



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte
Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto - 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Salazar Monsalve, Yescenia Katerine (ORCID:0000-0002-4468-0779)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID:0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, por su amor infinito, por sus consejos y sabiduría para impulsarme a lograr mis objetivos. A ellos mi gratitud infinita.

Yescenia Katerine

Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento a:

A todo el personal jurisdiccional de los Juzgados la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto, que participaron en la presente investigación durante la etapa de recojo de información.

A todos los docentes de la Maestría en Gestión Pública de la UCV-Tarapoto, por haber compartido sus enseñanzas.

A los profesionales del campo de la gestión pública que nos permitieron acceder a sus bibliotecas personales para poder recoger información para la estructuración del marco teórico y metodológico de la presente investigación.

La autora

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. MÉTODOLÓGÍA.....	22
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2 Variables y operacionalización.....	22
3.3 Población(criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	24
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
3.5 Procedimientos.....	29
3.6 Métodos de análisis de datos.....	30
3.7 Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS.....	33
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1. Composición de la población	25
Tabla 2. Resultados de la validación del juicio de expertos	28
Tabla 3. Criterios de interpretación de la Prueba de Pearson	31
Tabla 4. Prueba de normalidad para las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020.....	33
Tabla 5. Prueba de Pearson las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020.....	34
Tabla 6. Nivel de implementación del gobierno electrónico en los Juzgados la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020.....	35
Tabla 7. Nivel de la calidad del servicio en los Juzgados la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020.....	37
Tabla 8. Prueba de normalidad en el gobierno electrónico con la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020.....	39
Tabla 9. Prueba de Pearson para el gobierno electrónico con la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020.....	40

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de implementación del gobierno electrónico en los Juzgados la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020	36
Figura 2. Nivel de la calidad del servicio en los Juzgados la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020.....	38

Resumen

La investigación plantea como objetivo determinar la relación entre Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020, del tipo básica con un diseño no experimental, transversal, descriptivo, y correlacional, aplicando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de encuesta aplicado a 71 personas ligadas a los juzgados de Tarapoto. Los resultados indican que nivel de implementación del gobierno electrónico es regular con 42.7%, y el nivel de la calidad del servicio es regular con 46.5%. Se concluye que, la relación entre el gobierno electrónico con la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto -2020, es positiva alta, con un valor del correlacional de Pearson de 0.759, con un nivel de confianza de 99%, donde el coeficiente de determinación es de 0.576.

Palabras claves: Gobierno electrónico, calidad de servicio, juzgados

Abstract

he research aims to determine the relationship between electronic government and quality of service in Courts of the Superior Court of Justice of San Martín, Tarapoto headquarters - 2020, of the basic type, with a non-experimental, transversal, descriptive, and correlational design, applying as the survey technique and as an instrument the survey questionnaire applied to 71 people linked to the courts of Tarapoto. The results indicate that the level of implementation of electronic government is regular with 42.7%, and the level of service quality is regular with 46.5%. It is concluded that the relationship between e-government and the quality of service in Courts of the Superior Court of Justice of San Martín, Tarapoto -2020, is high positive, with a Pearson correlation value of 0.759, with a level of confidence. 99%, where the coefficient of determination is 0.576.

Keywords: Electronic government, quality of service, courts

I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública necesita tener herramientas que permitan que sus objetivos de brindar valor público a favor de los ciudadanos sea llevada con efectividad, basada en la transparencia como una forma de empleo correcto de los recursos y donde la ciudadanía participe en la adopción de decisiones, por lo que el Gobierno Electrónico se constituye en un mecanismo para dicho fin, que se fundamenta en aplicar las tecnologías comunicativas e informativas. Sin embargo, esta condición aun cuando esté normado y se hayan ya implementado diversas plataformas para ello, su uso en las instancias gubernamentales del sector justicia aún es muy limitado.

A nivel latinoamericano, son diversos los países que han empezado a implementar el Gobierno Electrónico como parte de la acción jurisdiccional. En Colombia, se ha efectuado a través de la Comisión del Consejo de Estado para la Justicia en Línea, el mismo que empezó a funcionar en el 2018 con 5 procesos a saber: procesos para la nulidad de la propiedad industrial, nulidad en temas tributarios, acciones de inconstitucionalidad, procesos de selección, revisión y actividades de tutela. Luego ampliarlo a contar digitalmente los litigios de todos los procesos adelantados del Poder Judicial, donde los resultados a diciembre del 2019 indican que los plazos en dichos proceso ya implementados se han reducido en 15% y disminuido el número de visitas a las sedes judiciales en 35%, sin embargo, a la fecha no se ha logrado su universalización a todos los procesos. (Márquez, 2020, p.31)

En el caso peruano, el Gobierno Electrónico se comenzó a implementar luego de la dación de la Ley de Gobierno Digital, normada en el D.L N° 1412 que configura el marco legal del gobierno digitalizado y la modalidad aplicación en todos los estamentos gubernamentales que conforman el Estado en los tres niveles de gobierno; estableciendo su empleo transversal de tecnologías digitales en los procedimientos y la prestación de servicios que estas entidades brindan, siendo que en la actualidad es poco lo avanzado en su implementación, principalmente por el paradigma del papel, de los trámites personalizados o por carencias logísticas y operativas en las instituciones.

El Poder Judicial en cuanto al Gobierno Electrónico, ha estructurado en el año 2016 el Modelo Estratégico de este mecanismo de gestión, en donde se establecen como objetivos estratégicos el ofertar un acceso participativo e inclusivo; además de ampliar los servicios de tecnologías en cuanto a la cobertura geográfica en el territorio nacional, ejecutar programas y proyectos para consolidar dentro del Poder Judicial el Gobierno Electrónico, incrementar la perspectiva de satisfacción del usuario en base a la mejora de la imagen del Poder Judicial, y consolidar la inter operatividad de los servicios que prestan las diferentes instancias jurisdiccionales (Poder Judicial, 2016). Sin embargo, a pesar de las múltiples acciones ya implementadas, el acceso a los servicios digitales no se ha efectuado a cabalidad por la resistencia al cambio del personal judicial y de los litigantes, capacidades por fortalecer al interno institucional, y falta de presupuestos para implementar los sistemas digitales.

A la fecha se tienen varios procesos ya implementados como parte del Gobierno Electrónico en el Poder Judicial, tales como: el Portal de Transparencias Estándar, Juez de Escucha, Expediente Judicial Electrónico, Sistema de Registro de Visitas, Sistema de Denuncias y Quejas; a parte de los sistemas administrativos como SIAF, SIGA, SEACE, entre otros. Pese a ello, no son suficientes para garantizar un servicio ágil y oportuno al ciudadano.

Según el Instituto de Estudios Peruanos (2018), 7 de cada 10 peruanos no confía en sus instituciones públicas, y sumada a las limitaciones de recursos económicos, el potencial humano, de arquetipos, de tecnologías para la información en la industria local. Todo ello, constituye elementos que han venido limitando la implementación del Gobierno Electrónico y en lo específico en el Poder Judicial; dada la alta carga procesal. Esta herramienta digital se convierte en una forma de acelerar los trámites, gestionar mejor los procesos; pero sobre todo brindar una mejor operativización del sistema judicial.

En la región San Martín, los juzgados en todas sus especialidades y/o modalidades no son ajenos a esta problemática. Así por ejemplo, en el campo

penal, luego de implementado el Nuevo Código Procesal Penal, si bien los plazos para resolver los casos han disminuido, sin embargo, las apreciaciones sobre la calidad del servicio recibido por los litigantes sigue siendo baja, a la que se suman las deficiencias de orden logístico y operativo para desarrollar los procesos, en especial aquellos relacionados con el Gobierno Electrónico.

A todo lo dicho, si sumamos la percepción que tienen los justiciables de la calidad de los servicios de justicia, en donde se estima que 8 de cada 10 ciudadanos consideran que las decisiones judiciales están sometidas a alguna condición de ineficiencia o falta de probidad de quienes administran la justicia. La implementación del gobierno electrónico se constituye en una herramienta clave para ir superando estas deficiencias de la calidad de la justicia, elementos que se plantean evaluar en la presente investigación, determinando el nivel de relación entre las mismas.

Ahora se formula el problema de la investigación; así el problema general se explicita como: ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico y la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020? Los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020?, ¿Cuál es el nivel de implementación del gobierno electrónico en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020?, ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020?

Lo explicitado filas arriba nos conlleva a justificar la investigación desde la perspectiva de su conveniencia, porque los usuarios de los sistemas de justicia, en especial los brindados por los juzgados de la ciudad de Tarapoto, necesitan contar con servicios que reúnan la calidad, tanto desde el punto de los derechos ciudadanos como de los procesos que en ellos se incurren, siendo uno de ellos el gobierno electrónico una herramienta que optimiza procesos y mejora el acceso al servicio a los ciudadanos. Por tanto, los resultados obtenidos son convenientes

tanto a los usuarios como a los trabajadores y jueces, en pro de una administración de justicia cada vez más inclusiva y que valore los derechos de los justiciables. La relevancia social se justifica por que los resultados a los que se arribaron como producto de la investigación servirán de forma directa a la generación de nuevos paradigmas y cambio de actitudes y percepciones hacia una gestión de la justicia con calidad; teniendo como elementos la gestión del gobierno electrónico, pues justicia que tarda no es justicia, justicia que no respeta al ciudadano contribuye poco al desarrollo de la democracia.

La implicancia práctica de la investigación se justifica en el sentido que nos permite el planteamiento de lineamientos y estrategias para la mejora, tanto de la gestión del gobierno electrónico y la calidad del servicio en las instancias jurisdiccionales de la ciudad de Tarapoto, contribuyendo así al fortaleciendo la gestión de la justicia en bien del ciudadano. Así mismo el valor teórico implica que la investigación posee importancia teórica en tanto permita comprender la relación que pueda haber entre el gobierno digitalizado y la calidad del servicio, y teniendo como accionar primigenio los lineamientos conceptuales y doctrinarios que son desarrollados en el marco teórico, y con ello detallar nuevos conocimientos y saberes sobre la materia. Todo esto se complementa con los aspectos de la metodología que fueron utilizados, permitiendo así demostrar que la investigación del tipo descriptivo con un diseño que buscan encontrar las relaciones de las variables sin aplicar experimento alguno, es viable en el análisis de las variables del estudio.

Es así que se detalla como objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020. Los objetivos específicos como: Establecer la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020. Identificar el nivel de implementación del gobierno electrónico en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020. Identificar el nivel de la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto.

Por consiguiente se plantea la hipótesis general: H_i: Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020. Las hipótesis específicas como: H₁: Existe relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020. H₂: El nivel de implementación del gobierno electrónico en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto, es bueno. H₃: El nivel de la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto, es bueno.

II. MARCO TEÓRICO

Ahora, se plantean trabajos previos sobre la materia de la investigación, así Sandoval, S. (2017), *Gobierno Electrónico: Componentes de accesibilidad, empleo y valoración pública de las Plataformas de Internet Local en México*. (Artículo científico). Universidad Latinoamericana de Ciencias Sociales, México, investigación del tipo cualitativo y propositivo; teniendo como muestra de trabajo a 80 funcionarios de los portales electrónicos; aplicando la técnica del grupo focal, en grupos de 5 funcionarios y la herramienta la guía de entrevista focal. En sus conclusiones detalla que en México en el nivel local se observa que internet constituye la principal oferta gubernamental en línea para servicios de comunicación e información y la comunicación. La aplicación del Gobierno electrónico no viene considerando los aportes que en materia de generación de valor público los usuarios podrían alcanzar mediante las transacciones en sitios web. Un aspecto que se ha avanzado es la publicación en los portales institucionales de las operaciones gubernamentales y los logros de gestión, teniendo poca interacción con aspectos de transacciones y participación ciudadana. Es importante que la existencia de sitios web institucionales trascienda a un nivel de operación basado en criterios de eficiencia, determinando procesos claves que paulatinamente pueden ser incorporados, garantizando calidad de los servicios al ciudadano.

Otra investigación es la desarrollada por Soto, M. (2017), *El accionar del gobierno electrónico en la información como derecho para acceder a la información gubernamental y la comunicación tecnológica en Chile*. (Artículo científico). Universidad Complutense de Madrid, España. Investigación del tipo analítico – explicativo, teniendo como muestra las leyes del derecho a la información y de gobierno electrónico, desarrollando la técnica de la exégesis documental y como instrumento el manual de análisis exegético. Concluye que en la administración pública chilena las tecnologías para las comunicaciones y la información han sido implementadas como parte de la mejora de la gestión interna entre las diferentes instancias. Brindan una mayor eficiencia y eficacia en los servicios a quien accede, proporcionando niveles de transparencia mayores. Los principios del Gobierno Electrónico que apuntan a la

optimización de los principios administrativos como la probidad, transparencia, publicidad, eficacia, eficiencia como parte del accionar público son cumplidos con mejores indicadores de calidad, pues toma en consideración los flujos y procesos de la información entre las instancias que conforman la administración estatal entre esta y el ciudadano, así como entre los propios ciudadanos. El Gobierno Electrónico pone en relevancia la importancia de los derechos fundamentales en todos los procedimientos y flujos de la información, por tanto, este se convierte en una herramienta a cumplir el rol de mejora para acceder a la información gubernamental.

Así mismo se encuentra la investigación desarrollada por Martínez, F. (2017), *Gobierno Electrónico en Latinoamérica: Comparativo de Páginas Web de Entidades Locales de Uruguay, Colombia, Chile y México*. (Artículo científico). Universidad Autónoma de México, Toluca. Investigación de tipología cualitativa analítica, teniendo como muestra a las páginas web de 16 comunas distribuidas en Uruguay, Colombia, Chile y México, donde se aplicó la técnica de estudio de casos y como herramienta la ficha de registro de casos. Concluye que el gobierno electrónico en las comunas de Latinoamérica se encuentra en una etapa intermedia de implementación y desarrollo, condición que indica, sigue primando el paradigma de la cultura tradicional de rechazar la tecnologías para la información como parte de prestación de los servicios gubernamentales de las comunas. El portal web para la mayoría de las comunas es la herramienta principal de gestión digital, demostrando que su implementación se encuentra en una etapa inicial. Los portales web vienen siendo subutilizados, donde las comunas evaluadas evidencian factores de no cumplimiento de indicadores de éxitos que fluctúan entre el 80% o 90%.

En el ámbito nacional, se encuentra la investigación de Montesinos, L. (2017), *El gobierno electrónico y la satisfacción de los vecinos de la Comuna de Ventanilla, año 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, investigación de tipología básica con un diseño correlacional, teniendo una muestra de 338 vecinos, desarrollando la técnica de la encuesta y el cuestionario de actitudes como instrumento, en sus conclusiones detalla que:

La relación es directa y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Comuna de Ventanilla, 2017; mostrando un valor de ρ Spearman de 0,582 con significancia de 0,000, correspondiendo a una relación de valor positivo moderado. La relación de la participación ciudadana es directa y significativa con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización Antonio Montero de Cáceres de la Comuna de Ventanilla, 2017; mostrando un valor de ρ Spearman de 0,366, con significancia de 0,000, correspondiendo a una relación de valor positivo débil.

Se aprecia también en este ámbito la investigación de Simón, W. (2018), *Gobierno Electrónico y su impacto en la Gestión Gubernamental de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. (Tesis de Maestría) por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco, investigación del tipo aplicada de corte transversal, con un tamaño muestral de 124 trabajadores de dicha municipalidad, desarrollando la técnica de la encuesta y la ficha de encuesta como instrumento; concluye que: El impacto es significativo entre el gobierno electrónico y la gestión gubernamental que se sustenta en la prueba de Anova, que obtiene un valor de 0.0469. Esto nos demuestra que la gestión pública no es independiente a los factores relacional, externo e interno del gobierno electrónico. El impacto muestra significancia débil entre la dimensión externa y la gestión gubernamental, que se sustenta en la prueba de Anova que obtiene un valor de 0.00918, lo que demuestra que la gestión gubernamental una baja dependencia con la dimensión externa. Sin embargo, se identifica que el valor beta es negativo, permitiendo una inferencia que no genera un efecto significativo ni directo si los comparamos con los demás factores. Se observa una significancia alta de la relación de la dimensión interna con la gestión gubernamental, que se sustenta en la prueba de Anova que obtiene un valor de 0.136, lo que demuestra que la gestión gubernamental no es independiente de la dimensión interna, permitiendo una inferencia que no influyen significativamente y de forma directa frente a los otros factores.

Así también se detalla la investigación de Reynoso, O. (2018). *La*

Administración de la Calidad y el Gobierno Electrónico como parte de la gestión del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, año 2017. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Perú. Planteando una tipología de investigación básica, siendo el diseño no experimental correlacional, con una muestra de 78 trabajadores de la OEFA, desarrollando la técnica de la encuesta y el instrumento la ficha de encuesta. Se concluye que la correlación existente de la administración de calidad con el gobierno electrónico como parte de la modernización de la OEFA, año 2017; es alta y directa con un $\rho = 0.821$. Este valor de correlación explica que, a mayores niveles de incorporación de la administración de la calidad, mayores serán los resultados de la incorporación del gobierno electrónico como elemento de la gestión de la OEFA en el año 2017, contrariamente a menor implementación de la administración de la calidad, menores serán los resultados de la incorporación del gobierno electrónico.

En la esfera regional y local, se ubica la investigación efectuada por Fernández, N. (2018), *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca – 2018.* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, con una tipología de investigación descriptiva y diseño correlacional, teniendo una tamaño muestral de 76 trabajadores de la municipalidad, desarrollando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. En sus conclusiones expresa que se ha demostrado que existe una relación de tendencia positiva alta del gobierno electrónico y la participación ciudadana, comprobado a través del r de Pearson que asume un valor de 0.845 y el valor de $p=0,000$, siendo por consiguiente menor a 0.05. Lo anterior conlleva a inferir la aceptación de la hipótesis alterna (H_1). En la Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca la implementación del gobierno electrónico está en una etapa de inicio con una valoración del 68,7%, en la etapa intermedia un 25,4%, y en la fase de logrado un escaso 6%.

Así también se tiene la investigación de Ruiz, J. (2017), *Gestión del Gobierno Abierto y su relación con la Página Web Estandarizada de Transparencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2017.* (Tesis de Maestría). Universidad

César Vallejo, Tarapoto. La tipología de la investigación fue básica, con un diseño no experimental correlacional, donde el tamaño muestral correspondió a 48 trabajadores de la entidad; desarrollando la técnica de la encuesta y el cuestionario como. Estableció en sus conclusiones la existencia de una relación directa y de tendencia positiva muy alta entre la gestión del Gobierno Abierto y el Página Web Estandarizada de Transparencia de la UNSM, 2017. En la UNSM, la gestión del Gobierno Abierto para el año 2017, evidencia una valoración de su implementación en la escala moderada siendo el valor asumido de 61%, desde la opinión de quienes participaron de la encuesta. La Página Web Estandarizada de Transparencia de la UNSM, evidencia una valoración de su implementación en una escala moderada siendo el valor asumido de 54%, desde la opinión de quienes participaron de la encuesta.

Finalmente presentamos la investigación desarrollada por Vásquez, M. (2018), *Eficacia de los sitios web en dos municipalidades provinciales de la región San Martín, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto. La tipología de la investigación fue del tipo descriptivo comparativo, con un tamaño muestral de 100 usuarios, desarrollando las técnicas de la encuesta y el análisis documental, y el documento encuesta y la guía de análisis documental como instrumentos. Llegó a las conclusiones que se hallaron diferencias en los sitios webs en cuanto a la eficacia en las dos municipalidades provinciales evaluadas en la región San Martín, año 2018. Estas diferencias se evidencian en las dimensiones de “interactividad y comunicación”, donde la eficacia de los sitios web de la Municipalidad Provincial de Rioja y Moyobamba es 48% y 40%, valores considerados bajos. En relación a la dimensión de “navegación” el valor del nivel de eficacia es de 88% (valor alto) y 22% (valor bajo) tanto para la municipalidad provincial de Rioja y Moyobamba.

En este escenario, a continuación se desarrollan las teorías relacionadas al tema de la investigación, en función de cada una de las variables. Por tanto, para el Gobierno Electrónico, este se define como el uso de las tecnologías de la comunicación y la informática en los procedimientos, actividades y

productos de las instancias públicas con el propósito de la mejora constante de la prestacional de los bienes y servicios que ofertan, aminorando sus costos económicos, sociales e institucionales; obteniendo como resultado una gestión interna más optimizada, basado en la oferta de información de servicios y en los sistemas de interacción e intercambio con los usuarios y con otras organizaciones de carácter público y privado. (Vera, 2016, p.11)

Otra definición es la descrita por la ODCE (2015, p.2), esta herramienta de la gestión pública se caracteriza por la aplicación de la tecnología de informática y las comunicaciones, especialmente de Internet como forma de contar con un gobierno más eficiente. El Banco Mundial (2016), hace referencia que el Gobierno Electrónico comprende el uso por las instancias gubernamentales de las tecnologías de la informática como son Internet, redes WAN, Intranet, y ordenadores portátiles; que presentan capacidades para transformar la forma de relacionarse con los ciudadanos, las entidades privadas, y entre las mismas instancias gubernamentales.

Adicionalmente se puede mencionar lo definido por Baum y Di Mario (2017, p.12), que indican es la herramienta innovativa continua de los servicios, las modalidades de participar de los ciudadanos y la modalidad de gobernar a través de transformar las relaciones al interno de las entidades y a su vez al externo, mediante la tecnología, Internet y las nuevas modalidades de comunicación. Desde los parámetros tecnológicos, el Gobierno Electrónico es el potencial oferente que tienen las TIC para el desarrollo y oferta de servicios prestacionales públicos e información haciendo uso de modalidades telemáticas, siendo la más habitual el internet. (Rivas, 2013, p.23)

Partiendo del enfoque gubernamental, corresponde al instrumento para modernizar de la gestión del Estado, haciendo uso de las TIC, en la búsqueda de un mejor accionar público, incremento de los estándares de transparencia y control, y ser más eficientes; implicando por tanto, una mejor prestación de los servicios del Estado con calidad. Desde el enfoque ciudadano, es una ventana abierta para el acceso y participación activa en las prestaciones

públicas gubernamentales, con mucha más flexibilidad y sin tener que acudir a las oficinas de las entidades estatales. También representa una mayor información, sin restricciones de horarios, ni fechas. (Rivas, 2013, p.9).

El gobierno electrónico, tiene su fundamento diversas teorías, siendo una de ellas la sustentada en la Gobernabilidad en democracia, que pregona que las acciones de la gestión gubernamental deben estar direccionadas a tener servicios públicos cerca del ciudadano. En este escenario los lineamientos para generar los servicios y bienes del Estado tienen que guardar relación con la calidad prestacional del servicio, donde los resultados que esperan los ciudadanos sirvan para también para interactuar con el Estado, siendo la tecnología, un aliada indispensable para este accionar. (Dahl, 2018; p. 63)

Otra teoría es la que se sustenta en los preceptos de la nueva gestión pública como nueva forma de gestionar la administración en las instancias del Estado que menciona que la prestación de los servicios debe ser ejecutados con la mejor performance posible, y para ello se hace indispensable reformar y modernizar la gestión pública, y es en este escenario donde el gobierno electrónico aparece como una alternativa de eficiencia (Rosanvallon, 2015, p.45). Una tercera teoría se fundamenta en las inteligencias múltiples planeadas por Gardner, que manifiesta la inteligencia no es un conjunto de elemento único que agrupe capacidades diferentes, sino que contrariamente se constituye en una red de elementos autónomos que guardan correlación entre sí. En este escenario, el empleo de tecnologías virtuales o interfaces tecnológicas de la información en la gestión gubernamental favorecen en la potencialidad de oferta de soluciones a la problemática existente, creando bienes, procesando información que pueden ser colocados en más de una plataforma virtual, promoviendo con ello un mayor valor público de la labor que ejecuta el Estado (Baum y Di Mario, 2017, p.127)

Desde la forma cómo se organiza el gobierno electrónico, éste presenta tres dimensiones a saber, al primer, la dimensión externa el mismo que según Cardona (2014p. 113). Se refiere a la potencialidad de ofertar servicios y a la

disponibilidad para que esta se interrelacione con los ciudadanos teniendo como soporte las redes de comunicativas que han surgido a partir de la implementación de las herramientas tecnológicas de la información. Donde los portales institucional web se constituyen en el mayor elemento de las TIC, sin dejar de mencionar a las otras herramientas de la informática como los e-mails, los foros, servicios y plataformas de atención al usuario.

La segunda dimensión es la Interna, donde Cardona (2014, p.114), señala que está relacionada con los impactos que la implementación de las TIC ocasiona en las gestiones gubernamentales en sus procesos internos. Los lineamientos transformadores en la organización, motivadas por las facilidades operativas que ofertan las TIC en el reacomodo de la forma cómo están estructuradas y los procesos desde la mirada del servicio al ciudadano, ocasionando en adiestramiento continuo y motivador de los colaboradores públicos y en la cultura de la gestión con la que se desenvuelve el trabajo. En conclusion, es buscar el logro que los funcionarios de la administración gubernamental tengan experticia en el empleo de las herramientas tecnológicas.

Finalmente, la tercera dimensión se refiere a lo Relacional, el mismo que Cardona (2014, p.115), indica que comprende el entorno para brindar oportunidades de creación de redes comunicativas para intercambiar recursos con entidades del entorno. Ya sea con fines de optimizar y mejorar los servicios y procedimientos al interno organizacional, así como para crear otros nuevos. La interrelación y el intercambio que catalizan las TIC cumplen un rol fundamental en el establecimiento de constructos de relaciones entre administraciones, sean de orden público o privado como guía para ofertar bienes, servicios, apoyo logístico, servicios de consultorías, ejecución de proyectos, entre otros.

Desde la perspectiva legal en la gestión pública, el gobierno electrónico se sustentan en las siguientes normas a saber: La Ley N° 27568, que aprueba la Ley Marco para Modernizar el Estado estableciendo que en todo el aparato

estatal ingresa a una etapa de modernización en todas sus estamentos, instancias, organizaciones y procesos. Todo ello con el objeto de lograr mejores estándares de la eficiencia administrativa gubernamental en los tres niveles de gobierno. El Decreto Supremo N° 081-2013-PCM aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico, teniendo un ámbito de aplicación para todas las instancias del gobierno independientemente del nivel en que se encuentran. La Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM aprueba las directrices que determinan los contenidos mínimos del planeamiento estratégico para el gobierno electrónico y cada entidad debe elaborar como parte del sistema informático nacional, incluyendo al Poder Judicial.

También dentro del marco normativo se tiene el Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que pone en vigencia el plan para el desarrollo de la sociedad de la informática a nivel nacional, conocida como Agenda Peruana Digitalizada 2.0. La misma que se aplica a todas los entes gubernamentales que forman parte del sistema informático nacional. La Ley de Acceso a la Información Pública y Transparencia, Ley N° 27806, que entre otras cosas tipifica que todas los entes gubernamentales deben informar a través de los sitios web de transparencia, información general de la entidad, la información presupuestal, los procesos para adquirir servicios y bienes enmarcados en la Ley de Contrataciones; las actividades oficiales que desarrollan, información sobre las finanzas públicas, y otras que la entidad considere menester. (MINJUS, 2017)

De forma adicional a la normativa antes descrita, se tienen la R.M N° 179-2004-PCM, norma que establece los procedimientos del ciclo de vida de los softwares de tecnologías de información. R.M. N° 004-2016-PCM que pone en práctica la normativa peruana técnica conocida como NTP-ISOMECS 27001-2014 – Técnicas de para seguridad de los sistema de la gestión de la información. Ley N° 29733 – Ley para Proteger la información personal. Ley N° 30229 – Ley que incorpora el empleo de tecnologías de comunicación e información en el sistema de remates judicializados y en los servicios para notificar las resoluciones judiciales. Ley 27269, Ley de Firmas y Constancias

Digitales. El D.S N° 062-2008-PCM – Reglamento de la Ley para certificados y firmas digitales; D.S 003-2015-JUS – Reglamento de la Ley que incorpora el empleo de las tecnologías comunicación e información en los procesos de remates judicializados y en los servicios para notificar las resoluciones judiciales. Además de la Resolución 084-2015-CE-PJ – Directiva 001-2016, que incorpora normativas la tramitación de los diligenciamientos y las acciones ejecutorias de los embargos electrónicos en la modalidad de retención sobre cuentas en el sistema financiero. (MINJUS, 2017)

En el caso específico del Poder Judicial, el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico establece cuatro principios rectores de su intervención que son: Integrador y equitativo, haciendo imperativo la construcción de un Poder Judicial en capacidad de ofertar servicios e información de calidad a los ciudadanos, sin distinción alguna; sobrepasando cualquier dificultad sea por su complejidad técnica, geográfica u otra. Transparencia y seguridad, donde el uso de las TIC debe contribuir a que todos los procesos que se desarrollan tengan la predictibilidad y sean eficientes en el ahorro de tiempo y dinero, además de proveer elementos y medios de seguridad para resguardar la integralidad de los procesos y de la información. Legitimidad y legalidad, que se fundamenta en que todos los procedimientos que involucran el ejercicio de la administración jurisdiccional sean desarrollados mediante servicios electrónicos, gozando estos de la misma validez y reconocimiento que aquellos desarrollados mediante los procesos convencionales y no electrónicos. Innovación y adaptabilidad, donde la infraestructura de telecomunicaciones así como los softwares informáticos deber estar disponibles y optimizados para integrar y acoger a los usuarios que hacen uso de las TIC. (Poder Judicial, 2016)

Para el cumplimiento de estos principios rectores, en el Poder Judicial se ha establecido con elementos de intervención con indicadores de actuación cada uno de ellos. Uno es el componente administrativo – funcional y el segundo referido a la ingeniería de soporte del sistema del gobierno electrónico. (Poder Judicial, 2016)

En cuanto al componente administrativo- funcional, establece que esta debe formar parte de los lineamientos, directrices, estrategias y presupuestos que conforman la gestión pública del Poder Judicial. Se deben establecer los manuales, guías de intervención, asignaciones presupuestales para su operatividad, diseños organizacionales definiendo las personas responsables, y los sistemas de control.

En lo relacionado a la ingeniería de soporte, este se refiere a los elementos técnicos que debe reunir el sistema que soporte del gobierno electrónico. Se define en ocho elementos a saber, así el primero es la Equidad e acceso, es decir, que se asegure que los servicios que se proveen mediante medios electrónicos sean accesibles por todos los usuarios. La segunda es la Amigabilidad, es decir, que la interfaz ofertada sea simple, facilitando con ello la interacción de los usuarios con los servicios que se provean. La tercera es la Seguridad, es decir, que el empleo de las TIC como soporte de los procesos y servicios del Poder Judicial deben salvaguardar la integridad de la información. La cuarta el Dinamismo, basado en un enfoque de mejora continua, donde los sistemas están siempre en frecuente revisión con el objetivo de ofertar servicios cada vez más eficientes y ajustados a la realidad de las necesidades que pueden cambiar con el tiempo.

El quinto elemento de la dimensión de ingeniería de soporte del sistema del gobierno electrónico es la interoperabilidad, es decir, que permitan establecer puentes entre los procesos tanto al interno como externo en forma confiable y segura. La sexta, la Celeridad, donde la ejecución de los procesos debe ser rápidos, fortaleciendo la transparencia en la administración de justicia, a la vez del impacto en el ahorro de dinero, tiempo y otros. La séptima, es la Cobertura nacional, donde los servicios electrónicos ofertados por el Poder Judicial puedan ser desarrollados en todo el territorio nacional. La octava, la Sistematización, es decir, la automatización de procesos o algunos componentes de los procesos que contribuye a que los resultados de estos sean oportunos y predecibles. (MINJUS, 2016)

En función de la variable calidad del servicio iniciamos abordando el concepto, donde esta se entiende como 3. Ello implica una vinculación con el nivel de cómo se adecuan los bienes y servicios a los propósitos y fines que los ciudadanos esperan lograr (PCM, 2020, p.6). Por tanto, para la administración gubernamental, la calidad como tal no constituye un fin buscado, sino que en un medio para garantizar credibilidad del sistema administrativo, su correcta fidelización ante los ciudadanos como objetivo ulterior y supremo. (Duque, 2015, p.32)

Lo anterior delimita la acepción conceptual de la calidad de los servicios en un elemento sinequanon de validez de la gestión gubernamental como un condicionante del modo cómo se llevan a cabo los procesos para otorgar los servicios. En definitiva, para lo cual debe emplear reglas, adecuarlas, ordenarlas hacia las prácticas de gestión que de forma previa puedan presentar mutaciones o adaptaciones con mayor rapidez a las exigencias cada vez mayores de los ciudadanos y, por consiguiente, brindar unas mejores condiciones de satisfacción, esto es, de calidad. (EFQM, 2015, p.18)

Este concepto llevado a la gestión de los servicios de justicia, se define como la satisfacción de los derechos y los requerimientos de servicio de quienes la requieren, de forma tal que se satisfaga las expectativas del servicio que buscan (ABA, 2017, p.198), donde la calidad del servicio de justicia tiene una consideración implícita que está presente un Estado (gobierno) que se responsabiliza de la administración de justicia (leyes). A partir de la puesta en evidencia de un conflicto que se somete para su deliberación, a través de llevar un procedimiento (el proceso judicial), con la participación de un juez que dicta una sentencia y obliga su ejecución. Todo ello, en la dirección de lograr la confianza y el orden social. (OEA, 2017, p.4)

La calidad del servicio en la justicia comprende, celeridad, deliberación en el tiempo previsto, disposición de ayuda continua, amabilidad de los servidores, conveniencia de horarios, capacidad y disposición para dar respuestas a consultas, preocupación por los intereses del cliente, entre otras (Duque, 2015,

p.21). La Carta de Derechos ante la Justicia de las Personas, de forma cabal reafirma como elementos de la calidad, consideraciones respetuosas a los derechos básicos y la dignidad de los usuarios del sistema, exigiendo que se ofrezca un sistema jurisdiccional eficaz, la accesibilidad, agilidad, transparencia, la comprensión, que brinden un aseguramiento de un trato con amabilidad y con sensibilidad hacia las personas. Todo ello, en el marco de componentes indispensables que la actuación y la conducta de los jueces y juezas sea imparcial y con integridad.

En síntesis, estos elementos de la calidad propugnan un sistema jurisdiccional que asuma su responsabilidad ante las ciudadanas y ciudadanos quienes brindan el servicio y a quienes se debe la razón de ser de la institución judicial; y que finalmente se llegue a tener un sistema judicial que tenga los más altos valores y principios de la ética (OEA, 2016, p.13). Por tanto, el gerenciamiento de la justicia se constituye en un servicio público que debe ser otorgado teniendo en consideración los más elevados estándares de calidad, ya que están de por medio los derechos básicos de los ciudadanos; pues la justicia engloba un valor sobre el cual se cimientan las bases de un Estado democrático de derecho. (Poder Judicial, 2016, p.6)

Los conceptos de la calidad del servicio, se sustentan en diversas teorías o enfoques de la calidad de los servicios, y para nuestro caso enfocados a la calidad de los servicios de la justicia. Así González (2018, p. 34), detalla que esta puede ser: Calidad definida como atributo, basada en el servicio sea diferente a otros productos, y en caso de la justicia está relacionada a comparativos con otros sistemas de justicia o entre dependencias, basadas en celeridad, probidad y transparencia. Por ejemplo; Calidad como aceptación con una característica, donde la calidad está definida por la adaptación del servicio a un listado predeterminado de condiciones previas que para los sistemas de justicia sería el cumplimiento de los principios jurídicos como la legalidad, debido proceso, entre otros. La filosofía sustenta esta concepción de calidad tiene una ligazón mayor a la idea de prevención de problemas, que es la aplicación de los procedimientos de calidad.

También se encuentra la teoría de la calidad como una forma de adecuar a los objetivos, la que se define por el nivel de adecuación del servicio o producto a las necesidades esperadas por las personas a los que se dirige su actuación. En este caso a tener una justicia que se aplique sobre la base del Estado de Derecho sin excepción alguna. Calidad como la capacidad de brindar satisfacción a las necesidades implícitas o declaradas, introduciendo el concepto externo de necesidades frente a las formas tradicionales de cómo se definen las carencias realizadas por los servidores públicos; en este caso por ejemplo, la valoración de los plazos procesales antes que la sentencia en sí, en este caso es aplicable el dicho “justicia que tarda no es justicia”.

Ahora presentamos las características que presentan los servicios públicos. Según lo explicitado por Gadea (2017), son la Intangibilidad, porque los servicios no pueden ser almacenados, por tanto, la respuesta rápida o la denominada respuesta a tiempo, se constituye en el principal elemento de la calidad. La Heterogeneidad, pues los servicios públicos son difíciles de estandarizar lo que hace más difícil encontrar un nivel uniforme de calidad, por consiguiente, hay que tratar a la gente de manera personalizada. En caso de la justicia por ejemplo, no puede tratarse un mismo delito en todos los casos, pues las características de su ocurrencia no son las mismas. Inseparabilidad, pues la generación y la apropiación del servicio se llevan a cabo de forma simultánea; dado que el usuario en muchas ocasiones puede conceptualizar el proceso de generación del servicio y, además del resultado último, juzga así la calidad del proceso. Por ejemplo, no es posible llevar a cabo una pericia judicial sin que no se solicite otras acciones como el acudir al usuario a la acción pericial, que muchas veces causa molestias en el campo laboral o familiar.

Finalmente, detallamos los elementos de la calidad del servicio público. Así Sancho (2016, p.67), menciona que desde el lineamiento de la identidad general de la entidad gubernamental que lleva adelante el servicio, estos elementos pueden ser: Información, dirigida no solo al personal del servicio

sino también a las personas beneficiarias o receptoras, de formar tal de que cuenten con elementos de juicios valorativos del servicio, pero a la vez de conocer los procesos para acceder a los servicios. Accesibilidad al servicio, es decir, que no sólo se conozca del servicio; sino que este sea accesible de fácil operatividad o que no tenga limitantes discriminatorias de ninguna clase. Estructura organizativa flexible, es decir, que tenga capacidad de adaptabilidad al entorno, brindar respuestas satisfactorias a los requerimientos de los usuarios, siendo que pueda tener capacidad de anticipación a ellas. Evaluación frecuente de los servicios, que tenga elementos para una mejora continua de sus procesos y el producto final del servicio brindado.

Desde el lineamiento de la prestación del servicio, Sancho (2016, p.69), define los elementos de la calidad del servicio en la prestación oportuna, rápida, satisfactoria y segura del servicio valorada por el ciudadano y el compromiso de actuación hacia la calidad de los funcionarios y directivos públicos; partiendo desde el lineamiento de apoyo y atención para la prestación del servicio. Los elementos de la calidad del servicio son la solvencia profesional del servidor encargado de la prestación del servicio, dado que cualquier sistema de calidad se sustenta en los recursos humanos, basados en la premisa que los servicios lo brindan personas para personas. La capacidad de los servidores públicos que desde atributos de calidad en estricto sensu, la proximidad y la empatía en la atención, el compromiso y la motivación de los servidores responsables de la prestación del servicio. La implementación de acciones de respuesta frente a supuestos de no cumplimiento y exigencia de responsabilidad funcional.

Partiendo el enfoque de los usuarios al que va dirigido el servicio sus elementos son la fidelidad y confianza en el empleo de las condiciones del servicio. Fiabilidad, equidad e igualdad, donde a todos los usuarios reciben un trato igualitario sin privilegios ni discriminación. Honestidad y probidad en la administración pública y sus trabajadores, basados que ellos no desarrollan

sus acciones teniendo como premisa el beneficio propio ni partidaristas, sino basados en intereses del colectivo en general.

III. METODOLOGÍA

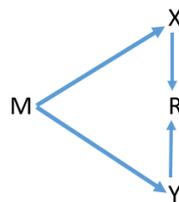
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Correspondió la investigación a una tipología básica, donde Abanto (2014) precisa que en estos estudios las variables son analizadas partiendo de saberes y doctrina ya existentes y sobre esta base acrecentar o validar estos conocimientos.

Diseño de investigación

Correspondió a un diseño descriptivo, no experimental, transversal, correlacional, el que de acuerdo a lo explicitado por Abanto (2014), tiene la característica que se procede a describir cada uno de los elementos que contienen las variables; las acciones para la obtención de lo data de campo no se aplica la manipulación deliberada de las variables, es decir no se aplica experimentos de ninguna clase; pero además la data recolectada corresponde a un momento dado y se aplica en su único momento, y sobre ello efectuar las inferencias de relación para lo cual se emplea un estadístico de prueba. Gráficamente se expresa así:



Donde:

M: Muestra participante de la investigación

X: Gobierno electrónico

Y: Calidad del servicio

R: Relación de las variables

3.2. Variables y su Operacionalización

Las variables que se someten al estudio son:

Variable1: Gobierno electrónico

Definición conceptual

Uso por las instancias gubernamentales de las tecnologías de información, como son Internet, redes WAN, Intranet, y ordenadores portátiles que presentan capacidades para transformar la forma de relacionarse con los ciudadanos, las entidades privadas, y entre las mismas instancias gubernamentales. (Banco Mundial, 2016, p.5)

Definición operacional

Determinación de las características del gobierno electrónico en los juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto, medidas en función de sus dimensiones externa, interna y relacional, con una escala ordinal de Muy deficiente, Deficiente, Regular, Eficiente, Muy eficiente, evaluadas mediante un cuestionario de encuesta.

Indicadores

Dimensión: Externa

- Oferta de los servicios
- Disponibilidad de los servicios
- Interrelación con los usuarios

Dimensión: Interna

- Mejora de las capacidades operativas internas a partir de las TIC
- Adiestramiento para las TIC
- Cambios en la cultura organizacional de la gestión interna

Dimensión: Relacional

- Red de intercambio de información con otras entidades
- Retroalimentación de información
- Uso de sistemas operativos de otras instituciones públicas y/o privadas

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

Satisfacción de los derechos y los requerimientos de servicio de quienes la requieren, de forma tal que se satisfaga las expectativas del servicio que buscan (ABA, 2017, p.198).

Definición operacional

Determinación de la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto, medidas en función a sus dimensiones de la imagen de la entidad, la prestación del servicio, el apoyo en la prestación del servicio, y desde los usuarios al que va dirigido y con una escala ordinal de Muy deficiente, Deficiente, Regular, Eficiente, Muy eficiente, evaluados mediante un cuestionario de encuesta.

Indicadores

Dimensión: imagen de la entidad

- Información del servicio
- Accesibilidad del servicio
- Estructura organizativa para el servicio
- Evaluación del servicio

Dimensión: prestación del servicio

- Prestación oportuna y rápida
- Satisfacción del servicio
- Seguridad del servicio
- Compromiso de actuación hacia la calidad de los funcionarios.

Dimensión: apoyo y atención en la presentación del servicio

- Solvencia profesional
- Proximidad y empatía de los funcionarios
- Compromiso y motivación de los funcionarios
- Implementación de acciones de respuesta ante no cumplimiento de funciones
- Exigencia de responsabilidad funcional

Dimensión: usuarios al que va dirigido el servicio

- Fidelidad y confianza
- Fiabilidad del servicio
- Equidad e igualdad del servicio
- Honestidad y probidad

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Constituyó la población todos los servidores públicos de los juzgados que desarrollan actividades en la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto, entre los que se incluye a jueces, especialistas, asistentes, auxiliares, y personal de soporte logístico. El mismo que según la Oficina de Administración del Distrito Judicial de San Martín con sede en Moyobamba ascienden a un total de 141. La población se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Tabla 1

Composición de la Población

Ítem	Juzgado / Dependencia	N° Trabajadores
1	Sala Civil Descentralizada	10
2	Sala Penal de Apelaciones	3
3	1° Juzgado Unipersonal Penal	1
4	2° Juzgado Unipersonal Penal	1
5	3° Juzgado Unipersonal Penal	1
6	Juzgado Personal Colegiado Supra Provincial Permanente	11
7	1° Juzgado de Investigaciones Preparatorias	1
8	2° Juzgado de Investigaciones Preparatorias	1
9	3° Juzgado de Investigaciones Preparatorias	1
10	Juzgado Civil Transitorio	7
11	1° Juzgado Civil	8
12	2° Juzgado Civil	6
13	1° Juzgado de Familia	10
14	2° Juzgado de Familia	6
15	Juzgado Transitorio de Paz Letrado	7
16	1° Juzgado de Paz Letrado	5
17	2° Juzgado de Paz Letrado	5
18	Otros de apoyo a los juzgados - Especialistas técnicos	25
18	Otras de apoyo a los juzgados - Personal de soporte logístico	32
	Total	141

Fuente: Oficina de Administración del Distrito Judicial de San Martín

Criterios de Inclusión

Correspondió asumir como criterios de inclusión a todos los servidores públicos que desearon ser partícipes voluntariamente de la investigación, que a la vez desarrollen alguna acción directa con la gestión funcional y operativa

del servicio judicial como son los jueces, especialistas, asistentes, auxiliares de los juzgados y especialistas de apoyo técnico.

Criterios de exclusión

Correspondió asumir como criterio de exclusión a los servidores de apoyo logístico (choferes, vigilantes, personal de limpieza, entre otros) y todos aquellos que al momento de la aplicación de los instrumentos de investigación se hallaban gozando del periodo vacacional o con permiso laboral.

Muestra

Al tener una población de orden finito de 141 servidores, la mensuración del número de integrantes de la muestra se efectuó mediante la aplicación de expresión estadística siguiente:

$$n = \frac{N * Z\sigma^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\sigma^2 * p * q}$$

Donde:

n = Muestra

N = Total poblacional

Zα= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporcionalidad esperada (0.9)

q = proporcionalidad no esperada (0.1)

d = Riesgo o error (5%)

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{141 * 1.96^2 * 0.9 * 0.1}{0.05^2 * (141 - 1) + 1.96^2 * 0.9 * 0.1}$$

$$n = 71$$

Se trabajó con una muestra de 71 servidores

Muestreo

Teniendo una muestra de 71 servidores se aplicó el criterio de determinación del muestro aleatorio simple para identificar a cada uno de los trabajadores que conformarán la muestra de forma individualizada.

Unidad de análisis

Correspondió a todos los servidores públicos de los juzgados de la Corte Superior de San Martín que desarrollan actividades en la sede Tarapoto, independientemente de su naturaleza jurisdiccional que ejecutan.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica aplicada correspondió a la encuesta, que de acuerdo a lo afirmado por Abanto (2014), tiene por objeto el conseguir información de variables sometidas a un estudio desde la perspectiva de un grupo de personas, determinando de manera anticipada a su aplicación los criterios o elementos a ser medidos, así como la escala de medición, que para el caso de la presente investigación las variables fueron el gobierno electrónico y a la calidad del servicio

Instrumento

Correspondió aplicar el instrumento del cuestionario de encuesta, que de acuerdo a lo afirmado por Abanto (2014), se elabora sobre la base de cada ítem o indicador de las variables, donde las preguntas que se formulan se expresan para obtener una respuesta cerrada sobre una escala valorativa, la cual corresponde a su opinión o percepción.

Para la variable Gobierno electrónico, esta consta de 9 preguntas a razón de 3 por cada una de las dimensiones que la componen, que son la dimensión Externa, Interna y Relacional. Para la variable: Calidad del servicio, se constituye de 17 preguntas, las que se distribuyen en sus dimensiones. Así la

dimensión desde la imagen de la entidad, desde la prestación del servicio y desde los usuarios al que va dirigido, constan de 4 preguntas cada una, y la dimensión desde el apoyo y atención en la prestación del servicio de 5 preguntas.

La escala para valorar para las respuestas para las dos encuestas fue: Muy deficiente (1) / Deficiente (2) / Regular (3) / Eficiente (4) / Muy eficiente (5).

Validez

Este procedimiento fue efectuado para obtener la validación de la estructuración de los instrumentos de recojo de información tomando como fundamento si es viable para lograr los objetivos establecidos en la investigación y la posibilidad que las hipótesis planteadas sean contrastadas. La acción fue implementada mediante el Juicio de experto, donde los expertos lo conforman tres profesionales con amplitud de conocimientos sobre gestión pública y los procesos de la investigación científica.

El formato para validar estuvo estructurado de 10 ítems, bajo una escala de medición de 1 a 5, donde se asumió que corresponde a un instrumento válido para la investigación si este obtiene una puntuación promedio no menor a 4.5. En nuestro caso se tiene los siguientes resultados de la validación:

Tabla 2

Valores de la validación del juicio de expertos

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1 Gobierno electrónico	1	Metodólogo	41	Existencia de suficiencia
	2	Abogado	48	Existencia de suficiencia
	3	Ingeniero electrónico	47	Existencia de suficiencia
Variable 2 Calidad del servicio	1	Metodólogo	41	Existencia de suficiencia
	2	Abogado	48	Existencia de suficiencia
	3	Ingeniero electrónico	47	Existencia de suficiencia

Fuente: Fichas de validación de expertos

La valoración de los expertos muestra en promedio un puntaje de 45.33, que porcentualmente representa un 90.66%, valor que expresa que existe suficiencia del instrumento para obtener los valores e información indispensable para lograr de los objetivos que se plantearon.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos estuvo configurada por la potencialidad de una investigación de lograr valores estadísticamente iguales ante procesos de repetición, y para el caso fue determinada utilizando el alfa de cronbach, el mismo que establece la consistencia de la data de campo, esperando que este valor sea igual o mayor a 0.7 para estimar su confiabilidad para la investigación.

El valor del alfa de cronbach para la presente investigación fue de 0.73, para la totalidad de los valores provenientes de la aplicación del cuestionario de encuesta y de 0.76 para la variable gobierno electrónico y de 0.72 para la variable calidad de servicios, los que se consideran como valores aceptables, por consiguiente, los resultados de aplicar los instrumentos de la investigación son confiables.

3.5. Procedimientos

Esta etapa del proceso de la investigación fue desarrollada luego de obtener los permisos institucionales, la aceptación de los servidores públicos de su participación en la investigación y los reajustes a la estructura del instrumento de la investigación que fue luego aplicado

Posterior a la aplicación de los instrumentos, se efectuaron los procedimientos siguientes:

a) Actividades estadísticas de tabulación: La data procedente de campo se ordenaron y agruparon con el objeto de ser sometidos al procesamiento estadístico.

b) Estructuración de figuras y tablas: Posterior al procesamiento de la data esta fue presentada en figuras y tablas, con el objeto de facilitar las acciones de interpretación, análisis y discusión de los resultados, haciendo más visible el texto de los resultados obtenidos.

c) Determinación de valores porcentuales de las variables: Este procedimiento corresponde a medir y determinar la escala por niveles porcentuales de las variables sobre la base de considerando establecidos, lo contribuyó a identificar la incidencia del estudio efectuado.

d) Determinación de estadísticos de tendencia central: Fueron aplicados para identificar la media de los indicadores y dimensiones conformantes de las variables, que facilitaron la interpretación de los porcentajes o puntajes obtenidos de las pruebas correspondientes.

e) Valoración inferencial: Se desarrolló con el objeto de establecer las relaciones entre las variables y sus dimensiones, aplicando para ello una prueba estadística de correlación, correspondiendo al correlacional de Pearson.

Teniendo la data correctamente procesada se procedió a estructurar los resultados, teniendo como referencia los objetivos planteados, y luego de ello efectuar las comparaciones con las teorías del marco teórico y los antecedentes de la investigación que corresponde al componente de la discusión de resultados, con lo cuales se establecieron las relaciones inferenciales de las variables y siendo estas el fundamento de las conclusiones y recomendaciones que son plasmadas como resultado de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis empleado correspondió a la aplicación de la estadística aplicada a procesos de investigación científica, para el cual se empleó el aplicativo informático SPSS V.23.

Correspondió aplicar la prueba del estadístico correlacional de Pearson, donde los resultados que se obtuvieron fueron comparados con la tabla de

valores de esta prueba, con el objeto de identificar el valor de la relación y significancia y sobre este valor inferir el rechazo o aceptación de la hipótesis de estudio.

El estadístico empleado correspondió al correlacional de Pearson, debido a que la data de campo se agrupa en una curva de normalidad, sobre la premisa que estos provienen de una muestra conformada por más de 50 individuos. La tabla utilizada fue la siguiente:

Tabla 3

Criterios de interpretación de la Prueba de Pearson

Valor de r	Significado
-1	Inferencia de tendencia negativa perfecta
-0,91 a - 0,99	Inferencia de tendencia negativa muy alta
-0,71 a -0,9	Inferencia de tendencia negativa alta
-0,41 a -0,7	Inferencia de tendencia negativa moderada
-0,21 a -0,40	Inferencia de tendencia negativa baja
-0,01 a -0,20	Inferencia de tendencia negativa muy baja
0	Inferencia nula
0,01 a 0,2	Inferencia de tendencia positiva muy baja
0,21 a 0,4	Inferencia de tendencia positiva baja
0,41 a 0,7	Inferencia de tendencia positiva moderada
0,71 a 0,9	Inferencia de tendencia positiva alta
0,9 a 0,99	Inferencia de tendencia positiva muy alta
+1	Inferencia de tendencia positiva perfecta

Fuente: Zavala, A (2016) Metodología de la Investigación Científica.

Para determinar la valoración de los niveles de ocurrencia de las variables, se asumió como criterios el valor de la escala que haya obtenido la mayor valoración.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación, a lo largo de todo el proceso, actuó con ética y profesionalismo, es decir, los aspectos de la ética estuvieron configurados al cumplimiento de forma irrestricta de la normativa y lineamientos establecidos por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, siendo estos que la tesis no presenta plagio, autoplagio y en todo su contenido se aplica de forma rigurosa el proceso de la metodología aplicada a la investigación científica. Además, se tomó en consideración los permisos de la entidad y la reserva de la identidad de quienes participaron en la investigación.

IV. RESULTADOS

Del objetivo específico 1

Este objetivo plantea establecer la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020, así se tiene:

Tabla 4

Prueba de normalidad para las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Dimensión externa	,316	70	,069	,606	70	,507
Dimensión interna	,323	70	,070	,612	70	,511
Dimensión relacional	,315	70	,067	,614	70	,510
Calidad del servicio	,378	70	,085	,618	70	,592

Fuente: Resultados de la encuesta

Interpretación

La tabla 4 está referida a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a 50 individuos, donde se aprecian valores de 0.069, 0.070; 0.067 para las dimensiones externa, interna y relacional; así como para la variable y calidad de servicio un valor de 0.085. Lo que indican que la data obtenida responde a una curva de distribución normal, dado que el valor de significancia es mayor a 0.05 ($p=000 > 0,05$).

Tabla 5

Prueba de Pearson para las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020.

Variables y dimensiones		Dimensión Externa	Dimensión Interna	Dimensión Relacional	Calidad del servicio
Dimensión Externa	Valor del r de Pearson	1	,687	,779	,604*
	Sig. (unilateral)	,00	,000	,000	,000
Dimensión Interna	Correlacional de Pearson	,687	1	,683	,692
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000
Dimensión Relacional	Valor del r de Pearson	,779	,683	1	,706
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000
Calidad del servicio	Valor del r de Pearson	,604	,692	,706	1
	Sig. (unilateral)	,000	,0,00	0,00	,000
	N	71	71	71	71

Fuente: Resultados de la encuesta procesados con SPSS 23

Interpretación

La relación existente entre las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto- 2020, se detalla en la tabla 5. El mismo que teniendo un nivel de confianza de 99.0%, se evidencia un valor de cero (0.0) para la significancia bilateral (0.0), y el valor del r de Pearson de 0.604, 0692 y 0.706 para las dimensiones externa, interna y relacional respectivamente con la calidad del servicio. Siendo que las dos primeras dimensiones del Gobierno Electrónico

corresponden a una correlación positiva moderada. Finalmente, la tercera y última dimensión del Gobierno Electrónico corresponde a una correlación positiva alta.

Del objetivo específico 2

Este objetivo plantea identificar el nivel de implementación del gobierno electrónico en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2020.

Tabla 6

Nivel de implementación del gobierno electrónico de la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2020.

Dimensión	Muy									
	deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
D1:Externa	4	5.6	18	25.4	35	49.3	11	15.5	3	4.2
D2:Interna	4	5.6	23	32.4	28	39.5	13	18.3	3	4.2
D3:Relacional	7	9.9	23	32.4	28	39.4	10	14.1	3	4.2
Promedio	5	7.0	21	30.1	30	42.7	11	16.0	3	4.2

Fuente: Resultados de la encuesta procesados con SPSS 23

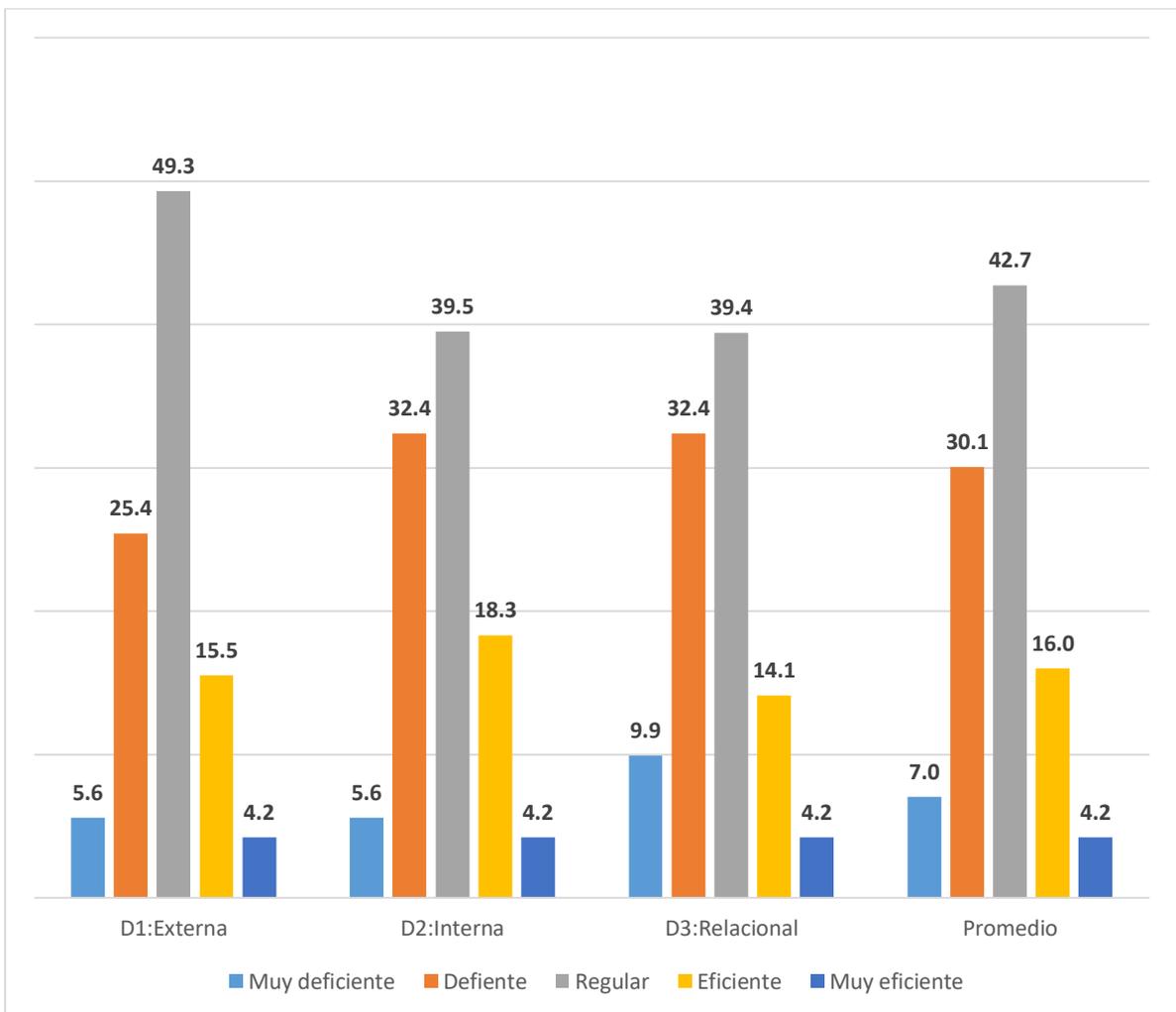


Figura 1. Nivel de implementación del gobierno electrónico en los juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto -2020.

Fuente: Resultados de la encuesta procesados con SPSS 23

Interpretación

La tabla 10 y la figura 1 muestra el nivel de implementación del gobierno electrónico en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto -2020, en donde los valores porcentuales en promedio son de muy deficiente con 7.0%, Deficiente con 30.1%, Regular con 42.7%, Eficiente con 16.0% y Muy eficiente con 4.2%.

Las dimensiones de la variable Gobierno electrónico muestran valores iguales para la D2: Interna y D3: Relacional con 32.4%, y de 49.3% para la D1: Externa.

Los valores de eficiente la dimensión con mayor valor es D2: Interna con 18.3%, seguido de D1: Externa con 15.5% y D3: Relacional con 14.1%.

Los valores de muy eficiente son iguales para todas las dimensiones. En cuanto a la valoración deficiente este obtiene valores de 32.4% tanto para la D2 y D3; y de 25.4% para D1. La valoración muy deficiente obtiene un porcentaje de 5.6% para D1 y D2, mientras que para D3 obtiene un valor de 9.9%.

Del objetivo específico 3

Este objetivo plantea identificar el nivel de la calidad del servicio en los Juzgados Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020.

Tabla 7

Nivel de la calidad del servicio en los Juzgados Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020

Dimensión	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
D1:De la imagen de la entidad	3	4.2	24	33.8	33	46.5	11	15.5	0	0
D2:De la prestación del servicio	3	4.2	26	36.6	32	45.1	9	12.7	1	1.4
D3:Desde el apoyo y atención en la prestación del servicio	4	5.6	25	35.2	32	45.1	9	12.7	1	1.4
D4:Desde los usuarios al que va dirigido el servicio	3	4.2	23	32.4	35	49.3	10	14.1	0	0
Promedio	3	4.2	25	35.2	33	46.5	10	14.1	0.5	0.7

Fuente: Resultados de la encuesta procesados con SPSS 23

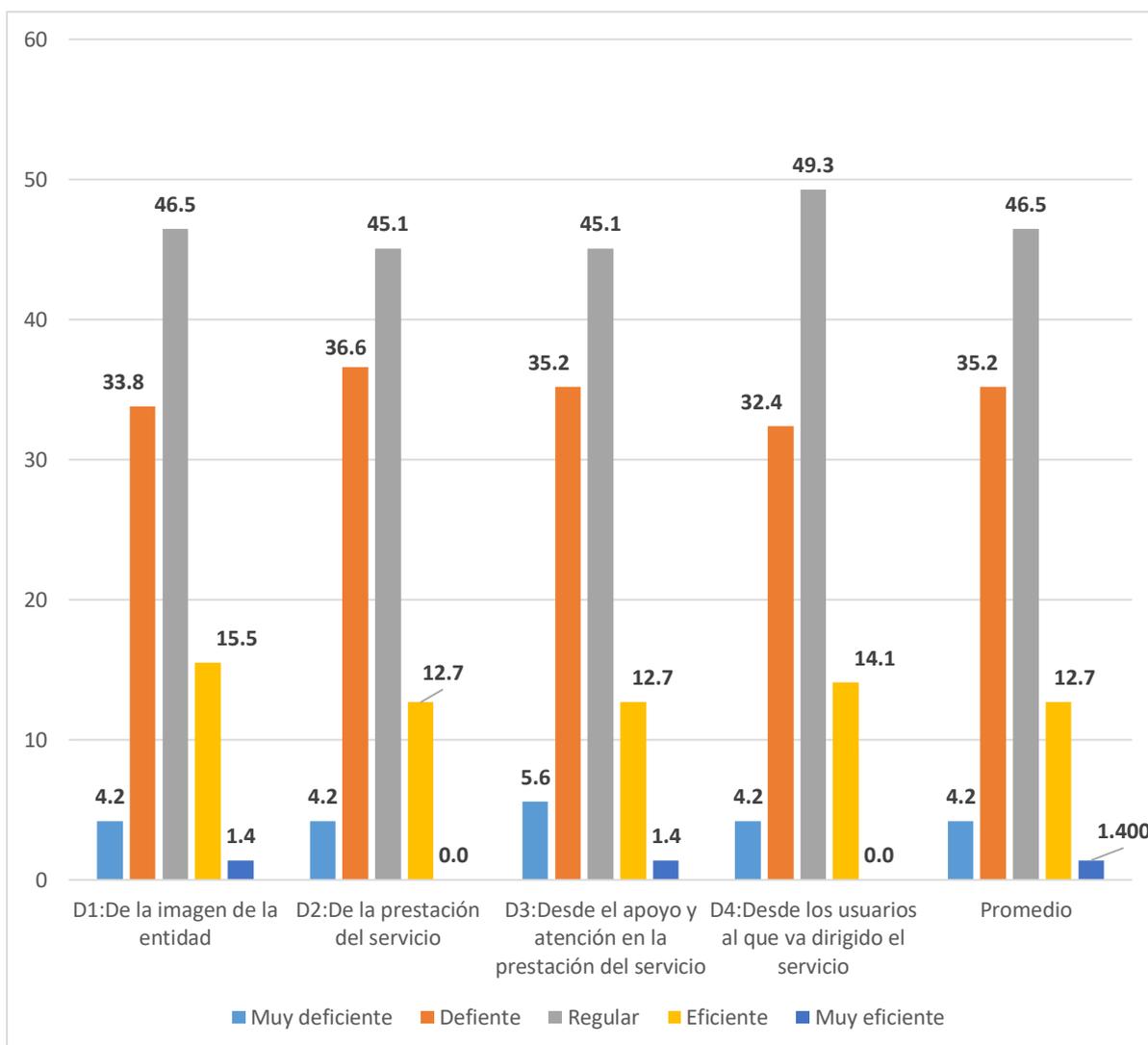


Figura 2. Nivel de la calidad del servicio en los Juzgados Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020.

Fuente: Resultados de la encuesta procesados con SPSS 23

Interpretación

La tabla 7 y la figura 2 muestran el nivel de la calidad del servicio en los Juzgados Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020, donde los valores porcentuales promedio de Muy deficiente con 4.2%, Deficiente con 35.2%, Regular con 46.5%, Eficiente con 14.1% y Muy eficiente con 0.7%.

Los valores de las dimensiones conformantes de esta variable en todos los casos con la más alta valoración lo obtienen la categoría regular con 46.5% para la D1: De la imagen de la entidad; 45.1% para la D2: De la prestación del servicio y la

D3: Desde el apoyo y atención en la prestación del servicio, 49.3% para la D4: Desde los usuarios al que va dirigido el servicio.

En cuanto a la categoría Muy eficiente, resalta que ésta sólo obtiene valores para la D2 y D4 con 0.7%, donde las otras dimensiones no muestran valor alguno. Por otro lado, la valoración de Eficiente para D1 obtiene 15.5%, D2 y D3 con 12.7%, D4 con 14.1%. Las puntuaciones de la valoración deficiente son de 33.8% para D1, 36.6% para D2, 35.2% para D3, y 32.4% para D4. La valoración muy deficiente muestra valores de 4.2% para las D1, D2 y D4; y la D3 con 5.6%.

Del objetivo general

El objetivo general plantea determinar la relación entre el gobierno electrónico con la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020.

Tabla 8

Prueba de normalidad en el gobierno electrónico con la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,315	70	,067	,614	70	,510
Calidad del servicio	,378	70	,085	,618	70	,592

Fuente: Resultados de la encuesta

Interpretación

La tabla 8 está referida a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a 50 individuos, donde se aprecia valores de 0.067 y 0.085 para las variables gobierno electrónico y calidad de servicio respectivamente. Lo que indica que la data obtenida responde a una curva de distribución normal, dado que el valor de significancia es mayor a 0.05 ($p=000 > 0,05$).

Tabla 9

Prueba de Pearson para el gobierno electrónico con la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020.

		Gobierno electrónico	Calidad del servicio
Gobierno electrónico	Valor del R de Pearson	1	,759
	Sig. (bilateral)		,000
	N	71	71
Calidad del servicio	Valor del R de Pearson	,759	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	71	71

Fuente: Resultados de la encuesta procesados con SPSS 23

Interpretación

La relación existente para el gobierno electrónico con la calidad servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020, se detalla en la tabla 13. El mismo que tiene un nivel de confianza de 99.0%, donde se evidencia un valor de cero (0.0) para la significancia bilateral, y el valor del r de Pearson o también llamada p valor es de 0.759. Esto significa una correlación positiva alta entre las dos variables. Habiendo planteado que la hipótesis H_i indica, existe relación gobierno electrónico con la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín-2020, se asume que se acepta esta hipótesis general de la investigación.

V. DISCUSIÓN

La correlación entre los componentes que conforman las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad del servicio en los juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto-2020. En todos se muestra una relación positiva, difiriendo los valores de la relación. Así para la dimensión externa el valor del r de Pearson es de 0.604, para la dimensión interna de 0.692, y para la dimensión relacional de 0.706. Un nivel de significancia de 0.01 lo que nos indica que esta relación es positiva moderada para los dos primeros casos y moderada alta, para el tercero. Ello permite inferir que las acciones y/o procesos que se ejecutan mediante el gobierno electrónico tienen una relación directa con la calidad del servicio ofrecido en los juzgados de Tarapoto para el periodo 2020.

Estos valores son similares a lo indicado por Simón (2018), quien al evaluar el impacto del gobierno electrónico en la gestión de la comuna de Yanacancha indica que esta es muy significativa entre las dimensiones internas y externas del gobierno electrónico sustentadas en el valor estadístico de anova. Dicho estadístico muestra un valor de 0.163, aun cuando el estadístico de prueba es diferente al aplicado en la presente investigación, lo que finalmente determina es la existencia de relación entre las variables en estudio.

Estos resultados de correlación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad del servicio, desde nuestra perspectiva, al mostrar valores cercanos al cuarto superior de la relación, indica que su implementación como instrumento de gestión pública tiene una alta incidencia en la percepción de la calidad del servicio, es decir, su valoración de cuanto apoya los procesos que se llevan a cabo como parte de la acción jurisdiccional son decisivos para el logro de los objetivos en pro de crear valor público hacia el ciudadano. Los que se complementan con lo descrito por el Instituto de Estudios Peruanos (2018) que manifiesta que las limitaciones de recursos económicos, el potencial humano, la infraestructura de tecnologías de la información en la industria local, constituyen elementos que han venido limitando la implementación del Gobierno Electrónico, que si logran implementarse mejor

en el acceso a la justicia contribuirá grandemente a la mejora de las percepciones de calidad del servicio.

La implementación del gobierno electrónico por su parte, muestra una valoración regular con un 42.7%, y los valores de los extremos de la escala muestran valores para eficiente y muy eficiente de 20.2% y para deficiente y muy deficiente de 37.1%, siendo estos valores ligeramente menores. Según lo manifestado por Fernández (2018), quien al estudiar el gobierno electrónico en la Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca manifiesta que este se encuentra en la etapa inicial en cuanto a su implementación con un valor de 68,7%, en la etapa de proceso un 25,4%, y en la fase logrado un escaso 6%, y también a lo indicado por Ruiz (2017) quien indica que la gestión del gobierno abierto en la UNSM, muestra que la implementación presenta un nivel moderado con un valor de 61%.

En cuanto a los valores de las dimensiones que conforman la variable gobierno electrónico, el que obtiene el valor más alto para la sumatoria entre eficiente y muy eficiente es la Interna con 22.7%, seguido de Externa con 19.7% y Relacional con 18.3%, lo que nos conlleva a determinar que son los instrumentos de la gestión interna de los juzgados los que mejor performance presentan y son los aspectos externos y la forma cómo se relacionan con los usuarios, los que contrariamente se encuentran menos desarrolladas. Estos valores son muy similares a lo indicado por Vásquez (2018), que indica que se hallaron diferencias en los portales de transparencia en cuanto a la eficacia en dos municipalidades provinciales de la región San Martín, año 2018. Evidenciado en las dimensiones de “comunicación e interactividad”, donde la eficacia de sitio web de transparencia de la Municipalidad Provincial de Rioja y Moyobamba es 48% y 40% respectivamente.

Desde el punto de vista del enfoque de la nueva gestión pública, donde se busca una gestión basada en los resultados y la búsqueda del máximo valor público, el gobierno electrónico se constituye en una herramienta clave para su logro. Los resultados observados al estar en promedio para 4 de cada 10

encuestados estar en una situación regular, indica que existe un camino aun largo por recorrer para llegar a una plena implementación, lo que contradice a lo indicado por Sandoval (2017), que menciona que es importante que la existencia de sitios web institucionales trascienda a un nivel de operación basado en criterios de eficiencia, determinando procesos claves que paulatinamente pueden ser incorporados, garantizando calidad de los servicios al ciudadano.

Tener valores de implementación del gobierno electrónico en un nivel regular, pero desde el punto de vista de quienes lo consideran que aún está en una condición muy deficiente y deficiente con 28%, es decir poco más de 1 de cada 4 encuestados lo consideran como un proceso muy incipiente en su implementación, lo que no viene contribuyendo al logro de la base metodológica que sustenta el gobierno electrónico en la gestión pública. Afirmación que la sustentamos sobre lo indicado por Soto (2017), que explicita que, los principios del gobierno electrónico apuntan a la optimización de los principios administrativos como la probidad, transparencia, publicidad, eficacia, eficiencia como parte del accionar público y al ser cumplidos mejora los indicadores de calidad, pues toma en consideración los flujos y procesos de la información entre las instancias que conforman la administración estatal, entre ésta y el ciudadano, así como entre los propios ciudadanos.

Sobre la variable calidad de los servicios, se tiene que esta se categoriza como regular con 46.5%, es decir, poco menos de la mitad de los encuestados cataloga los servicios que ofertan los juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto bajo esta valoración y si por el contrario analizamos los valores muy deficiente y deficiente asciende a 39.4% y de forma contraria quienes lo valoran como eficiente y muy eficiente es de 14.8%. Representando que los procesos para llegar a estándares de calidad óptimos para la ciudadanía que accede a los servicios jurisdiccionales no son los esperados, siendo esto el reflejo de lo manifestado por el Instituto de Estudios Peruanos (2018), que indica que 7 de cada 10 peruanos no confía en sus

instituciones públicas, y si la confianza lo equiparamos como un criterio de calidad, los valores observados en nuestra investigación son muy similares.

La valoración de las dimensiones no muestran diferencias significativas, oscilando la categoría regular entre 45.1% y 49.3%, presentando igual condición de variabilidad para las otras categorías de la escala de valoración. Lo que implica que la percepción de los encuestados es uniforme para todos los elementos que constituye la calidad de los servicios que brindan los juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín de la ciudad de Tarapoto. Por tanto, no se viene cumpliendo lo estipulado por los instrumentos de planificación del Poder Judicial que indican que el gerenciamiento de la justicia se constituye en un servicio público que debe ser otorgado teniendo en consideración los más elevados estándares de calidad. Pues están en juego los derechos fundamentales de los ciudadanos, la justicia engloba un valor sobre el cual se cimientan las bases de un Estado democrático de derecho (Poder Judicial, 2016; p.6). Contrario a lo indicado por Duque (2015), quien menciona que la calidad del servicio en la justicia comprende celeridad, deliberación en el tiempo previsto, disposición de ayuda continua, amabilidad de los servidores, conveniencia de horarios, capacidad y disposición para dar respuestas a consultas, preocupación por los intereses del cliente, entre otras.

La valoración muy eficiente solo obtiene puntuación para dos dimensiones con 1.4%, que representa a un encuestado, siendo esto para las variables D2: De la prestación del servicio y D3: Desde el apoyo y atención en la prestación del servicio. Los mismos que por su valoración muy bajo lo consideramos un error estadístico de valoración, donde estos valores nos demuestran que la perfección y los estándares altos de la gestión que llevan a cabo los juzgados de Tarapoto están aún muy lejos de ser logrados.

La calidad de los servicios vista desde la imagen de la entidad tiene una valoración deficiente y muy deficiente de 38 %, es decir, poco menos de 4 de cada 10 encuestados lo considera como tal. Por tanto, no reconocen o reconocen poco la calidad de los servicios ofertados, esto quizá por una alta

percepción ciudadana de que el accionar de la justicia tienen niveles altos de corrupción y que el accionar probo de los jueces y quienes administran justicia son temas que están presentes en el acceso a la justicia. En consecuencia, no se cumple lo indicado por Sancho (2016), que menciona que desde el punto de vista de la imagen general de la entidad gubernamental que lleva adelante el servicio, los elementos como la información, dirigida no solo al personal del servicio, sino también a las personas beneficiarias o receptoras, de formar tal de que cuenten con elementos de juicios valorativos del servicio, pero a la vez de conocer los procesos para acceder a los servicios.

Los valores de la estadística inferencial entre las variables en estudio nos indica que existe relación entre el gobierno electrónico con la calidad servicio en los Juzgados de la ciudad de Tarapoto, con un nivel de confianza de 99.0%. Se obtiene que el valor del r de Pearson es de 0.759, lo que determina una correlación positiva alta. Estos valores similares a lo indicado por Montesinos (2017), que señala la relación es directa y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017. Se muestra un valor de Rho Spearman de 0,582 con significancia de 0,000, correspondiendo a una relación de valor positivo moderado y lo detallado por Ruiz (2017), que manifiesta una correlación directa y significativa entre la gestión del Gobierno Abierto y el Portal Estandarizado de Transparencia de la Universidad Nacional de San Martín, 2017; siendo esta de valor positivo moderado, siendo el $p=0,500$ ($0.000 \leq 0.01$).

Tomando en consideración el coeficiente de determinación (r^2), que representa el valor en que una variable influye o determina su accionar de forma directa sobre otra. El valor obtenido es $r^2= 0.576$, que implica que el 57.6% de la calidad de los servicios que brindan los juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto dependen de forma directa del gobierno electrónico, lo que nos permite aseverar que los usuarios de los sistemas judiciales sí tendrían mejores herramientas de las tecnologías de la

información que conforman el gobierno electrónico, mejores serían los estándares de las prestaciones y como correlato, la calidad de los servicios.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La relación entre el gobierno electrónico con la calidad del servicio en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto, es positiva alta, con un valor del correlacional de Pearson de 0.759, y un nivel de confianza de 99%, donde el coeficiente de determinación es de 0.576.
- 6.2. La relación entre las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad del servicio en los Juzgados la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto-2020, son positivas y con valores del coeficiente correlacional de Pearson de 0.604 (positiva moderada) para la dimensión externa, 0.692 (positiva moderada) para la dimensión interna, y 0.706 (positiva alta) para la dimensión relacional.
- 6.3. El nivel de implementación del gobierno electrónico en los Juzgados la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto-2020, es regular con 42.7%, y la dimensión externa con 49.3%; dimensión interna con 39.5% y dimensión relacional con 39.4%.
- 6.4. El nivel de la calidad del servicio en los Juzgados la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto- 2020, es regular con 46.5%, y la dimensión de la imagen de la entidad con 46.5%, dimensión de la prestación del servicio con 45.1%, dimensión desde el apoyo y atención en la prestación del servicio con 45.1%, dimensión desde los usuarios al que va dirigido el servicio con 49.3%.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 A los jueces de los Juzgados la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto, para que desarrollen un proceso de sistematización de los alcances del gobierno electrónico en pro de identificar su contribución a la calidad de los servicios jurisdiccionales.
- 7.2 A la Gerencia Administrativa de la Corte Superior de Justicia de San Martín, para que implemente proyectos de mejora del accionar de los jueces, a través de las herramientas del gobierno electrónico, tanto para el cliente interno, externo y las relaciones entre ambos.
- 7.3 A la Gerencia Administrativa de la Corte Superior de Justicia de San Martín, para que desarrolle un programa de desarrollo de capacidades para generar aptitudes cognitivas, procedimentales y actitudinales hacia el uso de las herramientas del gobierno electrónico.
- 7.4 A los jueces de los juzgados la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto, para que implementen buzones de sugerencias virtuales y/o presenciales para que los usuarios presenten de forma continua una valoración de los servicios que reciben, tanto desde el punto de vista los criterios jurídicos como de los aspectos logísticos y administrativos de la gestión judicial.

REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014). *Guía Metodológica de Investigación*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- American Bar Association – ABA (2017) *The Quality of Justice Services*. Chicago. USA
- Banco Mundial. (2016) *Gobierno Electrónico: Propuestas de Implementación en Estados Independientes*. Washington DC. EE.UU: Publicado por Banco Mundial
- Baum, C. y Di Mario, A. (2017). *Gartner's four phases of e-government model*. Cambridge: Harvard University
- Cardona D. (2014). *Gobierno electrónico*. Colombia: RVG editorial
- European Foundation for Quality Management, EFQM (2015). *Self-Assessment. Guidelines for Public Sector*. Bruselas, Bélgica: EFQM.
- Dahl, R. (2018) *On Democracy*. (2da. Edit.) New Haven, Yale: University Press.
- Duque, E. (2015). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Madrid. España. Ediciones Innovar
- Gadea, A (2017) *The Quality of public services*. New Jersey: Princeton University
- González, F (2018) *The evaluation of the quality of public services. ISO standards and EFQM self-assessment models*. New York. USA: American Institute for Quality in Public Management.
- Fernández, N. (2018). *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018*". Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28767/Fern%C3%A1ndez%20CNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrera, L (2016) *Quality in the Justice Administration System*. New York. USA: Institute of the Democratic Party.
- Instituto de Estudios Peruanos –IEP (2018) *Los Servicios Públicos y el Gobierno Electrónico: Perspectivas de su aplicación*. Lima. Perú. Ediciones IEP.
- Márquez, J (2020) *The Digital Government in the Colombian judicial action*. NY. USA: Report for the Organization of American States.
- Martínez, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México*,

Chile, Colombia y Uruguay. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca. México. Recuperado de: http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – MINJUS (2017) *Compendio de Normas Legales de Transparencia y Acceso a la Información, Gobierno Electrónico y de Participación Ciudadana*. Lima. Perú: Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del MINJUS.

Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*. Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9036/Montesinos_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OECD (2014). *The Government Imperative*. Paris, Francia: OECD Publishing.

Organización de los Estados Americanos – OEA (2017) *Carta Iberoamericana de la Calidad de la Gestión Pública*. New York. EE.UU.

Organización de los Estados Americanos – OEA (2016) *Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia*. New York. EE.UU.

Poder Judicial (2016), *Plan Estratégico del Gobierno Electrónico del Poder Judicial*. Lima. Perú. Aprobado por Resolución Administrativa 250-2016.PJ/CE.

Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2020) *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad en el Sector Público*. Lima. Perú: Subsecretaría de Atención al Ciudadano.

Reynoso, O. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*. Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivas, J. (2013). *La Gerencia De Información: El Caso De Los Archivos*. Biblios. Lima. Perú: Santillana Editores

- Rosanvallon, P. (2015). *Democratic legitimacy*. New York. USA: Democracy and Government Institute
- Ruiz, J. (2017), *Gestión del Gobierno Abierto y su relación con el Portal de Transparencia Estándar en la Universidad Nacional de San Martín, 2017* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto.
- Sancho, R. (2016), *El modelo EFQM de excelencia aplicado a la administración pública*. Barcelona. España: Mundo América Editores
- Sandoval, S. (2017). *Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México*. Universidad Latinoamericana de Ciencias Sociales. México Federal. Recuperado de: http://conocimientoabierto.flacso.edu.mx/medios/tesis/sandoval_sa.pdf
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. Universidad Nacional Alcides Carrión. Cerro de Pasco. Perú. Recuperado de: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf.
- Soto, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. Universidad Nacional Complutense de Madrid. España. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>
- [Vásquez, M \(2018\) Eficacia de los portales de transparencia en dos municipalidades provinciales de la región San Martín, 2018 \(tesis de maestría\) Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú](#)
- Vera, E. (2016). *Gobierno Electrónico*. Argentina. Fondo Editorial de la Universidad Nacional del Nordeste. Argentina.
- World B. (2016). *Electronic Government: Proposals for Implementation in Independent States*. Washington DC. USA: Posted by World Bank
- Zavala, A. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. (2da. Edic) Lima. Perú. Editorial San Marcos.

Anexos

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Uso por las instancias gubernamentales de las tecnologías de información, como son la Internet, redes WAN, Internet, y computadoras móviles, que presentan capacidades para transformar la forma de relacionarse con los ciudadanos, las entidades privadas, y entre las mismas instancias gubernamentales (Banco Mundial, 2016)	La variable gobierno electrónico en los juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto, será medida en función de sus dimensiones externa, interna y relacional, con una escala ordinal de muy deficiente, deficiente, regular, eficiente, muy eficiente, evaluadas mediante un cuestionario de encuesta.	Externa	<ul style="list-style-type: none"> Oferta de los servicios. Disponibilidad de los servicios. Interrelación con los usuarios. 	Ordinal
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de las capacidades operativas internas a partir de las TIC. Adiestramiento para las TIC. Cambios en la cultura organizacional de la gestión interna. 	Ordinal
			Relacional	<ul style="list-style-type: none"> Red de intercambio de información con otras entidades. Retroalimentación de información. Uso de sistemas operativos de otras instituciones públicas y/o privadas. 	Ordinal
Calidad del servicio	Satisfacción de los derechos y los requerimientos de servicio de las personas usuarias, de forma tal que se satisfaga las expectativas del servicio que requiere (ABA, 2017, p.198),	La determinación de la variable calidad de servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto, será medida en función a sus dimensiones de la imagen de la entidad, la prestación del servicio, el apoyo en la prestación del servicio, y desde los usuarios al que va dirigido y con una escala ordinal de muy deficiente, deficiente, regular, eficiente, muy eficiente, evaluados mediante un cuestionario de encuesta.	Imagen de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> Información del servicio. Accesibilidad del servicio. Estructura organizativa para el servicio. Evaluación del servicio. 	Ordinal
			Prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Prestación oportuna y rápida. Satisfacción del servicio. Seguridad del servicio. Compromiso de actuación hacia la calidad de los funcionarios. 	Ordinal
			Apoyo y atención en la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solvencia profesional. Proximidad y empatía de los funcionarios. Compromiso y motivación de los funcionarios. Implementación de acciones de respuesta ante no cumplimiento de funciones. Exigencia de responsabilidad funcional. 	Ordinal
			Usuarios al que va dirigido el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Fidelidad y confianza. Fidelidad y servicio. Equidad e igualdad de servicio. Honestidad y probidad. 	Ordinal

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico con la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto - 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto - 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de implementación del gobierno electrónico en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto - 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto - 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el gobierno electrónico con la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto - 2020</p> <p>Identificar el nivel de implementación del gobierno electrónico en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020.</p> <p>Identificar el nivel de la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto - 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico con la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020.</p> <p>Hipótesis específicas H1: Existe relación entre las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020.</p> <p>H2: El nivel de implementación del gobierno electrónico en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto - 2020, es bueno.</p> <p>H3: El nivel de la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020, es bueno.</p>		<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario de encuesta</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
 <p>Donde: M= Muestra de la investigación X= Gobierno electrónico Y= Calidad del servicio R= Relación entre las variables</p>	<p>Población 141 trabajadores de los juzgados de la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Muestra 71 trabajadores de los juzgados de la ciudad de Tarapoto.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1075 1019 1266 1053">Variables</th> <th data-bbox="1266 1019 1696 1053">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1075 1053 1266 1143" rowspan="3">Gobierno electrónico</td> <td data-bbox="1266 1053 1696 1079">Externa</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1266 1079 1696 1105">Interna</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1266 1105 1696 1131">Relacional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1075 1143 1266 1325" rowspan="4">Calidad del servicio</td> <td data-bbox="1266 1143 1696 1169">Imagen de la entidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1266 1169 1696 1195">Prestación del servicio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1266 1195 1696 1263">Apoyo y atención en la prestación del servicio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1266 1263 1696 1325">Usuarios al que va dirigido el servicio</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gobierno electrónico	Externa	Interna	Relacional	Calidad del servicio	Imagen de la entidad	Prestación del servicio	Apoyo y atención en la prestación del servicio	Usuarios al que va dirigido el servicio	
Variables	Dimensiones													
Gobierno electrónico	Externa													
	Interna													
	Relacional													
Calidad del servicio	Imagen de la entidad													
	Prestación del servicio													
	Apoyo y atención en la prestación del servicio													
	Usuarios al que va dirigido el servicio													

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Variable: Gobierno Electrónico

Adaptado de: Cardona D. (2014). Gobierno electrónico.

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario, recaba información sobre el Gobierno Electrónico y la calidad del servicio en los juzgados de la ciudad de Tarapoto, el mismo que servirá para sugerir mejoras respecto del tema en cuestión. Su respuesta debe ser valorativa:

Muy deficiente (1) / Deficiente (2) / Regular (3) / Eficiente (4) / Muy eficiente (5).

Dimensión: Externa	
1. ¿Cómo valoras la oferta de servicios (programas, sistemas operativos, página web, internet) del gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
2. ¿Cómo valoras la disponibilidad de los servicios (programas, sistemas operativos, página web, internet) del gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
3. ¿Cómo valoras la interrelación con los usuarios de la plataforma de los sistemas operativos, página web, internet, del gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Dimensión: Interna	
4. ¿Cómo valoras la mejora de las capacidades operativas internas a partir de las tecnologías de la información y comunicación – TIC, del gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
5. ¿Cómo valoras el adiestramiento al personal para el manejo de las tecnologías de la información y comunicación – TIC, del gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
6. ¿Cómo valoras los cambios en la cultura organizacional con los aplicativos electrónicos del gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Dimensión: Relacional	
7. ¿Cómo valoras las redes de intercambio de información con otras entidades a partir de los sistemas informáticos del gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
8. ¿Cómo valoras la retroalimentación de información con otras entidades a partir de los sistemas informáticos del gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
9. ¿Cómo valoras el uso de los sistemas operativos de otras instituciones para la labor interna a partir de los sistemas informáticos del gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

CUESTIONARIO DE ENCUESTA: CALIDAD DEL SERVICIO

Adaptado de: American Bar Association – ABA (2017) The Quality of Justice Services

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario, recaba información sobre el Gobierno Electrónico y la calidad del servicio en los juzgados de la ciudad de Tarapoto, el mismo que servirá para sugerir mejoras respecto del tema en cuestión. Su respuesta debe ser valorativa:

Muy deficiente (1) / Deficiente (2) / Regular (3) / Eficiente (4) / Muy eficiente (5).

Dimensión: Desde la imagen de la entidad	
1. ¿Cómo valoras la información que se brinda de los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
2. ¿Cómo valoras la accesibilidad de los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
3. ¿Cómo valoras la estructura organizativa para los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
4. ¿Cómo valoras la evaluación de los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
Dimensión: Desde la prestación del servicio	
5. ¿Cómo valoras la prestación de los servicios judiciales en cuanto a la oportunidad y rapidez a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
6. ¿Cómo valoras la satisfacción de los usuarios de los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
7. ¿Cómo valoras la seguridad de los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
8. ¿Cómo valoras el compromiso de actuación de los trabajadores hacia la calidad de los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
Dimensión: Desde el apoyo y atención en la prestación del servicio	
9. ¿Cómo valoras la solvencia profesional de los trabajadores en relación a los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>

10. ¿Cómo valoras la proximidad y empatía de los trabajadores en relación a los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
11. ¿Cómo valoras el compromiso y la motivación de los trabajadores en relación a los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
12. ¿Cómo valoras la implementación de acciones de respuesta ante el no cumplimiento de funciones de los trabajadores en relación a los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
13. ¿Cómo valoras la exigencia y responsabilidad funcional de los trabajadores en relación a los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Dimensión: Desde los usuarios al que va dirigido el servicio						
14. ¿Cómo valoras la fidelidad y confianza de los trabajadores en relación a los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
15. ¿Cómo valoras la fiabilidad del servicio de los trabajadores en relación a los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
16. ¿Cómo valoras la equidad e igualdad en relación a los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
17. ¿Cómo valoras la honestidad y probidad de los trabajadores en relación a los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno electrónico en los juzgados de la ciudad de Tarapoto?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : John Antony Ruiz Cueva
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Ing. Electrónico-Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la variable Gobierno Electrónico
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Yescenia Katherine Salazar Monsalve

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gobierno electrónico en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno electrónico					X
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gobierno electrónico de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno electrónico					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : *Los criterios evaluados cumplen con los parámetros que validan el instrumento.*

Tarapoto, 07 de junio 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7


 DR. ING. JOHN ANTONY RUIZ CUEVA
 INGENIERO ELECTRONICO
 Reg. CIP 83839

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : John Antony Ruiz Cueva
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Ing. Electrónico-Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la variable Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Yescenia Katerine Salazar Monsalve

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad del servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : *Los criterios han sido validados y el instrumento puede aplicarse.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 07 de junio de 2020


 ING. CIP JOHN ANTONY RUIZ CUEVA,
 INGENIERO ELECTRONICO
 Reg CIP 82839

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Jorge Manuel Torres Torres
 Institución donde labora : Ministerio Público
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública y Control Gubernamental
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la variable Gobierno Electrónico
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Yescenia Katherine Salazar Monsalve

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gobierno electrónico en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno electrónico			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gobierno electrónico de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno electrónico					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido, puede ser aplicado

Tarapoto, 8 de junio de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


 Mg. Jorge M. Torres Torres
 ABOGADO
 C.A.C. N° 6229

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Jorge Manuel Torres Torres
 Institución donde labora : Ministerio Público.
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública y Control
 Gubernamental.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la variable Calidad de
 Servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Yescenia Katherine Salazar Monsalve

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad del servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 8 de junio de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


 Mg. Jorge M. Torres Torres
 ABOGADO
 C.A.C. N° 6119

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto- Docente de Investigación
 DRE – San Martín /Especialista en Educación
 Instrumento de evaluación : Gobierno Electrónico
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Yescenia Katherine Salazar Monsalve

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gobierno electrónico en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno electrónico				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gobierno electrónico de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno electrónico				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						41

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.1

Tarapoto, 02 de Julio de 2020



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
C.P.P. N° 357054

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto- Docente de Investigación
 DRE – San Martín /Especialista en Educación
 Instrumento de evaluación : Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Yescenia Katerine Salazar Monsalve

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad del servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						41

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.1

Tarapoto, 02 de Julio de 2020


 Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 CPPb-N° 357054

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Corte Superior de Justicia de San Martín *Presidencia*

CONSTANCIA

La que suscribe, por disposición del Señor Presidente de la Corte Superior de Justicia de San Martín, deja constancia que:

La Br. Yescenia Katherine Salazar Monsalve, identificada con DNI: 70502298, alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo - Tarapoto, ha recabado información del personal de la Corte Superior de Justicia de San Martín de los juzgados de la Sede Tarapoto, para llevar a cabo su investigación titulada "Gobierno electrónico y relación con la calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto - 2020", en virtud de los permisos que ha solicitado de forma previa.

La validez de la presente constancia sólo tiene efectos para fines académicos administrativos en la Universidad a donde se presenta la investigación antes referida, por lo que se expide la presente a solicitud de la interesada.

Moyobamba, 27 de julio de 2020.

Alfonso AVALOS PARRA CHAVEZ
SECRETARÍA DE LA PRESIDENCIA
Corte Superior de Justicia de San Martín

Base de datos estadísticos

Índice de confiable confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	71	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	71	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad para la totalidad de la data

Alfa de Cronbach	N de elementos
,731	71

Estadísticas de fiabilidad para la variable gobierno electrónico

Alfa de Cronbach	N de elementos
,0.761	71

Estadísticas de fiabilidad para la variable calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,722	71

3	Dimensión: GOBIERNO ELECTRÓNICO									Variable: CALIDAD DEL SERVICIO																	
4	D1: Interna			D2: Externa			D3: Relacional			:Desde la imagen de la Ins				:Desde la prestación del				3: Apoyo y atenc prest del se					D4: Desde los usuarios				
5	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
6	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
8	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
9	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
10	5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2
11	6	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
12	7	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1
13	8	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
14	9	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
15	10	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
16	11	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
17	12	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
18	13	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1
20	15	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3
21	16	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
22	17	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	18	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
24	19	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2
25	20	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
26	21	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	22	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1
28	23	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
29	24	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2
30	25	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
31	26	3	4	4	3	4	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2
32	27	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	28	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
34	29	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
35	30	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
36	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
37	32	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
38	33	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
39	34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
40	35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
41	36	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
42	37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4

43	38	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
44	39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	
45	40	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
46	41	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	42	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
49	44	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	
50	45	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	46	5	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
52	47	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
53	48	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
54	49	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
55	50	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	51	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
57	52	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	
58	53	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
59	54	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	
60	55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
61	56	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
62	57	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
63	58	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	59	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
65	60	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
66	61	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	62	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	
68	63	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	64	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
70	65	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	66	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
72	67	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
73	68	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
74	69	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
75	70	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	
76	71	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	