



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados  
Civiles de Chiclayo**

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

**AUTOR:**

Mendez Oliva, Jorge Pavel (ORCID: 0000-0001-6471-9020)

**ASESOR:**

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO — PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios por acompañar mi camino, a mi esposa y a mi hijo -mis compañeros en este viaje llamado vida- por su infinito amor y por motivarme a mejorar cada día. A mis padres y hermanos por su amor y apoyo permanentes.

Jorge Pavel

### **Agradecimiento**

Agradezco a la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque por permitirme realizar esta investigación.

Jorge Pavel

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de abreviaturas.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación .....	18
3.2. Operacionalización de las variables .....	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS .....	51

## Índice de abreviaturas

ALC:	América Latina y el Caribe
Covid-19:	Coronavirus, Coronaviridae o CoV
CEPAL:	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CLAD:	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
G2B:	Government to business
G2C:	Government to citizens
G2E:	Government to entity
G2G:	Government to government
MTC:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
NGP:	Nueva Gestión Pública
NII:	The National Information Infrastructure
NPR:	The National Performance Review
OCDE, OECD:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
PDCA:	Planificar, desarrollar, controlar, actuar.
PJ:	Poder Judicial
TIC:	Tecnología de la información y la comunicación

## Índice de tablas

Tabla 1	Grado de desarrollo del gobierno electrónico en los Juzgados Civiles de Chiclayo.....	22
Tabla 2	Nivel de la calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo.	24
Tabla 3	Relación entre gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo.....	26
Tabla 4	Relación entre dimensiones de cada variable.....	26

## Índice de figuras

Figura 1	Grado de desarrollo del gobierno electrónico en los Juzgados Civiles de Chiclayo.....	22
Figura 2	Grado de desarrollo de la variable gobierno electrónico por dimensiones en los Juzgados Civiles de Chiclayo.....	23
Figura 3	Nivel de la calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo..	24
Figura 4	Nivel de la variable calidad del servicio según sus dimensiones en los Juzgados Civiles de Chiclayo .....	25
Figura 5	<i>Relación entre gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo.....</i>	26

## **Resumen**

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo. La investigación es de tipo básica de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y el diseño es no experimental correlacional; la población estuvo conformada por 52 servidores judiciales de los Juzgados Civiles de Chiclayo. Para el análisis correlacional de las variables se aplicó encuestas anónimas virtuales con escala tipo Likert a la población de estudio, la información obtenida permite concluir que existe una correlación positiva baja para el gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo; se observó que el nivel de significancia es menor a 0,05 ( $p=0,003$ ), por lo tanto, existe relación entre las variables de estudio; consecuentemente, si la variable gobierno electrónico aumenta, también lo hará la variable calidad del servicio, lo mismo ocurrirá en sentido opuesto; es decir, si el nivel de gobierno electrónico disminuye también lo hará la calidad del servicio.

Palabras clave: Gobierno electrónico, calidad de servicio, servidores judiciales, juzgados civiles.



## **Abstract**

This research has as a purpose to determine the relationship between electronic government and quality of service in the Chiclayo Civil Court. The research is of a basic type and a correlational descriptive level, with a quantitative approach and the design is correlation non-experimental; the population was made up of 52 judicial law clerk from the Civil Courts of Chiclayo. For the correlational analysis of the variables, virtual anonymous surveys with a Likert-type scale were applied to the study population. The information obtained allows us to conclude that there is a low positive correlation between electronic government and quality of service in the Civil Courts of Chiclayo; It was observed that the level of significance is less than 0.05 ( $p = 0.003$ ), therefore, there is a relationship between the study variables; consequently, if the electronic government variable increases, so will the quality of service variable, the same will happen in the opposite direction; In other words, if the level of electronic government decreases, so will the quality of the service.

Keywords: Electronic government, quality of service, judicial law clerk, civil courts

## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia por Covid-19 ha generado un cambio radical en la manera de interrelacionarnos, tal es así que se habla de una “nueva normalidad” que – pareciera- pautará nuestras vidas de aquí en adelante; en efecto, Alcántara (2020) en su artículo considera que la pandemia de la Covid-19 da paso a ese nuevo escenario (nueva normalidad), dicho estudio se realizó a fin de propiciar el debate en el terreno público respecto a los retos que la pandemia plantea a nivel de América Latina. Este nuevo escenario de convivencia, y por cierto de relaciones entre la administración pública y los ciudadanos, obligó al gobierno a ordenar medidas de confinamiento obligatorio a fin de reducir el contagio por Covid19.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe ([CEPAL], 2020), reconoce que este problema tiene repercusiones a nivel global que implica un nuevo enfoque de prácticas sociales y sistemas productivos. En efecto, la pandemia generó que la gran mayoría de actividades laborales (y económicas) en todos los niveles se paralice, ocasionando -a su vez- la necesidad de realizar trabajo remoto; este nuevo contexto laboral implicó el uso de la tecnología y –desde el gobierno- aceleró la necesidad de implementar el denominado gobierno electrónico.

Siendo ello así, un aspecto importante a considerar es el de la accesibilidad a los servicios gubernamentales. Alshira’H (2020), en su estudio concluye que la accesibilidad de los sitios webs estatales en Jordania se relaciona positivamente, generando satisfacción del ciudadano con el gobierno electrónico.

Respecto al gobierno electrónico Guédez (2019), considera que éste se configura como un fenómeno referido a la manera en el que Estado se vincula con los administrados, cómo los ciudadanos visualizan al Estado con el uso de la tecnología de la información y la comunicación (TIC); considera, además, cómo el Estado articula entre sí -al interior de la administración- los diferentes servicios que oferta.

Ripalda (2019), afirma que desde el punto de vista estratégico las TIC han demostrado ser efectivos para el gobierno electrónico. Partiendo de esa premisa resulta, entonces, que las relaciones entre gobierno y ciudadano se ven fortalecidas mediante el uso de tecnología, lo que redundará en un mejor servicio al ciudadano.

En el país azteca, según Cruz y Franco (2018), el uso de las TIC en la gestión pública, con relación a los servicios ofertados, coadyuva a configurar un gobierno más transparente y consecuentemente impacta la percepción ciudadana de que los servicios públicos vía Internet han mejorado su relación con ella.

Considerando ese contexto, el Banco Interamericano de Desarrollo publicó un estudio aplicado en países de América Latina y el Caribe (ALC) en el que Roseth et al. (2018), afirman que una condición *sine qua non* para que los esfuerzos realizados por los gobiernos de simplificación y digitalización de los trámites en el sector público, alcancen el éxito esperado, lo constituye un fuerte apoyo político.

En Cuba, Arévalo y Chang (2016), consideran que las TIC forman parte del desarrollo permanente de la sociedad ya que posibilita la eficacia, eficiencia y viabiliza una mejor prestación de servicio público. Esto significa que la sociedad percibe al gobierno mucha más cerca, además de ofrecer un servicio más idóneo.

Ahora bien, Juárez (2018), al analizar la lucha contra la corrupción en el Poder Judicial (PJ), concluye que en nuestro país la percepción ciudadana del trabajo del Poder Judicial continúa acompañada de dudas y desconfianza, lo que lleva a cuestionar la idoneidad de la justicia debido a los niveles y percepción de la corrupción y su efecto en la población.

Este contexto evidencia la necesidad de procurar un Estado promotor de la igualdad de oportunidades, asegurando, por ejemplo, el acceso a una serie de derechos, según lo reconoce la propia Constitución, tales como: el derecho a la salud, a la seguridad social, la protección del medio ambiente, de la familia, el trabajo, a la educación, y, por cierto, los ciudadanos tenemos el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, lo que además implica que ésta sea célere, sin vicios asociados con actos de corrupción y que la decisión tomada por el juzgador se encuentre enmarcada dentro del debido proceso. Este aspecto, sin dudas, genera un gran reto para la administración de justicia en nuestro país.

En esa línea de análisis, la modernización del Estado y el gobierno electrónico se deben materializar en acciones concretas para alcanzar la consolidación del Estado y atender -con calidad- las necesidades de la población en cuanto a la justicia se refiere, más aún si es de público conocimiento que la función jurisdiccional en el Perú constantemente ha sido cuestionada; por ello, y

atendiendo al contexto anteriormente identificado, se formuló el siguiente problema: ¿qué relación existe entre gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo?.

Esta investigación analizó los conceptos referidos a la gestión pública, gobierno electrónico, verificando si existe una articulación del trabajo en los juzgados civiles de Chiclayo con el gobierno electrónico y con la calidad del servicio. Este aspecto evidenció la importancia teórica del estudio pues los resultados que se obtuvieron posibilitaron analizar, comparar o modificar algunas teorías al respecto, ello de cara a contribuir con el conocimiento científico.

Este análisis tuvo importancia práctica pues evidenció la necesidad de que los ciudadanos evaluemos el servicio estadual bajo el nuevo enfoque de gobernabilidad con la finalidad de realizar propuestas de mejora, de manera tal que se contribuya con el propósito de la consecución de los objetivos gubernamentales, los que, ciertamente, benefician a la población. Ahora bien, cabe indicar además que esta investigación tuvo utilidad metodológica pues permitió identificar, entender y valorar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio, bajo el enfoque de la nueva gestión pública.

En la investigación, además, se formuló el siguiente propósito general: determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo; y, como propósitos específicos se formularon los siguientes: a) identificar el grado de desarrollo del gobierno electrónico en los juzgados civiles de Chiclayo; b) identificar el nivel de la calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo y, c) analizar la relación entre gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

En atención al problema identificado, se plantearon las siguientes hipótesis, como  $H_1$ : el Gobierno electrónico se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo. Asimismo, se esgrimió como hipótesis  $H_0$ : el Gobierno electrónico no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio propuesto tiene sustento en investigaciones previas puesto que, a nivel internacional, existen esfuerzos académicos que se ocupan de analizar el gobierno electrónico; tal es el caso del estudio realizado por Kumar & et al., (2020), en el que consideran, de manera sencilla, que el denominado gobierno electrónico puede entenderse como el aprovechamiento de las TIC.

En Nigeria, Lawan et al., (2020), consideran que existe un movimiento creciente, en virtud del cual, las naciones encontraron un gran soporte al emplear las TIC para prestar los servicios públicos; esto ha propiciado que asistamos a un momento histórico pues se está produciendo la transformación de la gobernanza.

En Canadá el análisis realizado por Amira & Soumeya (2019), los conduce a la afirmación que, en términos prácticos, un gobierno electrónico permite al ciudadano o incluso una empresa acceder, en el tiempo y lugar que elijan, a los servicios gubernamentales.

Bracken (2019), sostiene que las instituciones estatales están considerando que la mejora de sus programas y servicios requiere reflexionar respecto a las habilidades y las maneras de trabajo requeridas para apoyar el uso efectivo de los datos y su análisis. Entender las ventajas que significa gestión pública sustentando en TIC, exige un pensamiento revolucionario respecto a la labor de los gobiernos y la forma cómo realizan esa labor.

En Corea Pan Suk Kim y Choong-Sik Chung (2016), luego de analizar la evolución del e-government, consideran que los aspectos político sociales y económicos ligados a voluntad política son los factores que posibilitan el éxito del gobierno electrónico.

En América Latina, específicamente en Colombia, Toro et al. (2020), presentaron a la comunidad académica un artículo concluyendo que, en los diversos países en los que se implementó el gobierno digital, se incrementó la transparencia y se mejoró los servicios públicos, consecuentemente, mediante el gobierno digital, el Estado se percibe más cercano al ciudadano. La cercanía entre gobierno y ciudadano es vital para la modernización del Estado, esto guarda

relación con la satisfacción ciudadana y los servicios públicos, tarea que se muestra pendiente en muchos países de la región.

En efecto, un estudio reciente efectuado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE u OECD por su siglas en inglés) analizó la satisfacción ciudadana con los servicios público así, en América Latina y el Caribe (ALC), la OECD (2020) encuentra que, en el año 2018, el nivel de confianza en el Poder Judicial resulta ser más alta en Guatemala logrando un 54%, en Costa Rica la satisfacción ciudadana logra el 50%; en el caso peruano la situación es diametralmente distinta, ya que alcanzó un 19% por debajo de Bolivia que alcanza el 21%.

Esta línea de análisis no debe perder de vista el rol del ciudadano en el gobierno electrónico; así, Pacheco et. al. (2017), en Colombia, publican un artículo con los resultados obtenidos luego del estudio sistemático de publicaciones científicas referidas a la evaluación del gobierno electrónico, los autores concluyeron que el factor ciudadano es que más variables e indicadores presenta a fin de ser evaluado, ello mostraría que es importante comprender el tipo de usuario que emplea los servicios estatales vía gobierno electrónico, esta identificación posibilita mejorar y ampliar la cobertura del e-gobierno.

En el Perú, Quispe (2020), diseña su estudio a fin de establecer la repercusión del gobierno electrónico en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis en Lima; los resultados mostraron que el funcionamiento del gobierno electrónico, influenciaría positivamente en la gestión municipal y, consecuentemente, en su modernización.

Rojas (2019), por su parte analizó las dos variables referidas concluyendo que ambas se encuentran relacionadas; siendo así, en nuestro país, existen estudios enfocados en el análisis de la relación existente entre el gobierno electrónico y la labor judicial.

Ascencio (2019), al analizar la calidad del servicio del gobierno electrónico, desde la perspectiva del ciudadano que requiere los servicios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), concluye que un 55.8% de usuarios de los servicios del MTC están satisfechos con el servicio brindado; identificó además que el 44.2% indicaron que no estaban satisfechos con el servicio brindado; este

resultado indica que se deben realizar ajustes a fin de mejorar la calidad del servicio del e-gobierno por el MTC.

La investigación realizada por Ortiz (2018), se orientó a establecer la relación del gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en los Juzgados Laborales de Lima; llegando a concluir que, en efecto, el gobierno electrónico tiene relación significativa con un grado de 0,877 –teniendo en consideración la prueba de correlación de Rho Spearman- respecto a la eficiencia en el plano organizacional en los Juzgados Laborales de la Corte Superior de Justicia en Lima en el año 2018.

Así como existen estudios referidos al uso de las TIC, al gobierno electrónico, otros análisis se ocupan de la calidad del servicio público, tópico igualmente importante para la modernización del Estado y que, ciertamente, generaron diversas propuestas al respecto.

Lo expuesto lleva considerar el vínculo entre gobierno electrónico, calidad de servicio y satisfacción del ciudadano. En esa línea de análisis, en Huancayo, Santos (2018) buscó establecer la correspondencia entre calidad del servicio y satisfacción del ciudadano considerando la política institucional en la administración de justicia de la denominada ciudad Incontratable en el año 2018, La investigación concluye que existe una relación significativa alta entre las variables analizadas.

Fabiani (2017), en otro escenario de análisis, desarrollada su investigación en Ecuador, pero la sustenta en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; en ella, analiza la manera en que el gobierno electrónico actúa en el desarrollo de una institución; en esta investigación se identifica que resulta central mejorar la infraestructura y destreza en el uso de la tecnología en las distintas instituciones educativas dirigidas a las dimensiones de eficiencia, transparencia, accesibilidad y rendición de cuentas como punto focal del e-gobierno.

En la región San Martín Diez (2016), diseña su tesis a fin de relacionar el uso de las TIC y el desempeño laboral en el Ministerio Público de la ciudad de Tarapoto; la investigadora arriba a la conclusión que no existe relación entre las variables identificadas, siendo esto así, la autora de la investigación propone la capacitación en el uso de las TIC al personal administrativo del Ministerio Público.

A nivel regional Panduro (2019), realiza su tesis proponiendo una estrategia que posibilite la mejora en la atención de los ciudadanos que acuden a los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lambayeque. El investigador concluye que los ciudadanos mostraron insatisfacción; los colaboradores del Poder judicial carecen de instrumentos y técnicas actuales de gestión que fortalezcan y optimicen la atención al ciudadano; en atención a esto, resulta prioritario una reingeniería en el Poder Judicial que signifique mejorar la atención al ciudadano, aligerar los procesos judiciales y lograr una mayor rectitud de las sentencias para minimizar los índices de insatisfacción ciudadana.

Como se aprecia, es perfectamente posible analizar el gobierno electrónico desde diferentes perspectivas, hacerlo resulta necesario para comprender su utilidad como componente importante de la anhelada modernización del Estado y de la gestión pública. Esa tarea analítica, requiere apoyo de las teorías más importantes que se relacionan con la investigación propuesta. En este orden de ideas, veamos los siguientes postulados:

En principio resulta importante recordar que, si bien la racionalización de la administración, de las estructuras y procedimientos para la prestación eficiente de servicios públicos propugnada por la teoría burocrática postulada de Weber, significó un cambio de paradigma tanto en el plano teórico como práctico de la administración; también es cierto que este enfoque tiene fallas que motivaron un replanteamiento de la administración estatal (Osei, 2017).

Partiendo de esa aproximación contextual, el estudio de gobierno electrónico implica, indudablemente, hacer referencia a ese nuevo enfoque para la administración estatal: la teoría denominada Nueva Gestión Pública (NGP). Es precisamente esta teoría la que –actualmente- marca la pauta en el quehacer estadual.

Fueron Osborne y Gaebler quienes forjaron la NGP en el plano teórico, pues postulan que la administración empresarial, desarrollada muy fuertemente en Norteamérica, bien puede y debe ser aplicada al gobierno; así postulan los principios que deber considerarse para mejorar la administración estatal: gobierno propiedad de la gente, competitividad, gobierno basado en objetivos y dirigido a



resultados, gobierno y sistemas inspirados en los ciudadanos (Massal y Sandoval, 2010).

Estos postulados fueron considerados por el Expresidente norteamericano Clinton quien encargó a su Vicepresidente Al-Gore la reforma gubernamental norteamericana. Con ese cometido, Al-Gore elabora dos reportes: The National Performance Review (NPR) y The National Information Infrastructure (NII), en dichos documentos se utiliza, por primera vez, el concepto *electronic government* para hacer referencia a una nueva forma de gestión pública acorde a la era de la información. Este nuevo enfoque de la administración estatal consideró central el uso de la tecnología y la informática en las acciones del gobierno (ídem, 2010).

Hughes (2001), señaló que la NGP se desarrolló debido a tres aspectos, su base en la economía liberal, el deseo de los gobiernos por erradicar la corrupción, la ineficiencia y lentitud propias de la burocracia tradicional y la inserción de modelos de gestión documental basados en planeamiento gerencial asociadas al uso de las TIC.

En atención a este nuevo escenario de administración pública se tiene que la articulación entre el aspecto político (gobierno) y lo administrativo (gestión), se muestra fortalecida; en tal sentido, una de las características de esta nueva forma de administración estadual es que se centra en la efectividad, eficiencia y calidad del cumplimiento de las tareas (Schröder, 2006).

Ciertamente la NGP postula una reconfiguración de los procesos relacionados con la gestión -como aspecto medular- para solucionar los problemas de la administración pública ya sea en el quehacer económico, regulatorio, de ejecución de políticas públicas, inclusive de gobernabilidad. En tal sentido la NGP presenta dos planos, uno teórico y otro práctico. El primero se evidencia por los diversos puntos de vista académicos con los que es analizada. El segundo se manifiesta en virtud a las propuestas prácticas que nacen de las experiencias concretas y puntuales destinadas a reformar la administración estatal (Fontela, 2019).

De este enfoque de gobernabilidad surge una nueva manera en que el gobierno debe relacionarse con el ciudadano de forma más eficiente y efectiva con apoyo del uso de las TIC; ese nuevo enfoque es el denominado gobierno

electrónico; en atención a ello resulta de capital importancia tener en consideración esta teoría para el desarrollo de la investigación, más aún en el contexto de pandemia en el que nos encontramos y que nos ha llevado a realizar todo tipo de actividades, incluidas las referidas a la gestión pública, por medio de las TIC.

Dias (2019), considera que la investigación sobre gobierno electrónico no sólo se ocupa del estudio de las TIC, es decir, el uso por parte de los gobiernos en sus diferentes dimensiones (las que son complementarias e interrelacionadas, como la técnica, administrativa y política); en atención a ello, la administración estatal electrónica puede describirse como un campo de aplicación multidisciplinaria, pues presenta nexos con la informática, la administración pública y también puede ser analizada desde la Política.

Existe, en la literatura, diferentes conceptos de gobierno electrónico, así Munyoca (2019) afirma, de manera general, que dicho término incorpora a cualquier sistema electrónico al que recurre la ciudadanía con la finalidad de utilizar los servicios estatales; por ello dicho constructo incluye: al gobierno móvil y al gobierno inteligente.

Field et al., (2003), afirman que, “El gobierno electrónico se conceptualiza comúnmente como el uso que hacen los gobiernos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) combinado con un cambio organizacional para mejorar las estructuras y operaciones del gobierno”. (citado por Twizeyimana, & Andersson, 2019, p. 1).

En retrospectiva, a diferencia del modelo de Weber, surge un modelo alternativo que coloca a la ciudadanía, a las partes interesadas (comunidad, empresas) en el centro de la gobernanza, esto genera la instauración de un gobierno para y por el pueblo: el gobierno electrónico (Evans, 2017).

Ahora bien, si el constructo gobierno electrónico implica el uso de las TIC en los procesos gubernamentales; así, los esfuerzos estatales para mejorar sus niveles de relación con la población buscan impulsar el uso más serio y racional de la tecnología de la información; consecuentemente, la forma en que los Estados desarrollen sus acciones y políticas públicas irán configurando el significado que cada Estado le asigne a dicho constructo (Fahmi, & et al., 2018).

Es importante indicar que en este marco de conceptualización sobre el contenido del gobierno electrónico, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), considera que aquel implica la utilización de las TIC en la administración pública con la finalidad de mejorar, no sólo la información y servicios ofertados al ciudadano, sino que también pretende dirigir la eficiencia y eficacia de la gestión pública, de forma tal, que se extienda de manera significativa la transparencia de la gestión estatal y el rol participativo del ciudadano ([CLAD], 2007).

Janita & Miranda (2018), indican que debido a las diferentes actividades que implica el gobierno electrónico y, por lo tanto, a los diferentes niveles de relación que la nueva administración estatal genera, se identifican las siguientes categorías: a) relaciones de gobierno a empresa (G2B); b) actividades entre gobierno y ciudadanos (G2C) vinculadas a la prestación de servicio estatal de manera virtual o digital; c) relación entre gobierno y los servidores (G2E) que se manifiesta en la interrelación entre servidores públicos y las entidades estatales a fin de realizar una gestión más productiva; d) relaciones de gobierno a gobierno (G2G) lo que permite mejor comunicación y coordinación entre gobiernos.

En este contexto, las TIC automatizan la forma cómo los ciudadanos se relacionan con las entidades, lo que facilita la realización de diversos trámites sin la necesidad de trasladarse a una oficina gubernamental lo que ahorra esfuerzo, tiempo, dinero pues el trámite se puede realizar vía internet; esto es de capital relevancia pues tiene como consecuencia que ya no sea necesario interactuar de manera presencial (física) con un servidor público, *ergo*, la posibilidad de que se configuren actos de corrupción también se reducen (Cruz y Franco, 2018).

De lo señalado *supra*, podemos colegir que gobierno electrónico no sólo alude al uso de las TIC, incluye además dimensiones como: organización (manera cómo se relacionan gobierno y ciudadanía) y seguridad (la transferencia de información, datos, debe llegar a su destinatario en la forma y tiempo previstos, asegurando una respuesta por parte del Estado, lo que genera confianza en el administrado pues la posibilidad de corrupción decrece (confiabilidad).

Cabe indicar que esto implica un reto para los gobiernos, pues tal como lo sostienen, en la vida cotidiana, el uso de las TIC y la consecuente informatización

de procesos genera presión en los gobiernos ya que deben ofrecer sus servicios – por medio de internet- no sólo de forma más eficiente, sino también más transparente facilitando el acceso a la información y comunicación (Hariguna, et al., 2017; Gasanova & Stofkova, 2017).

Ciertamente, Tolbert & Mossberger (2006), sostienen que “El gobierno electrónico se ha propuesto como una forma de aumentar la confianza de los ciudadanos en el gobierno y mejorar las evaluaciones ciudadanas del gobierno en general” (p.1). Esto se explica por cuanto la sociedad necesita ser atendida oportunamente por sus autoridades gubernamentales.

Rincón y Vergara (2017), consideran que la variable gobierno electrónico presenta cuatro dimensiones, con sus respectivos indicadores, éstas son: a) dimensión externa: nivel de servicio, nivel de interacción, uso de canales de información y comunicación; b) dimensión interna: impacto en la gestión pública, nivel de adaptación, mejora en la gestión pública, c) dimensión relacional: facilidad para intercambiar información, mejoras en el proceso, mejoras en el servicio, transparencia, d) dimensión de promoción: acceso adecuado para los ciudadanos, cambio de paradigmas.

La dimensión externa está vinculada con la prestación del servicio estatal al administrado, teniendo en cuenta los medios digitales como portales web, siendo así el uso de las TIC tienen rol central. Esta dimensión está compuesta por los siguientes indicadores:

Nivel de servicio: Esto implica ofertar servicio público no sólo de información, sino además de consulta; la primera es una relación unidireccional en la medida que el gobierno pone a disposición del ciudadano información útil; la segunda es bidireccional ya que se refiere a las consultas y requerimientos que efectúa el ciudadano y que ameritan una respuesta del Estado (Fernández, 2020).

Nivel de interacción: El uso de las TIC y los portales web, facilitan el intercambio de documentos, generando una labor gubernamental más dinámica, célere, transparente y abierta. (ídem, 2020).

Uso de canales de información y comunicación: Estos medios permiten el intercambio de información propiciando la comunicación entre gobierno y la ciudadanía (Toro-García et al., 2020, p. 92).

La segunda dimensión a considerar es la denominada dimensión interna, la que puede ser entendida como el medio que facilita una reconfiguración del servicio estatal en beneficio de la sociedad, esto debido a que los procesos gubernamentales se muestran modernos y eficientes (Rincón y Vergara, 2017).

La dimensión interna comprende: el impacto en la gestión pública, en tal sentido, mediante la Resolución Administrativa N° 000133-2020-CE-PJ el gobierno se planteó como objetivo, ofrecer un sistema que permita el acceso y registro de demandas y escritos de los ciudadanos que requieren el servicio judicial, el que se prestará mediante la mesa de partes electrónica, además de facilitar el trabajo remoto ya sea de los magistrados y de los auxiliares jurisdiccionales. La indicada Resolución, que aprobó tanto la propuesta llamada “Proyecto de Mesa de Partes Electrónica y Digitalización de Expedientes Físicos”, así como el “Protocolo para el Uso de la Mesa de Partes Electrónica del Poder Judicial y Digitalización o Escaneo de Expedientes Físicos, para el Período de Reinicio de Actividades”, tendrá un impacto en la prestación del servicio judicial y con ello en la gestión pública.

Fernández (2020), considera que los cambios en la manera como se prestan los servicios estatales, propicia la identificación de otro indicador de la dimensión interna: el nivel de adaptación, tanto del personal que labora en el Poder Judicial como de los usuarios del servicio jurisdiccional deben adecuarse a una nueva forma de desarrollar su labor.

El tercer indicador de la dimensión interna lo constituye la mejora en la gestión pública. Según Gasanova & Stofkova, (2017), el uso TIC ha propiciado la prestación de servicios fácilmente accesibles y utilizables, a soluciones seguras de administración electrónica, que permiten un fácil acceso a los datos y una fácil comunicación con los ciudadanos, las empresas y las instituciones administrativas estatales.

Rincón y Vergara (2017), identifican la dimensión relacional, según la cual se permite el acceso de los ciudadanos, mediante las TIC, a las entidades. Esta dimensión tiene los siguientes indicadores: facilidad de intercambiar información ya que los portales web están disponibles en todo momento, además de propiciar la atención a una gran cantidad de usuarios que pueden acceder simultáneamente a las plataformas digitales. Como consecuencia de ello se identifica otro indicador: la

mejora del servicio, pues tal como afirma Ripalda (2019), el uso de la TIC demuestra efectividad para el gobierno electrónico.

La transparencia, como indicador de la dimensión relacional, se evidencia pues constituye parte importante del gobierno electrónico, pues la relación con el ciudadano se desarrolla en un entorno confiable, seguro (Fernández, 2020).

Finalmente, la dimensión promoción se orienta a consolidar el vínculo social por medio de la creación y desarrollo de infraestructura tecnológica asequible al ciudadano reduciendo así la brecha digital; esto lleva a identificar dos indicadores: acceso adecuado para los ciudadanos y el cambio de paradigmas pues la forma y medios para la relación entre gobierno y administrado se hará por entornos digitales, logrando celeridad, transparencia, eficiencia y efectividad (ídem, 2020).

En efecto, el acceso adecuado, asociado a la facilidad de uso, a la compatibilidad y la confiabilidad percibidas se constituyen en factores relevantes que orientan la intención de los administrados para recurrir a un servicio de gobierno electrónico (Yera & et al., 2020).

Ahora bien, si gobierno electrónico se relaciona indiscutiblemente con la finalidad de mejorar el servicio público, lo que implica además que el servicio prestado sea de calidad, entonces surge la pregunta ¿cómo corroboramos si, en efecto, el gobierno electrónico está logrando esa finalidad?. Esta interrogante generó diversas propuestas, o modelos para medir la calidad de esta nueva forma de servicio público.

Para Nawafleh (2020), el uso de las TIC y el gobierno electrónico presentan diversas consecuencias no sólo en relación con la calidad del servicio gubernamental, sino además respecto a las perspectivas y actitudes de la población; en atención a ello, los analistas políticos discuten recurrentemente sobre dichos efectos.

Siguiendo esa línea de estudios, Wang & Teo (2020), establecen que – actualmente- evaluar este nuevo enfoque de gobierno constituye un reto capital que la misma administración estatal debe asumir pues se recurre con más frecuencia al uso de las TIC a fin de ofrecer los servicios públicos.

*Ergo*, la evaluación implica recurrir a un proceso ordenado de acopio y de análisis de información importante, que posibilita reflexionar sobre los motivos y los fundamentos de los resultados, mediante la evaluación también se analiza resultados no buscados; incluso propicia el examen del proceso que nos condujo a esos resultados, consecuentemente nos permite formular recomendaciones para acciones futuras (Kaufmann et al., 2015).

Como fluye de la teoría hasta aquí referenciada también resulta necesario abordar lo referido a la calidad del servicio, más aún si dicho concepto se vincula con la necesidad de contar con un gobierno electrónico enfocado en el ciudadano, todo ello, como fue acotado *ut supra*, dentro de la NGP.

Respecto al análisis de la calidad se tiene la teoría de la calidad total de Deming (1989), quien sustenta su postulado en 14 puntos: la necesidad de ser constantes en el proceso de mejora continua, lo que significa cambiar de filosofía, descartar el miedo, adaptar e implantar el liderazgo, asumir las responsabilidades, eliminar las inspecciones como instrumento de mejora de la calidad, establecer un sólido plan de formación, eliminar barreras entre departamentos, descartar los slogans y objetivos que generen rivalidad entre trabajadores, erradicar los cupos numéricos para los trabajadores y los objetivos numéricos para la dirección, involucrar a todas las personas de la organización para lograr la transformación.

Una organización orientada a la denominada mejora continua requiere seguir las siguientes etapas: a) planificar (se debe identificar un objetivo para luego estructurar planes en busca de mejoramiento empleando herramientas de la estadística); b) desarrollar (implica la realización de acciones que resulten cesarías para lograr las mejoras deseadas); c) controlar, revisar (constatar si, en efecto, se logró la mejora deseada, esto implica el análisis de los resultados logrados, las mejoras realizadas permite además identificar los aspectos a mejorar; d) actuar (con esta fase se cierra el círculo pues integra el aprendizaje al reajustar objetivos; es decir, implica prevenir la presencia de problemas) (ídem, 1989).

Cantos y Kamarova (2018), consideran a Deming como uno de los principales referentes en cuanto a la cultura del mejoramiento continuo y resumen su postulado en cuatro conceptos fundamentales: control estadístico de procesos, la filosofía de administración para la calidad, el ciclo PDCA (planificar, desarrollar,

controlar, actuar) y el propósito de mejorar para ser competitivos. A este ciclo también se lo denominó como ciclo de Deming.

Teniendo en cuenta la teoría de la calidad total, ésta resultó ser importante para la investigación desarrollada pues implicó recurrir al ciclo de Deming a fin de evidenciar si en efecto el gobierno electrónico se relaciona con la calidad del servicio. Considerando ello, en las siguientes líneas, nos referiremos precisamente a las teorías de la Escuela Nórdica y a la Escuela Norteamericana que se encargan de analizar la calidad del servicio desde perspectivas diferentes.

Cruz et al., (2006), afirman que la definición de calidad se usa ampliamente vinculándola con la calidad del servicio; en tal sentido existen dos enfoques respecto a ella: el modelo de la imagen de la Escuela Nórdica y el modelo norteamericano. El primero analiza la calidad desde la perspectiva del producto o servicio, la segunda desde la perspectiva de los clientes.

En el primer caso, la Escuela Nórdica tiene como representantes a Christian Grönroos, Evert Gummesson, Uolevi Lehtinen, estos autores crearon el llamado modelo de la imagen, así, el constructo calidad de servicio parte del punto de vista del producto, por lo tanto la calidad percibida por el usuario o cliente resulta de la relación entre: la denominada calidad técnica, es decir, que tipo de servicio recibe el usuario (la medición le corresponde a la organización, pero la evaluación al cliente); la calidad funcional, es decir, la manera en que se presta el servicio al cliente; y finalmente la llamada imagen corporativa que es el resultado de la unión de las dos anteriores al proyectar una imagen de calidad que se pretende mostrar a los usuarios o clientes potenciales (ídem., 2006).

La Escuela Norteamericana está representada por Zeithaml, Parasuraman y Berry quienes centran la definición de calidad del servicio desde el punto de vista del cliente; en tal sentido, si los clientes o usuarios no logran reunir o no cuentan con la información necesaria respecto a las características de calidad de un producto o servicio, la calificación de aquella se basará en dos aspectos: a) lo que el usuario, cliente espera o desea del servicio; es decir, calidad asociada al ajuste entre expectativas y percepciones del servicio; y b) percepción final del resultado del servicio por el usuario o cliente. En tal sentido estamos frente a una definición de calidad del servicio de tipo subjetivo, pues aquella se estructura gracias a juicios



valorativos que se miden analizando la satisfacción del consumidor o usuario, esto implica una evaluación cualitativa (ibídem., 2006).

De lo referenciado fluye que, ciertamente, algunos dogmáticos sostienen que la calidad es un término no sólo relativo, sino que presenta varias dimensiones lo que implica significados también disímiles, pues dicho constructo tiene ineludiblemente un componente subjetivo: importa un necesario juicio valorativo no sólo personal sino también comunitario (Gibbs, 2010; y Ganga et al., 2019).

De acuerdo con Mora (2011), la calidad del servicio sería un supuesto en el que todos los integrantes de la entidad se involucran para lograr la calidad; dicho de otra manera, si todos los integrantes de una organización se comprometen con la mejora continua de la calidad en todas las acciones que ejecutan, el resultado no será otro que la calidad en todo lo relacionado a la entidad; *ergo*, la calidad se constituye en un constructo que aglutina a todas las actividades desplegadas por la institución. Este postulado fue utilizado para los efectos de la presente investigación.

Janita & Miranda (2018), publican un trabajo en el que no sólo identifican los componentes centrales que los gobiernos deben tener en cuenta al momento de crear sitios web a ser utilizados por los servidores públicos; además de ello, concluyen que las dimensiones para evaluar la calidad de los servicios digitales públicos son: a) calidad de la información: la página web tiene el contenido necesario, información suficiente y relevante, formato adecuado de respuesta, atención oportuna; b) eficiencia técnica: accesibilidad, facilidad de uso, diseño, disponibilidad del sistema; c) fiabilidad y seguridad: transacción deseada, ausencia de errores, protección de información personal; y d) comunicación: capacidad de ayuda, asistencia y respuesta al usuario.

La calidad de información, es un constructo que presenta múltiples dimensiones, se la asocia a la calidad de datos y se manifiesta cuando los datos, empleados en una tarea concreta y entorno específicos, son empleados para una finalidad precisa (Caro et al., 2013).

La eficiencia técnica, es un concepto que contiene los aspectos técnicos vinculados con la accesibilidad, uso fácil y la disponibilidad del sistema (Janita & Miranda (2018). En tal sentido, es oportuno indicar que aquella es un concepto que

implica el uso y aprovechamiento adecuados de los recursos empleados (Sarmiento et al., 2006).

En cuanto a la fiabilidad y seguridad, la primera se refiere a la capacidad de prestar un servicio sin errores, en la forma ofrecida por la entidad y prevista por el ciudadano desde la primera oportunidad; la seguridad implica la protección al usuario durante la ejecución de sus transacciones, lo que guarda relación con la confidencialidad (Montilla y Villalobos, 2017).

En cuanto a la comunicación está hace referencia a la asistencia y soporte al ciudadano al realizar una transacción, de manera tal que el usuario se sienta acompañado en el proceso (Janita & Miranda, 2018). Ahora bien, según Rodríguez, et al. (2015), estos canales permiten al administrado interactuar de mejor manera con las instituciones estatales.

El análisis de la calidad del e-Government, llevaron a Sá et al., (2017), a sugerir un modelo para analizar los servicios gubernamentales, para tal propósito consideran 4 dominios, los que a su vez presentan dimensiones; así, la clasificación de los dominios y sus dimensiones es la siguiente: a) dominio técnico: usabilidad, diseño y calidad técnica; b) dominio organizacional: atención al cliente, canales alternativos, transparencia, reclamos, personalización, rol político y E-Gobierno; c) dominio seguridad: privacidad, seguridad, confiabilidad y “delivery” del servicio; y, finalmente, d) dominio información: calidad de la información y acción de informar.

Sá et al., (2016), en una investigación anterior, ya consideraron que, ciertamente, los servicios gubernamentales, en cuanto a la calidad, no sólo debe analizarse, sino que además resulta menester contabilizarlo, esto con el propósito de ampliar y desplegar estrategias que optimen los servicios gubernamentales dirigidos al administrado con la finalidad de incrementar su grado de satisfacción.

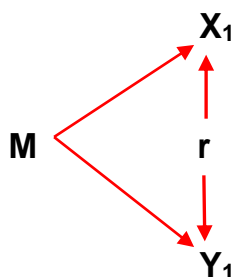
De las teorías que se ocupan de la calidad del servicio, hasta aquí referenciadas, se consideró el postulado por la Escuela Nórdica, pues aquella fue evaluada desde la perspectiva del servicio prestado por los Juzgados Civiles de Chiclayo. Atendiendo, además, a la investigación desarrollada se encuestó a los colaboradores de los Juzgados Civiles de Chiclayo, por ello se midió la variable calidad del servicio considerando las dimensiones asumidas por Janita & Miranda (2018).

### III. METODOLOGÍA

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

La investigación es de tipo básica debido a que, como lo sostiene, Baena (2014), se aborda el análisis de un problema identificado con el fin de producir conocimiento.

El estudio es de nivel descriptivo correlacional pues, en este nivel, como lo indica Hernández y Mendoza (2018) se busca medir el nivel de asociación entre las variables identificadas; se trata, además de una investigación de enfoque cuantitativo porque la recolección de información se mide y analiza estadísticamente con la finalidad de acreditar las hipótesis, esto permite corroborar las teorías referidas al tema. Siendo así se sigue un proceso deductivo, lineal, orientado a probar las hipótesis sobre la base del análisis objetivo de la realidad; consecuentemente, el diseño de investigación es no experimental correlacional el que se refleja en el siguiente esquema:



Dónde:

M es la muestra de estudio

$X_1$  es la observación de la variable gobierno electrónico

$Y_1$  es la observación de la variable calidad de servicio

r es la posible relación entre  $X_1$  e  $Y_1$

#### 3.2. Operacionalización de las variables

Se considera a la variable  $X_1$ , gobierno electrónico y se la define conceptualmente según lo considerado por CLAD (2007); así el gobierno electrónico hace referencia al uso de las TIC en la administración estatal para mejorar la información, los servicios y dirigir la eficiencia y eficacia de la gestión

pública de manera que se extienda significativamente la transparencia de la gestión estatal y la participación ciudadana.

Respecto a las dimensiones, con sus respectivos indicadores, de esta variable, se considera la propuesta de Rincón y Vergara (2017), los que se detallan a continuación: a) dimensión externa: nivel de servicio, nivel de interacción, uso de canales de información y comunicación; b) dimensión interna: impacto en la gestión pública, nivel de adaptación, mejora en la gestión pública, c) dimensión relacional: facilidad para intercambiar información, mejoras en el proceso, mejoras en el servicio, transparencia, d) dimensión de promoción: acceso adecuado para los ciudadanos, cambio de paradigmas.

En cuanto a la definición operacional se hace el reconocimiento de las dimensiones, el diseño de los instrumentos, el recojo de datos y análisis de estos datos; por ello, la referida variable es evaluada mediante cuestionario a fin de analizar el servicio gubernamental.

Respecto a la variable  $Y_1$ , calidad de servicio, se la define conceptualmente considerando lo expuesto por Cruz et al. (2006), en tal sentido, la calidad es un supuesto en el que todos los integrantes de la entidad e incluso todos los factores vinculados con la institución, se involucran para lograr la calidad.

Ahora bien, en cuanto a la definición operacional, la variable calidad de servicio es evaluada por medio de cuestionarios que permiten analizarla atendiendo a las dimensiones planteadas por Janita & Miranda (2018) siendo las siguientes: a) calidad de la información: la página web tiene el contenido necesario, información suficiente y relevante, formato adecuado de respuesta, atención oportuna; b) eficiencia técnica: accesibilidad, facilidad de uso, diseño, disponibilidad del sistema; c) fiabilidad y seguridad: transacción deseada, ausencia de errores, protección de información personal; y d) comunicación: capacidad de ayuda, asistencia y respuesta al usuario. Considerando lo expuesto, la operacionalización de las variables está incluida en la matriz respectiva (Anexo 1).

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

Según Hernández y Mendoza (2018), la población la constituye un grupo de casos que presentan características semejantes, que resultan ser concordantes

con lo que nos proponemos estudiar. Para el caso de esta investigación la población estuvo conformada por 52 servidores judiciales de los Juzgados Civiles de Chiclayo.

Ahora bien, considerando que se trata de una población finita (52 servidores judiciales), estamos ante una muestra censal o muestra universal debido a que los sujetos de análisis coinciden con la población.

En el estudio se incluyeron a los jueces, especialistas legales, auxiliares y técnicos judiciales de los referidos Juzgados. Se excluyeron a los estudiantes de las facultades de Derecho que realizan el Servicio Civil de Graduandos de Derecho (Secigra Derecho).

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

Según Ñaupas et al., (2018), se entiende por técnica al conjunto de pautas y etapas que informan el camino a seguir para lograr el objetivo predeterminado (p. 273). Por ello se usó la técnica de la encuesta y el instrumento a empleado fue un cuestionario virtual a fin de recabar información sobre las dimensiones e indicadores de cada variable, dicho instrumento se aplicó a los colaboradores de los juzgados antes indicados por medio de formularios de google.

### **3.5. Procedimientos**

En cuanto al procedimiento de recolección de información se recurrió al diseño de instrumentos que permitieron evaluar las variables, con tal propósito se diseñó un cuestionario medible en escala de Likert (Anexo 2), luego de ello se procedió a la validación de los cuestionarios a cargo de tres expertos, quienes informaron su conformidad para determinar el grado de confianza mediante pruebas piloto (Anexo 3); aplicada la prueba piloto para las variables gobierno electrónico y calidad del servicio arrojaron un alfa de Cronbach de 0,915 y 0,935 respectivamente (Anexo 3); se solicitó la autorización ante la Presidencia del Poder Judicial de Lambayeque para desarrollar la investigación, luego de la aprobación de la solicitud (Anexo 5), se llevó a cabo la aplicación virtual del instrumento mediante formulario de google; finalmente se creó la base de datos, se ingresó y codificó los datos obtenidos en el programa informático SPSS v.24, y se diagnosticó la situación de las variables de estudio.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En cuanto al método de análisis se recurrió a la siguiente secuencia: elaboración de una base de datos que permitió codificar tanto los niveles como los rangos de acuerdo con el baremo; luego de análisis de la data generada se elaboró los reportes estadísticos mediante el software SPSS v.24; se acota que se elaboró tablas de frecuencia con la finalidad de realizar la representación de la interpretación descriptiva. Se recurrió, además, a la media aritmética, desviación estándar, coeficiente de variabilidad. Con la finalidad realizar el análisis correlacional y la subsecuente contrastación de hipótesis se empleó la prueba de normalidad no paramétrica de Rho Spearman (Tabla 3).

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se apoyó en los siguientes criterios éticos:

Veracidad, por cuanto la información procesada y los resultados obtenidos contienen información no sólo cierta, sino que incluyen todos los componentes importantes para que otros estudios puedan corroborar o refutar los resultados sin pérdida de tiempo ni esfuerzo (Koepsel y Ruiz, 2015).

Justicia, ya que al momento de interactuar con personas se tuvo en cuenta el trato que corresponda en función a las capacidades desiguales que dichas personas presentaron, de manera tal que no se vulnere el ejercicio de su libertad (ídem, 2015).

Respeto, pues las personas que participaron en las encuestas, tuvieron la posibilidad de apartarse de la investigación –sin ninguna sanción- si consideraban que el estudio no guardaba correspondencia con sus intereses; además se respetó su privacidad ya que la información recopilada fue tratada de forma confidencial y anónima (Obando, 2015).

#### IV. RESULTADOS

Con el fin de identificar el grado de desarrollo del gobierno electrónico en los Juzgados Civiles de Chiclayo se analizó el resultado de la tabla siguiente:

**Tabla 1**

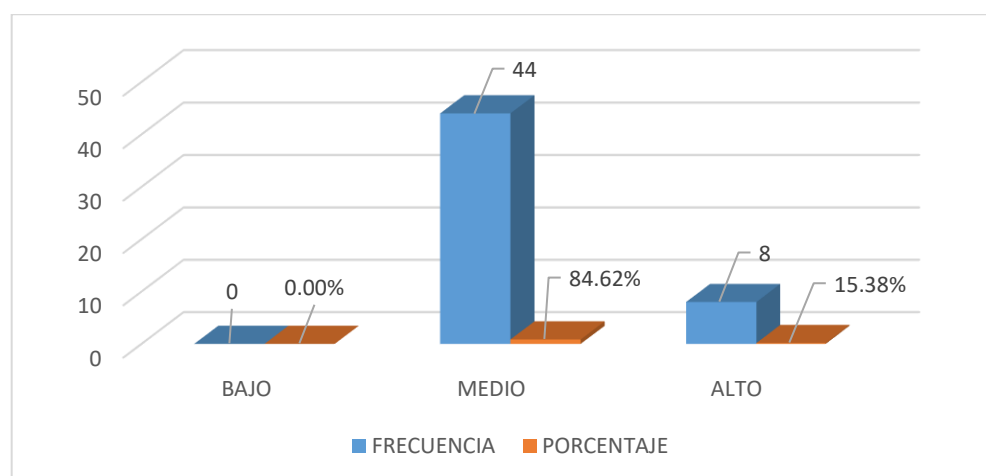
*Grado de desarrollo del gobierno electrónico en los Juzgados Civiles de Chiclayo*

Grado de desarrollo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00
Medio	44	84.62
Alto	8	15.38
Total	52	100.00

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1**

*Grado de desarrollo del gobierno electrónico en los Juzgados Civiles de Chiclayo*

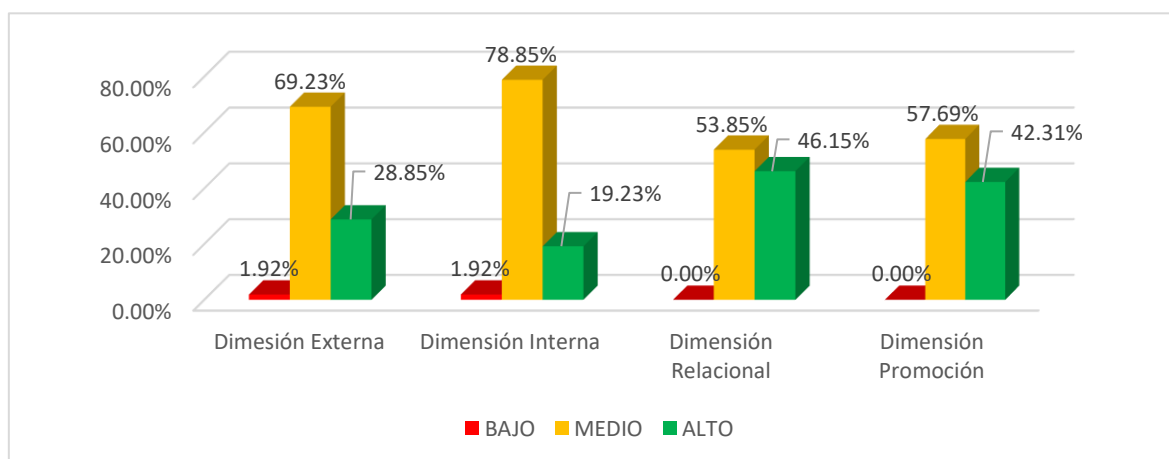


Fuente: Elaboración propia.

En atención a la tabla 1 se colige que, del total de servidores judiciales, el 84.62 % considera que el gobierno electrónico, en los Juzgados Civiles de Chiclayo tiene un grado medio de desarrollo; mientras que el 15.38% estima que el nivel de desarrollo es alto, consecuentemente se interpreta que en los juzgados civiles se tiene una percepción medianamente positiva respecto al nivel de desarrollo del gobierno electrónico.

**Figura 2**

*Grado de desarrollo de la variable gobierno electrónico por dimensiones en los Juzgados Civiles de Chiclayo*



Fuente: Elaboración propia.

La figura 2 evidencia los resultados de la evaluación de la variable gobierno electrónico por dimensiones lo que explico a continuación:

Dimensión Externa, los datos obtenidos indican que el 69.23 % de los servidores judiciales consideran que, el nivel de servicio, de interacción, de uso de canales de información y comunicación; alcanzan un nivel medio. El 28.85% de servidores judiciales estiman que el nivel es alto y el 1.92% lo califican de bajo.

Respecto a la Dimensión Interna, referida al impacto en al impacto en la gestión pública, el nivel de adaptación y la mejora en la gestión pública, el 78.85% de los servidores judiciales ubican a este aspecto en un nivel medio, el 19.23% en un nivel alto y el 1.92% califican como bajo dicho nivel.

La dimensión relacional, que comprende la facilidad para intercambiar información, las mejoras en el proceso, mejoras en el servicio y la transparencia, es calificada como nivel medio por el 53.85% de servidores judiciales; el 47.15% lo califica de alto, siendo éstos los únicos dos niveles considerados por los indicados servidores.

Finalmente, sobre la dimensión de promoción integrada por el acceso adecuado para los ciudadanos y el cambio de paradigmas se tiene como resultado



que los servidores públicos la califican de manera dicotómica: nivel medio con un 57.69% y alto con un 42.31%, no se registraron puntuaciones para el nivel bajo.

En cuanto a la identificación del nivel de la calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo se analizaron los resultados obtenidos en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

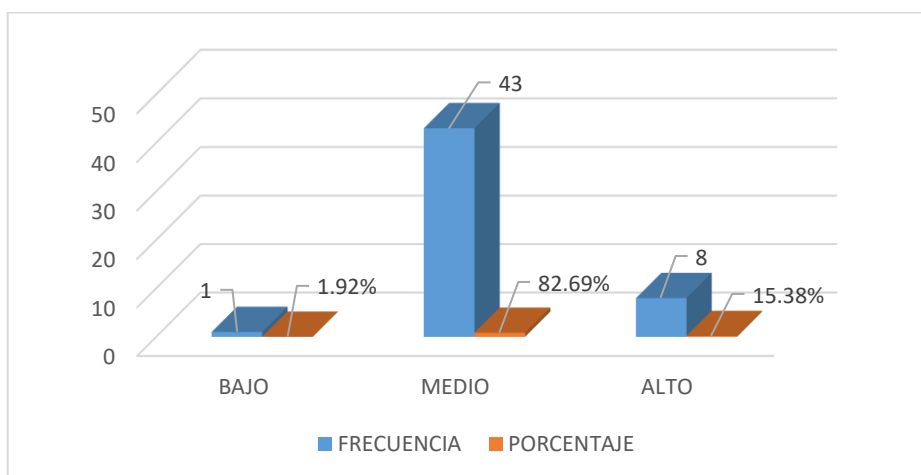
*Nivel de la calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo*

Nivel de la calidad del servicio	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.92
Medio	43	82.69
Alto	8	15.38
Total	52	100.00

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3**

*Nivel de la calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo*

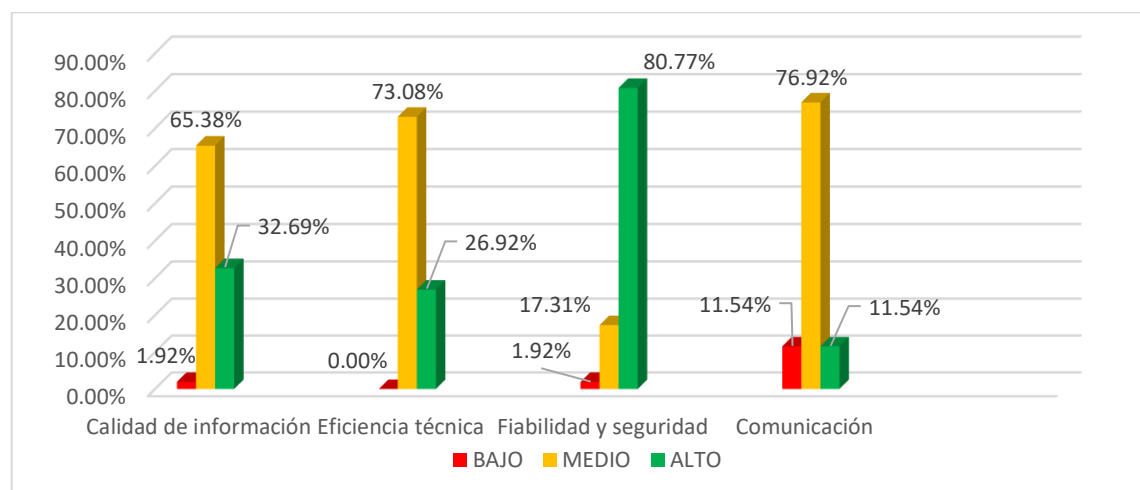


Fuente: Elaboración propia.

Considerando los datos de la tabla 2 si aprecia que el 82.69% de los servidores judiciales consideraron que el servicio judicial prestado, presenta un nivel medio de calidad, frente a un 15.38% que consideran alto el nivel de calidad del servicio; en contra parte el 1.92% estima que el nivel de calidad es bajo.

**Figura 4**

*Nivel de la variable calidad del servicio según sus dimensiones en los Juzgados Civiles de Chiclayo.*



Fuente: Elaboración propia.

La figura 4 muestra los porcentajes obtenidos en la medición de la variable calidad de servicio, en tal sentido se comenta lo siguiente:

La dimensión calidad de la información es catalogada en el nivel medio pues el 65.38% de los servidores judiciales así lo estiman; el 32.69% lo consideran de nivel alto y sólo el 1.92% emiten opinión valorándola en un nivel bajo.

La dimensión eficiencia técnica que comprende la accesibilidad, facilidad de uso, diseño, disponibilidad del sistema; es valorada en dos niveles: medio con un 73.08% y alto con un 26.92%.

La fiabilidad y seguridad es la dimensión que integra: la transacción deseada, ausencia de errores, protección de información personal. En esta dimensión el 80.77% de los servidores judiciales la catalogan en el nivel alto; el 17.31% lo consideran en el nivel medio y sólo el 1.92% lo valoran como bajo.

Finalmente, respecto a la dimensión comunicación, la que se refiere a la capacidad de ayuda, asistencia y respuesta al usuario, es valorada –de manera mayoritaria- como de nivel medio por el 76.92% de los servidores judiciales. El 11.54% de ellos coinciden en ubicarla en el nivel bajo y alto.

**Tabla 3**

*Relación entre gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo.*

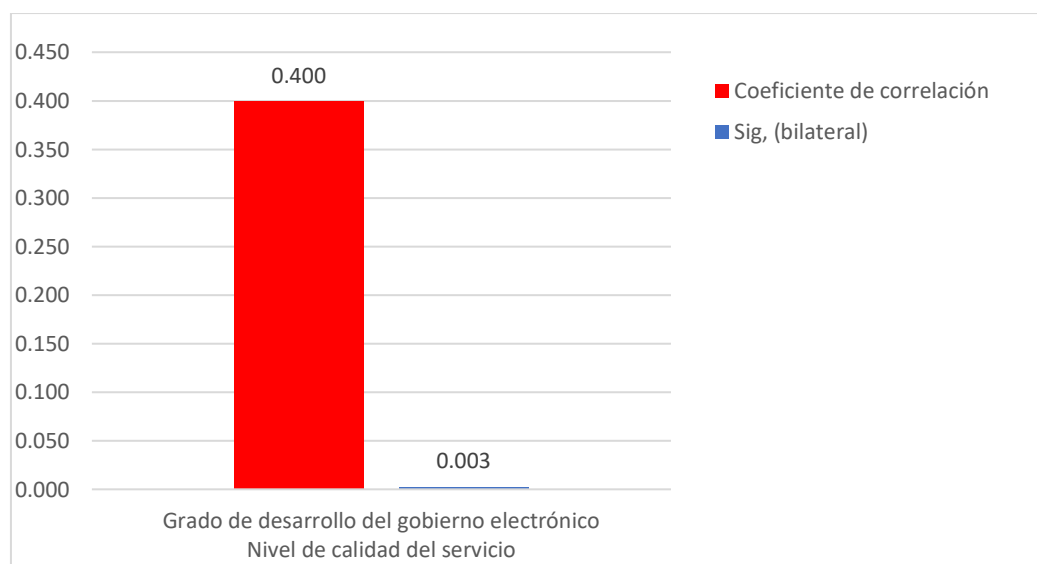
		Nivel de la calidad del servicio	
Rho Spearman	Grado de desarrollo del gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	0,400**
		Sig. (bilateral)	0,003

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5**

*Relación entre gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo*



Fuente: Elaboración propia.

La tala 3 muestra que el coeficiente de correlación es 0,400, por ello se concluye que existe una correlación positiva baja para el gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo; se observa que el nivel de significancia es menor a 0,05 ( $p=0,003$ ), por lo tanto, existe relación entre las variables; *ergo*, si la variable gobierno electrónico aumenta, también lo hará la variable calidad del servicio, lo mismo ocurrirá en sentido opuesto.

**Tabla 4***Relación entre dimensiones de cada variable*

Gobierno electrónico	Calidad del servicio							
	Calidad de información		Eficiencia Técnica		Fiabilidad y seguridad		Comunicación	
	Rho	p	Rho	p	Rho	p	Rho	p
Dimensión Externa	0.211	0.134	0.198	0.16	0.154	0.275	<b>0.400</b>	0.003
Dimensión Interna	<b>0.312</b>	0.024	0.177	0.209	0.206	0.143	0.209	0.138
Dimensión Relacional	<b>0.275</b>	0.049	<b>0.308</b>	0.026	0.163	0.247	<b>0.321</b>	0.020
Dimensión Promoción	<b>0.327</b>	0.018	0.270	0.053	<b>0.320</b>	0.021	<b>0.324</b>	0.019

Fuente: Elaboración propia

La tabla 4 muestra la relación entre la dimensión externa y la dimensión comunicación ( $Rho=0,400$ ); se aprecia la relación entre la dimensión interna y la dimensión información ( $Rho=0,312$ ); la dimensión relacional está relacionada con las dimensiones calidad de la información ( $Rho=0,275$ ), eficiencia técnica ( $Rho=0,308$ ), y la dimensión comunicación ( $Rho=0,321$ ); finalmente, la dimensión promoción está relacionada con la calidad de la información ( $Rho=0,327$ ), fiabilidad y seguridad ( $Rho=0,320$ ) y la dimensión comunicación ( $Rho=0,324$ ).

## V. DISCUSIÓN

El gobierno electrónico, enmarcado en la nueva gestión pública, como una manera distinta de ofrecer el servicio público a los administrados puede ser analizado desde diversas perspectivas y con resultados también diversos; en este apartado se discute los hallazgos más relevantes de este estudio cotejándolos con los de otros investigadores referenciados en los antecedentes y en el marco teórico de la presente investigación.

En el presente estudio se encontró que la dimensión externa (variable gobierno electrónico) vinculada con la prestación del servicio estatal al administrado, mediante el uso de las TIC (plataforma virtual) muestra correlación con la dimensión comunicación (variable calidad del servicio) la que se refiere a la ayuda y soporte al ciudadano al momento de efectuar un trámite mediante el uso de las TIC, de manera tal que el usuario se considera acompañado en el proceso, mejorando con ello la prestación del servicio judicial.

Estos hallazgos se condicen con los resultados encontrados por Ripalda (2019), que aplicó entrevistas y encuestas -respecto a los servicios públicos ofrecidos vía gobierno electrónico y sus beneficios- a una población de 360 personas conformadas por funcionarios y ciudadanos, encontrando que el 70% refiere que el servicio estatal ha mejorado, 18% afirmó que el servicio estatal vía electrónica presenta fallos que deben ser enmendados y el 12% refirieron ignorar el uso de servicios estatales en línea y que es preferible hacer los trámites de forma presencial.

En la investigación se encontró que la dimensión interna (variable gobierno electrónico) entendida como el medio que posibilita una reconfiguración del servicio estatal en beneficio de la sociedad, esto gracias a que los procesos administrativos estatales se presentan modernos y eficientes, se relaciona con la dimensión calidad de la información (variable calidad del servicio) referida a la calidad de datos, la que se percibe cuando los datos, usados en una tarea y entorno específicos, son empleados para una finalidad también precisa mejorando con ello el servicio estatal ofrecido por cuanto el uso de la plataforma virtual ahorra costos de tiempo y dinero a los usuarios e incluso reducen la posibilidad de hechos de corrupción al no haber interacción presencial entre usuario y servidor judicial.

En ese mismo sentido Cruz y Franco (2018) encontraron que, en el año 2013, el 99% de las quejas ciudadanas referidas a trámites ante las dependencias estatales se relacionaron directamente con casos de corrupción (soborno); encontró además que, cuando los trámites se realizan de manera presencial, la corrupción se incrementa y viceversa, ello aparentemente se vincula con las largas colas que el ciudadano realiza para el trámite administrativo y para dinamizarlo probablemente se opta por el soborno.

Otro aspecto encontrado en el estudio de los precitados autores se refiere a que el 89% de los ciudadanos considera que el horario de atención al público en las entidades estatales es un problema que debe ser resuelto para garantizar un trabajo eficiente por parte de la administración pública.

En atención a ello los investigadores concluyen que las TIC, y con ello el gobierno electrónico, puede ser un medio que mejore la relación entre el gobierno y el ciudadano, no sólo en cuanto a la reducción del tiempo para la realización de trámites, sino que además evitaría posibles situaciones que configure hechos de corrupción. Por ello, concluyen que el e-Government genera desarrollo en la gestión pública mejora la calidad, eficiencia, transparencia de los servicios estatales lo que ocasiona satisfacción en los administrados pues se reducen las largas colas, restricción de horario de atención, hechos de corrupción.

La investigación realizada en los Juzgados Civiles de Chiclayo mostró que la dimensión relacional (variable gobierno electrónico referida al empleo de las TIC) resulta ser efectiva en el e-Government y está relacionada con las dimensiones calidad de la información (datos empleados para un fin específico), eficiencia técnica (la accesibilidad, uso fácil y la disponibilidad del sistema) y comunicación (asistencia y soporte al ciudadano al realizar una transacción) de la variable calidad del servicio; siendo así, los servidores judiciales perciben que el servicio ofrecido a mejorado con el uso de las TIC.

Este resultado guarda relación con lo postulado por Toro et al., (2020), quienes consideran que los gobiernos que invierten en tecnología para ofertar un mejor servicio público pueden mejorar de manera importante el bienestar de los

administrados; consecuentemente resulta central la manera cómo interactúan la ciudadanía con el gobierno mediante el uso de las TIC.

El estudio realizado en los Juzgados Civiles de Chiclayo indicó que la dimensión promoción (variable gobierno electrónico) encaminada a reforzar y consolidar el nexo comunitario mediante la creación y desarrollo de infraestructura tecnológica que sea accesible al administrado acortando, consecuentemente, la brecha digital, se relaciona con las dimensiones calidad de la información, fiabilidad y seguridad y comunicación (variable calidad del servicio) en un  $Rho=0,327$ ,  $Rho=0,320$   $Rho=0,324$ , respectivamente lo que permite colegir que existe un avance respecto al desarrollo de la prestación del servicio judicial gracias al uso de las TIC, lo que a su vez se refleja en una mejor relación con la ciudadanía.

Estos resultados contrastan con los obtenidos por Panduro (2020), pues dicho investigador sostuvo que el Poder Judicial, en Lambayeque, requiere una reconfiguración organizacional asociada al uso de la TIC, que se refleje en una atención de calidad al ciudadano, generando procesos judiciales más céleres con el propósito de reducir la desazón ciudadana respecto a la labor de los juzgados.

Luego de realizar la interpretación de los resultados apoyado en antecedentes; corresponde hacer referencia a las teorías referenciadas en el marco teórico a fin de concordarlas con los resultados obtenidos.

Ciertamente, el estudio realizado, en cuanto al gobierno electrónico en los Juzgados Civiles de Chiclayo, refiere que existe un desarrollo importante pues, con el fin de prestar el servicio judicial se implementó el uso de la TIC por medio del uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, sistema de notificación electrónica), lo que facilita la labor jurisdiccional y con ello la calidad del servicio estatal; esto evidencia la existencia de la relación gobierno a ciudadano (G2C), es decir, el gobierno presta parte del servicio judicial de forma virtual en beneficio de la ciudadanía. Esto coincide con los referido por Janita & Miranda (2018).

En efecto, respecto el gobierno electrónico (que se gestó a la luz de la teoría de la NGP), Janita & Miranda (2018), identifican cuatro niveles a saber: a) relación de gobierno a empresa (G2B); b) relación y actividades entre gobierno y ciudadanos (G2C) vinculadas a la prestación de servicio estatal de manera virtual o en entorno

digital; c) correspondencia entre gobierno y los servidores (G2E) se percibe en la relación entre los servidores públicos y las entidades estatales para lograr una gestión más productiva; d) relaciones de gobierno a gobierno (G2G) lo que permite mejor comunicación y coordinación entre gobiernos.

Con relación a la evaluación de la calidad del servicio, en la investigación se encontró que los servidores judiciales estiman que aquella presenta un nivel medio, esto es así pues la implementación del gobierno electrónico si bien mejora el servicio, aún presenta dificultades que deben superarse tales como: pérdida de conectividad, demora en el restablecimiento del sistema cuando éste se “cuelga”, mejora en infraestructura tecnológica. Según este panorama, se colegie que los encuestados consideran que, si se desea mejorar el nivel de gobierno electrónico en los Juzgados Civiles de Chiclayo, es menester mejorar la infraestructura tecnológica, corregir los errores en el sistema; de manera tal que se mejore el resultado que se genera con el servicio judicial electrónico (“producto” del servicio).

Esta evaluación de la calidad, desde la perspectiva de quien oferta el servicio, guarda relación con la teoría Nórdica de evaluación de la calidad del servicio; así Cruz et al., (2006), sostienen que la Escuela Nórdica, representada por Grönroos, acuñó el llamado modelo de imagen, que analiza la calidad de servicio desde el punto de vista del servicio o producto; siendo esto así, se pone en relieve la necesidad de perfeccionar el plano perceptible, técnico o de «producto» del servicio.

La información obtenida gracias a la investigación y considerando las teorías referidas, indica que, en efecto, se presenta una relación entre gobierno electrónico y la calidad del servicio que se evidencia en el uso de la TIC y el internet para interactuar con el usuario del servicio judicial, lo que trae como correlato una ligera mejora en la administración de justicia.

Ciertamente, el uso de las TIC en la prestación del servicio judicial implica no sólo el ahorro de tiempo (ya que se evita la formación de filas para la atención en mesa de partes) sino además significa el ahorro de dinero en el ciudadano (se evita el traslado físico a la sede de los juzgados), más aún en un contexto de pandemia que el que estamos atravesando.



Siendo esto así, el gobierno electrónico facilita el acceso al servicio judicial mediante cualquier dispositivo con acceso a internet. Esto no es un dato menor si tenemos en cuenta que el uso de la plataforma digital permite el ingreso de documentos digitales por mesa de partes electrónica, acceso a información sobre el estado del expediente judicial sin la necesidad de entrevistarse personalmente con el servidor judicial, lo que a su vez genera que el personal ocupe su tiempo en el análisis de los procesos judiciales puestos en su conocimiento, redacción de resoluciones judiciales como las sentencias, entre otras labores importantes, a ello se suma que el trámite de notificación de las resoluciones judiciales también se realizan de manera electrónica; con ello se agiliza el proceso judicial por cuanto ya no se presentan problemas asociados a la no ubicación del domicilio de los litigantes, lo que ocasionaba la devolución de las cédulas y la subsecuente dilación del tiempo para una nueva notificación.

Otro aspecto a destacar es el referido a la reducción de la posibilidad de hechos de corrupción pues el uso de canales digitales trae como consecuencia que se evita el trato de persona a persona; esto es de suma importancia más aún para una institución tan venida a menos en cuanto a su confiabilidad como lo es el Poder Judicial.

Este escenario guarda relación con el estudio realizado por Rincón y Vergara (2017) y Ripalda (2019); los primeros analizaron el rol que realiza el Estado mediante el uso de las TIC en el campo jurídico con el propósito de lograr mayor transparencia, celeridad, eficacia, eficiencia y acercamiento al usuario del servicio de justicia; así consideran que la aplicación de las TIC posibilita un desarrollo integral del gobierno electrónico y con ello un mejor servicio al ciudadano. Ripalda (2019), por su parte, afirma que las TIC robustecen la relación gubernamental con los administrados.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. El estudio permitió determinar que existe una correlación positiva baja entre gobierno electrónico y la calidad del servicio, en los Juzgados Civiles de Chiclayo; consecuentemente un aumento en el nivel del gobierno electrónico generará un impacto en el mismo sentido respecto a la calidad del servicio.
2. El gobierno electrónico en los Juzgados Civiles de Chiclayo, se ubica en la categoría gobierno a ciudadano (G2C) y el grado de desarrollo, según los resultados obtenidos, alcanza un nivel medio destacando la dimensión interna por sobre la externa de dicha variable; por lo tanto, los servidores judiciales perciben que el acceso al servicio que se ofrece se ve facilitado con el uso de la tecnología.
3. La investigación realizada indica que la calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo es considerada como de nivel medio por parte de los servidores judiciales, siendo las dimensiones que más destacan las de fiabilidad y seguridad, comunicación y eficiencia técnica.
4. El análisis de la relación entre gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo permite concluir que existe correlación positiva baja entre el gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo las dimensiones que se muestran más significancia son la dimensión externa con la dimensión comunicación; dimensión relacional con las dimensiones calidad de información, eficiencia técnica y comunicación; y la dimensión promoción con las dimensiones calidad de información, fiabilidad y seguridad y comunicación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque mejorar la infraestructura tecnológica a fin de armonizar y elevar el nivel de relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo, lo que redundaría en un mejor servicio judicial.

A la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque se le sugiere invertir en tecnología que asegure un impacto positivo en nivel del gobierno electrónico y con ello en la mejora de la prestación del servicio judicial.

Se recomienda a la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque mejorar los canales de atención, de soporte y ayuda a los usuarios del servicio judicial vía electrónica a fin de elevar el nivel de cercanía del gobierno al ciudadano.

Se sugiere a la Universidad y a la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque realizar investigaciones aplicadas para intensificar la implementación del gobierno electrónico a fin de ofrecer un servicio judicial de calidad.

## REFERENCIAS

- Alcántara Saéñz, M (2020). *La política en América Latina ante la “nueva normalidad”*. Reflexión Política 22(45) pp. 9-15. <https://revistas.unab.edu.co/index.php/reflexion/article/view/3937/3305>
- Alshira’H, M. H. (2020). *The Effects of Usability and Accessibility for E-Government Services on the End-User Satisfaction*. International Journal of Interactive Mobile Technologies, 14(13), 78–90. <https://online-journals.org/index.php/i-jim/article/view/14659/7659>
- Ascencio Vila, S. A. (2019). *Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones*, Lima-2018. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35620/Ascencio\\_VSA.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35620/Ascencio_VSA.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Amira, A., & Soumeya, B. (2019). *The Electronic Government of Quebec— The Canadian Experience*. Journal of Modern Accounting and Auditing, 15(3), 143-165. <http://www.davidpublisher.com/Public/uploads/Contribute/5c93375c3567e.pdf>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Bracken, M., Greenway, A., & Kenny, A. (2019). *From Information to Actionable Intelligence: Adapting Governments to Data Analytics*. <https://publications.iadb.org/en/information-actionable-intelligence-adapting-governments-data-analytics>
- Baas Chable, M., Barceló Méndez M., Herrera Garnica, G. (2012). *Metodología de la Investigación Científica*. Pearson Educación.
- Cantos, J. C., & Kamarova, S. R. (2018). *Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad*. ESPACIOS, 39(9). [http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3469/1/Teor%c3%adas\\_modelos\\_sistemas\\_gesti%c3%b3n\\_calidad.pdf](http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3469/1/Teor%c3%adas_modelos_sistemas_gesti%c3%b3n_calidad.pdf)
- Caro, A., Fuentes, A., & Soto, M. A. (2013). *Desarrollando sistemas de información centrados en la calidad de datos*. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 21(1), 54-69. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v21n1/art06.pdf>

- CEPAL, N. (2020). *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45360-oportunidades-la-digitalizacion-america-latina-frente-al-covid-19>
- Chang Fajardo, M. A., & Arévalo Quintana, G. (2016). *Impacto del Gobierno electrónico*, Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 10(2) (15-18). <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=dbb6665b-bdf9-4f02-806c-78d99e78844c%40pdc-v-sessmgr02>
- Camisón, C., Cruz, S., González, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Madrid: Pearson Educación.
- Deming, W. E., Medina, J. N. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d9WL4BMVHi8C&oi=fnd&pg=PP11&dq=Calidad,+Productividad+y+competitividad,+La+Salida+de+la+crisis&ots=ZGo76LdjIP&sig=vfH8EuiQOgrsqyg\\_m0WM9O\\_19pw#v=onepage&q=Calidad%2C%20Productividad%20y%20competitividad%2C%20La%20Salida%20de%20la%20crisis&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d9WL4BMVHi8C&oi=fnd&pg=PP11&dq=Calidad,+Productividad+y+competitividad,+La+Salida+de+la+crisis&ots=ZGo76LdjIP&sig=vfH8EuiQOgrsqyg_m0WM9O_19pw#v=onepage&q=Calidad%2C%20Productividad%20y%20competitividad%2C%20La%20Salida%20de%20la%20crisis&f=false)
- Dias, GP (2019). *Fifteen years of e-government research in Ibero-America: A bibliometric analysis*. *Government Information Quarterly* <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.008>.
- Diez Gonzales, N. E. (2016). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez\\_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fabiani Orbea, B. L. (2017). *Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la Zona 5, Ecuador 2012-2015*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez\\_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gloria Evans. (2017). *Implementing E-Government : An Executive Report for Civil Servants and Their Advisors*. Routledge. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzUwNzk2NV9fQU41?sid=dbb6665b-bdf9-4f02-806c-78d99e78844c@pdc-v-sessmgr02&vid=4&format=EB&rid=5>

- Fahmi Zaidi Bin Abdul Razak, Nur Muneerah Binti Kasim, & Siti Aminah Binti Harun. (2018). *Relationship between Service Quality and e-Government Acceptance: The Role of Gender as a Moderator*. *Global Business & Management Research*, 10(3), 859–865. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=dbb6665b-bdf9-4f02-806c-78d99e78844c%40pdc-v-sessmgr02>
- Fernández Julca, L (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43399/Fern%c3%a1ndez\\_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43399/Fern%c3%a1ndez_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fontela, E.R.R: (2019). *Política, democracia y técnica en los modelos de gestión pública: el caso de la nueva gestión pública*. *Revista Internacional de Pensamiento Política*, (14), 457 – 482. <https://www.upo.es/revistas/index.php/ripp/article/view/4829/4255>
- Franco Ríos, J. L.; Cruz Meléndez, C. A. (2018). *Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el Estado de Oaxaca, 2011-2015*. <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/65678/59078>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci\\_arttext&lng=e](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&lng=e)
- Gasova, K., & Stofkova, K. (2017). *E-government as a quality improvement tool for citizens' services*. *Procedia engineering*, 192, 225-230. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.06.039>.
- Gibbs, G. (2010). *Dimensions of quality*. The Higher Education Academy. [https://support.webb.uu.se/digitalAssets/91/a\\_91639-f\\_Dimensions-of-Quality.pdf](https://support.webb.uu.se/digitalAssets/91/a_91639-f_Dimensions-of-Quality.pdf)
- Guédez, J. J. (2019). *Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones*. *Revista Científica Compendio*, 22(42). <https://core.ac.uk/download/pdf/288306573.pdf>
- Hariguna, T. (2017). *Understanding of Public Behavioral Intent to Use e-Government Service: An Extended of Unified Theory of Acceptance Use of*

- Technology and Information System Quality*. *Procedia Computer Science*, 585. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.193>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hughes, Owen (2001): *The way ahead for new public management*. Monash University. Journal contribution. <https://doi.org/10.4225/03/593609ad8bc27>
- Janita, MS y Miranda, FJ (2018). *Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees*. *Telematics and Informatics*, 35 (2), 457-469, <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004>
- Juárez Chirinos, S. M. (2019). *Administración estratégica en la lucha contra la corrupción en el sector justicia, sede central de Lima-Perú, 2018*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36505/Ju%c3%a1rez\\_CSM.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36505/Ju%c3%a1rez_CSM.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Kaufmann, J., Sanginés, M., & Moreno, M. G. (2015). *Building Effective Governments Achievements and Challenges for Results-Based Public Administration in Latin America and the Caribbean*. Washington, DC: Inter-American Development Bank. [https://publications.iadb.org/publications/english/document/Building-Effective-Governments-Achievements-and-Challenges-for-Results-Based-Public-Management-in-Latin-America-and-the-Caribbean-\(Executive-Summary\).pdf](https://publications.iadb.org/publications/english/document/Building-Effective-Governments-Achievements-and-Challenges-for-Results-Based-Public-Management-in-Latin-America-and-the-Caribbean-(Executive-Summary).pdf)
- Koepsell, D. R., y Ruiz de Chávez, M. H. (2015). *Ética de la investigación: Integridad científica*. Comisión Nacional de Bioética/Secretaría de Salud. [http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/Libro\\_Etica\\_de\\_la\\_Investigacion\\_gratuito.pdf](http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/Libro_Etica_de_la_Investigacion_gratuito.pdf)
- Kumar. S., Baishya, K., Sadarangani. P. H., Samalia, H. V. (2020). *Cultural Influence on e-Government*. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 23(1), 17-33. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=9a821d37-8257-4b0d-8b99-ec87d8275818%40sdc-v-sessmgr01>

- Lawan, B. M., Ajadi, I. A., Kayode, A. A., & Yaru, A. U. (2020). *E-Government and Public Service Delivery in Nigeria*. *E-BANGI Journal*, 17(5), 1–14. <https://ejournal.ukm.my/ebangi/article/view/39919/10527>
- Massal, J., & Sandoval, C. G. (2010). *Gobierno electrónico. ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet?* *Análisis Político*, 23(68), 3-25. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/anpol/article/view/45788/47316>
- Montilla, G. & Villalobos, L. (2017). *Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación*. *Revista Científica UISRAEL*, 4(3), 21-36. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/81/77>
- Mora Contreras, C., E., (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. *Revista Brasileira de Marketig*, 10(2), 146-162. <https://periodicos.uninove.br/remark/article/view/12549/6103>
- Munyoka, W. (2019). *Exploring the Factors Influencing e-Government use: Empirical Evidence from Zimbabwe*. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 22(2), 78–91. [https://issuu.com/academic-conferences.org/docs/ejise-volume22-issue2-article1078?mode=a\\_p](https://issuu.com/academic-conferences.org/docs/ejise-volume22-issue2-article1078?mode=a_p)
- Nawafleh, S. (2020). *The implementation of e-government and the trust of citizens in public sector performance: the mediating role of service quality*. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 1, 17. <https://doi.org/10.1504/IJPSPM.2020.105086>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología y diseños en investigación científica. Cuantitativa–Cualitativa y Redacción de la Tesis*.
- Obando, F. S. (2015). *Un marco ético amplio para la investigación científica en seres humanos: más allá de los códigos y las declaraciones. La propuesta de Ezekiel J. Emanuel*. *Persona y bioética*, 19(2), 182-197. <https://www.redalyc.org/pdf/832/83242580009.pdf>
- OECD (2020), *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>.
- Ortiz Pinedo, E.C (2018). *Gobierno electrónico y eficiencia organizacional en los Juzgados Laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31111/Ortiz\\_PEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31111/Ortiz_PEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Osei, K. A. (2017). *E-government and public service quality in Ghana*. Journal of Public Affairs (14723891), 17(3), n/a-N.PAG. <https://doi.org/10.1002/pa.1620>
- Pacheco Redondo, D, E., Galvis Lista, E. A., & González-Zabala, M. P. (2017), *Análisis de variable e indicadores para medir el e-gobierno publicados en la literatura científica*. Ciencia e ingeniería Neogranadina, 27 (2) 83-107. <https://dx.doi.org/10.18359/rcin.2226>
- Panduro Cárdenas, G.C. (2019). *Estrategia de administración de justicia para mejorar la atención del usuario en los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia – Lambayeque*. 2019. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39307/Panduro\\_CGC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39307/Panduro_CGC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pan Suk Kim & Choong-Sik Chung. (2016). *Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur*. Gestión y Política Pública, 25(2), 627-662. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792016000200627](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000200627)
- Quispe Vilca, O. L. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe\\_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Resolución Administrativa N° 000133-2020-CE-PJ. Aprueban propuesta denominada “Proyecto de Mesa de Partes Electrónicas y Digitalización de Expedientes Físicos” y el “Protocolo para el Uso de de la Mesa de Partes Electrónica del Poder Judicial y Digitalización o Escaneo de Expedientes Físicos, para el periodo de Reinicio de Actividades. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-propuesta-denominada-proyecto-de-mesa-de-partes-resolucion-administrativa-n-000133-2020-ce-pj-1866238-4/>
- Rodríguez, R., Vera, P., & Marko, I. (2015). *El gobierno electrónico y la implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación*. Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software, 3(5), 187-196. <https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>
- Rincón Cárdenas, E., & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del

Rosario.[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yKMyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&ots=\\_B9CdwS2i&sig=s\\_eB1u6VxVys4f7EPQQx7EeTvoU#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yKMyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&ots=_B9CdwS2i&sig=s_eB1u6VxVys4f7EPQQx7EeTvoU#v=onepage&q&f=false)

- Ripalda Yáñez, J. F. (2019). *El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública*. (Spanish). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7, 1–16. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d753742a-9a1b-4d5b-b769-c395bc99eed5%40sessionmgr103>
- Rojas Zárate, A. C. (2019). *Gobierno electrónico y la administración de justicia en la Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2019*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36914/Rojas\\_ZA\\_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36914/Rojas_ZA_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., ... & Fillotrani, P. (2018). *Wait no more: Citizens, red tape, and digital government*. Inter-American Development Bank. [https://publications.iadb.org/publications/english/document/Wait\\_No\\_More\\_Citizens\\_Red\\_Tape\\_and\\_Digital\\_Government\\_Caribbean\\_Edition.pdf](https://publications.iadb.org/publications/english/document/Wait_No_More_Citizens_Red_Tape_and_Digital_Government_Caribbean_Edition.pdf)
- Sá, F., Rocha, Á. & Cota, MP (2016). *From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review*. 33 (1), 149-160. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.004>
- Sá, F., Rocha, Á., Gonçalves, J. & Cota, MP (2017). *Model for the Quality of Local Government Online Services*. Telematics and Informatics, 34 (5), 413–421. , <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.09.002>
- Schröder, P. (2006). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. México: Fundación Friedrich Naumann. <https://relial.org/uploads/biblioteca/ca1a3ef17d120a4d6a2a9a468833dbcb.pdf>
- Sarmiento Gómez et al., A. (2006). *Análisis de eficiencia técnica de la red pública de prestadores de servicios dentro del sistema general de seguridad social de salud*. Gerencia y Políticas de Salud, 5(11). <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2735>

- Santos Flores, R. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo, 2018*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38416>
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos*. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad* 12(22), 71-102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Tolbert, CJ y Mossberger, K. (2006), *The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government*. *Revista de la administración pública*, 66: 354-369. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x>
- Twizeyimana, JD y Andersson, A. (2019). *The public value of E-Government – A literature review*. *Government Information Quarterly*, 36 (2), 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Uribe Godoy, D. S. (2018). *Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21307/Uribe\\_GD\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21307/Uribe_GD_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Wang C., & Teo T. S., (2020) *Value Online service quality and perceived in mobile government success: An empirical study of mobile police in China*, <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102076>
- Yera, A., Arbelaitz, O., Jauregui, O., & Muguerza, J. (2020). *Characterization of e-Government adoption in Europe*. *PLoS ONE*, 15(4), 1–22. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231585>

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Uso de las TIC en la administración estatal para mejorar la información, los servicios y dirigir la eficiencia y eficacia de la gestión pública de manera que se extienda significativamente la transparencia de la gestión estatal y la participación ciudadana.	La variable será operacionalizada partir del reconocimiento de sus dimensiones, diseño de instrumentos, el recojo de datos y el análisis de éstos, para ello la variable será evaluada mediante cuestionario.	Dimensión externa	Nivel de servicio	Escala de Likert
				Nivel de interacción	
				Uso de canales de información y comunicación	
			Dimensión interna	Impacto en la gestión pública	
				Nivel de adaptación	
				Mejora en la gestión pública	
			Dimensión relacional	Facilidad para intercambiar información	
				Mejoras en el proceso	
				Mejoras en el servicio	
			Dimensión de promoción	Transparencia	
Acceso adecuado para los ciudadano					
Cambio de paradigmas					
Calidad de servicio	Es un supuesto en el que todos los integrantes de entidad e incluso todos los factores vinculados con institución, se involucran para lograr la calidad.	La variable será analizada mediante cuestionarios que permitirá medir la dimensiones planteadas.	Calidad de la información	La página web tiene el contenido necesario	Escala de Likert
				Información suficiente y relevante	
				Formato adecuado de respuesta	
				Atención oportuna	
			Eficiencia técnica	Accesibilidad	
				Facilidad de uso	
				Diseño	
				Disponibilidad del sistema	
			Fiabilidad y seguridad	Transacción deseada	
				Ausencia de errores	
				Protección de información personal	
			Comunicación	Capacidad de ayuda, asistencia	
				Respuesta al usuario	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para medir el gobierno electrónico

Se agradece anticipadamente la colaboración de los jueces, especialistas judiciales y auxiliares jurisdiccionales de los juzgados civiles de Chiclayo.

Instrucciones: Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem, considerando la siguiente escala: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5):

N°	ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN EXTERNA</b>						
1	Los servicios del juzgado civil han mejorado con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente judicial electrónico y el sistema de notificación electrónica)					
2	El servicio judicial es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)					
3	Percibo que los usuarios están más satisfechos con los servicios judiciales.					
4	El nivel de quejas ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en el juzgado.					
5	El juzgado cuenta con canales de información y comunicación adecuados.					
<b>DIMENSIÓN 2: DIMENSIÓN INTERNA</b>						
6	El Poder Judicial (PJ) adquirió equipos para hacer más eficiente el uso de la plataforma virtual					
7	Me adecuó a los cambios que demanda la implementación de la plataforma virtual.					
8	Mi trabajo ha mejorado con el uso de la plataforma virtual.					
9	La plataforma virtual es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.					
10	El sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras trabajo					
<b>DIMENSIÓN 3: DIMENSIÓN RELACIONAL</b>						
11	Las TIC me permiten compartir recursos e información con otras áreas del PJ.					
12	Las TIC me permiten compartir recursos e información con otras instituciones del Estado.					
13	Puedo realizar actividades de forma conjunta con otras áreas.					
14	Con la plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites en línea.					
15	Los trámites judiciales en línea son confiables, seguros y evitan actos de corrupción.					
<b>DIMENSION 4: DIMENSIÓN DE PROMOCIÓN</b>						

16	La plataforma virtual es amigable para el usuario.					
17	El PJ dispone de una mejor infraestructura para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.					
18	El uso de la plataforma virtual amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema de trabajo.					
19	La plataforma virtual es empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.					
20	Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con la plataforma virtual.					

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir el gobierno electrónico.

### 2. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gobierno electrónico	1. Dimensión externa	1. Nivel de servicio	1
		2. Nivel de interacción	2
		3. Uso de canales de información.	2
	2. Dimensión interna	4. Impacto en la gestión pública	1
		5. Nivel de adaptación	1
		6. Mejora de la gestión pública	3
	3. Dimensión relacional.	7. Facilidad de intercambiar información	2
		8. Mejora en el servicio	1
		9. Mejora en el proceso	1
		10. Transparencia	1
	4. Dimensión de promoción	11. Acceso adecuado para los ciudadanos	2
10. Cambio de paradigmas		3	

## BAREMO DE PUNTUACIÓN

---

CATEGORIA	PUNTAJE
Bajo	1 a 40
Medio	41 a 79
Alto	80 a 100

---

Fuente: Elbaoración propia.



## Cuestionario para medir nivel de calidad de servicio

Se agradece anticipadamente la colaboración de los jueces, especialistas judiciales y auxiliares jurisdiccionales de los juzgados civiles de Chiclayo.

Instrucciones: Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem, considerando la siguiente escala: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5):

N°	ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>						
21	La plataforma virtual (mesa de partes electrónica, expediente judicial electrónico y sistema de notificación electrónica) del Poder Judicial (P.J) tiene el contenido necesario para facilitar el trámite judicial.					
22	La plataforma virtual muestra información suficiente y relevante facilitando el trámite judicial.					
23	La plataforma virtual permite informar a los usuarios el estado de sus trámites judiciales.					
24	La plataforma virtual brinda respuesta clara, rápida a las necesidades de los usuarios.					
25	La plataforma virtual reduce el tiempo de determinadas actividades del juzgado.					
26	El uso de la plataforma virtual acelera la información reduciendo costos y tiempo en la atención al usuario.					
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA TÉCNICA</b>						
27	La plataforma virtual es accesible desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.					
28	La plataforma virtual del Poder Judicial es de fácil uso.					
29	La plataforma virtual permite realizar los trámites judiciales de forma más eficiente.					
30	La plataforma virtual presenta un diseño adecuado que facilita su uso.					
31	La plataforma virtual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.					
32	Se puede acceder a la información sobre los procesos judiciales las 24 horas, los 7 días de la semana.					
33	La plataforma virtual se reestablece rápidamente ante eventualidades.					
<b>DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD Y SEGURIDAD</b>						
34	La plataforma virtual facilita el trámite judicial con buenas prácticas del servidor y usuario.					
35	La plataforma virtual permite mejorar la atención de los usuarios pues brinda información íntegra y confiable.					
36	La plataforma virtual es una buena opción para la agilización de los trámites judiciales.					
37	Los mensajes de alerta o errores de la plataforma virtual son claros y comprensibles.					

38	La plataforma virtual permite efectuar correcciones antes de enviar información.					
39	La plataforma virtual usa protocolos seguros (https seguro)					
40	Para realizar trámites judiciales en la plataforma virtual el servidor y usuario deben logearse con sus usuarios y claves personales.					
41	La plataforma virtual permite realizar los trámites judiciales de forma eficiente y segura tanto para el servidor público como para el usuario.					
<b>DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN</b>						
42	La plataforma virtual cuenta con un canal de ayuda disponible (chat, redes sociales, central telefónica, e-mail) para los usuarios.					
43	Los canales de ayuda y asistencia están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.					
44	El tiempo de respuesta de los servicios en línea es aceptable.					
45	La respuesta es clara, rápida de acuerdo a las necesidades de los usuarios.					

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo

### 2. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	1. Calidad de información	1. La plataforma virtual tiene el contenido necesario.	1
		2. La información de la plataforma es suficiente y relevante.	1
		3. Formato adecuado de respuesta.	2
		4. Atención oportuna.	2
	2. Eficiencia técnica	5. Accesibilidad.	1
		6. Facilidad de uso.	2
		7. Diseño.	1
		8. Disponibilidad del sistema.	3
	3. Fiabilidad y seguridad.	9. Transacción deseada.	3
		10. Ausencia de errores.	2
		11. Protección de información personal.	3
	4. Comunicación	12. Capacidad de ayuda, asistencia.	2
		13. Respuesta al usuario.	2

## BAREMO DE PUNTUACIÓN

---

CATEGORIA	PUNTAJE
BAJO	1 a 49
MEDIO	50 a 99
ALTO	100 a 125

---

Fuente: Elbaoración propia.

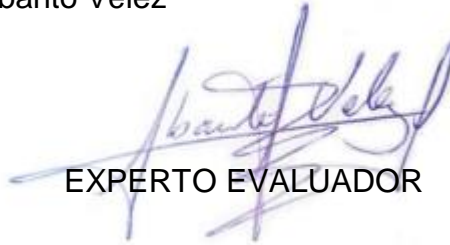
**Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**
**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno electrónico	Externa	Nivel de servicio	Los servicios del juzgado civil han mejorado con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente judicial electrónico y el sistema de notificación electrónica)	x		x		x		x		
		Nivel de interacción	El servicio judicial es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)	x		x		x		x		
			Percibo que los usuarios están más satisfechos con los servicios judiciales	x		x		x		x		
		Uso de canales de información comunicación	El nivel de quejas ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en el juzgado.	x		x		x		x		
			El juzgado cuenta con canales de información y comunicación adecuados	x		x		x		x		
	Interna	Impacto en la gestión pública	El Poder Judicial (PJ) adquirió equipos para hacer más eficiente el uso de la plataforma virtual.	x		x		x		x		
		Nivel de adaptación	Me adecuó a los cambios que demanda la implementación de la plataforma virtual.	x		x		x		x		
		Mejora en la gestión pública	Mi trabajo ha mejorado con el uso de la plataforma virtual.	x		x		x		x		
			La plataforma virtual es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	x		x		x		x		
			El sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras trabajo	x		x		x		x		
	Relacional	Facilidad para intercambiar información	Las TIC me permiten compartir recursos e información con otras áreas del PJ.	x		x		x		x		
			Las TIC me permiten compartir recursos e información con otras instituciones del Estado.	x		x		x		x		
		Mejoras en el proceso	Puedo realizar actividades de forma conjunta con otras áreas.	x		x		x		x		
Mejoras en el servicio		Con la plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites en línea.	x		x		x		x			

Promoción	Transparencia	Los trámites judiciales en línea son confiables, seguros y evitan actos de corrupción.	x		x		x		x		
	Acceso adecuado para el ciudadano.	La plataforma virtual es amigable para el usuario.	x		x		x		x		
		El PJ dispone de una mejor infraestructura para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	x		x		x		x		
	Cambio de paradigma.	El uso de la plataforma virtual amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema de trabajo.	x		x		x		x		
		La plataforma virtual es empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.	x		x		x		x		
		Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con la plataforma virtual.	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Walter Iván Abanto Vélez

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir el gobierno electrónico.

**3. TESISISTA:**

Br.: Jorge Pavel Mendez Oliva.

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 29 de octubre de 2020



DNI 18100158  
EXPERTO

Dr. Walter Iván Abanto Vélez

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

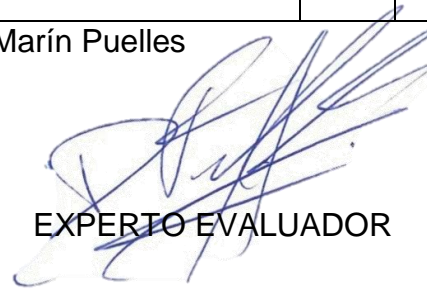
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno electrónico	Externa	Nivel de servicio	Los servicios del juzgado civil han mejorado con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente judicial electrónico y el sistema de notificación electrónica)	x		x		x		x		
		Nivel de interacción	El servicio judicial es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)	x		x		x		x		
			Percibo que los usuarios están más satisfechos con los servicios judiciales	x		x		x		x		
		Uso de canales de información comunicación	El nivel de quejas ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en el juzgado.	x		x		x		x		
	El juzgado cuenta con canales de información y comunicación adecuados		x		x		x		x			
	Interna	Impacto en la gestión pública	El Poder Judicial (PJ) adquirió equipos para hacer más eficiente el uso de la plataforma virtual.	x		x		x		x		
		Nivel de adaptación	Me adecuó a los cambios que demanda la implementación de la plataforma virtual.	x		x		x		x		
		Mejora en la gestión pública	Mi trabajo ha mejorado con el uso de la plataforma virtual.	x		x		x		x		
			La plataforma virtual es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	x		x		x		x		
			El sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras trabajo	x		x		x		x		
	Relacional	Facilidad para intercambiar información	Las TIC me permiten compartir recursos e información con otras áreas del PJ.	x		x		x		x		
			Las TIC me permiten compartir recursos e información con otras instituciones del Estado.	x		x		x		x		
		Mejoras en el proceso	Puedo realizar actividades de forma conjunta con otras áreas.	x		x		x		x		
		Mejoras en el servicio	Con la plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites en línea.	x		x		x		x		
		Transparencia	Los trámites judiciales en línea son confiables, seguros y evitan actos de corrupción.	x		x		x		x		
	Promocional	Acceso adecuado para el ciudadano.	La plataforma virtual es amigable para el usuario.	x		x		x		x		



		El PJ dispone de una mejor infraestructura para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	x		x		x		x		
	Cambio de paradigma.	El uso de la plataforma virtual amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema de trabajo.	x		x		x		x		
		La plataforma virtual es empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.	x		x		x		x		
		Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con la plataforma virtual.	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Dioner Francis Marín Puelles

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir el gobierno electrónico.

**3. TESISISTA:**

Br.: Jorge Pavel Mendez Oliva.

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, colligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 30 de octubre de 2020



DNI 18211250

EXPERTO

Dr. Dioner Francis Martín Puelles

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gobierno electrónico	Externa	Nivel de servicio	Los servicios del juzgado civil han mejorado con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente judicial electrónico y el sistema de notificación electrónica)	x		x		x		x			
		Nivel de interacción	El servicio judicial es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)	x		x		x		x			
			Percibo que los usuarios están más satisfechos con los servicios judiciales	x		x		x		x			
		Uso de canales de información comunicación	El nivel de quejas ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en el juzgado.	x		x		x		x			
	El juzgado cuenta con canales de información y comunicación adecuados		x		x		x		x				
	Interna	Impacto en la gestión pública	El Poder Judicial (PJ) adquirió equipos para hacer más eficiente el uso de la plataforma virtual.	x		x		x		x			
		Nivel de adaptación	Me adecuó a los cambios que demanda la implementación de la plataforma virtual.	x		x		x		x			
		Mejora en la gestión pública	Mi trabajo ha mejorado con el uso de la plataforma virtual.	x		x		x		x			
			La plataforma virtual es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	x		x		x		x			
			El sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras trabajo	x		x		x		x			
	Relacional	Facilidad para intercambiar información	Las TIC me permiten compartir recursos e información con otras áreas del PJ.	x		x		x		x			
			Las TIC me permiten compartir recursos e información con otras instituciones del Estado.	x		x		x		x			
		Mejoras en el proceso	Puedo realizar actividades de forma conjunta con otras áreas.	x		x		x		x			
		Mejoras en el servicio	Con la plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites en línea.	x		x		x		x			
		Transparencia	Los trámites judiciales en línea son confiables, seguros y evitan actos de corrupción.	x		x		x		x			

Promoción	Acceso adecuado para el ciudadano.	La plataforma virtual es amigable para el usuario.	x		x		x		x	
		El PJ dispone de una mejor infraestructura para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	x		x		x		x	
	Cambio de paradigma.	El uso de la plataforma virtual amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema de trabajo.	x		x		x		x	
		La plataforma virtual es empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.	x		x		x		x	
		Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con la plataforma virtual.	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experta: Mg. KATIA ALEJANDRA DÁVALOS LA TORRE

Firma de la experta :



Mg. Katia Alejandra Dávalos la Torre  
C.P. P. 9773  
DNI: 40393896

-----  
EXPERTA EVALUADORA

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir el gobierno electrónico.

3. **TESISTA:**

Br.: Jorge Pavel Mendez Oliva.

4. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 01 de noviembre de 2020



Mg. Katia Alejandra Dávalos la Torre  
C. Pe. P. 9773  
DNI: 40393896

DNI:40393896

Mg. KATIA ALEJANDRA DÁVALOS LA TORRE

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

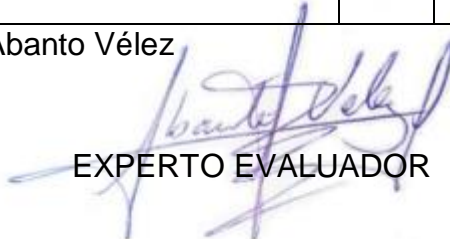
**TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
		La plataforma virtual tiene el contenido necesario	La plataforma virtual (mesa de partes electrónica, expediente judicial electrónico sistema de notificación electrónica) del Poder Judicial (PJ) tiene el contenido necesario para facilitar el trámite judicial.	X		X		X		X			
		Información suficiente y relevante	La plataforma virtual muestra información suficiente y relevante facilitando el trámite judicial.	X		X		X		X			
		Formato adecuado de respuesta	La plataforma virtual permite informar a los usuarios el estado de sus trámites judiciales.	X		X		X		X			
			La plataforma virtual brinda respuesta clara, rápida a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		X			
		Atención oportuna.	La plataforma virtual reduce el tiempo de determinadas actividades del juzgado.	X		X		X		X			
			El uso de la plataforma virtual acelera la información reduciendo costos y tiempo de la atención al usuario.	X		X		X		X			
		Eficiencia técnica	Accesibilidad	La plataforma virtual es accesible desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.	X		X		X		X		
			Facilidad de uso	La plataforma virtual del PJ. es de fácil uso.	X		X		X		X		
				La plataforma virtual permite realizar los trámites judiciales de forma más eficiente.	X		X		X		X		
			Diseño	La plataforma virtual presenta un diseño adecuado que facilita su uso.	X		X		X		X		
	Disponibilidad del sistema		La plataforma virtual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	X		X		X		X			
		Se puede acceder a la información sobre los procesos judiciales las 24 horas, los 7 días de la semana.	X		X		X		X				
			La plataforma virtual se reestablece rápidamente ante eventualidades.	X		X		X		X			
	Calidad de servicio	Transacción deseada	La plataforma virtual facilita el trámite judicial con buenas prácticas del servidor y usuario.	X		X		X		X			

Comunicación		La plataforma virtual permite mejorar la atención de los usuarios pues brinda información íntegra y confiable.	X		X		X		X			
		La plataforma virtual es una buena opción para la agilización de los trámites judiciales.	X		X		X		X			
	Ausencia de errores	Los mensajes de alerta o errores de la plataforma virtual son claros y comprensibles.	X		X		X		X			
		La plataforma virtual permite efectuar correcciones antes de enviar información.	X		X		X		X			
	Protección de información personal.	La plataforma virtual usa protocolos seguros (https seguro)	X		X		X		X			
		Para realizar trámites judiciales en la plataforma virtual el servidor y usuario deben logearse con sus usuarios y claves personales.	X		X		X		X			
	Capacidad de ayuda, asistencia	La plataforma virtual cuenta con un canal de ayuda disponible (chat, redes sociales, central telefónica, e-mail) para los usuarios.	X		X		X		X			
		Los canales de ayuda y asistencia están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.	X		X		X		X			
		Respuesta al usuario	El tiempo de respuesta de los servicios en línea es aceptable.	X		X		X		X		
			La respuesta es clara, rápida de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Walter Iván Abanto Vélez

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

**3. TESISISTA:**

Br.: Jorge Pavel Mendez Oliva.

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el Instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, colligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 30 de octubre de 2020



DNI 18100158  
EXPERTO

WALTER IVAN ABANTO VÉLEZ



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
		La plataforma virtual tiene el contenido necesario	La plataforma virtual (mesa de partes electrónica, expediente judicial electrónico sistema de notificación electrónica) del Poder Judicial (PJ) tiene el contenido necesario para facilitar el trámite judicial.	X		X		X		X			
		Información suficiente y relevante	La plataforma virtual muestra información suficiente y relevante facilitando el trámite judicial.	X		X		X		X			
		Formato adecuado de respuesta	La plataforma virtual permite informar a los usuarios el estado de sus trámites judiciales.	X		X		X		X			
			La plataforma virtual brinda respuesta clara, rápida a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		X			
		Atención oportuna.	La plataforma virtual reduce el tiempo de determinadas actividades del juzgado.	X		X		X		X			
			El uso de la plataforma virtual acelera la información reduciendo costos y tiempo de la atención al usuario.	X		X		X		X			
		Eficiencia técnica	Accesibilidad	La plataforma virtual es accesible desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.	X		X		X		X		
			Facilidad de uso	La plataforma virtual del PJ. es de fácil uso.	X		X		X		X		
				La plataforma virtual permite realizar los trámites judiciales de forma más eficiente.	X		X		X		X		
			Diseño	La plataforma virtual presenta un diseño adecuado que facilita su uso.	X		X		X		X		
	Disponibilidad del sistema		La plataforma virtual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	X		X		X		X			
		Se puede acceder a la información sobre los procesos judiciales las 24 horas, los 7 días de la semana.	X		X		X		X				
			La plataforma virtual se reestablece rápidamente ante eventualidades.	X		X		X		X			
	Calidad de servicio	Transacción deseada	La plataforma virtual facilita el trámite judicial con buenas prácticas del servidor y usuario.	X		X		X		X			

Comunicación	Ausencia de errores	La plataforma virtual permite mejorar la atención de los usuarios pues brinda información íntegra y confiable.	X		X		X		X			
		La plataforma virtual es una buena opción para la agilización de los trámites judiciales.	X		X		X		X			
		Los mensajes de alerta o errores de la plataforma virtual son claros y comprensibles.	X		X		X		X			
		La plataforma virtual permite efectuar correcciones antes de enviar información.	X		X		X		X			
		Protección de información personal.	La plataforma virtual usa protocolos seguros (https seguro)	X		X		X		X		
			Para realizar trámites judiciales en la plataforma virtual el servidor y usuario deben logearse con sus usuarios y claves personales.	X		X		X		X		
	Capacidad de ayuda, asistencia	La plataforma virtual cuenta con un canal de ayuda disponible (chat, redes sociales, central telefónica, e-mail) para los usuarios.	X		X		X		X			
		Los canales de ayuda y asistencia están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.	X		X		X		X			
		Respuesta al usuario	El tiempo de respuesta de los servicios en línea es aceptable.	X		X		X		X		
			La respuesta es clara, rápida de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Dione Francis Marín Puelles

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

6. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

7. **TESISTA:**

Br.: Jorge Pavel Mendez Oliva.

8. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 30 de octubre de 2020



DNI 18211259  
EXPERTO  
DIONER FRANCIS MARÍN PUELLES



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
		La plataforma virtual tiene el contenido necesario	La plataforma virtual (mesa de partes electrónica, expediente judicial electrónico sistema de notificación electrónica) del Poder Judicial (PJ) tiene el contenido necesario para facilitar el trámite judicial.	X		X		X		X			
		Información suficiente y relevante	La plataforma virtual muestra información suficiente y relevante facilitando el trámite judicial.	X		X		X		X			
		Formato adecuado de respuesta	La plataforma virtual permite informar a los usuarios el estado de sus trámites judiciales.	X		X		X		X			
			La plataforma virtual brinda respuesta clara, rápida a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		X			
		Atención oportuna.	La plataforma virtual reduce el tiempo de determinadas actividades del juzgado.	X		X		X		X			
			El uso de la plataforma virtual acelera la información reduciendo costos y tiempo de la atención al usuario.	X		X		X		X			
		Eficiencia técnica	Accesibilidad	La plataforma virtual es accesible desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.	X		X		X		X		
			Facilidad de uso	La plataforma virtual del PJ. es de fácil uso.	X		X		X		X		
				La plataforma virtual permite realizar los trámites judiciales de forma más eficiente.	X		X		X		X		
			Diseño	La plataforma virtual presenta un diseño adecuado que facilita su uso.	X		X		X		X		
	Disponibilidad del sistema		La plataforma virtual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	X		X		X		X			
		Se puede acceder a la información sobre los procesos judiciales las 24 horas, los 7 días de la semana.	X		X		X		X				
			La plataforma virtual se reestablece rápidamente ante eventualidades.	X		X		X		X			
	Calidad de servicio	Transacción deseada	La plataforma virtual facilita el trámite judicial con buenas prácticas del servidor y usuario.	X		X		X		X			

Comunicación	Ausencia de errores	La plataforma virtual permite mejorar la atención de los usuarios pues brinda información íntegra y confiable.	X		X		X		X			
		La plataforma virtual es una buena opción para la agilización de los trámites judiciales.	X		X		X		X			
		Los mensajes de alerta o errores de la plataforma virtual son claros y comprensibles.	X		X		X		X			
		La plataforma virtual permite efectuar correcciones antes de enviar información.	X		X		X		X			
		Protección de información personal.	La plataforma virtual usa protocolos seguros (https seguro)	X		X		X		X		
			Para realizar trámites judiciales en la plataforma virtual el servidor y usuario deben logearse con sus usuarios y claves personales.	X		X		X		X		
	Capacidad de ayuda, asistencia	La plataforma virtual cuenta con un canal de ayuda disponible (chat, redes sociales, central telefónica, e-mail) para los usuarios.	X		X		X		X			
			Los canales de ayuda y asistencia están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.	X		X		X		X		
		Respuesta al usuario	El tiempo de respuesta de los servicios en línea es aceptable.	X		X		X		X		
			La respuesta es clara, rápida de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experta: Mg. Katia Alejandra Dávalos La Torre

Firma de la experta:



Mg. Katia Alejandra Dávalos La Torre  
C. Ps. P. 9773  
DNI: 40393896

DNI: 40393896

Mg. KATIA ALEJANDRA DÁVALOS LA TORRE

EXPERTA

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

### 10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.

### 11. TESISISTA:

Br.: Jorge Pavel Mendez Oliva.

### 12. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 01 de noviembre de 2020



Mg. Katia Alejandra Dávalos la Torre  
C. Pe. P. 9773  
DNI: 40393896

DNI: 40393896

Mg. KATIA ALEJANDRA DÁVALOS LA TORRE

## **Análisis de confiabilidad**

Como parte del procesamiento de los datos se procede a identificar el grado de confiabilidad de los resultados conseguidos gracias a la aplicación de los instrumentos elaborados para medir cada variable de estudio mediante prueba piloto, en tal sentido, Hernández y Mendoza (2018), afirman que a fin de calcular la confiabilidad de un instrumento se recurre a procedimientos y fórmulas que generan coeficientes de confiabilidad, éstos varían entre cero (nula confiabilidad) y uno (confiabilidad máxima), siendo así, mientras más se acerque el coeficiente a cero el error en la medición será mayor; es decir se carecerá de confiabilidad.

En este estudio se aplicó una prueba piloto, la información obtenida fue procesada mediante el programa informático SPSS, obteniendo los siguientes resultados:

Respecto a la variable gobierno electrónico, se aplicó la prueba piloto a 10 personas que respondieron 20 ítems las que permitieron analizar el grado de confianza del referido instrumento, el alfa de Cronbach obtenido fue el siguiente:

**Tabla 5**

*Fiabilidad de la prueba piloto de la variable gobierno electrónico.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,915	,909	20

Fuente: Software SPSS V.24

Considerando los resultados obtenidos se puede afirmar que los datos proporcionados por los cuestionarios sí son confiables pues alcanza una alfa de Cronbach de 0,915 muy cercana a uno (1).

A continuación, se muestra la estadística total por cada elemento

**Tabla 6**

*Estadística de total de elemento*

<b>Estadísticas de total de elemento</b>					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los servicios del juzgado civil han mejorado con el uso de la plataforma virtual (mesa de partes electrónica, el expediente judicial electrónico y el sistema de notificación electrónica)	73,90	131,433	,134	.	,919
El servicio judicial es más rápido con el uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)	73,90	133,433	,026	.	,919
Percibo que los usuarios están más satisfechos con los servicios judiciales.	74,90	109,878	,935	.	,900
El nivel de quejas ha disminuido con el uso de la plataforma virtual en el juzgado.	74,10	128,767	,223	.	,918
El juzgado cuenta con canales de información y comunicación adecuados.	74,80	113,956	,743	.	,906
El Poder Judicial (PJ) adquirió equipos para hacer más eficiente el uso de la plataforma virtual.	74,40	114,711	,673	.	,909
Me adecuó a los cambios que demanda la implementación de la plataforma virtual.	74,10	116,100	,637	.	,910



Mi trabajo ha mejorado con el uso de la plataforma virtual.	74,10	120,544	,569	.	,911
La plataforma virtual es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios.	74,40	108,044	,955	.	,899
El sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras trabajo.	75,20	106,400	,937	.	,900
Las TIC me permiten compartir recursos e información con otras áreas del PJ.	74,30	130,456	,137	.	,920
Las TIC me permiten compartir recursos e información con otras instituciones del Estado.	74,70	128,456	,312	.	,916
Puedo realizar actividades de forma conjunta con otras áreas.	74,80	121,511	,776	.	,908
Con la plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites en línea.	74,00	128,000	,606	.	,913
Los trámites judiciales en línea son confiables, seguros y evitan actos de corrupción.	73,90	118,989	,796	.	,906
La plataforma virtual es amigable para el usuario.	74,20	118,178	,726	.	,907
El PJ dispone de una mejor infraestructura para acoger a la plataforma virtual y brindar un mejor servicio.	74,40	117,822	,602	.	,910
El uso de la plataforma virtual amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema de trabajo.	74,00	130,000	,185	.	,919

La plataforma virtual es empleada por los usuarios debido a la pandemia por COVID19.	73,70	126,233	,629	.	,912
Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con la plataforma virtual.	74,00	125,778	,548	.	,912

Con relación a la variable calidad del servicio, se evaluaron 10 servidores de los juzgados civiles respecto a su percepción de la calidad del servicio, la variable fue analizada por medio de 25 ítems, el resultado fue el siguiente:

### Tabla 7

*Fiabilidad de la prueba piloto de la variable calidad del servicio.*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,935	,936	25

Fuente: Software SPSS V.24

Según el Alfa de Cronbach alcanzado, el nivel de fiabilidad también es considerable pues llega a 0,935, muy cercano a uno (1); siendo ello así, la información registrada mediante el instrumento resulta oportuna y presenta consistencia interna.

A continuación, se muestra la estadística total por cada elemento

**Tabla 8**

*Estadística de total de elemento*

	<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La plataforma virtual (mesa de partes electrónica, expediente judicial electrónico y sistema de notificación electrónica) del Poder Judicial (PJ) tiene el contenido necesario para facilitar el trámite judicial.	94,80	167,733	,874	.	,928
La plataforma virtual muestra información suficiente y relevante facilitando el trámite judicial.	94,90	170,989	,795	.	,930
La plataforma virtual permite informar a los usuarios el estado de sus trámites judiciales.	94,90	188,100	,045	.	,940
La plataforma virtual brinda respuesta clara, rápida a las necesidades de los usuarios.	94,90	169,433	,867	.	,929
La plataforma virtual reduce el tiempo de determinadas actividades del juzgado.	94,90	178,322	,465	.	,935
El uso de la plataforma virtual acelera la información reduciendo costos y tiempo en la atención al usuario.	94,80	185,289	,233	.	,937
La plataforma virtual es accesible desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.	94,50	177,167	,414	.	,936

La plataforma virtual del PJ. es de fácil uso.	94,70	165,789	,905	.	,928
La plataforma virtual permite realizar los trámites judiciales de forma más eficiente.	94,50	171,389	,711	.	,931
La plataforma virtual presenta un diseño adecuado que facilita su uso.	94,80	173,733	,723	.	,931
La plataforma virtual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	94,80	166,844	,669	.	,932
Se puede acceder a la información sobre los procesos judiciales las 24 horas, los 7 días de la semana.	94,50	183,167	,274	.	,937
La plataforma virtual se reestablece rápidamente ante eventualidades.	95,40	169,600	,686	.	,931
La plataforma virtual facilita el trámite judicial con buenas prácticas del servidor y usuario.	94,80	183,511	,487	.	,935
La plataforma virtual permite mejorar la atención de los usuarios pues brinda información integra y confiable.	94,60	184,933	,269	.	,936
La plataforma virtual es una buena opción para la agilización de los trámites judiciales.	94,80	175,067	,494	.	,935
Los mensajes de alerta o errores de la plataforma virtual son claros y comprensibles.	95,20	169,289	,785	.	,930
La plataforma virtual permite efectuar correcciones antes de enviar información.	94,90	188,544	,070	.	,938
La plataforma virtual usa protocolos seguros (https seguro).	94,60	176,933	,750	.	,932

Para realizar trámites judiciales en la plataforma virtual el servidor y usuario deben logearse con sus usuarios y claves personales.	94,80	173,511	,626	.	,932
La plataforma virtual permite realizar los trámites judiciales de forma eficiente y segura tanto para el servidor público como para el usuario.	94,50	179,611	,781	.	,932
La plataforma virtual cuenta con un canal de ayuda disponible (chat, redes sociales, central telefónica, e-mail) para los usuarios.	95,20	172,400	,761	.	,930
Los canales de ayuda y asistencia están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.	95,30	174,900	,486	.	,935
El tiempo de respuesta de los servicios en línea es aceptable.	95,10	173,656	,720	.	,931
La respuesta es clara, rápida de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	95,00	168,444	,866	.	,929

## Anexo 4. Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Tipo y diseño de investigación	Instrumento	Escala
Gobierno Electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo	¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo??	<p><b>General:</b> Determinar la relación existente entre el Gobierno Electrónico y Calidad del servicio.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el grado de desarrollo del gobierno electrónico en los juzgados civiles de Chiclayo.</li> <li>2. identificar el nivel de la calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.</li> <li>3. Analizar la relación entre gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.</li> </ol>	<p><b>H<sub>1</sub>:</b> el Gobierno electrónico se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo. Asimismo, se esgrimió como hipótesis.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> el Gobierno electrónico no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo.</p>	<p><b>V<sub>1</sub>=</b> Gobierno electrónico</p> <p>Dimensión externa Dimensión interna Dimensión relacional Dimensión promoción.</p> <p><b>V<sub>2</sub>=</b> Calidad del servicio Dimensión calidad de la información Dimensión eficiencia técnica Dimensión fiabilidad y Dimensión seguridad Dimensión comunicación</p>	<p>Tipo de Investigación: La presente investigación es de tipo Básica.</p> <p>Diseño de investigación: El diseño es no experimental correlacional.</p> <p>Población: La población está integrada por 52 servidores judiciales de los juzgado civiles de Chiclayo (del 1° al 8° juzgado civil), lo que constituye una muestra censal.</p>	Encuesta virtual (formulario de google)	Ordinal Escala de Likert

## Anexo 5. Autorización de la aplicación del instrumento



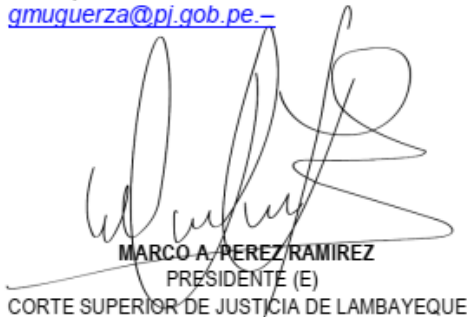
"Año de la Universalización de la Salud"  
**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE**  
*Presidencia*



- Referencia:** a) Carta de fecha 24OCT2020 cursado por el Jefe de la Unidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.  
b) Correo electrónico cursado por Jorge Pavel Mendez Oliva.
- Asunto:** Solicita autorización para realizar investigación (tesis de maestría).

Chiclayo, cinco de noviembre de dos mil veinte.

**DADO CUENTA** con la solicitud que se indica en el documento b) de la referencia, remitido vía web al correo institucional por el Sr. Jorge Pavel Mendez Oliva, donde solicita autorización para realizar encuestas de forma virtual a jueces, especialistas y auxiliares judiciales de los juzgados civiles (del 1° al 8°), para el desarrollo de su trabajo de investigación para tesis titulada "**Gobierno electrónico y calidad del servicio en los juzgados civiles de Chiclayo**"; acredita su condición de estudiante del III Ciclo del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo con el documento adjunto suscrito por el Jefe de la Unidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad precitada; estando a lo expuesto, así como, teniéndose en cuenta la situación de pandemia en la que nos encontramos, se dispone: **i) AUTORIZAR** al Sr. Jorge Pavel Mendez Oliva y solo con fines académicos, acceder a la información para el desarrollo de su investigación, de forma virtual o previa cita con el Administrador del Módulo Civil CSJLA por vía web (al correo electrónico [gmuquerza@pj.gob.pe](mailto:gmuquerza@pj.gob.pe)). **ii) PONER EN CONOCIMIENTO** al Administrador del Módulo precitado, a fin de que conforme a sus atribuciones y en lo que le corresponda, atienda directamente lo solicitado dando cuenta a esta Presidencia de lo accionado, sin afectar sus actividades laborales propias a sus funciones. **iii)** Notifíquese vía web al correo electrónico [menjorge@ucvvirtual.edu.pe](mailto:menjorge@ucvvirtual.edu.pe) , [gmuquerza@pj.gob.pe](mailto:gmuquerza@pj.gob.pe).-



MARCO A. PEREZ RAMIREZ  
PRESIDENTE (E)  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE



Av. José Leonardo Ortiz N° 155 C.C. Chiclayo  
[presidenciacsjla@pj.gob.pe](mailto:presidenciacsjla@pj.gob.pe)

## Anexo 6. Resultados

### Data de la variable gobierno electrónico

\*DATA GOBIERNO ELECTRONICO FINAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

13: Visible: 21 de 21 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	V1	var
1	4	4	4	4	4	1	5	5	2	1	3	1	2	2	3	3	1	5	5	5	2	
2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	2	
3	2	2	5	2	2	4	4	2	2	1	2	4	4	4	1	1	1	4	5	1	2	
4	2	2	2	4	4	1	4	2	3	1	4	2	2	4	2	3	2	5	4	1	2	
5	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	2	2	3	2	2	4	4	3	2	
6	3	3	3	2	2	5	4	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	1	4	5	2	
7	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	1	5	5	4	3
8	2	2	2	2	2	1	5	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	3	4	4	2	
9	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	3	
10	4	4	3	4	3	2	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	2	
11	3	4	3	5	4	4	5	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	5	3	2	
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
13	5	5	5	5	1	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	
14	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	
15	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	
16	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	3	3	4	5	5	5	4	5	5	3	
17	4	4	2	2	3	3	4	3	2	1	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	2	
18	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	
19	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	
20	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	
21	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
22	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	2	
23	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON





Visible: 21 de 21 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	V1	var	var
23	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	2		
24	4	4	3	4	4	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	2		
25	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2		
26	5	5	4	4	3	4	4	4	2	2	3	2	2	5	3	3	2	4	4	4	2		
27	4	4	3	3	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2		
28	3	3	2	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	2		
29	2	2	2	4	3	2	5	2	3	2	5	2	2	4	2	3	2	4	5	2	2		
30	2	2	2	2	4	4	5	3	4	2	5	4	3	4	3	2	2	4	4	4	2		
31	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	2		
32	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	5	4	2		
33	2	2	4	2	3	4	5	2	2	2	5	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2		
34	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	2		
35	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	2		
36	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	2		
37	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
38	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2		
39	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2		
40	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2		
41	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3	2	5	4	4	3	3	4	5	5	2		
42	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2		
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	2		
44	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2		
45	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2		



Visible: 21 de 21 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	V1	var	var	
31	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2		
32	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	5	4	4	2		
33	2	2	4	2	3	4	5	2	2	2	5	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2		
34	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	2		
35	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	2			
36	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	2			
37	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2			
38	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2			
39	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2			
40	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2			
41	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3	2	5	4	4	3	3	4	5	5	2			
42	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2			
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	2			
44	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2			
45	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2			
46	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2			
47	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2			
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2			
49	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	2			
50	4	5	5	3	3	2	5	4	3	1	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2			
51	3	4	3	3	2	2	4	4	4	1	3	3	2	4	3	3	3	4	5	4	2			
52	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3			
53																								



Vista de datos Vista de variables

# Data de la variable calidad del servicio

\*DATA CALIDAD DEL SERVICIO Y DIMENSIONES CON VARIABLES FINAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	2	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	1	1	4	2	1	1	5	4	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	4	2	2	1	1	3	3
3	2	2	2	3	1	4	2	4	3	2	2	3	1	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3
4	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4
6	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
7	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4
8	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
9	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	2	4	3	2	3	5	2	2	4	5	5	2	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3
11	3	3	4	3	5	4	3	3	5	3	3	3	2	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
16	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4
17	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
19	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4	5	5	2	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	2	2
21	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



15 :

Visible: 35 de 35 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
23	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3
24	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3
25	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
26	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	2	5	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4
27	2	2	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4
28	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3
29	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2
30	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
32	2	2	4	2	2	3	5	3	3	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4
33	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2
34	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35	4	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3
36	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3
39	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
41	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3
42	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
43	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
45	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2

Vista de datos Vista de variables



15: Visible: 35 de 35 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
31	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
32	2	2	4	2	2	3	5	3	3	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	
33	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	
34	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
35	4	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	
36	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	
39	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
41	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
42	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
43	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
45	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	
46	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	2	
47	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
48	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	
50	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
53																										

Vista de datos Vista de variables

**Tabla 9**

*Grado de desarrollo del gobierno electrónico por dimensiones.*

	Dimensión Externa	Dimensión Interna	Dimensión Relacional	Dimensión Promoción
BAJO	1.92%	1.92%	0.00%	0.00%
MEDIO	69.23%	78.85%	53.85%	57.69%
ALTO	28.85%	19.23%	46.15%	42.31%
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 10**

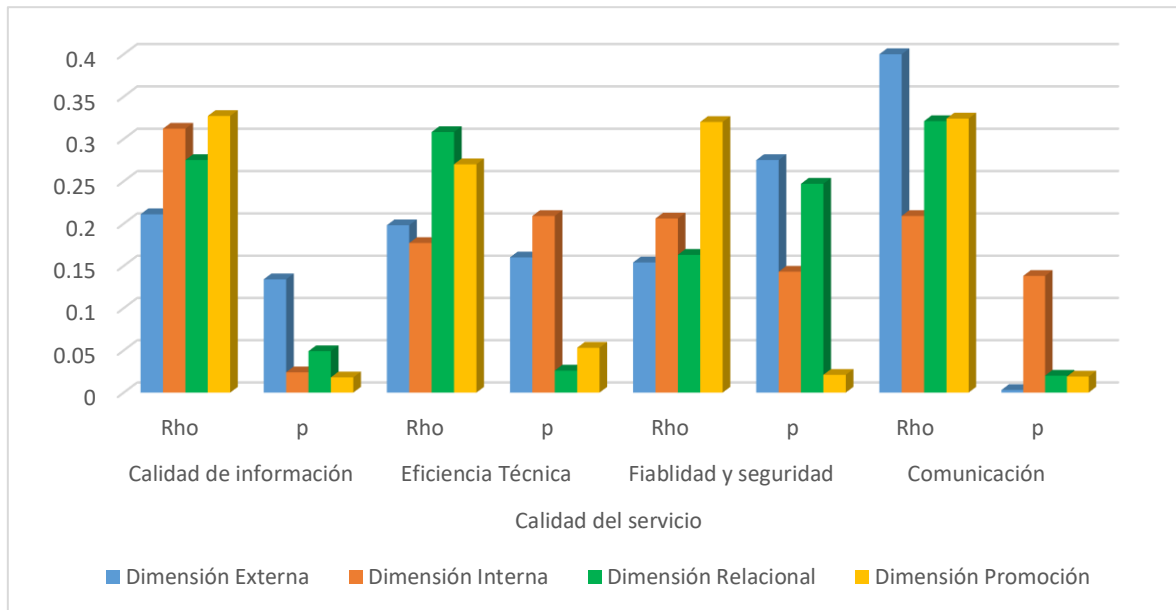
*Nivel de la variable calidad del servicio según sus dimensiones.*

	Calidad de información	Eficiencia técnica	Fiabilidad y seguridad	Comunicación
BAJO	1.92%	0.00%	1.92%	11.54%
MEDIO	65.38%	73.08%	17.31%	76.92%
ALTO	32.69%	26.92%	80.77%	11.54%
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 6**

*Relación entre gobierno electrónico y calidad del servicio.*



Fuente: Elaboración propia.