



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica
de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Marín Bernal, Wilder Jesús (ORCID: 0000-0001-5012-283X)

ASESOR:

Mg. Baca López, Marcos Gregorio (ORCID: 0000-0003-4741-0122)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi esposa, el amor de mi vida, por su amor, apoyo y consejo incondicional que me impulsó día a día a seguir creciendo.

A mi hijo, que con sus alegrías y su compañía me recuerda el motivo de luchar y superarme constantemente.

A mis padres y hermano que con su apoyo y esfuerzo pusieron el primer granito de arena en mi carrera profesional.

A Dios por permitirme seguir mi crecimiento y compartir con excelentes profesionales.

Wilder Jesús

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por brindar las facilidades para finalizar con éxito mis estudios en medio de una situación de emergencia como es la pandemia originada por la COVID-19.

A mis compañeros de grupo, quienes con sus experiencias y conocimientos contribuyeron con mi formación como maestro en Gestión Pública.

El autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población y muestra	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
III. RESULTADOS	16
V. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	32

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Correlación mediante Rho de Spearman entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.	16
Tabla 2: Gobierno Electrónico en la Corte Superior de Justicia del Santa.	17
Tabla 3: Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa.	18

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1:Gobierno Electrónico en la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.	17
Figura 2: Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.	18
Figura 3: Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.	19

RESUMEN

La presente investigación se ejecutó a raíz de la problemática surgida en medio de la situación de emergencia y siendo conocedores de la trayectoria que tiene el Poder Judicial y la poca confiabilidad que dan las nuevas tecnologías, con la finalidad de determinar la relación existente entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020; gracias a ello se logró obtener datos útiles que coadyuven a la toma de decisiones y además al cumplimiento de los objetivos trazados en la Institución; todo ello en beneficio de la ciudadanía. Para tal fin se utilizó el diseño no experimental, descriptivo y correlacional; se aplicó el cuestionario como instrumento de medición a una muestra de 103 usuarios de la Mesa de Partes Electrónica donde finalmente luego de analizar los datos recopilados con el software estadístico SPSS, se obtuvo un Coeficiente de Correlación de $Rho=0,487$ y un nivel de significancia de $Sig. = 0,001 < 0,05$, lo que comprobó la validez de la hipótesis planteada, que existe una relación directa significativa entre las variables Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Palabras clave: Gobierno Electrónico, Satisfacción del usuario, Tecnologías de la Información y Comunicaciones, TICs.

Abstract

This investigation was carried out as a result of the problem that arose in the middle of the emergency situation and being aware of the trajectory of the Judicial Power and the little reliability that new technologies give, in order to determine the existing relationship between the Government Electronic and User Satisfaction of the Superior Court of Justice of Santa, 2020; Thanks to this, it was possible to obtain useful data that contribute to decision-making and also to the fulfillment of the objectives set in the Institution; all for the benefit of citizens. For this purpose, the non-experimental, descriptive and correlational design was used; The questionnaire was applied as a measurement instrument to a sample of 103 users of the Electronic Parts Table where, finally, after analyzing the data collected with the SPSS statistical software, a Correlation Coefficient of $Rho = 0.487$ and a significance level of $Sig. = 0.001 < 0.05$, which verified the validity of the hypothesis raised, that there is a significant direct relationship between the variables Electronic Government and User satisfaction of the Electronic Parts Table of the Superior Court of Justice of Santa.

Keywords: Electronic Government, User Satisfaction, Information and Communication Technologies, ICTs.

I. INTRODUCCIÓN

Discutir sobre Gobierno Electrónico ha significado vincularlo principalmente, con el empleo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, las cuales llamaremos en adelante TICs, en el ámbito de las Instituciones integrantes de la administración pública a fin de desarrollar y entregar servicios integrados de alta calidad, gestionar el manejo de relaciones efectivas con la ciudadanía, apoyar los objetivos para que la economía se desarrolle y contribuir al bienestar social del ciudadano, las empresas y la sociedad civil. (Kumar, Baishya, Sadarangani y Samalia, 2020, p. 18); de la misma manera, la Satisfacción del Usuario ha venido evolucionando y siendo definida como la relación de los efectos de la usabilidad (facilidad para comprender) y la accesibilidad (capacidad de llegar a más personas sin distinciones) que tienen los servicios ofrecidos como en este caso, la administración pública. (Alshira'H, 2020, p. 88).

Desde el año 2003, en Perú, se ha trabajado y se han anudado esfuerzos conjuntos para implementar el Gobierno Electrónico de manera exitosa; el primer paso fue la institucionalización de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, conocida como ONGEI, a través del Decreto Supremo N° 00067-2003-PCM, con la finalidad de dirigir y supervisar las políticas de Gobierno Electrónico; posteriormente en 2011, se culminó y aprobó la primera estrategia de Gobierno Electrónico, que fuera la base para que en 2013 se diera la aprobación de la Política y Plan Nacional de Gobierno Electrónico de implementación obligatoria para todas las entidades del Estado; finalmente, no es hasta el año 2018, que se promulga el Decreto Ley N° 1412, cuyo texto aprobó la Ley de Gobierno Digital para la gestión de servicios, identidad, seguridad y arquitectura digital, interoperabilidad y el uso de tecnologías digitales en sus servicios y procesos para todas las entidades que comprenden la Administración Pública. (Secretaría de Gobierno Digital, 2020).

En 2018, a través de Resolución Administrativa No. 250-2016-CE-PJ, se dio veredicto favorable para la aprobación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico en el Poder Judicial para los años 2016-2018, estableciendo sus objetivos a fin de reducir la brecha digital y dar cumplimiento a lo dispuesto por el Gobierno; adicionalmente el Poder Judicial creó la “Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial” a través de la Resolución Administrativa N° 059-2018-P-P, para conocer

los problemas que tienen los usuarios y proponer medidas de acción en el marco de Gobierno Electrónico, con la finalidad de tener un impacto positivo en la ciudadanía que conlleve a mejorar el nivel de satisfacción del usuario judicial. Finalmente en 2019, se publicó el Documento de Acción Institucional del Poder Judicial que lo involucran en las iniciativas de Gobierno Electrónico a través del impulso del proyecto del Expediente Judicial Electrónico y el desarrollo de un Sistema de Publicidad Judicial (similar al de SUNARP), entre otros servicios que se ofrecen como son los servicios de notificación electrónica, edictos judiciales electrónicos, programación de citas con magistrados online, remates virtuales y certificados penales en línea. (Poder Judicial, 2020).

Lamentablemente desde siempre el simple hecho de querer realizar con éxito algún trámite o papeleo en una institución del estado ha sido sinónimo de una eternidad que han hecho que las opciones de la ciudadanía se resuman a aguantar (todo el proceso engorroso), sobornar a algún funcionario (para acelerar el trámite) o renunciar en el camino; solo el año 2018, se confirmó que, de las naciones latinoamericanas, un rango inferior al 30% de los servicios podía ejecutarse totalmente en línea y sólo un 7% de la población acudió al uso de alguno de estos servicios para hacer su trámite totalmente digital. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018); Por otro lado, al aplicar los conceptos confianza, contenido, precisión, facilidad de uso y la seguridad se dieron resultados determinantes en cuanto a la percepción de la ciudadanía al momento de acceder y hacer uso de los servicios de Gobierno Electrónico, lo que comprueba así el grado de satisfacción. (Altaany & Alsoudani, 2014, p. 671).

Definitivamente, la situación de emergencia sanitaria decretada en marzo de 2020 por la COVID-19, llevó a ejecutar y reestructurar la prioridad de los proyectos con énfasis en los servicios digitales a nivel nacional; entre ellos, se aprobó el protocolo para el empleo de la Mesa de Partes Electrónica para todos los expedientes judiciales para permitir que ingresen escritos y demandas de las diferentes especialidades; es así que la Corte Superior de Justicia del Santa, como integrante del Poder Judicial, ejecutó las disposiciones del gobierno con la finalidad de que la virtud de los servicios ofrecidos no sea mermada, sino sea positivamente afectada para beneficio del ciudadano; es aquí donde el Gobierno Electrónico es

utilizado como una estrategia para obtener respuesta de los usuarios, dando a conocer lo que se desarrolla en la función pública permitiendo la eficiencia, transparencia y agilidad en los procesos con el objetivo de que ellos estén disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. (Ripalda, 2019, p. 2); es por lo expuesto que se ha conducido hacia la digitalización de los procesos como mecanismo de continuidad de las operaciones a fin de no afectar en gran manera la impartición de justicia del Poder Judicial.

Dentro de la jurisdicción de la Corte Superior de Justicia del Santa, los usuarios de los servicios de justicia no se encontraban satisfechos con los servicios electrónicos brindados, si bien es cierto se estaban realizando intentos por digitalizar al máximo los procesos, éstos no tenían el soporte informático adecuado, no resultaban suficientes o los usuarios carecían de las herramientas informáticas adecuadas para por ejemplo presentar un escrito, asistir a una video conferencia o firmar digitalmente un escrito o demanda; por ello que el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y la implementación de la Mesa de Partes Electrónica son el primer y más importante eslabón dentro del camino de la implantación del Gobierno Electrónico, por lo que resulta necesario la toma de decisiones en pro de mejorar dicho equipamiento.

La problemática de la presente investigación se dio en un contexto que fue menester ahondar en él a fin de estudiar mejor la situación (Espinoza, 2019, p.22); se formuló el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020?

No se cuestiona la necesidad innegable de aplicar herramientas e instrumentos de naturaleza electrónica o digital dentro de los procedimientos de la Corte ya que, es importante otorgar a los magistrados, funcionarios y servidores, lo necesario para cumplir con la finalidad pública que es, impartir justicia; por el otro lado, la presente se justificó en que, el Gobierno Electrónico es de alcance de la ciudadanía ya que esta hace uso finalmente de los servicios, y de esa experiencia, nace la oportunidad de obtener retroalimentación para así poder mejorar constantemente los procesos y políticas internas apoyados en el uso de plataformas digitales para comprender y satisfacer las necesidades requeridas.

Los objetivos significan el “¿para qué?” y están destinados a perseguir un logro final (Hurtado, 2015, p. 19); el principal objetivo que se planteó fue el de determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa para el año 2020, de la misma manera, los objetivos secundarios fueron: Primero, Identificar el nivel de Gobierno Electrónico implementado en la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020; Segundo, Identificar el nivel de Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020; Tercero, Analizar la relación que existe entre las dimensiones de Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario Judicial de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020; ello con la finalidad de conocer el trabajo que se vino realizando y los resultados del mismo durante el desarrollo de la investigación.

Finalmente se planteó la hipótesis, la cual podría o no ser veraz, dependiendo de los resultados de la presente (Espinoza, 2018, p. 125); esta fue: Existe una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Usuario Judicial de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Se identificaron trabajos previos que fueron de apoyo para la presente, como Larashati (2015), en cuya tesis a fin de alcanzar el grado de magister bajo la especialidad de gobierno en la universidad de Sungkyunkwan, investigó el tema “Enhancing User Satisfaction and Organizational Transparency through Implementing E-Government Systems: An Indonesian Case”, con el objetivo de evaluar la efectividad y transparencia de los portales del ministerio de industrias de Indonesia como parte de la implementación del e-Government, para ello empleó el método cuantitativo aplicando 200 encuestas a los ciudadanos usuarios del portal y finalmente concluyó que, aquellos usuarios que ya habían tenido una experiencia con servicios por internet o servicios privados electrónicos, esperaban obtener el mismo nivel de atención en los servicios públicos digitales, para lograr ello, se recomendó el incremento la banda ancha y expandir la base de datos a fin de poder mejorar la interacción entre el ciudadano y portal de e-Government. (pp. 67-74).

Del mismo modo Al-Kaseasbeh, Harada, Saraih (2019), en su investigación para la universidad de Malasya denominada: E-Government Services Assessment from the Perspective of Citizens Interaction and Satisfaction in Jordan: Pilot Study, estudió la concordancia entre satisfacción, iteración y uso del e-Government, a través de la aplicación de un cuestionario a 100 usuarios y habiendo ejecutado el test por alfa de Cronbach, en todas sus dimensiones arrojó un valor superior a 0,700 por lo que se obtuvieron resultados favorables que permitieron hallar un nivel de significancia Sig. <0,001 con lo cual se confirmó que existía la relación deseada entre las variables. (pp. 50-60).

Nicolai (2016), en su investigación de grado para ser magíster de la universidad de Utrecht, en Holanda, planteó hallar el grado de correlación entre la satisfacción del ciudadano y el valor percibido por ellos de los servicios de tres municipalidades; para ello aplicó un cuestionario que arrojó resultados donde de un total de 2637 encuestados, 1534 admitieron haber usado servicios de e-Government, mientras que el 1103 restante usa los métodos tradicionales; de los usuarios, se redujeron a 869 ya que se eliminó a aquellos que respondían “no sabe, no opina” para que el estudio fuera más exacto, de lo que concluyó la importancia de la tecnología en el gobierno y de mejorar la relación entre este y la ciudadanía.

Al-Soud (2018), investigó el título “Preliminary Study on Citizens’ Satisfaction of E-Government Services in Jordan”, para el *Al-Balqa Journal for Research and Studies*, afirmó que la satisfacción es un pre requisito para la adopción del e-government, estudió factores como calidad de la información, calidad del sistema, privacidad y confianza, los cuales se evaluó y demostró la importancia dentro de su contexto.

Así también Bournaris (2020), en su investigación para la Aristotle University of Thessaloniki denominada: “Evaluation of e-Government Web Portals: The Case of Agricultural e-Government Services in Greece”, evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios conforme a los servicios electrónicos del departamento de agricultura usando un método de medición basado en múltiples criterios (en inglés MUSA), para concluir que existe un nivel medio de satisfacción en el cual se pueden realizar aún esfuerzos a fin de mejorar la satisfacción especialmente en lo que refiere al aspecto y diseño de los portales digitales.

De la misma manera Amalki (2014), presentó Tesis para el grado de Doctor en Filosofía y tituló su investigación: “A framework for e-government success from the user’s perspective”, donde estudió el éxito del e-government en los portales del gobierno desde la perspectiva de la ciudadanía, siendo esta del tipo correlacional y descriptiva y apoyándose en la aplicación de cuestionarios, lo que ayudó a concluir que la satisfacción del usuario está relacionada con factores como la calidad del sistema, de la información y del servicio.

Fue en la Universidad Brunel de Londres, donde AlKhatib (2013), disertó su tesis para el grado de Doctor en Filosofía y denominó su investigación: “E-government systems success and user acceptance in developing countries: the role of perceived support quality” con el objetivo de revelar la percepción de la ciudadanía, el nivel de satisfacción y la intención de uso del e-government respecto a la calidad de soporte percibida; lo que lo llevó a hacer uso del método científico bajo el enfoque cuantitativo y la aplicación de cuestionarios para concluir en que los puntos críticos al implementar e-government son la performance, expectativa de esfuerzo y finalmente el soporte a la ciudadanía.

En el marco nacional también se han encontrado investigaciones realizadas como la de Rojas (2019), que presentó tesis para el grado de magíster en Gestión

Pública denominada: “Gobierno Electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil”, cuyo principal objetivo fue determinar si había relación entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Usuario, para ello se apoyó en la aplicación de cuestionario que arrojó un $Rho=0,601$ y un nivel de correlación $Sig.= 0.000$, por lo cual concluyó que hay una relación significativa y directa entre las variables; del mismo modo Montesinos (2017), defendió su tesis con la finalidad de obtener el grado de magíster en Gestión Pública, que tituló: “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla”, planteó encontrar, de existir, la relación del Gobierno Electrónico con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad de Ventanilla, distrito de Ventanilla; para ello hace uso del enfoque cuantitativo y la metodología hipotética deductiva y la recaudación de datos, para concluir que si existe relación directa y moderada entre las variables en un 58.3% y con un coeficiente $Rho=0,600$, con lo que concluyó que si bien es cierto existía aceptación por parte de la población, aun así era necesario seguir con las políticas inclusivas a fin de fortalecer la relación entre el gobierno y el ciudadano.

Delgado (2017), en su investigación a fin de obtener el grado de magíster en Gestión Pública titulada: “Modernización del estado y Gobierno Electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017” planteó como objetivo identificar si la modernización del estado guarda relación con el e-gobierno, para ello utilizó el enfoque cuantitativo bajo el método hipotético deductivo y recolectó datos mediante cuestionario obteniendo que el 30% señaló un nivel malo en el gobierno electrónico, mientras que el 52.2% un nivel bueno, y solo el 17.8% indicó la existencia de un nivel excelente, permitiendo concluir en una relación significativa entre las variables, así mismo propuso capacitar, involucrar, socializar a los trabajadores en torno a las TICs.

De la misma manera, Cruz (2017), realizó investigación a fin de obtener el grado de magíster en Tecnologías de Información y Comunicación y la tituló: “Modelo de e-Gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, 2016”, y evaluó el impacto de la implementación del e-gobierno en la Municipalidad Provincial de Piura para concluir que, las Instituciones Estatales aún se encuentran en etapa de información e interacción en

lo que respecta al desarrollo del e-Gobierno, así mismo no existían modelos para desarrollarlo dentro de una municipalidad y propuso al gobierno desarrollar ese estándar, siendo la implementación y desarrollo de las TICs una inversión en lugar de un gasto, todo ello en beneficio de la ciudadanía.

De la Cruz (2018), realizó una investigación titulada: “Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018” a fin de obtener grado de magíster en Gestión Pública, en ella determinó como objetivo encontrar relación entre el e-gobierno y la calidad de atención del Banco de la Nación, halló una correlación mediante $Rho=0,724$ que ayudó a concluir la existencia de una relación moderadamente fuerte y recomienda el desarrollo de servicios electrónicos para descentralizar las ventanillas a fin de agilizar y flexibilizar a calidad de atención, así mismo se fomente el uso de canales alternativos de atención a fin de mejorar la competitividad.

También se identificó lo investigado por Serpa (2019) cuya defensa de Tesis para alcanzar el grado de magíster en Gestión Pública titulada como: “Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso - Carabayllo, 2019” mediante la cual evidenció el nivel de Gobierno Electrónico, del cual un 75,0% fue catalogado como bueno, el 24,1% como regular, mientras que solo un 0,9% como deficiente.

Es así como se identificó la existencia de la variable Gobierno Electrónico y al estudiar sus definiciones se encontró autores como la OEA (2020), que lo describe como la herramienta para presentar eficiencia en los servicios y optimizarlos con el fin de conectarlos más con la ciudadanía; en la misma línea está Naser y Concha (2011), que lo describió como la aplicación de las TICs para suministrar, de parte del gobierno, servicios que no dependan del tiempo, la distancia y la complejidad de la institución (p. 12). También tenemos a Ripalda (2019), que afirmó que para llevarlo a cabo no solo es necesario involucrarse con las TICs sino también conocer su uso, aplicación y establecer estrategias para dar a conocer aquello que se viene realizando en el sector público (p. 13). También estuvo Binimelis (2017), que lo definió como una herramienta de política pública o tecnología hacia la inclusión social con la finalidad de que la ciudadanía comprenda sus efectos positivos (p. 1). Así mismo, Burhan et al (2017), señala que los servicios

de Gobierno Electrónico habilitan a la ciudadanía realizar sus trámites con menor esfuerzo, en menor tiempo y con un costo mínimo, al mismo tiempo que se habilita al gobierno a corresponder sus necesidades (p. 290).

En la Conferencia de Sistemas de Información de Asia – Pacífico, Ching, Rizal, Farhana y Cordelia (2017), afirmaron que los servicios de e-gobierno ayudaron al mejoramiento de llevar los servicios públicos a la ciudadanía a través del uso de internet (p. 3); Entre otros autores, Alkrajji (2020) en su investigación afirmó que, en esencia, cualquier acierto exitoso del e-gobierno depende directamente de la capacidad de respuesta de la ciudadanía, el compromiso y la dependencia de los ciudadanos de los servicios brindados (p. 117253).

Se tomó en cuenta las investigaciones realizadas a fin de comprobar que el Gobierno Electrónico a lo largo de los años ha evolucionado y presentando diversas dimensiones que ha ido aplicando en el campo de las instituciones estatales, según Rincón y Vergara (2017), fueron definidas como:

Primera dimensión, externa, la cual fue asociada principalmente al beneficio de proporcionar servicios electrónicos como resultado de haber aplicado las TICs y que, son capaces de interactuar y relacionarse de una manera efectiva con los ciudadanos como, por ejemplo, la mesa de partes electrónica, consulta de expedientes judiciales vía web, emisión de certificados de antecedentes penales digitales, entre otros.

Dentro de esta primera dimensión se encontraron indicadores como la Calidad del Servicio la cual según Náser y Concha (2011), se ve muy influenciada por la disponibilidad del mismo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, así como por las mejoras continuas a las que se le puede someter (p. 12).

También se encontró el indicador Nivel de Iteración que según Ozslack (2013), el Gobierno y la Ciudadanía mantienen una relación de doble vía que, gracias a la tecnología ha multiplicado sus alcances, formas, mecanismos e instancias en que estas interacciones pueden realizarse (p. 4).

Segunda dimensión, interna, que fue definida como la reestructuración de procesos dentro de la institución como parte del impacto del desarrollo del Gobierno Electrónico, así como su adaptación y modernización, debido a que la presente

investigación no se enfocó en la parte interna, sino en la externa, es conveniente plantear el indicador de percepción del nivel de Mejora, conforme a lo que refirió Criado y Ramilo (2003), las instituciones disponen ya de una gran cantidad de datos que, con apoyo de la tecnología y la aplicación de estrategias y herramientas correctas, logran aplicación de sus servicios y la mejora continua de los mismos en beneficio del ciudadano (p. 207).

Tercera dimensión, promoción, para Rincón y Vergara (2017), no solo es dar a conocer lo que se viene realizando, sino llevar una cultura de información y sensibilización de las TICs a la sociedad con la finalidad de acabar o atenuar la brecha digital existente. En esta dimensión se encontró indicadores como nivel de evangelización, que tuvo que ver principalmente con el cambio de mentalidad o paradigma de la población con el apoyo de las labores de promoción que ejecutó la Institución en torno a los servicios de Gobierno Electrónico (p. 91).

Así mismo Santamaría et al (2018), afirmó como conclusión de su estudio realizado que, el éxito del Gobierno Electrónico está en que sea accesible a cada vez más ciudadanos, entablando una relación recíproca (retroalimentación) entre ambos participantes (p. 5).

Así es como el desarrollo de las TICs dentro de la sociedad dio como resultado que emerjan oportunidades para el gobierno, así como el planteamiento de nuevos canales de atención hacia la modernización de la gestión pública. Estos nuevos canales de atención tienen distintos niveles de relación: Primero, Gobierno hacia Gobierno, segundo, Gobierno hacia Empleado, tercero, Gobierno hacia Empresas, cuarto, Gobierno hacia Ciudadanos y quinto, Gobierno hacia Visitantes (Rodríguez et al, 2015, p. 187).

De la misma manera para la variable satisfacción del usuario se encontraron teorías que ayudan a su comprensión como Li & Shang (2020), que señaló esta está directamente relacionada con la calidad del servicio y el valor percibido por el usuario (p. 12); Así mismo, Malik et al (2016), afirmó que la satisfacción del usuario es un factor crítico que determina el éxito o la decadencia de un servicio brindado (p. 352); así mismo, Hernández (2011), señaló que la satisfacción del usuario está

representada como estado mental en consecuencia al cumplir una necesidad. (p. 353).

En cuanto a las dimensiones que ayudaron a la comprensión de la satisfacción del usuario que guardan relación con el gobierno electrónico tenemos a las nombradas por Alanezi, Mahmood y Basri (2011) como son:

Primera dimensión, Eficiencia, fue definida como el grado de simplicidad de los servicios de Gobierno Electrónico tanto en su uso como en su accesibilidad de tal manera que los usuarios no se sientan perdidos ni confundidos al momento de acceder y hacer uso de dichos servicios; Duque (2015) afirmó que la eficiencia es fundamental y guarda relación con determinar y cumplir necesidades, anhelos y expectativas de los usuarios (p. 6). En esta dimensión se hallaron indicadores como la comprensión del uso del sistema que, según Lapiedra, Devece y Guiral (2011), los sistemas deben ceñirse al perfil de los usuarios, quienes pudieron o no haber tenido conocimientos de informática, esto es una interfaz intuitiva y práctica; así mismo se tuvo el indicador percepción de éxito que involucró al nivel de confianza o seguridad que tiene el usuario de que su trámite haya sido completado y cargado con éxito (p. 40).

Segunda dimensión, Disponibilidad, se definió como el correcto funcionamiento técnico de los servicios de Gobierno Electrónico hacia la ciudadanía de tal manera que éstos estén disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, en pocas palabras deben estar disponibles cuando sean requeridos no necesitados por el usuario (Hernández, 2011, p. 356); en esta dimensión se consideró los indicadores disponibilidad del sistema, que hace referencia al aplicativo informático y disponibilidad del soporte, que hace referencia a la ayuda en caso de incidencias.

Tercera dimensión, Cumplimiento, esta hizo referencia al grado en que el servicio prometido por el servicio de Gobierno Electrónico se va cumpliendo en el tiempo; para la mejor comprensión, se determinaron los indicadores nivel de valoración y ahorro de tiempo que fueron determinantes a la hora de evaluar el cumplimiento. (Mendoza y Placencia, 2018, p.19).

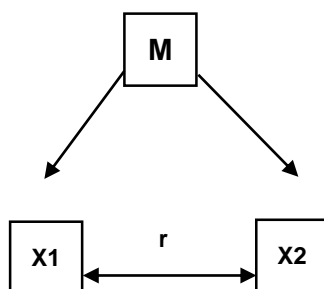
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según su tipo: El tipo de la investigación de la presente tesis fue del tipo básica como señaló Nieto (2018), puesto que permanece en un marco teórico a fin de aumentar el conocimiento ya existente.

Según su diseño: La presente investigación fue de diseño no experimental, ya que no se ejecutó experimento alguno y es transversal descriptivo-correlacional, debido a que se realizó en un momento en el tiempo y determinó propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno (Vallejo, 2012, p. 9), así mismo dio a conocer la relación que existía entre las variables planteadas.

Esquema:



Dónde:

M : Muestra

X1 : Variable Gobierno Electrónico

X2 : Variable Satisfacción del Usuario

r : Relación entre las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Se identificaron las variables de Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario, entre las cuales se construyó la investigación a fin de hallar la existencia entre ellas.

Variable 1: Gobierno Electrónico, variable independiente

Definición conceptual: Descrito como la aplicación de las TICs para suministrar servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional (Naser y Concha, 2011, p. 12).

Definición operacional: La variable Gobierno Electrónico está compuesta por las dimensiones Externa, Interna y Promoción. Los datos fueron obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario donde por cada dimensión existió una determinada cantidad de ítems a ser valoradas de acuerdo a una escala de valoración.

Indicadores: Facilidad de uso, calidad de servicio, nivel de iteración, nivel de seguridad, nivel de mejora, nivel de respuesta, nivel de evangelización en TICs, Nivel de evangelización de sus servicios.

Ítems: 15

Escala de Medición: Ordinal

Variable 2: Satisfacción del usuario, variable dependiente.

Definición conceptual: Se definió como el resultado de relacionar la calidad del servicio con el valor percibido por el usuario para identificar el nivel de satisfacción (Li & Shang, 2020, p. 12).

Definición operacional: Esta variable está compuesta por las dimensiones eficiencia, disponibilidad y cumplimiento; de la misma manera los datos fueron obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario donde por cada dimensión existió una determinada cantidad de ítems a ser valoradas de acuerdo a una escala de valoración.

Indicadores: Comprensión del uso del sistema, percepción de éxito, disponibilidad del sistema, disponibilidad del soporte, nivel de valoración, ahorro de tiempo.

Ítems: 12

Escala de Medición: Ordinal

3.3. Población y muestra

Población: La población estuvo compuesta por usuarios de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, los que, para poder hacer uso de la misma es necesario que cuenten con Casilla Judicial Electrónica activa, por lo que al cuantificarlas se obtuvo un total de 2973 usuarios.

Se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

De Inclusión:

- Usuarios que cuenten con Casilla Electrónica
- Casilla Electrónica adscrita a la Corte Superior de Justicia del Santa.

De Exclusión:

- Usuarios que no cuenten con procesos en la Corte Superior de Justicia del Santa

Muestra: Conforme a Otzen y Manterola (2017), esta representa a la población y permite ejecutar e interpretar los resultados generalizándolos sobre la población; para la presente investigación se utilizó una muestra de 103 usuarios de la Mesa de Partes Electrónica, obtenidos del total de la población.

N=Población (2973 usuarios)

n=Muestra (103 usuarios)

Muestreo: La investigación se ejecutó mediante la técnica de muestreo no probabilístico, por conveniencia, eligiendo usuarios conforme al acceso que éstos tienen en la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Casas, Repullo y Donado (2003), afirmaron que la técnica de encuesta es aplicada con frecuencia en investigaciones por permitir acceder a la recolección y elaboración de datos de manera rápida y eficaz (p.1); por ello en la presente fue usada a través de un cuestionario que se aplicó, con la finalidad de obtener el grado de satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica.

3.5. Procedimientos

Finalizada la creación del cuestionario, este fue sometido a juicio de tres expertos con la finalidad de dar por válido el instrumento; además, habiendo aprobado el permiso para ejecutar las encuestas a través de la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia del Santa, se procedió a la aplicación del mismo para la recolección de datos; en el presente estudio de investigación, debido a la situación de emergencia nacional por la Pandemia de la COVID-19 la ejecución del cuestionario tuvo que realizarse haciendo uso de la plataforma web de Google Forms.

3.6. Método de análisis de datos

Ejecutados los cuestionarios, se procedió a exportar los resultados en una hoja de cálculo con la finalidad de ordenar, organizar y codificar según las variables de estudio de la investigación y finalmente se importó el contenido en el software estadístico SPSS versión 2020, mediante el cual se elaboraron tablas y gráficos haciendo uso de estadística descriptiva.

Para la evaluación de la hipótesis se hizo uso de estadística inferencial no paramétrica a través de rho de Spearman.

Finalmente se realizó la discusión de lo obtenido versus lo descrito en el marco teórico y los antecedentes, lo que dio lugar a las conclusiones y a las recomendaciones finales.

3.7. Aspectos éticos

Los contenidos de la presente investigación son de fuentes oficiales y confiables, además los datos obtenidos son reservados y están bajo responsabilidad del investigador.

III. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa para el año 2020.

Tabla 1: *Correlación mediante Rho de Spearman entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.*

		Gobierno Electrónico	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,487
	Gobierno Electrónico		
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	103	103
	Coeficiente de correlación	,487	1,000
	Satisfacción del usuario		
Sig. (bilateral)	,001	.	
N	103	103	

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada.

Interpretación: En la Tabla 1, se ejecutó la prueba de correlación mediante Rho de Spearman, obteniendo un índice de 0.487 que afirma la existencia de una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción del usuario de la mesa de partes electrónica, de la misma manera se establece una proporcionalidad directa con un grado de relación muy bueno (Sig. < 0,001), comprobando la hipótesis planteada, Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Usuario Judicial de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de Gobierno Electrónico implementado en la Corte Superior de Justicia del Santa para el año 2020.

Tabla 2: *Gobierno Electrónico en la Corte Superior de Justicia del Santa.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	6	5,8	5,8	5,8
Bueno	67	65,0	65,0	70,9
Excelente	30	29,1	29,1	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada

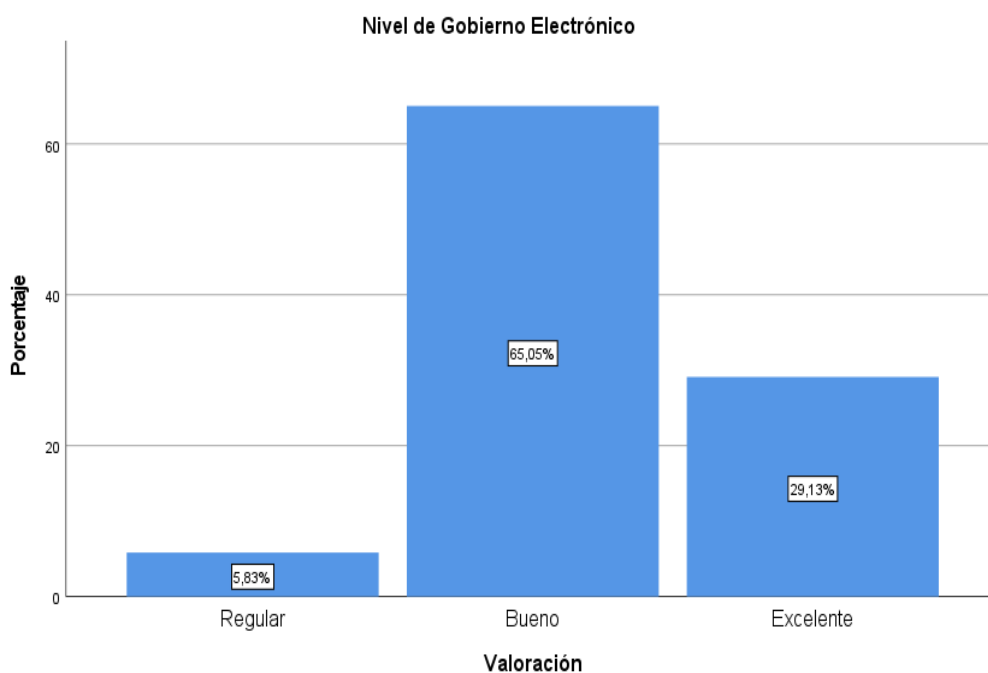


Figura 1: *Gobierno Electrónico en la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.*

Interpretación: De la Tabla 2 y la Figura 1 muestra evidencia de que el nivel de Gobierno Electrónico en la Corte Superior de Justicia del Santa, para el año 2020 de acuerdo a la valoración es un 0,0% muy deficiente, además también arrojó un valor del 0,0% deficiente, un 5,83% regular, mientras que un 65,05% indica que es bueno y un 29,13% lo valora como excelente; siendo predominante el nivel bueno, conforme a lo afirmado por los usuarios.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Tabla 3: Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	4	3,9	3,9	3,9
Bueno	94	91,3	91,3	95,1
Excelente	5	4,9	4,9	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada

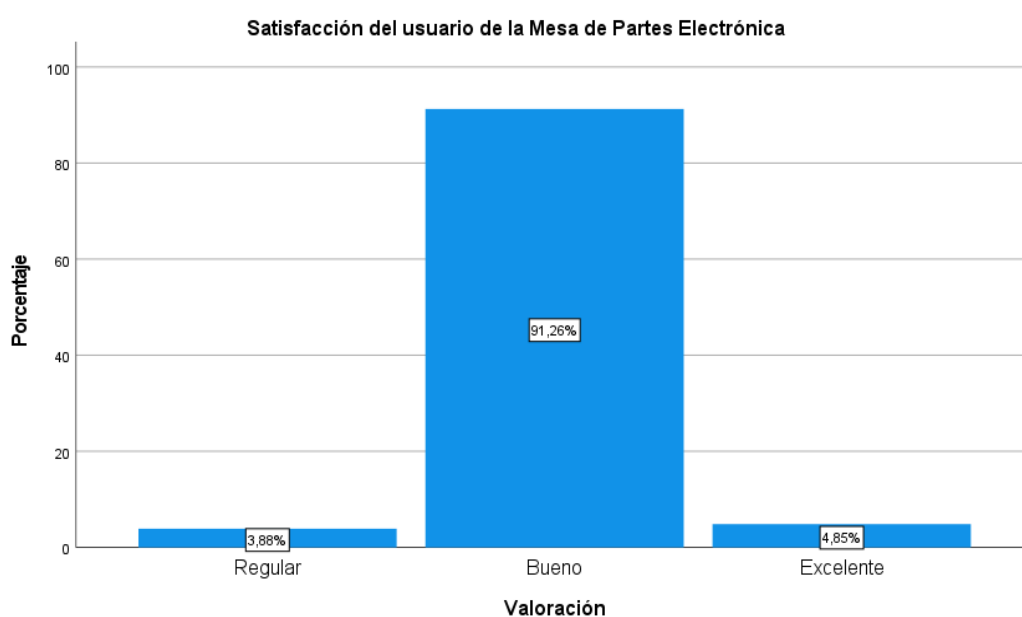


Figura 2: Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Interpretación: De la Tabla 3 y Figura 2 muestra evidencia que el nivel de Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020 de acuerdo a la valoración es un 0,0% muy deficiente, además también arrojó un valor del 0,0% deficiente, un 3,88% regular, mientras que un 91,26% indica que es bueno y un 4,85% lo valora como excelente; siendo predominante el nivel bueno, conforme a lo afirmado por los usuarios.

Objetivo específico 3: Analizar la relación entre las dimensiones de Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Tabla 4: *Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.*

		Satisfacción del Usuario				
		Regular	Bueno	Excelente	Total	
Gobierno Electrónico	Regular	Recuento	4	2	0	6
		% del total	3,9%	1,9%	0,0%	5,8%
	Bueno	Recuento	0	65	2	67
		% del total	0,0%	63,1%	1,9%	65,0%
	Excelente	Recuento	0	27	3	30
		% del total	0,0%	26,2%	2,9%	29,1%
Total	Recuento	4	94	5	103	
	% del total	3,9%	91,3%	4,9%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada

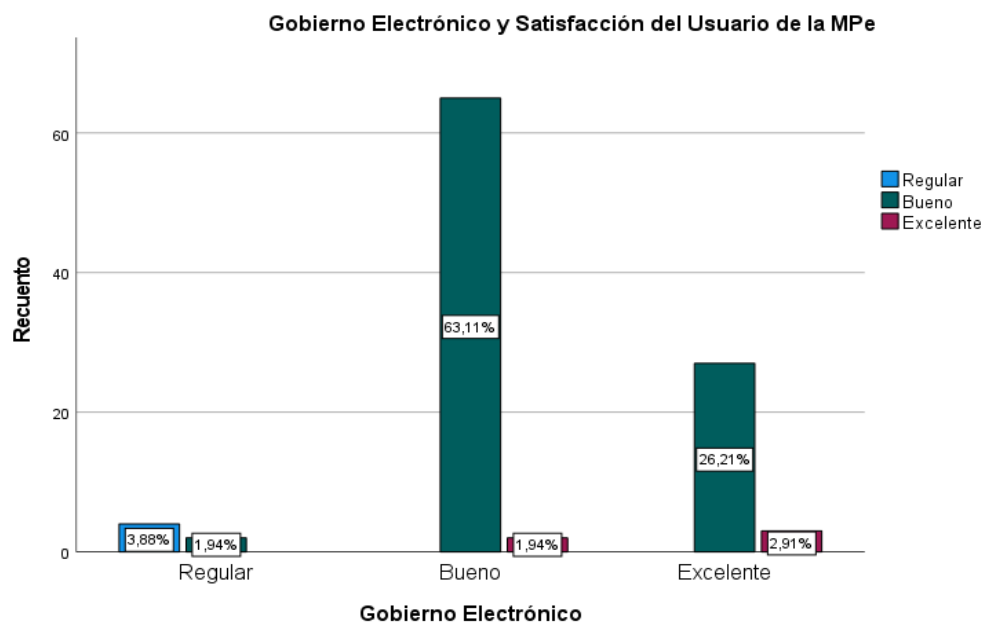


Figura 3: *Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.*

Interpretación: Finalmente, en la Tabla 4 y Figura 3 muestra evidencia que la relación existente entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica fue es un 0,0% muy deficiente, además también arrojó un valor del 0,0% deficiente, un 63,11% buena, 26,21% excelente, mientras que un 3,88% indicó que es regular; siendo predominante el nivel bueno, conforme a lo afirmado por los usuarios.

IV. DISCUSIÓN

El principal objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa para el año 2020.

Conforme a los resultados obtenidos de la recolección de datos, se procedió a realizar la prueba de correlación mediante el Rho de Spearman, el cual nos dio un coeficiente de correlación $Rh=0,487$, que obedece a la existencia de una relación directa entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica; de la misma manera, se obtuvo una significancia sig. = 0,001 ubicada muy por debajo de nuestro margen de error del 8% (0,08) y que otorga correlación significativa entre las variables, por lo que se da por aprobada la hipótesis planteada en la presente investigación, que de acuerdo a lo investigado por Quispe (2017), obtuvo resultados que guardan relación con los de la presente investigación, ya que manifestó que existía evidencia suficiente ($Rho=0,600$) para concluir que hay relación entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción de los usuarios; así mismo en el cruce del nivel “Adecuado” de ambas variables, se observó una muy buena frecuencia de aceptación del 75,5%.

De la misma manera, se concordó con lo investigado por Rojas (2019), quien obtuvo un valor de $Rho=0,672$ y un nivel de significancia de $Sig.=0,000$ trabajado sobre las mismas variables y reafirmando una relación positiva considerable entre ellas; debido a lo antes expuesto, se puede afirmar la importancia o no del nivel de influencia que ejerce la aplicación de gobierno electrónico para lograr la satisfacción del usuario deseada.

Con respecto a lo investigado por Montesinos (2017), este obtuvo un valor $Rho=0,582$ y un valor de significancia $Sig.=0,000$ con lo que afirma la relación positiva y moderada entre sus variables concordando con lo obtenido en la presente investigación.

El objetivo específico 1 de la presente fue identificar el nivel de Gobierno Electrónico implementado en la Corte Superior de Justicia del Santa para el año 2020, por ello se evaluó el nivel de la variable, tomando como referencia la Tabla 2, el nivel de Gobierno Electrónico es un 0,0% muy deficiente, un valor del 0,0%

deficiente, también se obtuvo que un 5,83% lo valoró como regular, un 65,05% indicó su valoración como bueno, mientras que el 29,13% restante fue valorado como excelente, siendo predominante la valoración como bueno; esto concuerda con lo investigado por Serpa (2020), quien obtuvo niveles de Gobierno Electrónico en un 75,0% catalogado como bueno, el 24,1% como regular, mientras que solo un 0,9% como deficiente, siendo igualmente predominante el nivel bueno; de la misma manera Delgado (2018), en su investigación obtuvo la valoración del Gobierno Electrónico donde hubo un 0,0% muy deficiente, además también arrojó un valor del 0,0% deficiente, 30,0% lo calificó con nivel malo, el 52,2% lo calificó como bueno y el 17,8% le dio excelente calificación, siendo el nivel bueno el predominante en la variable gobierno electrónico.

El objetivo específico 2 de la presente fue identificar el nivel de Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa para el año 2020.

De la misma manera si tomamos los datos representados en la tabla 3, la Satisfacción del Usuario, la valoración fue un 0,0% muy deficiente, un 0,0% deficiente, también fue un 3,88% regular, 91,26% se valoró como bueno, mientras que un 4,85% lo valoró como excelente, siendo predominante la valoración como bueno; lo cual está conforme con Quispe (2017) quien halló de acuerdo a su investigación un 18,9% calificó la variable como deficiente, un 75,5% como adecuado, mientras que un 5,6% la calificó como excelente; así mismo Larashati (2015), concluyó que uno de los valores clave de su investigación fue la calidad del servicio que tuvo una gran implicancia en la satisfacción del usuario.

V. CONCLUSIONES

Primera: Conforme a la hipótesis planteada de conocer si existe una relación entre el Gobierno Electrónico con la Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica, se calculó un $Rho=0,487$ y un nivel de significancia $Sig. = 0,001 < 0,05$ que comprueba la hipótesis con una relación directa significativa entre las variables en estudio.

Segunda: De la investigación realizada se obtuvo que el nivel de Gobierno Electrónico se da en un 0,0% de manera muy deficiente, 0,0% deficiente, un 5,83% de manera regular, un 65,05% de manera bueno y un 29,13% como excelente, lo que señala que la percepción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica es que se viene realizando un buen trabajo y a un buen ritmo que, a causa de la pandemia, ha obligado a cambiar el paradigma de desconfianza que se tenía al uso de los servicios digitales.

Tercera : En cuanto al nivel de Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica, esta se da un 0,0% de manera muy deficiente, 0,0% deficiente, 3,88% regular, mientras que un 91,26% indica que es bueno y un 4,85% lo valora como excelente, esto nos muestra que la Satisfacción del usuario ha sufrido un incremento favorable proyectándose sobre el nivel bueno, por lo que se concluye que de la mano de la orientación y capacitación adecuada, se puede lograr una eficaz satisfacción en los usuarios.

Cuarta : Al realizar el análisis de relación entre ambas variables, Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario, se da un 0,0% de manera muy deficiente, 0,0% deficiente un 63,11% resultó buena, 26,21% excelente, mientras que un 3,88% regular, además de haber obtenido el valor de $Sig. = 0,001 < 0,005$ lo que nos permite concluir que la aplicación del Gobierno Electrónico influye de manera significativa en el nivel de satisfacción de los usuarios lo que nos permite obtener cifras a fin de ser de apoyo a la toma de decisiones en beneficio de los justiciables.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Confirmada la relación significativa entre nuestras variables, se recomienda a la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia del Santa a asumir el reto de la mejora constante de los servicios digitales, como lo ha venido siendo la Mesa de Partes Electrónica, con la finalidad de que los usuarios tengan una solución confiable, ágil y segura para la presentación de escritos y demandas; de la misma manera, comprometer a las áreas correspondientes a fin de que dichos servicios merezcan la publicidad y las capacitaciones respectivas.

Segundo: Respecto a la aplicación del Gobierno Electrónico, se recomienda proseguir con la mejora de los servicios ofrecidos y a la vez, la evaluación de procedimientos que puedan ser migrados y transformados en servicios digitales con la finalidad de cumplir los objetivos de la entidad en beneficio de la ciudadanía usuaria.

Tercero: La Satisfacción del Usuario es una de las razones de ser de los servicios públicos, si bien es cierto la Pandemia es un hecho preocupante, el aspecto positivo es que la brecha de cultura digital se ha visto reducida y el usuario a aprendido a utilizar un servicio digital que antes no se animaba a usar y que ha resultado muy gratificante y sobre todo de fácil acceso con un ahorro de tiempo considerable, siendo así se recomienda mantener y mejorar los programas de capacitaciones y charlas acerca de los servicios brindados como lo es la Mesa de Partes Electrónica.

Cuarto: Se recomienda se habilite y se dé prioridad a la mejora de la infraestructura informática, equipos, servidores y capital humano que sea capaz de soportar la mejora de la Mesa de Partes Electrónica y la implementación de nuevos servicios de Gobierno Electrónico, incluyendo una correcta planificación, implementación y monitoreo para mantener y superar los niveles ya logrados de Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

Kumar, Baishya, Sadarangani & Samalia (2020). Cultural Influence on E-Government Development. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 23 (1), 18. Recuperado desde: http://ejise.com/search/index.html?name=_keywords&value=%20Culture%20and%20e-government%20development.

Alshira'H, 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), 88. Recuperado desde: <https://doi.org/10.3991/ijim.v14i13.14659>

Secretaría de Gobierno Digital. Presidencia del Consejo de Ministros (2020). Normativa sobre Gobierno Digital. Recuperado desde: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/colecciones/147-normativa-sobre-gobierno-digital>.

Poder Judicial del Perú (2020). Resoluciones Administrativas 2020. Recuperado desde: https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_poder_judicial/as_corte_suprema/as_consejo_ejecutivo/as_resoluciones_administrativas/as_2020/.

Ripalda, J. (2019). El Gobierno Electrónico como estrategia para lograr la eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(48), 3. Recuperado desde: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>.

Altaany, F., Alsoudani, K. (2014). Conceptual for User Satisfaction with the E-government in North of Jordan. *International Journal of Advanced Computer Research*. 4 (15), 671. Recuperado desde: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=iih&AN=100216716&lang=es&site=eds-live>.

Binimelis, E. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálisis*, 20(3), 448-457. Recuperado desde: <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>.

Burhan, M., Ching, S., Shaizatul, F., Mohamad, H. & Mohd, S. (2017), Citizen Satisfaction with E-Government Portals in Malaysia. *International Journal of Business & Information*, 12(3), 289–309. Obtenido desde: https://doi.org/10.6702/_ijbi.2017.12.3.3.

Yap, C., Ahmad, R., Newaz, F. & Mason, C. (2017). Continuous Use and Extended Use of E- Government Postals. *Pacific Asia Conference on Information Systems. PACIS*. Recuperado desde: http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?_article=1180&context=pacis2017.

Alkrajji, A. (2020). Citizen Satisfaction With Mandatory E-Government Services: A Conceptual Framework and an Empirical Validation. *IEEE Access*, 8, 117253 -117265. Obtenido desde: <https://ieeexplore.ieee.org/document/9123870>.

Li, Y. & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3). Obtenido desde: https://doi.org/10.1016/_j.im.2019.103197.

Malik, B., Shuqin, C., Mastoi, A., Gul, N. & Gul, H. (2016). Evaluating citizen e-satisfaction from e-Government services: A case of Pakistan. *European Scientific Journal*, 12(5), 346. Obtenido desde: <https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n5p346>.

Larashati, H. (2015). Enhancing User Satisfaction and Organizational Transparency through Implementing E-Government Systems: An Indonesian Case. (Tesis de maestría, Sungkyunkwan University). Recuperado desde: <http://dcollection.skku.edu/jsp/common/DcLoOrgPer.jsp?sltemId=000000074599>.

Almalki, O. (2014). A framework for e-government success from the user's perspective. (Tesis de doctorado, University of Bedfordshire). Recuperado desde: <http://hdl.handle.net/10547/344620>.

AlKhatib, H. (2013). E-government systems success and user acceptance in developing countries: the role of perceived support quality. (Tesis de doctorado, Brunel University). Recuperado desde: http://ethos.bl.uk/OrderDetails.do?_uin=uk.bl.ethos.573605.

Montesinos, L. (2017). El Gobierno Electrónico y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).

Delgado, L. (2018). Modernización del Estado y Gobierno Electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado desde: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25269>.

Atarama, R. (2016). Modelo de e-gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el periodo 2016. (Tesis de maestría, Universidad Católica los Angeles de Chimbote). Obtenido desde: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3995>.

De la Cruz, J. (2018). Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Obtenido desde: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29773>.

Naser, A., Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Naciones Unidas, 73, 11. Obtenido desde: https://ideas.repec.org/p/ecl/_col047/7330.html

Rodríguez R., Vera P., Marko I., Alderete C., Conca A. (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.

Frik, M. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe GEALC, (2008). De la Teoría a la práctica. Cómo implementar con éxito el Gobierno Electrónico. Obtenido desde: <http://hdl.handle.net/10625/46778>

Santamaría, A., Quiroz, P., Zamora, W., Macías, D., & Panchana, E. (2018). La confianza en los gobiernos electrónicos: Una visión de sus factores de influencia. CISTI (Iberian Conference on Information Systems & Technologies. Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) Proceedings, 1–6. Obtenido desde: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=iih&AN=134951254&lang=es&site=eds-live>.

Alanezi, M., Mahmood, A. & Basri, S., Conceptual model for measuring e-government service quality. Obtenido desde: https://www.researchgate.net/publication/229034374_Conceptual_model_for_measuring_e-government_service_quality.

Nieto, E. (2018). Tipos de Investigación. Obtenido desde: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>.

Oszlak O. (2013). Gobierno abierto: Hacia un nuevo paradigma de gestión pública. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe GEALC. Obtenido desde: <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>

Criado, J., Ramilo M. (2003). Hacia una visión integrada del Gobierno Electrónico. Revista Ekonomiaz, 54, 207-225. Obtenido desde: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1012139.pdf>

Rojas, E. (2019). Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Chimbote, 2019. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Obtenido desde: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39676>.

Serpa, W. (2019). Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso - Carabayllo, 2019. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Obtenido desde: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49817>.

Roseth et al (2018). Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government. Inter_American Development Bank, 2018. Obtenido desde: <http://dx.doi.org/10.18235/0001150>.

Al-Kaseasbeh, H., Harada, Y., Saraih, U. (2019). E-Government Services Assessment from the Perspective of Citizens Interaction and Satisfaction in Jordan: Pilot Study. International Journal of Research and Review, 6(12), 50-60. Obtenido desde: https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.12_Dec2019/IJRR008.pdf.

Nicolai, E. (2016). Empowering Citizens through E-Government services. (Tesis de Maestría, Utrecht University). Obtenido desde: [https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/338865/20160810%20Masterthesis%20_%20Eise%20Nicolai_5685087%20\(1\).pdf?sequence=1](https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/338865/20160810%20Masterthesis%20_%20Eise%20Nicolai_5685087%20(1).pdf?sequence=1).

Al-Soud, A. (2018). Preliminary Study on Citizens' Satisfaction of E-Government Services in Jordan. *Al-Balqa Journal for Research and Studies*, 21(2), 27-36. Obtenido desde: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/albalqa/vol21/iss2/9>.

Bournaris, T. (2020). Evaluation of e-Government Web Portals: The Case of Agricultural e-Government Services in Greece. *Department of Agricultural Economics, Aristotle University of Thessaloniki, Thessaloniki, Greece*, 10(7), 932. Obtenido desde: <https://doi.org/10.3390/agronomy10070932>.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido desde: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id_=818/81802505.

Lapiedra, R., Devece, C., Guiral, J. (2011). Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa. *Universidad Jaume*, p. 41. Obtenido desde: <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf>.

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México*, 34, 349-368. Obtenido desde: http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463.

Mendoza, N., Placencia, M. (2018). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Med Peru*, 37(1), 19-26. Obtenido desde: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n1/1728-5917-amp-37-01-19.pdf>.

Ching, S., Rizal, A., Farhana, T., Cordelia, M. (2017). Continuous Use and Extended Use of EGovernment Portals. *Pacific Asia Conference on Information Systems*, 2-12. Obtenido desde: <http://aisel.aisnet.org/pacis2017/107>.

Ozslack, O. (2013). Gobierno abierto: Hacia un nuevo paradigma de gestión pública. *Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe Red GEALC*. Obtenido desde: <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>.

Rincón, E., Vergara, C. (2017). Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico. Editorial Universidad del Rosario. Recuperado desde: [https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBA_J&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+\(2017\).+Administraci%C3%B3n+P%C3%ABlica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Rinc%C3%B3n%2C%20E.%20y%20Vergara%2C%20C.%20\(2017\).%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica%20electr%C3%B3nica%20%2B%20pdf&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBA_J&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+(2017).+Administraci%C3%B3n+P%C3%ABlica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Rinc%C3%B3n%2C%20E.%20y%20Vergara%2C%20C.%20(2017).%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica%20electr%C3%B3nica%20%2B%20pdf&f=true).

Casas, J., Repullo, J., Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos, 31(8), 527-538. Obtenido desde: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>.

Quispe, S. (2017). Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud. Obtenido desde: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22091/Quispe_HSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Espinoza, E. (2019). El problema de investigación. Revista Conrado, 14(64), 22-32. Obtenido desde: <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>.

Hurtado, J. (2015). Como formular objetivos de investigación, 5(15). Obtenido desde: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Como-Formular-Objetivos-de-Investigacion-Hurtado-2005-1.pdf>.

Espinosa, E. (2018). La hipótesis en la investigación. MENDIVE, revista de educación, 122-139. Obtenido desde: http://mendive.upr.edu.cu/index.php/_MendiveUPR/article/view/1197.

Organización de los Estados Americanos OEA (2020). E-gobierno. Obtenido desde: <http://www.oas.org/es/temas/egovt.asp>.

Hernández (2011). Documentación de las Ciencias de la Información. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México, 34, 349-368. Obtenido desde: https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/_36463/35311/.

Vallejo, M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. Archivos de cardiología de México, 72(1), 08-12. Obtenido desde: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S14059940200200010002&lng=es&tlng=es.

Otzen, T. & Mnterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol., 35(1):227-232. Obtenido desde: https://scielo.conicyt.cl/_pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEM	Escala de Medición
Gobierno Electrónico	Descrito como la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) para suministrar servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. Naser y Concha, (2011).	La Variable Gobierno Electrónico está conformada por las dimensiones externa, interna y promoción.	Externa	Facilidad de uso	1 al 2	Ordinal Totalmente en desacuerdo (20-35) En desacuerdo (35-52) Indiferente (53-69) De acuerdo (70-86) Totalmente de acuerdo (87-100)
				Calidad de servicio	3 al 5	
				Nivel de iteración	6	
			Interna	Nivel de seguridad	7 al 8	
				Nivel de mejora	9 al 10	
			Promoción	Nivel de respuesta	11 al 12	
				Nivel de evangelización en TICs	13 al 14	
Nivel de evangelización de sus servicios	15					
Satisfacción del Usuario	Li & Shang (2020), que señaló esta está directamente relacionada con la calidad del servicio y el valor percibido por el usuario.	La Variable Satisfacción del Usuario está compuesta por las dimensiones eficiencia, disponibilidad y cumplimiento.	Eficiencia	Comprensión del uso del sistema	1 al 2	Ordinal Totalmente en desacuerdo (20-35) En desacuerdo (35-52) Indiferente (53-69) De acuerdo (70-86) Totalmente de acuerdo (87-100)
				Percepción de éxito	3 al 5	
			Disponibilidad	Disponibilidad del sistema	6	
				Disponibilidad del Soporte	7 al 8	
			Cumplimiento	Nivel de valoración	9 al 11	
				Ahorro de tiempo	12	

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gobierno Electrónico en la Corte Superior de Justicia del Santa

Estimado (a) usuario de la Mesa de Partes Electrónica, a través de este cuestionario se busca recopilar información respecto a la relación existente entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, por ello solicitamos su colaboración dando respuesta a las interrogantes. Ellas son completamente anónimas y confidenciales. Marque (X) la opción que crea conveniente en cada una teniendo en cuenta la siguiente escala.

Escala valorativa:

CATEGORÍA	VALOR
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
Variable: Gobierno Electrónico						
Dimensión: Externa						
01	Facilidad de uso del Portal Web del Poder Judicial a fin de acceder al aplicativo de la Mesa de Partes Electrónica					
02	Facilidad de uso de la Mesa de Partes Electrónica					
03	La eficacia del proceso de presentación de escritos o demandas respecto a la Mesa de Partes Física					
04	El servicio general de la Mesa de Partes Electrónica respecto al servicio de la Mesa de Partes Física					
05	Prefiere realizar la presentación de escritos a través de la Mesa de Partes Electrónica					
06	Presenta opciones para revisar y dar seguimiento a los escritos y demandas presentados a través de la Mesa de Partes Electrónica					
07	El uso de la Mesa de Partes Electrónica para la presentación de Escritos y Demandas es una alternativa segura ante la pandemia por el COVID-19					
08	El buen nivel de seguridad y tratamiento de la información que muestra el uso de la Mesa de Partes Electrónica					
Dimensión: Interna						
09	La Institución actualiza constantemente sus servicios digitales como la implementación de la Mesa de Partes Electrónica					

10	Los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado a fin de brindar una atención eficaz a los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica					
11	Respuesta a tiempo ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica					
12	Solución brindada ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica					
Dimensión: Promoción						
13	La información Audio/Visual brindada por la Institución a través de los medios de comunicación y Redes Sociales					
14	Las capacitaciones En Vivo brindadas por la Institución sobre el correcto manejo de la Mesa de Partes Electrónica.					
15	La Institución da a conocer sus diversos servicios en línea brindados					

Cuestionario: Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa

Estimado (a) usuario de la Mesa de Partes Electrónica, a través de este cuestionario se busca recopilar información respecto a la relación existente entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, por ello solicitamos su colaboración dando respuesta a las interrogantes. Ellas son completamente anónimas y confidenciales. Marque (X) la opción que crea conveniente en cada una teniendo en cuenta la siguiente escala.

Escala valorativa:

CATEGORÍA	VALOR
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
Variable: Satisfacción del Usuario						
Dimensión: Eficiencia						
01	La información que brinda el servicio de la Mesa de partes Electrónica es clara, entendible y útil					
02	La documentación de ayuda que tiene el módulo es muy útil					
03	El comportamiento del Aplicativo Web de la Mesa de Partes Electrónica cumplió mis expectativas					
04	La Mesa de Partes Electrónica Presenta errores					
05	Las consultas que realizo sobre el estado de mi demanda y/o escrito es exacta					
Dimensión: Disponibilidad						

06	La Mesa de Partes Electrónica se encuentra siempre disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana					
07	La documentación de ayuda se encuentra actualizada y disponible siempre					
08	El servicio de Soporte o Ayuda por parte del Personal de la Entidad se encuentra disponible siempre					
Dimensión: Cumplimiento						
09	Los resultados del uso de la Mesa de Partes Electrónica fueron los esperados					
10	En caso de tener dificultades, la Entidad ofrece alguna solución para el cumplimiento del proceso					
11	Está satisfecho con el servicio en general de la Mesa de Partes Electrónica					
12	El tiempo invertido en el uso de la Mesa de Partes Electrónica es menor comparado a la Mesa de Partes Física					

Ficha Técnica del Cuestionario para evaluar el Nivel de Gobierno Electrónico

Características del Cuestionario	
1) Nombre del Instrumento	Cuestionario para evaluar el nivel de Gobierno Electrónico
2) Autor:	Wilder Jesús Marín Bernal
3) N° de Ítems:	15
4) Administración	Individual
5) Duración	15 minutos
6) Población	103 usuarios de la Mesa de Partes Electrónica
7) Finalidad	Identificar el nivel de Gobierno Electrónico en los Usuarios de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020
8) Materiales	Cuadernillo de ítems, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa tres dimensiones: I. Externa (ítems 1-8); II. Interna (ítems 9-12); III. Promoción (ítems 13-15). Para hallar el puntaje de cada dimensión se ejecuta la suma de los puntajes en los ítems respectivos, así mismo, el puntaje total se obtiene sumando los subtotales por cada una de las dimensiones para posteriormente hallar el promedio de las mismas.</i>

10) Propiedades Psicométricas:**Confiabilidad:**

La medición de la confiabilidad del presente instrumento (cuestionario), se determinó aplicando el método del Alfa de Cronbach con una muestra piloto preliminar que constaba de 10 usuarios de características similares a los de la muestra; este análisis arrojó un coeficiente de confiabilidad de $\alpha = 0,900$, lo que permite afirmar que el presente instrumento (cuestionario) es significativamente confiable.

Validez:

La validez fue comprobada a través del juicio de expertos, tres profesionales especialistas en gestión pública y de experiencia en campo.

11) Observaciones:

Se agrupó los resultados de las puntuaciones obtenidas en la siguiente escala de: muy deficiente: [00-15], deficiente: [16-30], regular: [31-45], eficiente: [46-60], muy eficiente: [61-75] que nos ayudará al momento de ejecutar el análisis de los datos.

**Ficha Técnica del Cuestionario para Evaluar el Nivel de Satisfacción
del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del Instrumento	Cuestionario para evaluar el nivel de Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica
2) Autor:	Wilder Jesús Marín Bernal
3) N° de Ítems:	12
4) Administración	Individual
5) Duración	15 minutos
6) Población	103 usuarios de la Mesa de Partes Electrónica
7) Finalidad	Identificar el nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020
8) Materiales	Cuadernillo de ítems, plantilla de calificación.

9) Codificación: *Este cuestionario evalúa tres dimensiones:* I. Eficiencia (ítems 1-5); II. Disponibilidad (ítems 6-8); III. Cumplimiento (ítems 9-12). Para hallar el puntaje de cada dimensión se ejecuta la suma de los puntajes en los ítems respectivos, así mismo, el puntaje total se obtiene sumando los subtotales por cada una de las dimensiones para posteriormente hallar el promedio de las mismas.

10) Propiedades Psicométricas:

Confiabilidad:

La medición de la confiabilidad del presente instrumento (cuestionario), se determinó aplicando el método del Alfa de Cronbach con una muestra piloto preliminar que constaba de 10 usuarios de características similares a los de la muestra; este análisis arrojó un coeficiente de confiabilidad de $\alpha = 0,797$, lo que permite afirmar que el presente instrumento (cuestionario) es significativamente confiable.

Validez:

La validez fue comprobada a través del juicio de expertos, tres profesionales especialistas en gestión pública y de experiencia en campo.

11) Observaciones:

Se agrupó los resultados de las puntuaciones obtenidas en la siguiente escala de: muy deficiente: [00-12], deficiente: [13-24], regular: [25-36], eficiente: [37-48], muy eficiente: [49-60] que nos ayudará al momento de ejecutar el análisis de los datos.

ANEXO 03: Validez y confiabilidad de instrumentos



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Externa	Facilidad de uso	Facilidad de uso del Portal Web del Poder Judicial a fin de acceder al aplicativo de la Mesa de Partes Electrónica								X		X		X			
			Facilidad de uso de la Mesa de Partes Electrónica										X					
		Calidad del servicio	La eficacia del proceso de presentación de escritos o demandas respecto a la Mesa de Partes Física									X				X		
			El servicio general de la Mesa de Partes Electrónica respecto al servicio de la Mesa de Partes Física Prefiere realizar la presentación de escritos a través de la Mesa de Partes Electrónica						X			X				X		
	Nivel de iteración	Presenta opciones para revisar y dar seguimiento a los escritos y demandas presentados a través de la Mesa de Partes Electrónica									X				X			
		El uso de la Mesa de Partes Electrónica para la presentación de Escritos y Demandas es una alternativa segura ante la pandemia por el COVID-19									X				X			
	Nivel de seguridad	El buen nivel de seguridad y tratamiento de la información que muestra el uso de la Mesa de Partes Electrónica									X				X			
		La institución actualiza constantemente sus servicios digitales como la implementación de la Mesa de Partes Electrónica										X			X			
	Interna	Nivel de mejora	Los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado a fin de brindar una atención eficaz a los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica						X			X			X			
			Respuesta a tiempo ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica									X				X		
	Promoción	Nivel de evangelización en TICs	La información AudioVisual brindada por la Institución a través de los medios de comunicación y Redes Sociales									X			X			
			Las capacitaciones En Vivo brindadas por la Institución sobre el correcto manejo de la Mesa de Partes Electrónica							X			X			X		
		Nivel de evangelización de sus servicios	La institución da a conocer sus diversos servicios en línea brindados								X			X				

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Firma

 Post firma
 DNI 3 2967909

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA

OBJETIVO: Identificar el nivel de Gobierno Electrónico implementado en la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

DIRIGIDO A: 103 Usuarios de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : JARA CALERO JUAN HENRRY.
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTION PUBLICA.

Firma

Post firma

DNI 32967909

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
S A T I S F A C C I O N D E L U S U A R I O	Eficiencia	Comprensión del uso del sistema	La información que brinda el servicio de la Mesa de partes Electrónica es clara, entendible y útil							X		X		X			
			La documentación de ayuda que tiene el módulo es muy útil							X		X		X			
		Percepción de éxito	El comportamiento del Aplicativo Web de la Mesa de Partes Electrónica cumplió mis expectativas						X		X		X				
			La Mesa de Partes Electrónica Presenta errores								X		X				
	Disponibilidad	Disponibilidad del Sistema	Las consultas que realizo sobre el estado de mi demanda y/o escrito es exacta							X		X		X			
			La Mesa de Partes Electrónica se encuentra siempre disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana								X		X		X		
		Disponibilidad del soporte	La documentación de ayuda se encuentra actualizada y disponible siempre						X		X		X		X		
			El servicio de Soporte o Ayuda por parte del Personal de la Entidad se encuentra disponible siempre								X		X		X		
	Cumplimiento	Nivel de valoración	Los resultados del uso de la Mesa de Partes Electrónica fueron los esperados							X		X		X			
			En caso de tener dificultades, la Entidad ofrece alguna solución para el cumplimiento del proceso								X		X		X		
			Está satisfecho con el servicio en general de la Mesa de Partes Electrónica								X		X		X		
		Ahorro de tiempo	El tiempo invertido en el uso de la Mesa de Partes Electrónica es menor comparado a la Mesa de Partes Física								X		X		X		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Firma



Post firma

DNI 32967909

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA

OBJETIVO: Identificar el nivel de Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

DIRIGIDO A: 103 Usuarios de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : JARA CALERO JUAN HENRY
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTION PUBLICA.

Firma

Post firma

DNI 32967909

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
TÍTULO: Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Insuficiente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
GOBIERNO ELECTRONICO	Externa	Facilidad de uso	Facilidad de uso del Portal Web del Poder Judicial a fin de acceder al aplicativo de la Mesa de Partes Electrónica								X				X				
			Facilidad de uso de la Mesa de Partes Electrónica										X				X		
		Calidad del servicio	La eficacia del proceso de presentación de escritos o demandas respecto a la Mesa de Partes Física						X				X				X		
			El servicio general de la Mesa de Partes Electrónica respecto al servicio de la Mesa de Partes Física										X				X		
	Nivel de iteración	Prefiere realizar la presentación de escritos a través de la Mesa de Partes Electrónica											X			X			
		Presenta opciones para revisar y dar seguimiento a los escritos y demandas presentados a través de la Mesa de Partes Electrónica										X				X			
	Nivel de seguridad	El uso de la Mesa de Partes Electrónica para la presentación de Escritos y Demandas es una alternativa segura ante la pandemia por el COVID-19										X			X				
		El buen nivel de seguridad y tratamiento de la información que muestra el uso de la Mesa de Partes Electrónica										X			X				
	Interna	Nivel de mejora	La Institución actualiza constantemente sus servicios digitales como la implementación de la Mesa de Partes Electrónica						X				X			X			
			Los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado a fin de brindar una atención eficaz a los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica										X			X			
Promoción	Nivel de respuesta	Respuesta a tiempo ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica									X			X					
		Solución brindada ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica										X			X				
Nivel de evangelización en TICs	Nivel de evangelización de sus servicios	La información Audio/Visual brindada por la Institución a través de los medios de comunicación y Redes Sociales						X				X			X				
		Las capacitaciones En Vivo brindadas por la Institución sobre el correcto manejo de la Mesa de Partes Electrónica										X			X				
			La institución da a conocer sus diversos servicios en línea brindados								X			X					

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Firma



Post firma

DNI 42916772

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA

OBJETIVO: Identificar el nivel de Gobierno Electrónico implementado en la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.


DIRIGIDO A: 103 Usuarios de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Inciso Rodriguez Cristhian Eduardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública

Firma

Post firma
DNI 42916772

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
TÍTULO: Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
S A T I S F A C C I Ó N D E L U S U A R I O	Eficiencia	Comprensión del uso del sistema	La información que brinda el servicio de la Mesa de partes Electrónica es clara, entendible y útil								X		X		X			
			La documentación de ayuda que tiene el módulo es muy útil									X		X		X		
			El comportamiento del Aplicativo Web de la Mesa de Partes Electrónica cumplió mis expectativas						X				X		X		X	
	Percepción de éxito	Percepción de éxito	La Mesa de Partes Electrónica Presenta errores									X		X		X		
			Las consultas que realizo sobre el estado de mi demanda y/o escrito es exacta									X		X		X		
			Disponibilidad del Sistema									X		X		X		
	Disponibilidad	Disponibilidad del soporte	La documentación de ayuda se encuentra actualizada y disponible siempre							X				X		X		
			El servicio de Soporte o Ayuda por parte del Personal de la Entidad se encuentra disponible siempre									X		X		X		
			Los resultados del uso de la Mesa de Partes Electrónica fueron los esperados									X		X		X		
	Cumplimiento	Nivel de valoración	En caso de tener dificultades, la Entidad ofrece alguna solución para el cumplimiento del proceso											X		X		
			Está satisfecho con el servicio en general de la Mesa de Partes Electrónica									X		X		X		
			Ahorro de tiempo												X		X	
			El tiempo invertido en el uso de la Mesa de Partes Electrónica es menor comparado a la Mesa de Partes Física											X				

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Firma



Post firma
DNI 42916772

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA

OBJETIVO: Identificar el nivel de Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

DIRIGIDO A: 103 Usuarios de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Inciso Rodriguez Cristhian Eduardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública


Firma

Post firma
DNI 42916732

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
TÍTULO: Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción del Usuario	Eficiencia	Comprensión del uso del sistema	La información que brinda el servicio de la Mesa de partes Electrónica es clara, entendible y útil								X		X		X			
			La documentación de ayuda que tiene el módulo es muy útil									X		X		X		
		Percepción de éxito	El comportamiento del Aplicativo Web de la Mesa de Partes Electrónica cumplió mis expectativas						X			X		X		X		
			La Mesa de Partes Electrónica Presenta errores									X		X		X		
	Disponibilidad	Disponibilidad del Sistema	Las consultas que realizo sobre el estado de mi demanda y/o escrito es exacta								X		X		X			
			La Mesa de Partes Electrónica se encuentra siempre disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana									X		X		X		
		Disponibilidad del soporte	La documentación de ayuda se encuentra actualizada y disponible siempre						X			X		X		X		
			El servicio de Soporte o Ayuda por parte del Personal de la Entidad se encuentra disponible siempre									X		X		X		
	Cumplimiento	Nivel de valoración	Los resultados del uso de la Mesa de Partes Electrónica fueron los esperados								X		X		X			
			En caso de tener dificultades, la Entidad ofrece alguna solución para el cumplimiento del proceso						X			X		X		X		
Está satisfecho con el servicio en general de la Mesa de Partes Electrónica								X			X		X		X			
Ahorro de tiempo		El tiempo invertido en el uso de la Mesa de Partes Electrónica es mejor comparado a la Mesa de Partes Física									X		X		X			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Firma



Miguel Ángel Ramos
 DNI 47075566

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA

OBJETIVO: Identificar el nivel de Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

DIRIGIDO A: 103 Usuarios de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Dettles Ramirez Miluska Sisibell

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestion Publica

Firma

DNI 47075566

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
GOBIERNO ELECTRONICO	Externa	Facilidad de uso	Facilidad de uso del Portal Web del Poder Judicial a fin de acceder al aplicativo de la Mesa de Partes Electrónica								X								
			Facilidad de uso de la Mesa de Partes Electrónica									X							
		Calidad del servicio	La eficacia del proceso de presentación de escritos o demandas respecto a la Mesa de Partes Física										X						
			El servicio general de la Mesa de Partes Electrónica respecto al servicio de la Mesa de Partes Física							X			X						
			Preñere realizar la presentación de escritos a través de la Mesa de Partes Electrónica										X						
	Nivel de iteración	Presenta opciones para revisar y dar seguimiento a los escritos y demandas presentados a través de la Mesa de Partes Electrónica									X								
	Nivel de seguridad	El uso de la Mesa de Partes Electrónica para la presentación de Escritos y Demandas es una alternativa segura ante la pandemia por el COVID-19										X							
			El buen nivel de seguridad y tratamiento de la información que muestra el uso de la Mesa de Partes Electrónica										X						
	Interna	Nivel de mejora	La Institución actualice constantemente sus servicios digitales como la implementación de la Mesa de Partes Electrónica							X			X						
			Los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado a fin de brindar una atención eficaz a los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica										X						
Nivel de respuesta	Respuesta a tiempo ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica										X								
	Solución brindada ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica										X								
Promoción	Nivel de evangelización en TICs	La información Audio/Visual brindada por la Institución a través de los medios de comunicación y Redes Sociales							X			X							
		Las capacitaciones En Vivo brindadas por la Institución sobre el correcto manejo de la Mesa de Partes Electrónica.									X		X						
	Nivel de evangelización de sus servicios	La Institución da a conocer sus diversos servicios en línea brindados									X		X						

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Firma

 My. Milusca
 Post. No. 1011
 DNI 47075566

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA

OBJETIVO: Identificar el nivel de Gobierno Electrónico implementado en la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

DIRIGIDO A: 103 Usuarios de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Duells Ramirez Hiloska Si Si Bell

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública

Firma

Mg. Hiloska Si Si Bell Ramirez
DNI 47075566

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra

Los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa conformaron la población con la que se trabajó, para poder hacer uso de la mesa de partes electrónica es requisito indispensable que se cuente con una Casilla Electrónica; si bien es cierto esta tiene cualidad de ser a nivel nacional, se trabajó con aquellas creadas en el Distrito Judicial del Santa, gracias a la gestión realizada con la Gerencia de Administración Distrital se obtuvo el número de casillas que fue nuestra población $N = 2973$.

La fórmula de cálculo fue la siguiente:

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

Dónde:

- n** = Tamaño de la muestra a calcular
- N** = Población (2973)
- Z** = Nivel de Confianza (90% = 1.645)
- P** = Probabilidad de éxito (0.5)
- Q** = Probabilidad de fracaso (0.5)
- e** = Margen de error (8%=0.08)

$$n = \frac{2973 \times 1.645^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.08^2 \times (2973 - 1) + (1.645^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{2011.253}{19.697}$$

$$n = 103$$

El tamaño de la muestra fue de 103 usuarios de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa.

ANEXO 05: Autorización de la Institución donde se aplicó la investigación



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Mediante la presente se deja constancia que el Señor:

WILDER JESUS MARIN BERNAL identificado con DNI No. 45658408 estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en la Universidad CESAR VALLEJO identificado con código de matrícula No 7000585331, se le autoriza para que efectúe el relevamiento de información, así como realizar encuestas correspondientes con la finalidad de formular un proyecto de investigación Titulado "GOBIERNO ELECTRONICO Y SATISFACCION DEL USUARIO DE LA MESA DE PARTES ELECTRONICA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020."

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Chimbote, 28 de diciembre 2020



Firmado digitalmente por CARRASCO
RUBATO Max Daray Andre RAJ
2020/12/28 18:28:40
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.12.2020 18:28:40 -05:00

ANEXO 07: Declaración jurada de autoría y Autorización de publicación del artículo científico

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Wilder Jesús Marín Bernal, estudiante del Programa Académico de Posgrado de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, identificado con DNI 45658408, con el artículo denominado "Gobierno Electrónico y Satisfacción de Usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, 28 de diciembre de 2020



DNI: 45658408

Wilder Jesús Marín Bernal