



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Calidad de servicio y gobierno digital en mesa de partes de la Corte  
Superior de Justicia de Tarapoto, 2022

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Díaz Sangama, Gilmer Joel ([orcid.org/0000-0002-2215-9237](https://orcid.org/0000-0002-2215-9237))

**ASESOR:**

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo ([orcid.org/0000-0001-9032-7821](https://orcid.org/0000-0001-9032-7821))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

**Gilmer**

## **Agradecimiento**

A Dios, por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

A mis padres, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a mi asesor de tesis Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada y a todas las personas que me apoyaron para ser realizad este estudio.

**El autor**

## Índice de contenidos

|   |     |
|---|-----|
| Dedicatoria .....   | ii  |
| Agradecimiento .....                                      | iii |
| Índice de contenidos .....                                | iv  |
| Índice de tablas .....                                    | v   |
| Resumen .....   | vi  |
| Abstract .....  | vii |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                      | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                   | 5   |
| III. METODOLOGÍA.....                                     | 17  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                 | 17  |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                  | 18  |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                  | 18  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 19  |
| 3.5. Procedimientos.....                                  | 20  |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                     | 20  |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                | 21  |
| IV. RESULTADOS .....                                      | 22  |
| V. DISCUSIÓN.....   | 26  |
| VI. CONCLUSIONES.....                                     | 32  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                | 33  |
| REFERENCIAS.....  | 34  |
| ANEXOS .....  | 42  |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> <i>Confiabilidad del instrumento de recolección de datos</i> .....                | 19 |
| <b>Tabla 2</b> <i>Confiabilidad del instrumento de recolección de datos</i> .....                | 20 |
| <b>Tabla 3</b> <i>Correlación entre Dimensión Comunicación y Variable Gobierno Digital</i> ..    | 22 |
| <b>Tabla 4</b> <i>Correlación entre Dimensión Transparente y Variable Gobierno Digital</i> ..    | 23 |
| <b>Tabla 5</b> <i>Correlación entre Dimensión Expectativa y Variable Gobierno Digital</i> .....  | 24 |
| <b>Tabla 6</b> <i>Correlación Variable Calidad de servicio y Variable Gobierno Digital</i> ..... | 24 |
| <b>Tabla 7</b> <i>Pruebas de normalidad</i> .....  | 22 |

## Resumen

La investigación planteó como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con diseño no experimental no corte transversal, con alcance descriptivo – correlacional, se contó con una muestra de 184 participantes a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados evidenciaron que, si existe relación directa entre la comunicación y el gobierno digital de mesa de partes, con una correlación equivalente a 0.301, además existió relación significativa entre la transparencia y el gobierno digital, con una correlación equivalente a 0.336; del mismo modo, hubo relación directa entre las expectativas y el gobierno digital en el área de Mesa de Partes, con una correlación equivalente a 0.337. Finalmente, la investigación concluyó que, si hay relación entre la calidad de servicio y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, con una correlación moderado de 0.421 y un valor de significancia equivalente a  $0.000 < 0.01$ , donde se validó la hipótesis alternativa de investigación.

**Palabras clave:** Comunicación, expectativas, transparencia, servicio, gobierno digital.

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and digital government in the Mesa de Partes of the Superior Court of Justice of Tarapoto, 2022. The methodology was quantitative, basic, with a non-experimental, non-cross-sectional design, with a descriptive-correlational scope, with a sample of 184 participants to whom a questionnaire was applied. The results showed that there is a direct relationship between communication and digital governance of the parts desk, with a correlation equivalent to 0.301; there was also a significant relationship between transparency and digital governance, with a correlation equivalent to 0.336; similarly, there was a direct relationship between expectations and digital governance in the area of the parts desk, with a correlation equivalent to 0.337. Finally, the research concluded that there is a relationship between the quality of service and digital governance in the Mesa de Partes of the Superior Court of Justice of Tarapoto, with a moderate correlation of 0.421 and a significance value equivalent to 0.000 <0.01, which validated the alternative research hypothesis.

**Keywords:** Communication, expectations, transparency, service, digital government.

## I. INTRODUCCIÓN

Se ha demostrado ampliamente, que las instituciones que suelen mantener una adecuada relación con los usuarios o bien conocidos como clientes son aquellas que establecen una mejor imagen con estos mismos, en donde la calidad de servicio se ha considerado como el punto de partida, para poder alcanzar una mejora en el nivel de satisfacción de estos (Ramírez et al., 2020). Esta realidad, no solo queda limitada a las empresas privadas, sino que involucra a entidades públicas. Se señala que la prosperidad de cualquier organismo de derecho solo puede medirse en base a la calidad del servicio de justicia que se ha ofrecido. Asimismo, la efectividad de la relación que se tiene con el usuario es una consecuencia de un plan de desarrollo institucional, bien organizado y con alta efectividad (Santos, 2019).

También, cuando se expone acerca del gobierno digital, se tiene que incidir directamente en el proceso de digitalización que el mundo se encuentra viviendo hoy en día, por el hecho de que los usuarios no solo requieren de más servicios interconectados, sino que se espera alcanzar un mayor nivel de facilidad en relación con el tiempo y calidad de servicio (Correa et al., 2020). Los servicios estatales no se encuentran ajenos a esta realidad, por el hecho de que la transparencia de las autoridades tiene que ser brindada por la incorporación de gobiernos digitales abiertos, como una estrategia que permite la generación de confianza con las autoridades y acerca del sistema democrático actual (Barrios et al., 2020).

A nivel nacional, en el Perú, no todas las instituciones reconocen que la calidad de servicio es considerada como una de las características más importantes para los usuarios. Esto es menos respetado, cuando se trata de una entidad pública, la cual se suele caracterizar por ofrecer una pésima calidad de servicio, en donde, si es analizado el ámbito judicial, la tendencia actual, no suele ser diferente a lo contextualizado, debido a que la mayoría de los usuarios señala que la atención tiende a ser lenta, requiriendo de un plazo bastante prolongado, para poder ofrecer respuesta a los pedidos solicitados (Teshome et al., 2020). Asimismo, no se debe de olvidar que los estamentos judiciales, radica en ofrecer mejoras en la calidad de vida de la población, mediante el respeto de las leyes, la convivencia armoniosa y



el equilibrio, entre las demandas de la población y el logro de una alta calidad de servicio (Gancino, 2020).

Así mismo, las ideas que se han tenido acerca de los gobiernos digitales no solo fueron consecuencia de la cuarta revolución industrial, sino que se ha reconocido que más del 75% de la población requiere de la incorporación de un gobierno digital que esté abierto hacia las tendencias de transparencia y comunicación esperadas por la población (Cosquillo, 2021), entendiéndose con ello que la interconectividad se encuentra en predisposición con la telecomunicación tecnológica, con la finalidad de incorporar mecanismos de servicio hacia la población que faciliten el acceso y la realización de procesos de alta eficacia (Mouly & Angiating, 2018).

Dentro del ámbito institucional, la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, se ha caracterizado por haber contado con serias deficiencias, las cuales se han visto potenciadas, por la actual pandemia, ya que la información y la atención pública han contado con limitaciones severas que suelen generar un tiempo de respuesta bastante amplio y una atención poco ágil. Los plazos establecidos, dentro de los trámites documentarios, se han cumplido en una cantidad muy limitada de veces. Por este motivo, ha sido que los reclamos han incrementado mediante medios virtuales, y la incorporación de una mesa de partes electrónicos, no ha llegado a ser la solución de esta mala calidad de la atención, entendiéndose que el problema no es el medio de respuesta, sino ahonda en una serie de incapacidades y un carente cumplimiento de tiempos de respuesta.

Ante esta realidad, se ha establecido el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el gobierno digital en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022? Y los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022? ¿Cuál es la relación entre la transparencia y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022? ¿Cuál es la relación entre las expectativas y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022?.

La justificación de nuestra investigación, desde una perspectiva social, se puede ahondar en exponer que el beneficiado final siempre tendrá que ser el usuario, el cual supo poner en evidencia la perspectiva que tiene, en relación a la calidad de servicio y el gobierno digital. En base al establecimiento analizado, en donde se pudo encontrar como aplicación práctica, la posibilidad de que la organización tome en cuenta, la base de datos construida y las demostraciones inferenciales determinadas, para poder establecer alguna medida de propuesta, que permita rectificar las falencias detectadas, en miras de mejorar el nivel de calidad del servicio ofrecido. Así mismo, desde una perspectiva económica y técnica, se pudo establecer el hecho de que, al contar con la evaluación de las dos variables de estudio planteadas, dentro del ámbito de estudio, es que cualquier mejora realizada, conlleva a que se pueda establecer un mayor nivel de beneficio recibido por parte de los usuarios. Al poder reducir el tiempo de respuesta y mejorar la interconectividad que se llega a tener con los servicios ofrecidos por la institución en análisis. Todo proceso tuvo que empezar a desarrollarse de una forma más técnica respetando las fechas establecidas y límites máximos. Además, desde la perspectiva metodológica y teórica, se pudo contar con el empleo de un cuestionario validado a juicio de expertos y con alta fiabilidad, mediante Alfa de Cronbach, en donde se complementó con el empleo de teorías de estudio, que intentan explicar la existencia de las variables de estudio, ofreciendo un mayor nivel científico a la investigación desarrollada.

Tomando como referencia lo planteado, se pudo establecer el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022. Así mismo, los objetivos específicos, fueron los siguientes: 1) Identificar la relación entre la comunicación y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022; 2) Establecer la relación entre la transparencia y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022; 3) Evaluar la relación entre las expectativas y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022. Así mismo, la hipótesis planteada, fue: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022. Las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre la comunicación y el gobierno

digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022. Existe relación entre la transparencia y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022. Existe relación entre las expectativas y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022, es alta.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de la investigación, que fundamentan nuestras variables desde el ámbito internacional, nacional y regional fueron:

Domínguez (2018) se ha planteado como objetivo general, el analizar la calidad de servicio que ha caracterizado al Banco Internacional de la Ciudad de Guayaquil, entendiendo que ello influye en la satisfacción del cliente. Así mismo, la metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño descriptivo, tipo de investigación básica, considerando como objeto de estudio a los colaboradores del Banco Internacional, y se ha recurrido al modelo SERVQUAL, para el diseño del cuestionario de recolección de datos. Los resultados han señalado que la experiencia de los usuarios no ha sido la adecuada, ya que las expectativas no se han cumplido en su totalidad, entendiendo que esto ha conllevado a que muchos hayan visto insatisfechas sus necesidades. Se ha concluido que la experiencia se ha considerado como la dimensión que mayor influencia ha tenido, respecto a la percepción de calidad de servicio.

Correa et al. (2020) buscaron analizar las estrategias del gobierno digital con la finalidad de incidir en la transparencia en los estados actuales. La metodología se caracterizó por haber sido de diseño no experimental, la recolección de información se realizó por medio del cuestionario y la guía de análisis documental, considerando como objeto de estudio a los colaboradores de entidades públicas. Los resultados han señalado que las tendencias en las nuevas tecnologías que se han aplicado hacia entidades gubernamentales no solo han contado con la posibilidad de mejorar la calidad de servicio, sino que estas han permitido mantener un proceso metodológico más coherente y sistemático. Se concluyó que existió relación significativa entre la mejora de la calidad de servicio y el gobierno digital, habiendo alcanzado una sigma inferior a 0.050.

Tello (2020) evaluó cómo es que la incorporación del gobierno digital puede llegar a mejorar la calidad de servicio de tres municipios de Colombia. La metodología expuso un diseño no experimental, la recolección de información se realizó por medio de la guía documental, habiendo inspeccionado más de 34 artículos de investigación científica para la conformación del estudio. Los resultados

han señalado que la incorporación de un gobierno digital ha beneficiado no solo la calidad de servicio, sino la delimitación de metas públicas en cuanto a los intereses de la comunidad. Así mismo, se concluyó que la administración digital ha beneficiado a la población que hacía uso de los servicios de las entidades analizadas, desde la conectividad y reducción del tiempo de respuesta.

Medina et al. (2020), buscaron determinar la satisfacción respecto a la calidad de servicio del gobierno electrónico en la localidad de Tamaulipas. Las características metodológicas evidenciaron un diseño correlacional, recolectando la información por medio del cuestionario aplicado hacia un total de 34 usuarios. Los resultados han señalado que el nivel de satisfacción alcanzado por los usuarios respecto al gobierno electrónico ha carecido de condiciones altas, contando con una representación del 54% en el nivel bajo, como consecuencia de una pérdida de confianza respecto al rendimiento de este en la satisfacción de las necesidades. Así mismo, se concluyó que existió relación entre las variables de estudio, alcanzando una sigma representada por un valor de 0.000, habiendo validado con ello la hipótesis alternativa.

Ríos (2018) buscó establecer la relación entre la implementación del gobierno electrónico y la eficiencia del estado de Oaxaca. La metodología se caracterizó por haber sido de diseño no experimental, la muestra ha estado representada por un total de 115 usuarios, sobre los que se aplicó el cuestionario para la recolección de datos. Los resultados han señalado que existió relación entre las variables de investigación, este comportamiento fue directamente proporcional y se evidenció una sigma que ha sido inferior a 0.050, validando con ello la existencia de la hipótesis alternativa. Se alcanzó a concluir que la calidad de servicio y la eficiencia de respuesta del personal de la entidad pública analizada no ha contado con coherencia significativa.

Cosquillo (2021) estableció como objetivo el determinar la incidencia que se alcanzó entre el gobierno digital y la gestión municipal en Tarma. La metodología contó con un diseño correlacional, la muestra se representó por un total de 150 personas, habiendo aplicado el instrumento cuestionario para la recolección de datos. Los resultados han expuesto que la hipótesis calculada ha contado con un valor de 398.95 en cuanto a estadístico de validación, permitiendo demostrar la

existencia de relación entre los elementos de estudio. Así mismo, se concluyó que la incorporación del gobierno digital ha generado una mejora significativa en cuanto a la satisfacción de los pobladores, como consecuencia de la optimización de la calidad de servicio.

Vásquez (2018) se ha planteado como objetivo general el analizar la calidad de la atención que ha sido percibida por los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. La metodología empleada fue de diseño descriptivo, en donde se ha contado con un tipo de investigación básica, la cual ha tomado en consideración a un total de 120 usuarios, habiendo recolectado los datos por medio del cuestionario. Así mismo, los resultados han señalado que el instrumento de recolección de datos ha contado con un nivel de fiabilidad de 0.836; mientras que el 55.60% de la muestra se ha encontrado satisfecha con la calidad de los elementos tangibles que han caracterizado al objeto de estudio. Sin embargo, se ha podido concluir, que en cuanto a la satisfacción alcanzada, en relación con la capacidad de respuesta, más del 80.60% de los usuarios, se han encontrado insatisfechos y el 70% ha evidenciado que el nivel de empatía no ha sido el adecuado.

Nugkuag (2021) estableció como objetivo el determinar la relación entre la calidad de gestión administrativa y el gobierno digital en una municipalidad. La metodología estuvo reflejada en un diseño correlacional, la muestra ha estado conformada por más de 43 colaboradores, y como procedimiento de recolección de datos se hizo uso del cuestionario. Los resultados han expuesto que la gestión administrativa de alta calidad ha permitido que la incorporación del gobierno digital pueda llegar a ser coherente con los requerimientos de la población actual, con la finalidad de mantener un proceso de acercamiento digital óptimo. Se concluyó que el gobierno digital expresó una relación directamente proporcional con la gestión administrativa de calidad ( $p < 0.050$ ).

Vásquez (2021) buscó determinar la incidencia entre la gestión por procesos y la incorporación del gobierno digital en las municipalidades de Moyobamba. Las representaciones metodológicas han expuesto un diseño correlacional, habiendo alcanzado una muestra de 40 colaboradores, sobre los que se alcanzó a exponer el empleo del cuestionario. Los resultados han señalado que existió relación entre

las variables de análisis, habiendo superado el valor de 0.649, la sigma planteada fue  $< 0.050$ . Así mismo, se concluyó que el nivel de gobierno digital incorporado fue del 25% en el nivel bajo y del 57.50% en el nivel medio.

Barrera (2018) estableció la evaluación de relación entre la calidad del servicio y la gestión administrativa ofrecida por la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. La metodología fue característica de un estudio no experimental, en donde la muestra estuvo conformada por un total de 133 ciudadanos, recolectando los datos por medio del cuestionario. Los resultados han señalado que más del 25% de los ciudadanos han puesto en evidencia la disconformidad en cuanto a la seguridad ofrecida por la municipalidad y de forma consecuente. Han evidenciado un carente nivel de satisfacción respecto a esta institución. Se alcanzó a demostrar una relación de 0.872 entre los elementos de evaluación mencionados anteriormente.

Flores et al. (2020) buscaron evaluar la brecha tecnológica en instituciones públicas que se ha alcanzado dentro del ámbito nacional, relacionado directamente con la brecha digital en el Perú. La metodología puso en evidencia un diseño no experimental, se consideraron un total de 34 elementos documentarios, sobre los que se incidió en la aplicación de la guía de análisis documental. Los resultados han señalado que únicamente el 80.50% de los usuarios que llega a tener acceso a internet, pueden llegar a realizar diferentes movimientos de dinero o trámites en línea, debido a la carente calidad del sistema. Se concluyó que la carente red existente hoy en día, ha generado una problemática significativa respecto a los sectores de infraestructura.

En cuanto a las bases teóricas, de la calidad de servicio tenemos a Agegnew, (2020) quien manifiesta que la calidad de servicio es entendida como un agregado particular, que representa un conjunto de caracteres benéficos, en cuanto al servicio ofrecido, en donde las exigencias y los gustos, intentan ser solventados por la organización, en base a las necesidades de los clientes. Así mismo, el servicio es comprendido como una serie de tareas, las cuales pueden aislarse o de origen continuo, recurriendo al empleo de una serie de materiales (Vásquez, 2018), con la finalidad de que se disponga de métodos procedimentales establecidos para solventar las necesidades del usuario final (Manzoor et al., 2019).

En base a lo dicho, la **calidad de servicio** es comprendida como el conjunto de principios que buscan manejar de forma libre, las diferentes calificaciones de los clientes, el reconocimiento de las necesidades (Akhlaghi et al., 2018), conlleva a que se pueda establecer una mejor capacidad de comunicación y un manejo de la información tal, que pueda llegarse a mantener el cumplimiento de las expectativas evidenciadas (Demtsura, 2018).

Otra de las definiciones, pone en evidencia el hecho de que la calidad de servicio es un conjunto de estándares que son asumidos de manera generalizada, se espera mantener la plena satisfacción de las expectativas de los usuarios finales (Alawaqleh, 2020), el enfoque deberá de estar basado en las apreciaciones y las necesidades finales de estos mismos (Charalambous et al., 2018). Asimismo, se puede evidenciar, la necesidad de no incompatibilizar las conductas de la organización, respecto al ofrecimiento de calidad, en donde este tiene que estar basado en la complacencia del usuario final (Alayoubi et al., 2020), remarcado el hecho de poder manejar de forma apropiada (Sánchez, 2018), las expectativas con las que se llega a adquirir el servicio y el porcentaje de cumplimiento de estas expectativas registrado después de haberlo adquirido (Deepti, 2020).

Para exponer la existencia de la variable de estudio, se ha establecido el **modelo de brechas de la calidad de servicio**, se señala que la calidad deberá de interpretarse, en base a diferentes puntos críticos, los cuales pueden llegar a generar, diferentes desviaciones de los resultados finales (Henk, 2020), comprendiendo que la recepción de la atención, afectan de forma directamente proporcional, a la institución misma (Gancino, 2020). La primera brecha, señala que el no saber lo que el cliente espera es una de las consecuencias más nocivas para el establecimiento, quedando en exposición a las diferencias existentes. Entre las expectativas y la forma en la que la organización realiza una serie de acciones para poder solventarla. La segunda brecha (Hogan et al., 2021) evidencia que el diseño y los estándares de servicio son características que deberán de verse salvaguardadas dentro del ámbito de estudio, debido a que estas tendencias deberán de ser respetadas con la finalidad de poder suplir una necesidad determinada, en base a un objeto de estudio determinado (Barrios et al., 2020).



En cuanto a la tercera brecha, el desempeño del servicio corresponde a poner en evidencia, la diferencia entre el cumplimiento de estándares de calidad y los procesos que la empresa debe de establecer. Todas estas acciones tienen que ser competentes (Huang et al., 2019), de forma técnica y eficaz, para no perder la oportunidad de suplir las necesidades evidenciadas o requeridas por el usuario (Teshome et al., 2020). La cuarta brecha, es similar hacia las promesas que han sido hechas por el establecimiento. Ello corresponde a que el servicio que es ofrecido es el que tiene que cumplirse, debido a que el cliente percibe todo de forma externa, en donde la evidencia que tiene el mismo, respecto a las promesas realizadas, es el nivel de cumplimiento que se ha tenido con ellas (Qasim et al., 2019). Así mismo, la quinta brecha, es la que permite establecer la diferencia entre lo que la entidad espera ofrecer y la forma en la que el usuario percibe este servicio. Bajo esta tendencia, el conocer las expectativas de los usuarios (Hussein, 2019) tienen que ser registradas y corresponder con un diseño del servicio, acorde con esta realidad, en miras de que se pueda suplir o simplificar, cualquier proceso de gestión y administración del servicio (Manzoor et al., 2019).

Las dimensiones establecidas en la aplicación de nuestro instrumento sobre la variable calidad de servicio tenemos:

En cuanto a la dimensión de **elementos tangibles**, se puede señalar que este se encuentra conformado por un conjunto de particularidades físicas (Alijanzadeh et al., 2018), en donde la apariencia tiene mucho que ver, dependiendo de la estructura y de los equipos personales que son empleados cuando se entra en contacto, al momento de contratar el servicio (Aziz & Zulfigar, 2018). Además de ello, se puede señalar que, los elementos tangibles, se encuentran simbolizados, mediante el conjunto de particularidades físicas (Annan & Molinari, 2018), las cuales tienen representación en la infraestructura del establecimiento que ofrece el servicio, comprendiendo que el conjunto de recursos materiales y humanos, confluyen como mera exposición de componentes que son requeridos por el usuario, al momento de buscar la satisfacción de sus necesidades finales (Pogarcic et al., 2018). Estos elementos son denominados de esta forma, debido a que llegan a estar representados por cualquier elemento que es manipulado, dentro del área de trabajo, para poder hacer realidad una determinada actividad o servicio. Bajo

esta misma tendencia, llega a ser comprendido que cualquier percepción que se encuentra arraigada hacia esta tendencia (Atristain, 2018), conlleva a que el sentido de empleabilidad y utilidad forman parte de las instalaciones y la apariencia de orden; así como de limpieza (Surydana, 2018).

En cuanto a la dimensión de **fiabilidad**, esta involucra la destreza de la institución, para poder ofrecer de la manera más adecuada posible, el servicio ofertado, la calidad de la ejecución corresponde a requerir de ser adecuada y constante (Aziz y Zulfigar, 2018). De esta forma, se hace referencia a un conjunto de estrategias que tienen que manejarse para poder mantener el orden permanente, y la calidad en todo momento de ofrecimiento del servicio (Taqdees et al., 2018). Así mismo, se da a entender que para que un servicio sea fiable, se deberá de precisar su exactitud y su precisión; sin embargo, estas no siempre suelen alcanzarse, debido a la afectación de un sinnúmero de aspectos (Balan, 2018), dentro de los cuales, llega a ser necesaria la implementación de un plan estratégico, que sea centralizado en los usuarios, brindando seguridad y confiabilidad (Karaca et al., 2019). Además, la calidad de este servicio percibido corresponde a ser una consecuencia de la eliminación de fallas en este mismo (Barrios et al., 2020), tomando como principal interés el solucionar el problema que ha sido expuesto por el usuario que ha buscado la adquisición de un determinado servicio (Joy et al., 2020).

En relación con la dimensión de **capacidad de respuesta**, esta hace referencia a todos aquellos elementos internos, los cuales evidencian la disposición de ofrecer ayuda, por parte de los colaboradores (Beck et al., 2018), hacia los clientes, en donde el servicio rápido tiende a ser una consecuencia directa del tiempo de respuesta. Dentro de las entidades públicas, los tiempos de respuesta se encuentran establecidos, por normativa (Vera y Trujillo, 2018). Asimismo, la destreza tiene mucho que ver, debido a que las contrataciones realizadas deberán de contar con habilidades técnicas suficientes, para poder apoyar a los usuarios (Blackmore, 2018), en base a una dotación inmediata del servicio adquirido, entendiendo que el apoyo y la complacencia (Bernal et al., 2018), son características fundamentales de la solución de problemas y el alcance de la satisfacción final (Bernal et al., 2018). Bajo esta posibilidad es que la adquisición de

cualquier tipo de servicios tiene que ser considerado como una oportunidad de poder corresponderse con la puntualidad del caso y de manera oportuna (Charalambous et al., 2018), entendiendo que el usuario permanente, busca la forma más rápida de respuesta, hacia la solicitud encomendada (Santos, 2019).

Para el caso de la dimensión **seguridad**, esta es definida como el conocimiento y la atención que ofrecen los colaboradores, en base al servicio que se ha brindado (Deepti, 2020). Además de ello, llega a predominar la habilidad que se tiene, para poder generar un entorno de confianza, el nivel de credibilidad busca aumentarse, entendiendo que esta es un elemento clave, para generar un sentimiento de protección del cliente (Vásquez, 2018). Además de ello, se puede señalar que esta corresponde a una necesidad clara de preparación y de acogimiento de los trabajadores, respecto al servicio que se ha brindado, reflejando de esta forma (Demtsura, 2018) la pericia del personal para poder ofrecer de manera cordial y con amplia destreza evidente el servicio, llegando a generar un amplio sentimiento de resguardo en los quehaceres que se realizan y las negociaciones arraigadas hacia lo señalado (Sánchez, 2018). Así mismo, la capacidad de preparación llega a ser considerado como un bien preciado, dentro del ofrecimiento de un buen servicio, debido a que los colaboradores deberán de contar con la confianza necesaria, para poder recepcionar las dudas o los requerimientos (Elmenam, 2018) con el profesionalismo, la decencia, la certeza y la credulidad suficiente, no solo para poder inspirar confianza en el usuario, sino para corresponder la confianza, con una buena calidad del trabajo (Domínguez, 2018).

En relación a la dimensión de **empatía**, se puede definir como aquel nivel de atención que llega a ser personificada, en cuanto a la los usuarios finales, los cuales llegan a visualizar o requerir un determinado grado de comunicación con la intención de que su pedido sea solventado (Fathurrochman et al., 2020), de la mejor manera posible, entendiendo que estos requieren de los servicios del establecimiento, ya que confían en que este puede ofrecer una capacidad de respuesta oportuna (Hidalgo, 2019). Además de ello, se requiere de un nivel de atención individualizada, pues la entidad corresponde a ponerse en el lugar del usuario final, para poder entender lo que este exige y poder darle sentido hacia la

prestación de los servicios que son requeridos (Garman, 2018). En base a ello, es que surge la necesidad de pensar en la contraparte y en la forma de sentir de este, cuando su confianza no es correspondida con una mayor calidad de la atención (Huamán, 2018). El interés que puede ser alcanzado por la organización, es consecuencia del nivel de importancia que se le da al usuario final, en donde las características anteriores (Gordon, 2018), entran en conjunción, con la capacidad de acceso, la capacidad de comunicación y el desarrollo de una buena atención, en donde la asertividad que se llega a tener, tiene que ser puesta en práctica, mediante la flexibilidad de la organización (Ramírez et al., 2020).

En cuanto a la variable gobierno digital hemos considerado los siguientes marcos teóricos.

En cuanto a la teoría basada en el marco de las políticas de Gobierno digital y el DS – 004 – 2013, el cual señala que se debe de promover la modernización de la gestión pública, complementando ello con la Ley N° 27658, la cual inventa a que la finalidad de toda entidad se encuentra basada en modificar la estructura de gobierno con la intención de salvaguardar un estado democrático, descentralizado, y que promueva la digitalización para mejorar los nuevos planes estratégicos y operativos (Tello, 2020).

**Gobierno digital** es considerado como aquel conjunto de estrategias que incorpora una organización con la finalidad de hacer uso de la tecnología para poder cambiar de forma definitiva la forma en la que los gobiernos controlan el territorio que llegan a administrar, centrando esfuerzos en no solo brindar un servicio de calidad, sino en mantener la interacción con los usuarios (Tello, 2020). Por este motivo, es que las tecnologías deben de ser conceptualizadas como un recurso de alta importancia, debido a la transparencia alcanzada por la gestión pública, en donde se hace uso de los recursos de una manera coherente y bien distribuida con la finalidad de ofrecer una respuesta en un menor tiempo, a bajos costos y manteniendo un mayor nivel de eficacia y eficiencia (Jebur, 2021). Así mismo, esta de cuatro tipos: la posibilidad de interacción, la capacidad de realizar transacciones, la transformación digital y la participación democrática, en donde todas estas confluyen para hacer frente a una población que se incrementa considerablemente en cada oportunidad (Demtsura, 2018).

Cabe destacar que el gobierno digital puede concebirse como un elemento indispensable para salvaguardar la calidad de la información expuesta (Medina et al., 2020), se debe de entender que se debe no solo de garantizar la libertad de acceso a la información, en donde cada poblador deberá de tener derecho hacia este acceso (Ríos, 2018), sino que se espera representar directamente a la transparencia de esta información, con la intención de preservar la calidad de datos expuesta (Barrera, 2018). El no cumplimiento de estos apartados puede generar una afectación significativa hacia la confianza del usuario final.

En cuanto a las dimensiones del gobierno digital la hemos estructurado de acuerdo con nuestros instrumentos así tenemos:

En cuanto a la dimensión **identidad digital**, se puede exponer que esta beneficia el ejercicio de las funciones y la coordinación de los funcionarios públicos, debido a que estos se encuentran laborando bajo el pensamiento de mantener las garantías de identidad y autenticación con el ciudadano o con los usuarios, en congruencia con la base de los servicios digitales (Charalambous et al., 2018). Del mismo modo, todo gobierno digital tiene que intentar mantener en todo momento los principios del marco de la identidad, se llega a proliferar a la no discriminación, la equivalencia de funciones, las cuales se han centrado en la verificación de la identidad de las personas que brindar el servicio y la posibilidad de inclusión, centrando esfuerzos en trabajar continuamente para ello (Deepti, 2020). Así mismo, los funcionarios públicos buscan trabajar activamente para mantener un nivel de conectividad con el usuario integral, con la finalidad de que las funciones no solo se limiten hacia la coordinación, sino que puedan basarse en generar una predisposición total para salvaguardar la calidad de servicio ofrecido por la entidad en inspección (Aziz y Zulfigar, 2018).

La dimensión de **servicios digitales** es consecuencia de la digitalización de los procesos; así como la prestación total de estos servicios digitales, los cuales parten como un elemento indispensable para garantizar la identidad de la administración pública; así como todos los niveles de gobierno que la representan, en donde la creación de valor no solo genera que la gobernanza pueda consignarse como un elemento preponderante, sino que es indispensable para la digitalización (Pogarcic et al., 2018). De esta misma forma, es que la toma de decisiones en los

servicios digitales no solo tiene que ser transparente, sino que esta genera que la eficiencia pueda garantizarse en todos los apartados que la representan, enfocándose en la iniciación de la transmisión de información pública entre la entidad y los usuarios, mediante un uso intensivo de las TIC (Surydana, 2018). Además, el propósito de opinar y de presentar es la fuente de conformación de los servicios digitales, debido a que estos intentan brindar el servicio final mediante la implementación de diversos canales de comunicación, tales como correos, aplicativos webs, aplicaciones móviles, entre otros, los cuales permiten que se fortalezca la confianza y la satisfacción de las insuficiencias de los medios físicos.

En relación con la dimensión de **procedimientos administrativos**, se puede señalar que toda entidad tiene la posibilidad de incorporar exigencias que involucren a la necesidad de interconectar el empleo de las tecnologías con los medios digitales dentro de cada uno de sus procesos, con la finalidad de que el servicio que era brindado de forma presencial pueda llegar a migrar hacia el servicio digital (Karaca et al., 2019). De esta forma, es que el establecimiento de las casillas únicas electrónicas ha sido indispensable para poder incorporar o modificar el espacio digital del ciudadano, el cual llega a recibir avisos y notificaciones que lo informan activamente acerca del procedimiento que viene realizando o el proceso que tiene que seguir en pasos futuros (Karaca et al., 2019). Es responsabilidad de la entidad el hecho de brindar pautas que salvaguarden una gestión archivística, con la finalidad de que las entidades públicas puedan guardar la interacción positiva con los usuarios. Ello genera un aumento distintivo en la productividad, seguridad documental, recuperación de archivos o reducción de costos (Joy et al., 2020).

Así mismo, para el caso de la dimensión **interoperabilidad**, se puede exponer que esta es indispensable para el funcionamiento de todo sistema de información, debido a que permite el intercambio de datos, bien comprendido como Big Data, en donde el volumen de documentos, información y demás que caracteriza al sistema, genera que se pueda incidir en una toma de decisiones significativa (Joy et al., 2020).

Ante ello, es que el gobierno móvil no solo sirve para que las sociedades puedan contar con una representación dinámica, sino que el índice de flexibilidad de estas se encuentra basado en un modelo que intenta garantizar la conectividad

entre la información que maneja una entidad, en congruencia con la información que requiere el usuario o el poblador (Vera y Trujillo, 2018). Por lo señalado, es que esta dimensión viene a intentar compensar la información que manejan las instituciones públicas, llegando a ser exclusivas para que se pueda cumplir con los objetivos estratégicos sobre los que se desarrolla un conocimiento en cuanto al nivel de procesos y basándose en diferentes sistemas de investigación que vienen a apoyarse hacia las plataformas digitales (Cosquillo, 2021).

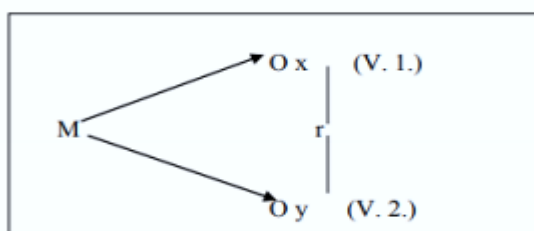
La dimensión **seguridad digital** se encuentra basada en la posibilidad que tiene todo gobierno digital de salvaguardar la información que lo caracteriza, en cuanto a inventario de la tecnología o la información que requiere el usuario, la cual tiene que manejarse con cautela, debido a que se incide en mantener datos personales de estos (Correa et al., 2020). Por ello, es que el proceso de digitalización requiere no solo de supervisión, sino que esta tiene que estar basada en un marco de seguridad digital que busque el compromiso de los usuarios y la entidad, con la finalidad de que estos puedan tener confianza acerca de la información que ofrecen en los servicios digitales y la administración que se va a hacer de la misma (Vásquez, 2021). Además, la actualización de la información genera que se pueda garantizar la toma de decisiones basándose en la transparencia y la eficiencia, en donde el enfoque que se espera tener es de uso extensivo en cuanto al empleo de las TIC y las plataformas digitales o redes sociales, los cuales pueden emplearse como complementos para capacitar al usuario en cuanto al uso de los servicios que ofrece el gobierno digital (Nugkuag, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue el básico, a consecuencia de que se contó con la búsqueda de un mayoritario nivel de conocimiento acerca de la calidad de servicio y el gobierno digital. Hernández et al. (2018) definen a la investigación básica como aquella que incurre en la indagación o mayoritario estudio de las variables de estudio con la finalidad de poder establecer un aporte teórico y práctico hacia determinados fines investigativos.

En relación con el diseño de la investigación, se contó con el diseño transversal, correlacional y no experimental, se estableció el diseño transversal debido a que el instrumento de recolección de datos se aplicó en una única oportunidad, sin contar al tiempo como una variable de estudio. Además, se tomó al diseño correlacional, debido a que se incurrió en la determinación del coeficiente de correlación Rho de Spearman con la finalidad de demostrar la relación o incidencia de una variable respecto a otra. Asimismo, se contó con el diseño no experimental, debido a que las variables de estudio no contaron con manipulación alguna por parte del investigador, sino que estas se analizaron dentro de un contexto cotidiano de evaluación (Hernández et al., 2018).



Dónde:

M = La muestra de investigación

O x = Variable 1

O y =Variable 2

r = Relación entre variable



### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente:** Calidad de servicio

**Variable independiente:** Gobierno digital

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población se encontró conformada por un total de 350 usuarios que asisten a la Mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto. Hernández et al. (2018) define a la población como aquellos representantes que caracterizan a un determinado objeto de estudio.

**Muestra:** Hernández et al. (2018) define a la muestra probabilística como aquella que requiere de la aplicación de una fórmula estadística, con la intención de poder caracterizar a las variables de estudio analizadas.

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

En dónde:

N = tamaño de la población = 350

z = nivel de confianza = 95% = 1.96

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 50%

q = probabilidad de fracaso = 50%

e = error máximo admisible = 5%

n = muestra = 184

Ante la aplicación de la fórmula expuesta se contó con una muestra conformada por 184 usuarios.

**Muestreo:** Se contó con el empleo del muestreo aleatorio simple, debido a que todos los representantes de la población contaron con la misma posibilidad de formar parte de la muestra de estudio. Hernández et al. (2018) definen al muestreo como aquel medio de caracterización o selección de la muestra de estudio.

### **Criterios de inclusión**

Usuarios que hayan asistido al área de mesa de partes de la entidad analizada el último mes.

Usuarios que deseen formar parte de la investigación

### **Criterios de exclusión**

Usuarios que mantengan acceso al cuestionario por Google Forms

Usuarios con los que se pueda mantener contacto

**Unidad de análisis:** Usuarios que asisten a la Mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto

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

**Técnica:** La técnica de recolección de datos que se aplicó, correspondió a ser la encuesta, definida por Hernández et al. (2018) como aquellas preguntas que tiene como fin último, recolectar información de un determinado objeto de estudio.

**Instrumento:** Se contó con el empleo del instrumento cuestionario, el cual estuvo conformado por un total de 18 preguntas para la variable de “Calidad de servicio” y un total de 18 preguntas para la variable “Gobierno digital”, contando con una escala de cinco niveles ordinal, tipo Likert. Hernández et al. (2018) definen al cuestionario como aquel conjunto de preguntas ordenadas de forma sistemática, con la intención de comprender un hecho determinado.

**Validación:** Los dos instrumentos de validación se sometieron a prueba de validación a través del sistema de juicio de expertos, en donde se han contado con puntuaciones que han demostrado la calidad del instrumento de recojo de datos, contando con las fichas de validación expuestas en los anexos.

**Tabla 1**

*Confiabilidad del instrumento de recolección de datos*

| <b>Experto</b>               | <b>Puntaje</b> | <b>Estado</b> |
|------------------------------|----------------|---------------|
| Dr. Gilberto Carrión Barco   | 43 / 44        | Válido        |
| Dra. Marina Cajan Villanueva | 44 / 46        | Válido        |

|                                      |         |        |
|--------------------------------------|---------|--------|
| Lic. Adm. Lady Diana<br>Arévalo Alva | 47 / 46 | Válido |
|--------------------------------------|---------|--------|

*Fuente:* Elaboración propia

Los instrumentos han consistido en haber obtenido una media de 46 puntos, habiendo sido validado por dos doctores especialistas y un licenciado que ha formado parte de la demostración de calidad del instrumento de recojo de datos.

**Confiabilidad:** La confiabilidad es definida por Hernández et al. (2018), como aquel método estadístico que permitirá la clara demostración de fiabilidad o confiabilidad de un determinado instrumento de recolección de datos. Además, cabe destacar que un valor superior a 0.70, demostrará la fiabilidad o confiabilidad del cuestionario empleado.

**Tabla 2**  
*Confiabilidad del instrumento de recolección de datos*

| Variable            | Alfa de Cronbach | Estado    |
|---------------------|------------------|-----------|
| Calidad de servicio | 0.793            | Confiable |
| Gobierno digital    | 0.970            | Confiable |
| Ambas variables     | 0.967            | Confiable |

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.5. Procedimientos

Se contó con el desarrollo del proyecto de investigación, con la intención de contar con el respaldo teórico acerca del desarrollo de la investigación, se elaboró un instrumento de recolección de datos por cada variable, el cual se validó por medio de juicio de expertos y por medio de la determinación del Alfa de Cronbach, en donde este se aplicó por medio del Google Forms, conformando la base de datos en el programa Excel y realizando el procesamiento estadístico en el software SPSS V 26.00, tanto de la estadística descriptiva como de la estadística inferencial.

### 3.6. Método de análisis de datos

Se procedió con la aplicación de la estadística descriptiva y la estadística inferencial. La primera buscó la caracterización de las variables de estudio, en base a los indicadores y las dimensiones, exponiendo los datos por medio de tablas de frecuencia y gráficos de barras. Además, se contó con la determinación de la

estadística inferencial, principalmente con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, siendo complementado ello con el cálculo del Alfa de Cronbach. Todo el procesamiento estadístico se realizó por medio del paquete estadístico SPSS V 26.00.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos que se consideraron estuvieron basados en el respeto que se mantuvo con los participantes de la investigación, contando con la beneficencia de la investigación, mediante la recolección de datos que pudieron tener un alto valor teórico y metodológico, permitiendo que se respete el principio de no maleficencia, que evita la afectación en la calidad de vida de los participantes, promoviendo en todo momento la autonomía de toma de decisiones.

#### IV. RESULTADOS

##### Prueba de normalidad

H1: Los datos de la población proceden de una distribución normal

Ho: Los datos de la población no proceden de una distribución normal

**Tabla 3**  
*Pruebas de normalidad*

|                                | Kolmogorov – Smirnov |     |      | Shapiro Wilk |     |      |
|--------------------------------|----------------------|-----|------|--------------|-----|------|
|                                | Estadístico          | GL  | Sig. | Estadístico  | Gl  | Sig. |
| Variable calidad de servicio   | ,526                 | 184 | ,000 | ,368         | 184 | ,000 |
| Comunicación                   | ,514                 | 184 | ,000 | ,421         | 184 | ,000 |
| Transparencia                  | ,495                 | 184 | ,000 | ,478         | 184 | ,000 |
| Expectativa                    | ,509                 | 184 | ,000 | ,437         | 184 | ,000 |
| Variable gobierno digital      | ,493                 | 184 | ,000 | ,485         | 184 | ,000 |
| Identidad digital              | ,473                 | 184 | ,000 | ,529         | 184 | ,000 |
| Servicios digitales            | ,507                 | 184 | ,000 | ,444         | 184 | ,000 |
| Procedimientos administrativos | ,465                 | 184 | ,000 | ,543         | 184 | ,000 |
| Interoperabilidad              | ,337                 | 184 | ,000 | ,745         | 184 | ,000 |
| Seguridad digital              | ,441                 | 184 | ,000 | ,592         | 184 | ,000 |

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la normalidad, se ha procedido a dar lectura al coeficiente de Kolmogorov Smirnov, como consecuencia de haber contado con un tamaño muestral superior a los 50 representantes, en donde al haber contado con una significación inferior a 0.050 fue que se demostró la posibilidad de incidir directamente hacia la determinación de relación entre variables.

##### Objetivo específico 1

**Tabla 4**  
*Correlación entre Dimensión Comunicación y Variable Gobierno Digital*

|                           |                             | Correlaciones          |                           |
|---------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------------|
|                           |                             | Dimensión Comunicación | Variable Gobierno Digital |
| Dimensión Comunicación    | Coefficiente de correlación | 1                      | 0.301                     |
|                           | Sig. (bilateral)            |                        | 0.000                     |
|                           | N                           | 184                    | 184                       |
| Variable Gobierno Digital | Coefficiente de correlación | 0.301                  | 1                         |

|  |                  |       |     |
|--|------------------|-------|-----|
|  | Sig. (bilateral) | 0.000 |     |
|  | N                | 184   | 184 |

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

Fuente: Elaboración propia

Se ha demostrado la existencia de relación entre los elementos de estudio, como consecuencia de haber contado con una significación inferior a 0.01 ( $S = 0.000 < 0.01$ ), se ha validado la existencia de la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), la cual ha demostrado la conformidad en cuanto al comportamiento conjunto de las variables o incidencia de estas. Asimismo, respecto a la relación, se ha podido especificar un tipo de relación directamente proporcional, con un valor de 0.301 (Correlación positiva baja).

## Objetivo específico 2

**Tabla 5**

*Correlación entre Dimensión Transparente y Variable Gobierno Digital*

| Correlaciones                |                                |                           |                                 |
|------------------------------|--------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
|                              |                                | Dimensión<br>Transparente | Variable<br>Gobierno<br>Digital |
| Dimensión<br>Transparente    | Coefficiente de<br>correlación | 1                         | 0.336                           |
|                              | Sig. (bilateral)               |                           | 0.000                           |
|                              | N                              | 184                       | 184                             |
| Variable Gobierno<br>Digital | Coefficiente de<br>correlación | 0.336                     | 1                               |
|                              | Sig. (bilateral)               | 0.000                     |                                 |
|                              | N                              | 184                       | 184                             |

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

Fuente: Elaboración propia

Se ha demostrado la existencia de relación entre los elementos de estudio, como consecuencia de haber contado con una significación inferior a 0.01 ( $S = 0.000 < 0.01$ ), se ha validado la existencia de la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), la cual ha demostrado la conformidad en cuanto al comportamiento conjunto de las variables o incidencia de estas. Respecto a la relación, se ha podido especificar un tipo de relación directamente proporcional, con un valor de 0.336 (Correlación positiva media).

### Objetivo específico 3

**Tabla 6**

*Correlación entre Dimensión Expectativa y Variable Gobierno Digital*

|                           |                             | Correlaciones         |                           |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|
|                           |                             | Dimensión Expectativa | Variable Gobierno Digital |
| Dimensión Expectativa     | Coefficiente de correlación | 1                     | 0.337                     |
|                           | Sig. (bilateral)            |                       | 0.000                     |
|                           | N                           | 184                   | 184                       |
| Variable Gobierno Digital | Coefficiente de correlación | 0.337                 | 1                         |
|                           | Sig. (bilateral)            | 0.000                 |                           |
|                           | N                           | 184                   | 184                       |

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

*Fuente:* Elaboración propia

Se ha demostrado la existencia de relación entre los elementos de estudio, como consecuencia de haber contado con una significación inferior a 0.01 ( $S = 0.000 < 0.01$ ), se ha validado la existencia de la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), la cual ha demostrado la conformidad en cuanto al comportamiento conjunto de las variables o incidencia de estas. Respecto a la relación, se ha podido especificar un tipo de relación directamente proporcional, con un valor de 0.337 (Correlación positiva media).

### Objetivo general

**Tabla 7**

*Correlación Variable Calidad de servicio y Variable Gobierno Digital*

|                              |                             | Correlaciones                |                           |
|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|
|                              |                             | Variable Calidad de servicio | Variable Gobierno Digital |
| Variable Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | 1                            | 0.421                     |
|                              | Sig. (bilateral)            |                              | 0.000                     |
|                              | N                           | 184                          | 184                       |
| Variable Gobierno Digital    | Coefficiente de correlación | 0.421                        | 1                         |
|                              | Sig. (bilateral)            | 0.000                        |                           |
|                              | N                           | 184                          | 184                       |

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

*Fuente:* Elaboración propia

Se ha demostrado la existencia de relación entre los elementos de estudio, como consecuencia de haber contado con una significación inferior a 0.01 ( $S = 0.000 < 0.01$ ), se ha validado la existencia de la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), la cual ha demostrado la conformidad en cuanto al comportamiento conjunto de las variables o incidencia de estas. Respecto a la relación, se ha podido especificar un tipo de relación directamente proporcional, con un valor de 0.421 (Correlación positiva media).



## V. DISCUSIÓN

En lo que respecta al objetivo **específico 1**, los resultados evidenciaron que, respecto a la relación entre la comunicación y el gobierno digital en el área de Mesa de Partes, se halló una correlación equivalente a 0.301 y un valor de significancia de 0.000, valorándose con ello la hipótesis alternativa. Además, la dimensión comunicación mostró un nivel medio 87.8% y un nivel alto de 25%, mientras que la variable gobierno digital reflejó un nivel alto equivalente a 75%. Del mismo modo, Medina et al. (2020), en su investigación concluyó, que sí hubo una semejanza significativa entre la variable calidad de servicio y el gobierno electrónico de la municipalidad de Tamaulipas. Además, mediante la implementación de la tecnología en los procesos de atención, se logró optimizar el rendimiento de los funcionarios y aumentar la satisfacción de los usuarios. La investigación de Ríos (2018) manifestó que sí hubo una semejanza significativa entre la calidad de servicio y la eficiencia de respuesta del personal de la entidad pública de Oaxaca. Asimismo, la implementación de la tecnología optimizar de forma significativa el tiempo que toman los procesos internos durante el servicio que les brindan a los usuarios.

Por otro lado, Cosquillo (2021), en su investigación concluyó que la implementación del gobierno digital conlleva a presentar una mejora significativa en lo que refiere a la satisfacción de los ciudadanos que acuden a la municipalidad de la localidad de Tarma, como consecuencia de la optimización de la calidad de servicio. Por ello, los estudios mencionados evidenciaron que los municipios en los últimos años han potenciado su calidad del servicio que proporcional a la población a través de la emplear la tecnología en cada uno de los procesos de atención que los servidores brinda al público. Esto se sustentó con lo expuesto por Medina et al. (2020), quienes fundamentaron que el uso el gobierno digital, viene a ser un elemento fundamental el cual permite salvaguardar la información que cada entidad tiene. Además, no solo garantiza la libertad del acceso a la información, sino que permite la transferencia directa de la información, frente a cualquier asunto en particular.

Asimismo, según Aziz y Zulfigar (2018) determinaron que la comunicación es uno de los procesos que permite que los miembros de una entidad cuenten con

la información actualizada, la cual se brindará a los usuarios al momento que estos reciben el servicio de atención. Es importante que la comunicación de los funcionarios sea asertiva, ya que de ese modo ofrecen a los ciudadanos una información óptima y entendible a cada uno de ellos. Por otro lado, según Karaca et al. (2019), señalaron que la tecnología en la empresa contribuye de manera significativa para mantener actualizada de manera inmediata la información de cada uno de los procesos que se desarrollan en las áreas de trabajo, además, permite que les pueda ofrecer un servicio eficiente a los clientes.

En lo que concierne al **objetivo específico 2**, los resultados mostraron que en cuanto a la relación entre la transparencia y el gobierno digital en el área de Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia, se encontró una correlación equivalente a 0.336 y un valor de significación inferior a 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis alternativa. Además la dimensión arrojó un nivel medio de 87.2% y alto de 44.4%, mientras que la variable gobierno digital mostró un nivel alto de 44.4%. En la investigación de Vásquez (2018), concluyó que la Corte Superior de Justicia de Lima no brindó un adecuado servicio a la población que requiere de su servicio, ya que más del 80% de los encuestados mostraron su insatisfacción frente a la atención recibida. Además, el 70% señaló que el nivel de empatía que los servidores les proporcionaron a los usuarios no fue el adecuado.

Sin embargo, Nugkuag (2021) en su estudio concluyó, que sí hay semejanza directa y significativa entre el gobierno digital y la administración de calidad. Además, a través de la implantación de la tecnología en los áreas de la Municipalidad, potencializar la atención que los servidores ofrecen a los usuarios externos. Asimismo, Vásquez (2021) en su investigación concluyó que sí hubo semejanza significativa en lo que refiere la gestión por procesos y la implementación el gobierno digital en el municipio de Moyobamba. Además, la implementación de la tecnología mejoró en un 57.50% los procesos de atención y de gestión que los funcionarios desarrollan respecto a cada una de sus funciones. Por lo cual, los estudios mencionados anteriormente reflejaron al igual que el estudio que la implementación de recursos tecnológicos ayudó significativamente a agilizar los procesos que desempeñan cada uno de los funcionarios a la hora de brindar un servicio a la población.

Lo mencionado, se sustentó con lo expuesto por Charalambous et al., 2018), quienes fundamentaron que la transparencia es uno de los servicios más eficientes para garantizar la satisfacción en los usuarios respecto al servicio que las entidades brindan. Además, es uno de los procesos que permite que los cuidados estén informados con cada una de las gestiones que las instituciones desarrollan en cada uno de sus procesos. Del mismo modo, Flores et al., 2020) fundamentaron que el gobierno digital conlleva a que las empresas ofrezcan un servicio de calidad a cada uno de los procesos y actividades administrativas que desarrollan. Además, contribuye a brindar transparencia respecto a la información que se ejecuta en cada uno de sus procesos de atención. Deepti (2020), señaló que todo gobierno digital tiene que pretender establecer en todo momento los principios del marco de la identidad, los cuales se orientan a divulgarse a la no discriminación, la equivalencia de funciones de cada uno de los funcionarios, las mismas que se han centrado en la verificación de la identidad de las personas que brindan el servicio y la posibilidad de que estos estén satisfechos por la atención recibida.

En lo que refiere al objetivo **específico 3**, los resultados arrojaron que en cuanto a la relación entre las expectativas y el gobierno digital en el área de Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia, se halló una correlación equivalente a 0.337 y un valor de significación semejante a 0.000, por lo que se validó la hipótesis alternativa. Además, la variable gobierno digital reflejó un valor medio de 86.5% mientras que la dimensión expectativa arrojó un valor medio de 75%. En la investigación de Flores et al. (2020), concluyeron que solo el 80.5% de los usuarios llegaron a tener internet respecto a los servicios que recién por parte de las entidades públicas. Además, la carencia de infraestructura frente a los procesos tecnológicos permitió el retraso de los trámites documentarios por parte de los usuarios de la zona. Sin embargo, Barrera (2018) en su investigación concluyó que más del 25% de la población de la provincia de Alto Amazonas mostró inconformidad respecto a la atención y seguridad que la municipalidad de la provincia les brinda durante los procesos de atención. No obstante, hubo una semejanza significativa entre la calidad de servicio y la gestión administrativa con un valor correlación equivalente a 0.872 un valor de sigma de 0.000.

Por otro lado, Correa et al. (2020), en su investigación concluyeron que sí hubo semejanza significativa entre las estrategias del gobierno digital y la transparencia de los estados estatales. Además, mediante la implementación de la tecnología en los procesos de atención por parte de los funcionarios contribuyó de manera significativa la atención a los usuarios. Por los estudios mencionados anteriormente se reflejó que las municipalidades y estados públicos vienen aplicando y usando la tecnología para potenciar las expectativas de los ciudadanos frente a la atención que reciben por parte de los responsables; además, con ese uso de mejorar el servicio en las instituciones públicas.

Esto se fundamentó con lo expuesto por Karaca et al. (2019), quienes sustentan que la calidad de servicio está relacionada en cumplir con las expectativas que los usuarios presentan frente a la atención y rapidez de la información respecto a los procesos que van a recibir por parte de una entidad en particular. Además, las expectativas que los usuarios presentan suele ser casi siempre de nivel bajo, frente al servicio que las entidades públicas les proporcionan, ya que su procesos y gestione tardan de manera significativa. Sin embargo, con la implantación de la tecnología lo procesos de atención se han potenciado de manera significativa.

Asimismo, Vera y Trujillo (2018) fundamentaron que los gobiernos digitales han contribuido directamente en potenciar los procesos de atención que los usuarios reciben cuando acuden a las instituciones por una gestión en particular. Además, la seguridad digital también genera un factor importante en las empresas, ya que representa que la cuentan con rapidez en el desarrollo de cada uno de los procesos de atención. Por ello, la implementación de la tecnología es de suma importancia para que las empresas brinden garantía frente al servicio que ofrecen. Del mismo modo, Pogarcic et al., (2018) manifestaron que los servicios digitales, vienen a ser uno de los efectos más significativos de la digitalización de los procesos; así como, la prestación total de estos servicios digitales, donde estos se convierten en uno de los elementos indispensable para garantizar un servicio de calidad de la administración pública; así como, todos los niveles las instituciones que la representan. La creación de valor no solo genera que la gobernanza pueda consignarse como un elemento preponderante, sino que es indispensable para la

digitalización. Del mismo modo, Taqdees et al. (2018), señalaron que una de las responsabilidades de las instituciones viene a ser el hecho de brindar pautas las cuales salvaguarden una gestión archivística, con la finalidad de que los gobiernos públicos puedan guardar la interacción positiva, clara y concisa con cada uno de los usuarios. Esto garantiza y genera un aumento distintivo en la productividad, seguridad documental, recuperación de archivos o reducción de costos.

En lo que refiere al **objetivo general**, los resultados expusieron, que en cuanto a la relación entre la calidad de servicio y el gobierno digital en el área de Mesa de Partes, se halló una correlación moderada de 0.421 y un valor de significación equivalente a 0.000, aceptándose la hipótesis alternativa. Además la calidad de servicio mostró un medio de 88.6% y alto de 11.4%, mientras que la variable gobierno digital arrojó un nivel medio 80.4% y nivel alto de 19.6%. Del mismo modo, Domínguez (2018) en su investigación concluyó, que la experiencia fue una de las dimensiones que mayor influencia ha tenido, respecto a lo que refiere la percepción de calidad de servicio; además, los usuarios del Banco Internacional no presentaron una experiencia adecuada frente al servicio que le ha proporcionado la empresa. Sin embargo, en la investigación de Correa et al. (2020) manifestaron, que sí hubo una semejanza directa y significativa en lo que refiere la calidad de servicio y el gobierno digital, con un valor de sigma inferior a 0.05. También, señalaron que las entidades gubernamentales aplicaron el uso de nuevas tecnologías para mejorar la calidad del servicio que proporcionan a los colaboradores.

Por otro lado, Tello (2020) evidenció en su investigación que la administración digital en los procesos de atención contribuyó significativamente a la población en cuanto a la atención de sus servicios. Además, la tecnología permitió la reducción de los tiempos de espera y mejoró la conectividad de los procesos de atención. Por ello, los estudios mencionaron que el uso e implementación de la tecnología en los gobiernos, permitió mejorar y agilizar los procesos de atención que los funcionarios públicos proporcionan a la población, mejorando con ello la calidad de servicio. Esto se fundamentó con lo expuesto por Manzoor et al. (2019) quienes mencionaron que la calidad de servicio viene a ser el conjunto de mecanismos y acciones que las entidades en concordancia con su

personal emplean a la hora de ofrecer un servicio a las personas. Además, la calidad de servicio hace referencia al conjunto de principios los cuales están enfocados en garantizar la satisfacción y preferencia en los usuarios a momento que estos acuden a una entidad para requerir de un bien o de su servicio.

Asimismo, Akhlaghi et al. (2018), fundamentó que el gobierno digital viene a ser el conjunto de estrategias las cuales son incorporadas por las diferentes instituciones con la finalidad de emplear la tecnología en cada uno de sus procesos administrativos y de gestión que las entidades emplean para potenciar su capacidad de atención. Del mismo modo, Jebur (2021) sustentó que la tecnología viene a ser para las entidades ya sean públicas o privadas uno de los recursos más importantes, el cual permite que la agilización de las tareas y funciones administrativas que se desarrollan; además, en las entidades públicas contribuye a la transparencia pública en cada una de sus gestiones.

## **VI. CONCLUSIONES**

6.1. Se concluyó, que sí hubo relación significativa entre la calidad de servicio y el gobierno digital en el área de Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto, con una correlación moderada de 0.421 y un valor de significación equivalente a  $0.000 < 0.01$ , y con ello se validó la hipótesis alternativa de investigación.

6.2. Se concluyó, que sí existe relación directa entre la comunicación y el gobierno digital en el área de Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto, con una correlación equivalente a 0.301 y un valor de significación inferior a 0.01 ( $S = 0.000 < 0.01$ ),, por lo cual se aceptó la hipótesis alternativa del estudio.

6.3. Se concluyó, que sí hubo relación significativa entre la transparencia y el gobierno digital en el área de Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto, con una correlación equivalente a 0.336 y un valor de significación igual a  $0.000 < 0.01$ , por lo cual se validó la hipótesis alternativa del estudio.

6.4. Se concluyó, que sí hubo una relación directa entre las expectativas y el gobierno digital en el área de Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto, con una correlación equivalente a 0.337 y un valor de significación igual a  $0.000 < 0.01$ , valorándose por ello la hipótesis alternativa de la investigación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

7.1. Se recomienda al Director General de Atención y Servicios de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto realice, de manera periódica, capacitaciones al área de mesa de partes y demás áreas que brindan atención a los usuarios, a fin de que mejoren el servicio y atención que brindan a los usuarios.

7.2. Se recomienda al Director General de Recursos Humanos de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, en conjunto con los colaboradores de todas las áreas, lleven especializaciones en el manejo de las plataformas que usan, a fin de reforzar sus procesos de manejo y potencien su desempeño.

7.3. Se recomienda al Director General de Recursos Humanos e Innovación Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, a través de su portal web y redes sociales, suba información acerca de las gestiones y demás temas de interés, con la finalidad que mantenga actualizado a los usuarios.

7.4. Se recomienda al Director General de Recursos Humanos e Innovación Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto que desarrolle un conjunto de estrategias relacionadas con el área de mesa de partes en relación con el gobierno digital, se pueda llegar a mejorar no solo la atención hacia el usuario final, sino hacia la atención personalizada por medios digitales, centrándose en el tiempo de respuesta y en la seguridad del proceso o trámite.



## REFERENCIAS

- Agegneu, A. (2020). The Effect of Internal Control on Organization Performance in Reference to Moha Soft Drinks Company, Ethiopia: A Case Study in Hwassa Pepsi Cola Factory. *Revista de International Journal of Research in Business Studies and Management*, 7 (3), 10 – 19. <https://www.ijrbsm.org/papers/v7-i3/2.pdf>
- Akhlaghi, E., Amini, S., y Akhlaghi, H. (2018). Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46 (1), 12 – 19. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281202160X>
- Alawaqleh, Q. (2020). The Effect of Internal Control on Employee Performance of Small and Medium-Sized Enterprises in Jordan: The Role of Accounting Information System. *Revista de Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8 (3), 1 – 9. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202106438543581.pdf>
- Alayoubi, M., Al Shobaki, M., y Abu, S. (2020). Strategic leadership practices and their relationship to improving the quality of educational service in Palestinian Universities. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 5(3), 11-26. <http://www.ijbmm.com/paper/Mar2020/8340436031.pdf>
- Alijanzadeh, M., Fattahi, H., Veisi, F., Alizadeh, B., Khedmatgozar, Z., y Gholami, S. (2018). Assessment of Educational Service Quality Gap: The Students' Perspectives. *Educational Research in Medical Sciences*, 7(1), 19 – 24. <https://sites.kowsarpub.com/erms/articles/80246.html>
- Annan, F., y Molinari, C. (2018). Interdisciplinarity: Practical approach to advancing education for sustainability and for the Sustainable Development Goals. *The International Journal of Management Education*, 15(2), 73-83. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1472811717300939>
- Atristain, C. (2018). Internal control systems leading to family business performance in México: a framework analysis. *Revista de Journal of International Business Research*, 16 (1), 1 – 16. <https://www.abacademies.org/articles/Internal-control-systems-leading-to-family-business-performance-in-mexico-a-framework-analysis-%20%201544-0230-16-1-103.pdf>

- Aziz, S. y Zulfigar, S. (2018). Effect of employee empathy on customer satisfaction and loyalty during employee–customer interactions: The mediating role of customer affective commitment and perceived service quality. *Revista de Waseem Bahadur*, 1 (18), 12 – 19. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2018.1491780>
- Aziz, S. y Zulfigar, S. (2018). Effect of employee empathy on customer satisfaction and loyalty during employee–customer interactions: The mediating role of customer affective commitment and perceived service quality. *Revista de Waseem Bahadur*, 1 (18), 12 – 19. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2018.1491780>
- Balan, O. (2018). Administrative management and mechanisms of its development. *Revista de Research*, (2), 6-10. [http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbu/cgiirbis\\_64.exe?c21com=2&i21dbn=ujrn&p21dbn=ujrn&image\\_file\\_download=1&image\\_file\\_name=pdf/ejopu\\_2018\\_2\\_4.pdf](http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?c21com=2&i21dbn=ujrn&p21dbn=ujrn&image_file_download=1&image_file_name=pdf/ejopu_2018_2_4.pdf)
- Barrera, A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista del Instituto de Gobierno y de Gestión Pública*, 1 (1), 31 – 39. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Barrios, F.; Calvo, A.; Velicia, F.; Criado, F. y Leal, A. (2020). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. *Revista de ambiental research and public health*, 17 (1), 1 – 15. <https://pdfs.semanticscholar.org/e41b/ebf362faeaa5e3800ec22382a517189d1706.pdf>
- Beck, J., Greenwood, D., Blanton, L., Bollinger, S., Butcher, M., Condon, J. , y Wang, J. (2018). National standards for diabetes self-management education and support. *The Diabetes Educator*, 44(1), 35-50. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0145721718754797>
- Bernal, I.; Pedraza, N.; Verástegui, J. y Monforte, G. (2018). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Revista de cuadernos de administración (Universidad del Valle)*, 33 (57), 1 – 12.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452018000100036](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452018000100036)

- Blackmore, J. (2018). 'In the shadow of men': The historical construction of educational administration as a 'masculinist' enterprise. *In Gender matters in educational administration and policy*, 1 (1), 27 – 48. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315175089-3/shadow-men-historical-construction-educational-administration-masculinist-enterprise-jill-blackmore>
- Charalambous, M.; Sisou, G.; Talias, M. (2018). Assessment of Patients' Satisfaction with Care Provided in Public and Private Hospitals of the Republic of Cyprus: A Comparative Study. *Revista de Caring Sciences*, 11 (1), 1 – 11. [http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/14\\_talias\\_original\\_11\\_1.pdf](http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/14_talias_original_11_1.pdf)
- Correa, L.; Toro, A. y Gutiérrez, C. (2020). Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments. *Revista de instituto tecnológico metropolitano*, 12 (22), 71 – 102. <https://www.redalyc.org/journal/5343/534367793009/html/>
- Cosquillo, S. (2021). Gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019 – 2020. *Revista multidisciplinar Ciencia Latina*, 5 (2), 1 – 13. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/413/512>
- Deepti, K. (2020). Measuring Perceived Service Quality in Healthcare Setting in Developing Countries: A Review for Enhancing Managerial Decision-making. *Revista de Health Management*, 1 (30), 1 – 12. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0972063420963407>
- Demtsura, S. (2018). Analysis of customer satisfaction of the quality and price of services. *Revista de Espacios*, 38 (55), 1 – 9. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p23.pdf>
- Domínguez, J. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil* (Informe de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: Guayaquil.

- Elmenam, M. (2018). Do The Different Components Of The Internal Control System Significantly Contribute To The Quality Of The Audit Report In Egypt? *Revista de European Journal of Accounting Auditing and Finance Research*, 5 (9), 32 – 62.
- Fathurrochman, I., Hariani, D., Hamengkubuwono, H., Arsil, A., Muhammad, A., y Ristianti, D. (2020). The Development of Student Academic Administration Services in Higher Education. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(8), 4764-4771. <http://repository.iaincurup.ac.id/id/eprint/97>
- Flores, J.; Hernández, R. y Garay, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista de Universidad del Zulia*, 25 (90), 504 – 527. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559007/html/>
- Gancino, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* (Informe de posgrado). Universidad Técnica de Ambato: Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- Garman, A. (2018). Competency-based Education in Healthcare Management: Current State & Future Directions. *The Journal of Health Administration Education*, 35(2), 119. <https://search.proquest.com/openview/be4190c3ff775954e754be6612b31bcf/1?pq-origsite=gscholar&cbl=105455>
- Gordon, M. (2018). The Impact of Internal Control Systems on Financial Performance: The Case of Health Institutions in Upper West Region of Ghana. *Revista de The International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 21 (3), 1 – 12. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Impact-of-Internal-Control-Systems-on-Financial-Ibrahim-Diibuzie/540bd8b5c66a3bc9f0d646161b0374591f82ded1>
- Henk, O. (2020). Internal control through the lens of institutional work: a systematic literature review. *Revista de Journal of Management Control*, 31 (1), 239 – 273.
- Hernández, R.; Mendoza, R. y Fernández, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México,

- México: Editorial Mc Graw Hill Education.  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hidalgo, M. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato* (Informe de posgrado). Universidad Técnica de Ambato: Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
- Hogan, O., Kortt, M., y Charles, M. (2021). Mission Impossible? Are Australian Business Schools Creating Public Value? *International Journal of Public Administration*, 44(4), 280-289.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2020.1715425>
- Huamán, R. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015* (Informe de posgrado). Universidad César Vallejo: Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huama\\_n\\_br.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huama_n_br.pdf?sequence=1)
- Huang, Q., Cui, Y., Liu, X., y Liang, X. (2019). Analysis of Administrative Management and Operation Cost in China's Maritime Shipping Market. *Journal of Coastal Research*, 94(1), 398-405.  
<https://meridian.allenpress.com/jcr/article-abstract/94/SI/398/429407>
- Hussein, A. (2018). The Role Of Internal Auditing And Internal Control System On The Financial Performance Quality In Banking Sector. *Revista de la Universidad del Zulia*, 34 (86), 3045 – 3056.
- Jebur, A. (2021). Review on Development of the Internal Control System. *Revista de Journal of Accounting Research, Business and Finance Management*, 2 (1), 1 – 12.  
[https://www.researchgate.net/publication/350530437\\_Review\\_on\\_Development\\_of\\_the\\_Internal\\_Control\\_System](https://www.researchgate.net/publication/350530437_Review_on_Development_of_the_Internal_Control_System)
- Joy, M.; Umoke, P. y Nwimo, I. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *Revista de Sage journal*, 27 (2), 34 – 39.  
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2050312120945129>

- Joy, M.; Umoke, P. y Nwimo, I. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *Revista de Sage journal*, 27 (2), 34 – 39. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2050312120945129>
- Karaca, A. y Durna, Z. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care*. *Revista de Nurs Open*, 6 (2), 535 – 545. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. MDPI AG. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Medina, J.; Ábrego, D. y Echevarría, O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista de Universidad Autónoma de Tamaulipas*, 1 (1), 1 – 19. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>
- Mouly, R. y Angiating, G. (2018). A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in Nigerian Healthcare Sector. *Revista de Industrial Distribution & Business*, 9 (12), 7 – 14. [https://www.researchgate.net/publication/330022486\\_A\\_Study\\_on\\_Service\\_Quality\\_and\\_Customer\\_Satisfaction\\_in\\_Nigerian\\_Healthcare\\_Sector](https://www.researchgate.net/publication/330022486_A_Study_on_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_in_Nigerian_Healthcare_Sector)
- Nugkuag, G. (2021). *Gestión Administrativa y el Gobierno Digital en la Municipalidad distrital de Pachacútec - Ica, 2020* (Informe de posgrado). Universidad César Vallejo. Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72501/Nugkuag\\_CG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72501/Nugkuag_CG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pogarcic, I.; Jankovic, S. y Seturidze, R. (2018). How Does the Help Desk Quality Improve Customer Satisfaction? *Revista de Athens Journal of Mass Media and Communications*, 3 (4), 343 – 362. <https://www.athensjournals.gr/media/2018-3-4-4-Pogarcic.pdf>
- Qasim, R.; Al, R. y Bany, K. (2019). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual análisis. *Revista de Contents lists available at GrowingScienc*, 1 (3), 12 – 19.

- [https://www.researchgate.net/publication/338911068\\_Patients'\\_satisfaction\\_of\\_health\\_service\\_quality\\_in\\_public\\_hospitals\\_A\\_PubHosQual\\_analysis](https://www.researchgate.net/publication/338911068_Patients'_satisfaction_of_health_service_quality_in_public_hospitals_A_PubHosQual_analysis)
- Ramírez, E.; Maguiña, M. y Huerta, R. (2020). Attitude, satisfaction and loyalty of customers in Municipal Savings Banks of Peru. *Revista de ciencias de la administración y economía*, 10 (20), 1 – 14.
- Ríos, F. (2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. *Revista UNAM*, 1 (30), 1 – 12. <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/65678>
- Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018* (Informe de posgrado). Universidad César Vallejo: Tarapoto. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%C3%A1nchez\\_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%C3%A1nchez_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santos, R. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018* (Informe de posgrado). Universidad César Vallejo: Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38416/santos\\_fr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38416/santos_fr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Surydana, L. (2018). Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. *Revista de International Review of Management and Marketing*, 7 (2); 187 – 192.
- Taqdees, F.; Shahab, A. y Asma, S. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An inves, 35 (6), 97 – 105. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-02-2018-0031/full/html>
- Tello, D. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso* (Informe de posgrado). Universidad Externado de Colombia: Colombia. [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2993/JIA-spa-2020-Implementacion\\_del\\_gobierno\\_electronico\\_en\\_tres\\_municipios\\_de\\_sexta\\_categoria\\_en\\_Colombia\\_Un\\_estudio\\_de\\_caso?sequence=1&isAllowed=y](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2993/JIA-spa-2020-Implementacion_del_gobierno_electronico_en_tres_municipios_de_sexta_categoria_en_Colombia_Un_estudio_de_caso?sequence=1&isAllowed=y)
- Teshome, Z.; Belete, B.; Gizaw, G. y Mengiste, M. (2020). Customer Satisfaction and Public Service Delivery: The Case of Dire Dawa Administration. *Revista*

*de Culture, Society and Development*, 60 (1), 1 - 14.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/327152243.pdf>

Vásquez, D. (2021). *Gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021* (Informe de posgrado). Universidad César Vallejo: Tarapoto.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81263/V%c3%A1squez\\_BD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81263/V%c3%A1squez_BD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vásquez, E. (2018). *Calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018* (Informe de posgrado). Universidad César Vallejo: Lima.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24499/V%C3%A1squez\\_SEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24499/V%C3%A1squez_SEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vera, J. y Trujillo, A. (2018). Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. *Revista de Contaduría y administración*, 63 (2), 34 – 45.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422018000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=en)



## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia

**Título:** Calidad de servicio y Gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022

| PROBLEMA GENERAL  | OBJETIVO GENERAL   | HIPÓTESIS GENERAL   | OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES           |                                |   |   |
|---|--|---|---|--------------------------------|---|---|
|   |  |   | VARIABLES                                     | DIMENSIONES                    | INDICADORES   | METODOLOGÍA   |
| ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022? | Determinar la relación entre la calidad de servicio y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022 | Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022 | <b>Independiente</b><br>: Calidad de servicio | Comunicación                   | Grado de servicio<br>Recomendaciones<br>Comunicación con el cliente                               | <b>Tipo:</b> Básica<br><b>Diseño:</b> Correlacional / No experimental / Transversal<br><b>Población:</b> 350 usuarios<br><b>Muestra:</b> 184 usuarios / Muestra probabilística<br><b>Muestreo:</b> Aleatorio simple<br><b>Técnica:</b> Encuesta<br><b>Instrumento:</b> Cuestionario |
|   |  |   |   | Transparencia                  | Confianza<br>Veracidad<br>Comprensión de la comunicación percibida                                |   |
|   |  |   |   | Expectativas                   | Experiencias<br>Opiniones<br>Atención anterior  |   |
| <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>  | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>   | <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>  | <b>Dependiente:</b><br>Gobierno digital       | Identidad digital              | Coordinación<br>Equivalencia funcional<br>Gestor  |   |
| 1) ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022      | 1) Identificar la relación entre la comunicación y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022    | 1) Existe relación significativa entre la comunicación y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022     |   | Servicios digitales            | Marco de servicio digital<br>Principios del marco normativo<br>Implementación de servicio digital |   |
| 2) Establecer la relación entre la transparencia y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022   | 2) Establecer la relación entre la transparencia y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022    | 2) Existe relación significativa entre la transparencia y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022    |   | Procedimientos administrativos | Documentos electrónicos<br>Código de verificación   |   |

|  |  |   |                   |  |  |  |
|--|--|---|-------------------|--|--|--|
| <p>Tarapoto, 2022?<br/> 2) ¿Cuál es la relación entre la transparencia y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022?<br/> 3) ¿Cuál es la relación entre las expectativas y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022?</p> | <p>de Justicia de Tarapoto, 2022<br/> 3) Evaluar la relación entre las expectativas y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022</p> | <p>de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022<br/> 3) Existe relación significativa entre las expectativas y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022</p> |                   |  | <p>Validación de documentos</p> <p>Sistemas de información<br/> Modelo de interoperabilidad<br/> Diseño de servicio digital</p> <p>Supervisión<br/> Marco de seguridad digital<br/> Inteligencia digital</p> |  |
|  |  |   | Interoperabilidad |  |  |  |
|  |  |   | Seguridad digital |  |  |  |

Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables

| Variable  | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones                    | Indicadores   | Escala de medición   |
|---|--|--|--------------------------------|---|--|
| <b>Variable independiente:</b><br>Calidad de servicio | La calidad de servicio es definida como aquel conjunto de características que benefician a un servicio ofrecido, en cuanto al nivel de cumplimiento con las expectativas de los usuarios finales (Santos, 2019).   | La variable de estudio se ha centrado en la evaluación de la comunicación, la transparencia y las expectativas, con la intención de estudiar a un determinado objeto de estudio, por medio de la recolección de datos por el cuestionario. | Comunicación                   | Grado de servicio<br>Recomendaciones<br>Comunicación con el cliente                               | Ordinal<br>1= Totalmente en desacuerdo<br>2= En desacuerdo<br>3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4= De acuerdo<br>5= Totalmente de acuerdo |
|   |  |  | Transparencia                  | Confianza<br>Veracidad<br>Comprensión de la comunicación percibida                                |  |
|   |  |  | Expectativas                   | Experiencias<br>Opiniones<br>Atención anterior  |  |
| <b>Variable dependiente:</b><br>Gobierno digital      | El gobierno digital es considerado como una de las estrategias relacionadas con la tecnología digital, en cuanto a la posibilidad de incorporar un mayor nivel de conectividad y mejora de la calidad de servicio hacia el público objetivo (Vásquez, 2021). | La variable de evaluación buscará analizar cómo es que el gobierno digital puede llegar a incidir directamente sobre la calidad del servicio de la institución en estudio, recolectando los datos por medio del cuestionario.              | Identidad digital              | Coordinación<br>Equivalencia funcional<br>Gestor  | Ordinal<br>1= Totalmente en desacuerdo<br>2= En desacuerdo<br>3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4= De acuerdo<br>5= Totalmente de acuerdo |
|   |  |  | Servicios digitales            | Marco de servicio digital<br>Principios del marco normativo<br>Implementación de servicio digital |  |
|   |  |  | Procedimientos administrativos | Documentos electrónicos<br>Código de verificación<br>Validación de documentos                     |  |
|   |  |  | Interoperabilidad              | Sistemas de información   |  |

|  |  |  |                   |   |  |
|--|--|--|-------------------|---|--|
|  |  |  |                   | Modelo de interoperabilidad<br>Diseño de servicio digital         |  |
|  |  |  | Seguridad digital | Supervisión<br>Marco de seguridad digital<br>Inteligencia digital |  |

Anexo 3 Cuestionario sobre calidad de servicio

**Cuestionario sobre calidad de servicio**

La finalidad de este cuestionario es Determinar la relación entre la calidad de servicio y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022

1 = nunca; 2 = casi nunca; 3 = A veces; 4 = casi siempre; 5 = Siempre.

| Ítems | Dimensión 1: Comunicación   | Escala   |          |          |          |          |
|-------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
|       |   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 1     | El nivel de servicio que recibe por parte de la entidad es óptimo   |          |          |          |          |          |
| 2     | Al realizar alguna consulta o algún trámite, existe el servicio de preferencia para los usuarios  |          |          |          |          |          |
| 3     | El ambiente de la entidad permite que se soliciten sugerencias o reclamos para alcanzar una mejora en la calidad de servicio            |          |          |          |          |          |
| 4     | Las quejas de los usuarios son atendidas de forma inmediata   |          |          |          |          |          |
| 5     | El colaborador que lo atiende, lo deja hablar   |          |          |          |          |          |
| 6     | El profesional que lo atendió, es especialista en el área que se desempeña  |          |          |          |          |          |
|       | <b>Dimensión 2: Transparencia</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 7     | La entidad cumple con la solicitud que realiza acerca de sus necesidades  |          |          |          |          |          |
| 8     | Se cumplen con los objetivos y con las normas que son asignadas hacia los colaboradores, con la finalidad de brindar un servicio óptimo |          |          |          |          |          |
| 9     | Los colaboradores dan una imagen de honestidad y confianza  |          |          |          |          |          |
| 10    | Al conversar con los colaboradores, recibe una atención adecuada  |          |          |          |          |          |

|    |   |          |          |          |          |          |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 11 | El colaborador de la entidad, realiza bien el servicio desde la primera vez   |          |          |          |          |          |
| 12 | El colaborador que lo atiende, le explica cada uno de los procedimientos que se van a hacer de forma adecuada y detallada |          |          |          |          |          |
|    | <b>Dimensión 3: Expectativas</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 13 | Considera que el servicio que ha recibido fue mejor de lo esperado  |          |          |          |          |          |
| 14 | El colaborador se ha mostrado atento hacia sus necesidades  |          |          |          |          |          |
| 15 | El colaborador realiza con seguridad los procedimientos que le son encomendados cuando lo atiende                         |          |          |          |          |          |
| 16 | La entidad se muestra responsable en los deberes que tiene que cumplir  |          |          |          |          |          |
| 17 | La entidad presta atención a los pequeños detalles al momento de la atención  |          |          |          |          |          |
| 18 | Considera que el colaborador de la entidad está disponible para atenderlo   |          |          |          |          |          |

**¡Muchas gracias por tu participación!**

## Anexo 4 Cuestionario sobre gobierno digital

### Cuestionario sobre gobierno digital

La finalidad de este cuestionario es Determinar la relación entre la calidad de servicio y el gobierno digital en Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022

1 = nunca; 2 = casi nunca; 3 = A veces; 4 = casi siempre; 5 = Siempre.

| Ítems | Dimensión 1: Identidad digital   | Escala   |          |          |          |          |
|-------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
|       |  | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 1     | ¿Los funcionarios en el ejercicio de sus funciones hacen uso de los servicios digitales para identificar y autenticar al usuario?                          |          |          |          |          |          |
| 2     | ¿Los funcionarios respetan la inclusión, identificación única del usuario, no discriminación hacia el usuario en cuanto al uso de los servicios digitales? |          |          |          |          |          |
| 3     | ¿Los funcionarios cuentan con un comité de supervisión de los servicios digitales ofrecidos?   |          |          |          |          |          |
| 4     | ¿El ciudadano recibe capacitaciones acerca del empleo de los servicios digitales?  |          |          |          |          |          |
|       | <b>Dimensión 2: Servicios digitales</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 5     | ¿Los funcionarios trabajan dentro del mercado de los servicios digitales?  |          |          |          |          |          |
| 6     | ¿Los funcionarios trabajan teniendo en cuenta los principios del marco de servicios digitales del estado peruano?  |          |          |          |          |          |
| 7     | ¿La entidad cuenta con convenios con demás empresas para garantizar alta calidad en los servicios digitales?   |          |          |          |          |          |
| 8     | ¿La entidad cuenta con variabilidad en el uso de servicios digitales que brindan?  |          |          |          |          |          |

|    | <b>Dimensión 3: Procedimientos administrativos</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 9  | ¿La entidad hace uso de documentos electrónicos?   |          |          |          |          |          |
| 10 | ¿La entidad hace uso de la verificación digital por CVD?   |          |          |          |          |          |
| 11 | ¿La entidad hace uso de la representación imprimible de documentos electrónicos?                               |          |          |          |          |          |
| 12 | ¿La entidad realiza validación de datos por medio de la inspección digital de documentos electrónicos?         |          |          |          |          |          |
|    | <b>Dimensión 4: Interoperabilidad</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 13 | ¿Los funcionarios supervisan los sistemas de información y sus respectivos procesos?                           |          |          |          |          |          |
| 14 | ¿La entidad trabaja en base a los principios específicos del marco de la interoperabilidad del estado peruano? |          |          |          |          |          |
| 15 | ¿La entidad trabaja en base al modelo de interoperabilidad del estado peruano?                                 |          |          |          |          |          |
|    | <b>Dimensión 5: Seguridad digital</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 16 | ¿La entidad regula su servicio digital para aumentar el nivel de seguridad alcanzado?                          |          |          |          |          |          |
| 17 | ¿La entidad supervisa y evalúa mediante el comité de gobierno digital el marco de la seguridad digital?        |          |          |          |          |          |
| 18 | ¿La entidad viene trabajando en base a principios del marco de seguridad digital del estado peruano?           |          |          |          |          |          |

**¡Muchas gracias por tu participación!**





## Anexo 6 Matriz de validación

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **Dr. Gilberto Carrión Barco.**  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Docente Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : **Calidad de Servicio.**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Gilmer Joel Díaz Sangama.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |           |   |   | X |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |           |   |   | X |   |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicio.</b>   |           |   |   | X |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |           |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |           |   |   | X |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicio.</b>   |           |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.  |           |   |   |   | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicio.</b>   |           |   |   | X |   |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |           |   |   | X |   |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |           |   |   | X |   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   | <b>43</b> |   |   |   |   |

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

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_ INSTRUMENTO VALIDADO, SIN EMBARGO, SE SUGIERE QUE EL INSTRUMENTO SEA SOMETIDO A UNA PRUEBA PILOTO ANTES DE SU APLICACIÓN \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto 20 de junio de 2022



DR. GILBERTO CARRIÓN BARCO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **Dr. Gilberto Carrión Barco.**  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado  
Especialidad : Docente Metodólogo  
Instrumento de evaluación : **Gobierno Digital.**  
Autor (s) del instrumento (s) : Gilmer Joel Díaz Sangama.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |           |   |   | X |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |           |   |   | X |   |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobierno Digital.</b>  |           |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |           |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |           |   |   | X |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gobierno Digital.</b>  |           |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.  |           |   |   | X |   |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobierno Digital.</b>  |           |   |   | X |   |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |           |   |   |   | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |           |   |   | X |   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   | <b>44</b> |   |   |   |   |

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_ INSTRUMENTO VALIDADO, SIN EMBARGO, SE SUGIERE QUE EL INSTRUMENTO SEA SOMETIDO A UNA PRUEBA PILOTO ANTES DE SU APLICACIÓN \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.4**

Tarapoto 20 de junio de 2022



DR. GILBERTO CARRIÓN BARCO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dra. Marina Cajan Villanueva  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Maestra en Gestión de los servicios de salud- Especialidad en investigación  
 Instrumento de evaluación : **Calidad de servicio**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Gilmer Joel Díaz Sangama

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |    | x |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | x  |   |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicio</b> .  |   |   |   | x  |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | x  |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |    | x |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicio</b> .  |   |   |   |    | x |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | x  |   |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicio</b>  |   |   |   | x  |   |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |    | x |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   | x  |   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | 44 |   |

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto 20 de junio del 2022

*Marina Cajan V*  
 DNI 68418348  
 Coleg. 3145

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dra. Marina Cajan Villanueva  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Maestra en Gestión de los servicios de salud- Especialidad en investigación  
 Instrumento de evaluación : **Gobierno Digital**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Gilmer Joel Díaz Sangama

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |    | x |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |    | x |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobierno Digital</b> .   |   |   |   | x  |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | x  |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |    | x |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gobierno Digital</b> .   |   |   |   |    | x |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | x  |   |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobierno Digital</b> .   |   |   |   | x  |   |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |    | x |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |    | x |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | 46 |   |

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 20 de junio del 2022

*Marina Cajan V*  
 DNI 68418348  
 Coleg. 3145

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Lady Diana Arévalo Alva  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente Metodóloga  
 Instrumento de evaluación : **Calidad de servicio**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Gilmer Joel Díaz Sangama

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 20 de junio del 2022

  
 Lic. Adm. Mtra. Lady Diana Arévalo Alva  
 CLAD: N° 7120

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Lady Diana Arévalo Alva  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente Metodóloga  
 Instrumento de evaluación : **Gobierno Digital**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Gilmer Joel Díaz Sangama

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |    | x |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |    | x |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobierno Digital</b> .   |   |   |   | x  |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | x  |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |    | x |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gobierno Digital</b> .   |   |   |   |    | x |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | x  |   |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobierno Digital</b> .   |   |   |   | x  |   |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |    | x |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |    | x |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | 46 |   |

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 20 de junio del 2022

  
 Lic. Adm. Mtro. Lady Diana Arévalo Alva  
 CIAD: N° 7129

Sello personal y firma

## Anexo 7 Constancia de aceptación de la entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

|  |                  |
|--|------------------|
| Nombre de la organización:   | RUC: 20542260476 |
| CORTE SUPERIOR DE MOYOBAMBA  |                  |
| Nombre del Titular o Representante legal:<br>PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN |                  |
| Nombres y Apellidos<br>HUMBERTO GÁLVEZ HERRERA   | DNI:<br>16412559 |


#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|   |                  |
|---|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación   |                  |
| Calidad de servicio y gobierno digital en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022 |                  |
| Nombre del Programa Académico:<br>Maestría en Gestión Pública   |                  |
| Autor: Nombres y Apellidos<br>Gilmer Joel Díaz Sangama  | DNI:<br>76300972 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 18 de Julio del 2022

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN  
  
Firma: \_\_\_\_\_  
HERIBERTO GALVEZ HERRERA  
PRESIDENTE  
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y gobierno digital en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022", cuyo autor es DÍAZ SANGAMA GILMER JOEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 06 de Julio del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>  |
|---|---|
| BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO<br><b>DNI:</b> 16529281<br><b>ORCID</b> 0000-0001-9032-7821 | Firmado digitalmente por:<br>PBARBOZAZ el 05-08-<br>2022 20:12:50 |

Código documento Trilce: TRI - 0323320