto, que se basa en la promesa de satisfacer las demandas de cada usuario.					
La entidad fomenta la buena comunicación como un recurso esencial que impulsa la confianza en cada uno de sus colaboradores y que se refleja en cada usuario al que atienden.					
<b>III. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
La institución promueve el apoyo y contribución entre cada colaborador, con la finalidad que esto se manifieste en la disposición de ayudar a cada usuario respecto a alguna duda, consulta o sugerencia que tenga.					
La entidad ofrece una gestión rápida y concisa con respecto a problemas que puedan surgir dentro y fuera de esta.					
<b>IV. SEGURIDAD</b>					

Cada trabajador de la institución cuenta con los conocimientos precisos acerca de las características o cualidades que presenta el servicio que se brinda a cada ciudadano.					
Los colaboradores de la institución brindan información verídica sobre el servicio, lo cual permite que cada usuario sienta seguridad y comodidad durante el proceso.					
V. EMPATÍA					
La entidad presta interés y comprensión a las demandas de cada usuario, con la finalidad que este se sienta cómodo antes, durante y después de haber usado el servicio.					
La entidad escucha con interés los reclamos y sugerencias de los usuarios y hace todo lo posible en mejorar el servicio, con el objetivo de que estos se sientan más satisfechos al momento de recibirlo.					

### Anexo 3. Base de datos de la prueba piloto

N	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10
1	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3
2	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	2	2
3	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	2	4	4
4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	3	3	4	3	5	3	2	3	3	4	2	2
5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3	5	3
6	3	4	5	3	3	5	2	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
7	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3
8	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2
9	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3
10	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
11	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2
12	3	3	3	2	2	2	1	3	3	4	1	2	1	3	2	2	3	3	1	2	3	3
13	3	3	4	4	1	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2
14	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
15	2	3	2	3	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3
16	3	2	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1
17	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2
18	3	2	2	2	1	2	3	1	1	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3
19	1	2	2	1	2	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	1	3	1	2	2	2	1
20	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	1	1	1	3	1	3

#### **Anexo 4. Confiabilidad del instrumento gobierno electrónico**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach 0,936	N de elementos 12

## Anexo 5. Confiabilidad del instrumento calidad del servicio judicial

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach 0,825	N de elementos 10

## Anexo 6. Validación de los instrumentos

### 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: Gobierno electrónico y calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2023. 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: Gobierno electrónico

Definición de la variable Gobierno electrónico: El aprovechamiento de las TIC para ofrecer de forma más eficiente y efectiva los servicios gubernamentales a los ciudadanos y las empresas; además, consiste en aplicarse las TIC en las operaciones gubernamentales, buscando lograr objetivos públicos a través de medios digitales (Grigalashvili, 2023).

Dimensión	Indicador	Ítem	S	C	C	R	Observación
			u	l	o	e	
			f	a	h	e	
			i	r	e	v	
			c	i	r	a	
			e	d	e	n	
			n	d	c	c	
			c	i	a	i	
			a			a	
Infraestructura	- Hardware - Software - Servidores - Internet	1. La corte utiliza equipos tecnológicos, como computadoras, routers, en sus operaciones	1	1	1	1	

		<p>administrativas.</p> <p>2. La corte utiliza sistemas de gestión, sistemas operativos, servidores web, etc. en sus operaciones administrativas.</p> <p>3. La corte utiliza servidores confiables para sus operaciones administrativas.</p> <p>4. La corte fomenta y utiliza el Internet en cada una de sus operaciones administrativas.</p>	/	/	/	/	
Voluntad política	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo político</li> <li>- Leyes</li> <li>- Políticas regulatorias</li> </ul>	<p>5. La corte cuenta con apoyo político para desarrollar servicios en línea que favorezcan a la población.</p> <p>6. La corte se apoya y respeta las leyes que fomentan y facilitan la implementación de las TIC en las entidades públicas.</p> <p>7. La corte implementa las TIC en sus áreas, respetando las políticas regulatorias que hablan sobre el gobierno electrónico.</p>	/	/	/	/	
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformación de procesos</li> <li>- Rediseños organizacionales</li> <li>- Nuevas habilidades</li> </ul>	<p>8. La corte realiza transformación en sus procesos administrativos para que estos puedan apoyarse en las TIC.</p> <p>9. La corte emplea las TIC para convertirse en una entidad ágil, moderna y que esté al servicio de la población.</p> <p>10. La corte brinda capacitaciones a sus trabajadores con respecto al uso de las TIC.</p>	/	/	/	/	

Alcance	- Edad de la población - Nivel educacional y cultural de la población	11. La corte implementa estrategias para enseñar a emplear los servicios en línea a sus colaboradores y público.	/	/	/	/	
		12. La corte realiza estudios para conocer el alcance del Internet, computadora y celulares en los servicios que brindan sus colaboradores.	/	/	/	/	

<b>GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS</b>	Código : PP-G-02.02 Versión : 06 Fecha : 01.04.2024 Página : 71 de 75
--	--

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad del servicio judicial
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad del servicio prestado por una entidad judicial
Nombres y apellidos del experto	<i>María Luzmila Shamberg Stendoral</i>
Documento de identidad	<i>16428227</i>
Años de experiencia en el área	<i>30 años</i>
Máximo Grado Académico	<i>Doctora en Administración de la Educación</i>
Nacionalidad	<i>Peruana</i>
Institución	<i>IE. "Nicolás de Tena"</i>
Cargo	<i>Coordinadora de TOE</i>
Número telefónico	<i>954854544</i>
Firma	<i>[Firma manuscrita]</i>
Fecha	<i>09 de mayo del 2024</i>



### Matriz de validación del cuestionario: Calidad del servicio

Definición de la variable Calidad del servicio: Considerada como una medida del grado en que se sienten satisfechos los usuarios dentro de una determinada organización (Yusra y Agus, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l i 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
Elementos tangibles	Instalaciones físicas Apariencia de los trabajadores	La entidad cuenta con inmobiliario y mobiliario cómodo que facilita el trabajo de sus colaboradores al momento que ofrece el servicio. La institución trabaja por presentar a sus usuarios un personal organizado y eficiente, que transmita a través de una imagen carismática y amena, seguridad y comodidad.	/	/	/	/	
Fiabilidad	Servicio prometido Confianza	En la entidad se esfuerzan por brindar un servicio correcto, que se basa en la promesa de satisfacer las demandas de cada usuario. La entidad fomenta la buena comunicación como un recurso esencial que impulsa la confianza en cada uno de sus colaboradores y que se refleja en cada usuario al	/	/	/	/	

		que atienden.					
Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar Rapidez	La institución promueve el apoyo y contribución entre cada colaborador, con la finalidad que esto se manifieste en la disposición de ayudar a cada usuario respecto a alguna duda, consulta o sugerencia que tenga. La entidad ofrece una gestión rápida y concisa con respecto a problemas que puedan surgir dentro y fuera de esta.	/	/	/	/	
Seguridad	Conocimiento del servicio Credibilidad	Cada trabajador de la institución cuenta con los conocimientos precisos acerca de las características o cualidades que presenta el servicio que se brinda a cada ciudadano. Los colaboradores de la institución brindan información verídica sobre el servicio, lo cual permite que cada usuario sienta seguridad y comodidad durante el proceso.	/	/	/	/	
Empatía	Atención sobre las necesidades del cliente	La entidad presta interés y comprensión a las demandas de cada usuario, con la finalidad que este se sienta cómodo antes, durante y después de haber usado el servicio. La entidad escucha con interés los reclamos y	/	/	/	/	

		sugerencias de los usuarios y hace todo lo posible en mejorar el servicio, con el objetivo de que estos se sientan más satisfechos al momento de recibirlo.					
--	--	---	--	--	--	--	--

	<b>GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS</b>	Código : PP-G-02.02 Versión : 06 Fecha : 01.04.2024 Página : 71 de 75
--	--	--

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad del servicio judicial
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad del servicio prestado por una entidad judicial
Nombres y apellidos del experto	<i>María Eugenia Chambray Androsal</i>
Documento de identidad	<i>16428227</i>
Años de experiencia en el área	<i>30 años</i>
Máximo Grado Académico	<i>Doctora en Administración de la Educación</i>
Nacionalidad	<i>Peruana</i>
Institución	<i>IE. "Nicolás La Torre"</i>
Cargo	<i>Coordinadora de TOE</i>
Número telefónico	<i>954854544</i>
Firma	<i>[Firma manuscrita]</i>
Fecha	<i>09 de mayo del 2024</i>



## Anexo 2

### 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: Gobierno electrónico y calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2023. Por lo que se le solicita que evalúe a bien 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: Gobierno electrónico

Definición de la variable Gobierno electrónico: El aprovechamiento de las TIC para ofrecer de forma más eficiente y efectiva los servicios gubernamentales a los ciudadanos y las empresas; además, consiste en aplicarse las TIC en las operaciones gubernamentales, buscando lograr objetivos públicos a través de medios digitales (Grigalashvili, 2023).

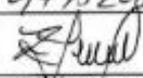
Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Infraestructura	- Hardware - Software - Servidores - Internet	1. La corte utiliza equipos tecnológicos, como computadoras, routers, en sus operaciones	/	/	/	/	

		<p>administrativas.</p> <p>2. La corte utiliza sistemas de gestión, sistemas operativos, servidores web, etc. en sus operaciones administrativas.</p> <p>3. La corte utiliza servidores confiables para sus operaciones administrativas.</p> <p>4. La corte fomenta y utiliza el Internet en cada una de sus operaciones administrativas.</p>	/	/	/	/	
Voluntad política	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo político</li> <li>- Leyes</li> <li>- Políticas regulatorias</li> </ul>	<p>5. La corte cuenta con apoyo político para desarrollar servicios en línea que favorezcan a la población.</p> <p>6. La corte se apoya y respeta las leyes que fomentan y facilitan la implementación de las TIC en las entidades públicas.</p> <p>7. La corte implementa las TIC en sus áreas, respetando las políticas regulatorias que hablan sobre el gobierno electrónico.</p>	/	/	/	/	
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformación de procesos</li> <li>- Rediseños organizacionales</li> <li>- Nuevas habilidades</li> </ul>	<p>8. La corte realiza transformación en sus procesos administrativos para que estos puedan apoyarse en las TIC.</p> <p>9. La corte emplea las TIC para convertirse en una entidad ágil, moderna y que esté al servicio de la población.</p> <p>10. La corte brinda capacitaciones a sus trabajadores con respecto al uso de las TIC.</p>	/	/	/	/	

Alcance	- Edad de la población - Nivel educacional y cultural de la población	11. La corte implementa estrategias para enseñar a emplear los servicios en línea a sus colaboradores y público.	↓	↓	↓	↓	
		12. La corte realiza estudios para conocer el alcance del Internet, computadora y celulares en los servicios que brindan sus colaboradores.	↓	↓	↓	↓	

	<b>GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS</b>	Código : PP-G- Versión : 06 Fecha : 01.04. Página : 71 de
--	--	--

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad del servicio judicial
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad del servicio prestado por una entidad judicial
Nombres y apellidos del experto	ZOLA ELENA SERRANO SULLERZANIS
Documento de identidad	16467423
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	MAGISTER : PSICOLOGIA COGNITIVA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	I.E. NICOLAS LA TORRE
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	947520801
Firma	
Fecha	09/MAYO/2024



### Matriz de validación del cuestionario: Calidad del servicio

Definición de la variable Calidad del servicio: Considerada como una medida del grado en que se sienten satisfechos los usuarios dentro de una determinada organización (Yusra y Agus, 2020).

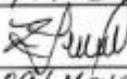
Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Consistencia	Coherencia	Relevancia	Observación
Elementos tangibles	Instalaciones físicas Apariencia de los trabajadores	La entidad cuenta con inmobiliario y mobiliario cómodo que facilita el trabajo de sus colaboradores al momento que ofrece el servicio. La institución trabaja por presentar a sus usuarios un personal organizado y eficiente, que transmita a través de una imagen carismática y amena, seguridad y comodidad.	/	/	/	/	
Fiabilidad	Servicio prometido Confianza	En la entidad se esfuerzan por brindar un servicio correcto, que se basa en la promesa de satisfacer las demandas de cada usuario. La entidad fomenta la buena comunicación como un recurso esencial que impulsa la confianza en cada uno de sus colaboradores y que se refleja en cada usuario al que atienden.	/	/	/	/	
Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar Rapidez	La institución promueve el apoyo y contribución entre cada colaborador, con la finalidad que	/	/	/	/	

		<p>esto se manifieste en la disposición de ayudar a cada usuario respecto a alguna duda, consulta o sugerencia que tenga.</p> <p>La entidad ofrece una gestión rápida y concisa con respecto a problemas que puedan surgir dentro y fuera de esta.</p>					
Seguridad	<p>Conocimiento del servicio</p> <p>Credibilidad</p>	<p>Cada trabajador de la institución cuenta con los conocimientos precisos acerca de las características o cualidades que presenta el servicio que se brinda a cada ciudadano.</p> <p>Los colaboradores de la institución brindan información verídica sobre el servicio, lo cual permite que cada usuario sienta seguridad y comodidad durante el proceso.</p>	/	/	/	/	
Empatía	<p>Atención</p> <p>Conocimiento sobre las necesidades del cliente</p>	<p>La entidad presta interés y comprensión a las demandas de cada usuario, con la finalidad que este se sienta cómodo antes, durante y después de haber usado el servicio.</p> <p>La entidad escucha con interés los reclamos y sugerencias de los usuarios y hace todo lo posible en mejorar el servicio, con el objetivo de que estos se sientan más satisfechos al momento de recibirlo.</p>	/	/	/	/	

	educacional y cultural de la población	enseñar a emplear los servicios en línea a sus colaboradores y público. 12. La corte realiza estudios para conocer el alcance del Internet, computadora y celulares en los servicios que brindan sus colaboradores.	/	/	/	/	
--	--	--	---	---	---	---	--

	<b>GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS</b>	Código : PP-G- Versión : 06 Fecha : 01.04. Página : 71 de *
--	--	--

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad del servicio judicial
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad del servicio prestado por una entidad judicial
Nombres y apellidos del experto	ZOLA ELENA SERRANO SILBERZANS
Documento de identidad	16467423
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	MAGISTER : PSICOLOGIA COGNITIVA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	I.E. NICOLAS LA PERRE
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	947520801
Firma	
Fecha	09/MAYO/2024



## Anexo 2

### 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: Gobierno electrónico y calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2023. 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: Gobierno electrónico

Definición de la variable Gobierno electrónico: El aprovechamiento de las TIC para ofrecer de forma más eficiente y efectiva los servicios gubernamentales a los ciudadanos y las empresas, además, consiste en aplicarse las TIC en las operaciones gubernamentales, buscando lograr objetivos públicos a través de medios digitales (Grigalashvili, 2023).

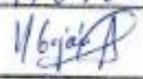
Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Infraestructura	- Hardware - Software - Servidores - Internet	1. La corte utiliza equipos tecnológicos, como computadoras, routers, en sus operaciones administrativas.	1	1	0	1	

		<p>2. La corte utiliza sistemas de gestión, sistemas operativos, servidores web, etc. en sus operaciones administrativas.</p> <p>3. La corte utiliza servidores confiables para sus operaciones administrativas.</p> <p>4. La corte fomenta y utiliza el Internet en cada una de sus operaciones administrativas.</p>	1	1	1	1	
Voluntad política	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo político</li> <li>- Leyes</li> <li>- Políticas regulatorias</li> </ul>	<p>5. La corte cuenta con apoyo político para desarrollar servicios en línea que favorezcan a la población.</p> <p>6. La corte se apoya y respeta las leyes que fomentan y facilitan la implementación de las TIC en las entidades públicas.</p> <p>7. La corte implementa las TIC en sus áreas, respetando las políticas regulatorias que hablan sobre el gobierno electrónico.</p>	1	1	1	1	
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformación de procesos</li> <li>- Rediseños organizacionales</li> <li>- Nuevas habilidades</li> </ul>	<p>8. La corte realiza transformación en sus procesos administrativos para que estos puedan apoyarse en las TIC.</p> <p>9. La corte emplea las TIC para convertirse en una entidad ágil, moderna y que esté al servicio de la población.</p> <p>10. La corte brinda capacitaciones a sus trabajadores con respecto al uso de las TIC.</p>	1	1	1	1	
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad de la población</li> <li>- Nivel</li> </ul>	<p>11. La corte implementa estrategias para</p>	1	1	1	1	

	educacional y cultural de la población	enseñar a emplear los servicios en línea a sus colaboradores y público. 12. La corte realiza estudios para conocer el alcance del internet, computadora y celulares en los servicios que brindan sus colaboradores.	↓	↓	↓	↓	
--	--	--	---	---	---	---	--

	<b>GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS</b>	Código : PP-G-02.02 Versión : 06 Fecha : 01.04.2024 Página : 70 de 75
--	--	--

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad del servicio judicial
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad del servicio prestado por una entidad judicial
Nombres y apellidos del experto	NANCY ESTHER CASAN ACCAMPORA
Documento de identidad	16342862
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Maestría: Teoría y Planeamiento Curricular
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNSIQU.
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	938922614
Firma	
Fecha	09- MAYO - 2024



### Matriz de validación del cuestionario: Calidad del servicio

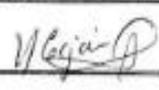
Definición de la variable Calidad del servicio: Considerada como una medida del grado en que se sienten satisfechos los usuarios dentro de una determinada organización (Yusra y Agus, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Confiabilidad	Coherencia	Relevancia	Observación
Elementos tangibles	Instalaciones físicas Apariencia de los trabajadores	La entidad cuenta con inmobiliario y mobiliario cómodo que facilita el trabajo de sus colaboradores al momento que ofrece el servicio. La institución trabaja por presentar a sus usuarios un personal organizado y eficiente, que transmita a través de una imagen carismática y amena, seguridad y comodidad.	↓	↓	↓	↓	
Fiabilidad	Servicio prometido Confianza	En la entidad se esfuerzan por brindar un servicio correcto, que se basa en la promesa de satisfacer las demandas de cada usuario. La entidad fomenta la buena comunicación como un recurso esencial que impulsa la confianza en cada uno de sus colaboradores y que se refleja en cada usuario al que atienden.	↓	↓	↓	↓	
Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar Rapidez	La institución promueve el apoyo y contribución entre cada colaborador, con la finalidad que	↓	↓	↓	↓	

		<p>esto se manifieste en la disposición de ayudar a cada usuario respecto a alguna duda, consulta o sugerencia que tenga.</p> <p>La entidad ofrece una gestión rápida y concisa con respecto a problemas que puedan surgir dentro y fuera de esta.</p>	/	/	/	/	
Seguridad	<p>Conocimiento del servicio</p> <p>Credibilidad</p>	<p>Cada trabajador de la institución cuenta con los conocimientos precisos acerca de las características o cualidades que presenta el servicio que se brinda a cada ciudadano.</p> <p>Los colaboradores de la institución brindan información verídica sobre el servicio, lo cual permite que cada usuario sienta seguridad y comodidad durante el proceso.</p>	/	/	/	/	
Empatía	<p>Atención</p> <p>Conocimiento sobre las necesidades del cliente</p>	<p>La entidad presta interés y comprensión a las demandas de cada usuario, con la finalidad que este se sienta cómodo antes, durante y después de haber usado el servicio.</p> <p>La entidad escucha con interés los reclamos y sugerencias de los usuarios y hace todo lo posible en mejorar el servicio, con el objetivo de que estos se sientan más satisfechos al momento de recibirlo.</p>	/	/	/	/	

	<b>GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS</b>	Código : PP-G-02.02 Versión : 06 Fecha : 01.04.2024 Página : 70 de 75
--	--	--

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad del servicio judicial
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad del servicio prestado por una entidad judicial
Nombres y apellidos del experto	NANCY ESTHER CAJAL ACCAYARA
Documento de identidad	16542862
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	MAESTRIA, TEORIA Y PRAXIS DE E.
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD SEÑOR SIMON
Cargo	DOCENTE.
Número telefónico	978922614
Firma	
Fecha	



**Matriz de consistencia**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** Gobierno electrónico y calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2023.

**AUTOR:** Coronel Cajan, Aldo Israel

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>		<b>METODOLOGÍA</b>		
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1: Gobierno electrónico</b>		<p align="center"><b>Tipo de Investigación</b> BÁSICA <b>Diseño de Investigación</b> NO EXPERIMENTAL <b>Enfoque</b> CUANTITATIVO <b>Nivel</b> CORRELACIONAL <b>Técnica</b> ENCUESTA <b>Instrumento</b> CUESTIONARIO <b>Población/Muestra</b> 60 trabajadores</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2024?</p> <p align="center"><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1.- ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión capacidad de respuesta?</p> <p>2.- ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión fiabilidad?</p> <p>3.- ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión seguridad?</p> <p>4.- ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión tangibles?</p> <p>5.- ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión empatía?</p>	<p>Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2024.</p> <p align="center"><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión capacidad de respuesta.</p> <p>2. Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión fiabilidad.</p> <p>3. Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión seguridad.</p> <p>4. Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión tangibles.</p> <p>5. Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión empatía</p>	<p>Existe una relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2024.</p> <p align="center"><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>1. Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión capacidad de respuesta.</p> <p>2. Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión fiabilidad.</p> <p>3. Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión seguridad.</p> <p>4. Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión tangibles</p> <p>5. Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio judicial en la dimensión empatía.</p>	<b>Indicadores</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>		Infraestructura	Hardw are Softw are Servidores Internet
			Voluntad política	Apoyo político Leyes Políticasregulatorias			
			Gobernanza	Transformación de procesos Rediseños organizacionales Nuevas habilidades			
			Alcance	Edad de la población Nivel educacional y cultural de la población			
			<b>Variable 2: Calidad del servicio judicial</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>		Elementos tangibles	Instalaciones físicas Apariencia de los trabajadores
			Fiabilidad	Servicio prometido Confianza			
			Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar Celeridad			
			Seguridad	Conocimiento del servicio Credibilidad			
			Empatía	Atención Oportuna Conocimiento sobre las necesidades del cliente			