



U N I V E R S I D A D  
**AUTÓNOMA**  
D E I C A

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO**

**TESIS**

La implementación de las herramientas digitales y la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión pública

**PRESENTADO POR:**

Alvites Ramos, Joaquin Guillermo

Valencia Rojas, Karoline Mirella

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE ABOGADO**

**ASESOR:**

Dr. Mendoza Vargas, Miguel Gerardo

<https://orcid.org/0000-0002-9812-6714>

**Chincha, Perú 2025**

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, 30 de julio de 2025

**Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino**  
**DECANA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN**  
**Presente. -**

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que los bachilleres **ALVITES RAMOS JOAQUIN GUILLERMO**, con DNI Nro. **75018288**; y **VALENCIA ROJAS KAROLINE MIRELLA**, con DNI Nro. **73109224**, de la Facultad Ingeniería, Ciencias y Administración del Programa Académico de **DERECHO**, han cumplido con presentar su TESIS titulada: **“LA IMPLEMENTACION DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, 2025”** con mención:

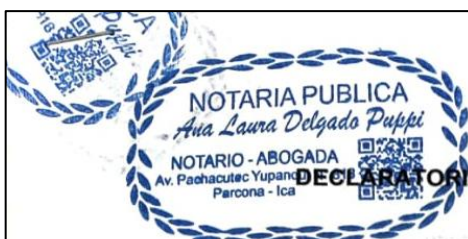
### **APROBADO(A)**

Por lo tanto, queda expedita para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Atentamente,

Dr. Miguel G. Mendoza Vargas  
CODIGO ORCID: 0000-0002-9812-6714



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Joaquín Guillermo Alvites Ramos identificado(a) con DNI N°75018288, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Derecho de la Facultad de Ingeniería, Ciencias Y Administración en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, 2025", declaramos bajo juramento que:

- La investigación realizada es de nuestra autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

16%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Ica, 01 de setiembre del 2025.



BACHILLER: JOAQUÍN GUILLERMO ALVITES RAMOS  
DNI: 75018288

LEGALIZACIÓN AL REVERSO

NO REDACTADO EN ESTA NOTARIA




CERTIFICO: QUE LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN SON  
AUTÉNTICAS Y CORRESPONDE A: JOAQUÍN GUILLERMO PLUTES RAMOS  
QUIENES SE IDENTIFICARON CON D. N. I. N° 75018288  
HABIENDO IMPRESO TAMBIÉN SUS HUELLAS DACTILARES.  
RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN BIOMÉTRICA. HIT

ARTÍCULO 108.- RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO: EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO DE LO QUE DEBERÁ DEJAR CONSTANCIA EN LA CERTIFICACIÓN SALVO QUE CONSTITUYA EN SÍ MISMO UN ACTO ILÍCITO O CONTRARIO A LA MORAL O A LAS BUENAS COSTUMBRES.  
DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 55° 87° Y 106° DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1232 SE DEJA CONSTANCIA QUE SE HA CUMPLIDO CON LLEVAR A CABO LA COMPARACIÓN BIOMÉTRICA DE LAS HUELLAS DACTILARES DEL(OS) INTERVINIENTE(S) EN EL PRESENTE DOCUMENTO



01 SEP 2025



  
Ana Laura Delgado Puppi  
NOTARIO - ABOGADA  
Av. Pachacutec Yupanqui N° 818  
Parcona - Ica



JOAQUÍN GUILLERMO PLUTES RAMOS  
DNI: 75018288

LEGALIZACIÓN AL REVERSO



RAFAEL E. RIVERO CASTILLO  
ABOGADO - NOTARIO DEL CALLAO  
AV. SAENZ PEÑA 180 - CALLAO  
TEL.: 453-7110 / TELEFAX: 453-6147

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACION

Yo. Karoline Mirella Valencia Rojas identificado(a) con DNI N°73109224, en mi condición de estudiante del programa de estudios de derecho de la Facultad de Ingeniería Ciencias y Administración en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "LA IMPLEMENTACION DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, 2025", declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de nuestra autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcialmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

16%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Callao, 01 de Setiembre del 2025



BACHILLER KAROLINE MIRELLA VALENCIA ROJAS  
DNI: 73109224

CERTIFICACION AL DORSO ➡

DOCUMENTO NO REDACTADO  
EN ESTA NOTARIA

SE LEGALIZA LAS FIRMAS  
MAS NO EL CONTENIDO



**CERTIFICO:** Que la(s) firma(s) que aparece(n)

el anverso corresponde(n) a KAROLINE MIRELLA VALENCIA

identificado (s) con DNI N°

01 SEP 2025

**RAFAEL ENRIQUE RIVERO CASTILLO**  
Notario Público del Callao



## **DEDICATORIA**

*A mi hija Olivia que es mi mayor inspiración y la luz que guía cada uno de mis pasos, a mis padres Liliana y William, por todo el apoyo y el constante soporte incondicional hacia sus hijos, por darnos el más grande regalo que se puede ofrecer, que es la educación; a mis hermanos, por ser el ejemplo y motivación que necesito a diario para alcanzar mis metas.*

**Joaquín Guillermo Alvites Ramos**

*A mis padres Angelica y Abel, que son mi apoyo y soporte en cada una de mis etapas de crecimiento como persona en valores para ser una gran profesional; a mis hermanos, por ser la inspiración para lograr mis objetivos.*

**Karoline Mirella Valencia Rojas**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios, por darme la fortaleza para seguir y lograr terminar mi investigación, a mi docente por la calidad de enseñanza, la pacencia y la dedicación; a mi asesor de investigación, por la paciencia y el apoyo. A las demás personas que indirectamente me han apoyado durante la realización.

***Los autores***



## RESUMEN

En la presente tesis se postuló como objetivo el establecer que la implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025. En el marco metodológico se pudo advertir que la presente investigación es una tesis de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental, con una muestra de 50 operarios judiciales seleccionados mediante un muestreo no probabilístico intencional, habiéndose aplicado la encuesta como técnica de recolección de datos. Se pudo establecer mediante los resultados obtenidos que la implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025 se observó una diferencia significativa entre las medias obtenidas, con un valor menor de  $p < 0.05$ , lo que indica que las variables se encuentran relacionadas. Así mismo se concluyó que la implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025, evidenciándose que existe una correlación del 0,889, por lo que existe una relación significativa en el nivel 0,01 entre las herramientas digitales y la calidad de servicio. Por lo que se recomienda adquirir tecnología y software avanzados para mejorar la prestación de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica.

**Palabras claves:** Herramientas digitales. Calidad de servicio al usuario

## ABSTRAC

This thesis aimed to establish that the implementation of digital tools significantly influences the quality of user service at the Superior Court of Justice of Ica, 2025. Within the methodological framework, the research was identified as having a quantitative approach, basic type, correlational level, and non-experimental design, with a sample of 50 judicial operators selected through intentional non-probabilistic sampling. The survey was applied as the data collection technique. The results indicated that the implementation of digital tools significantly impacts the quality of user service at the Superior Court of Justice of Ica, 2025. A significant difference between the means obtained was observed, with a  $p\text{-value} < 0.05$ , indicating that the variables are related. Likewise, it was concluded that the implementation of digital tools significantly affects the quality of user service, showing a correlation of 0.889, which reflects a significant relationship at the 0.01 level between digital tools and service quality. Therefore, it is recommended to acquire advanced technology and software to improve service delivery to users at the Superior Court of Justice of Ica.

**Keywords:** Digital tools. Quality of user service.

## ÍNDICE GENERAL

|                                                        |                               |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------|
| CARÁTULA.....                                          | ¡Error! Marcador no definido. |
| CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN.....         | ii                            |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN ..... | iii                           |
| DEDICATORIA .....                                      | viii                          |
| AGRADECIMIENTO .....                                   | viii                          |
| RESUMEN .....                                          | ix                            |
| ABSTRAC .....                                          | xx                            |
| ÍNDICE GENERAL.....                                    | xix                           |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                 | xiii                          |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                                 | xiv                           |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                  | 166                           |
| II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                    | 188                           |
| 2.1. Descripción del problema .....                    | 189                           |
| 2.2. Pregunta de investigación general.....            | 19                            |
| 2.3. Preguntas de investigación específicas.....       | 19                            |
| 2.4. Objetivo general y específicos .....              | 20                            |
| 2.5. Justificación e importancia.....                  | 20                            |
| 2.6. Alcances y limitaciones.....                      | 221                           |
| III. MARCO TEÓRICO .....                               | 23                            |
| 3.1. Antecedentes.....                                 | 23                            |
| 3.2. Bases teóricas .....                              | 28                            |
| 3.3. Marco conceptual .....                            | 51                            |
| IV. METODOLOGÍA.....                                   | 54                            |
| 4.1. Tipo y nivel de investigación.....                | 544                           |
| 4.2. Diseño de la investigación .....                  | 55                            |

|                                                                  |        |
|------------------------------------------------------------------|--------|
| 4.3. Hipótesis general y específicas .....                       | 55     |
| 4.4. Identificación de las variables .....                       | 56     |
| 4.5. Matriz de operacionalización de variables .....             | 588    |
| 4.6. Población – Muestra .....                                   | 60     |
| 4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información ..... | 61     |
| 4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos .....         | 67     |
| V. RESULTADOS .....                                              | 68     |
| 5.1. Presentación de Resultados .....                            | 68     |
| 5.2. Interpretacion de Resultados .....                          | 79     |
| VI. Análisis De Los Resultados .....                             | 83     |
| 6.1. Análisis inferencial .....                                  | 83     |
| VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....                               | 90     |
| 7.1. Comparación de resultados .....                             | 9090   |
| CONCLUSIONES .....                                               | 944    |
| RECOMENDACIONES .....                                            | 96     |
| VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                           | 977    |
| ANEXOS .....                                                     | 1033   |
| Anexo 1: Matriz de consistencia .....                            | 1044   |
| Anexo 2: Instrumento de recolección de datos .....               | 106    |
| Anexo 3: Ficha de validación por juicio de expertos .....        | 107109 |
| Anexo 4: Base de datos .....                                     | 115    |
| Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud .....           | 1146   |
| Anexo 6: Evidencia fotográfica.....                              | 118    |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 1: Prueba de fiabilidad, Variable herramientas digitales .....                                                                                            | 65  |
| Tabla 2: Prueba de fiabilidad, Variable Calidad de servicio al usuario.....                                                                                     | 66  |
| Tabla 3: Datos agrupados de la variable Herramientas digitales .....                                                                                            | 68  |
| Tabla 4: Datos agrupados de la variable Calidad de servicio .....                                                                                               | 699 |
| Tabla 5: Datos agrupados de la Dimensión Fiabilidad.....                                                                                                        | 70  |
| Tabla 6: Datos agrupados de la Dimensión Capacidad de respuesta .....                                                                                           | 71  |
| Tabla 7: Datos agrupados de la Dimensión Seguridad.....                                                                                                         | 72  |
| Tabla 8: Datos agrupados de la Dimensión Elemento tangible .....                                                                                                | 73  |
| Tabla 9: Tabla cruzada de Datos agrupados de la variable herramientas digitales y calidad del usuario .....                                                     | 744 |
| Tabla 10: Tabla cruzada de Datos agrupados de la variable herramientas digitales y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención.....              | 755 |
| Tabla 11: Tabla cruzada de Datos agrupados de la variable herramientas digitales y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención ..... | 766 |
| Tabla 12: Tabla cruzada de Datos agrupados de la variable herramientas digitales y la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio.....               | 777 |
| Tabla 13: Tabla cruzada Datos agrupados de la variable herramientas digitales y la dimensión elemento tangible de la variable calidad de atención .....         | 788 |
| Tabla 14: Pruebas de normalidad .....                                                                                                                           | 844 |
| Tabla 15: Pruebas correlacionales entre la variable 1 herramientas digitales y variable 2 calidad de servicio .....                                             | 855 |
| Tabla 16: Correlaciones de Variable Herramientas Digitales y dimensión Fiabilidad .....                                                                         | 866 |
| Tabla 17: Correlaciones de Variable Herramientas Digitales y dimensión capacidad de respuesta .....                                                             | 877 |
| Tabla 18: Correlaciones de Variable Herramientas Digitales y dimensión seguridad .....                                                                          | 888 |



|                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 19: Correlaciones de Variable Herramientas Digitales y dimensión<br>elemento tangible ..... | 899 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                                                                                              |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Figura 1: Herramientas digitales .....                                                                                                                       | 699                                   |
| Figura 2: Calidad de servicio.....                                                                                                                           | 70                                    |
| Figura 3: Fiabilidad .....                                                                                                                                   | 71                                    |
| Figura 4: Capacidad de respuesta .....                                                                                                                       | 72                                    |
| Figura 5: Seguridad .....                                                                                                                                    | 73                                    |
| Figura 6: Elemento tangible .....                                                                                                                            | 74                                    |
| Figura 7: Figura cruzada de V1 Herramientas Digitales y V2 Calidad del servicio.....                                                                         | <b>¡Error! Marcador no definido.5</b> |
| Figura 8: Figura cruzada de V1 Herramientas Digitales y D. Fiabilidad .                                                                                      | 766                                   |
| Figura 9: Figura cruzada de V1 Herramientas Digitales y D. capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio .....                                   | 777                                   |
| Figura 10: Figura cruzada de Datos agrupados de la variable herramientas digitales y la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio.....          | 788                                   |
| Figura 11: Figura cruzada de Datos agrupados de la variable herramientas digitales y la dimensión elemento tangible de la variable calidad de atención ..... | 799                                   |

## **I. INTRODUCCIÓN**

El uso de herramientas digitales se ha vuelto esencial en todos los países del continente debido al avance tecnológico, que ha impulsado el desarrollo de la administración pública mediante las políticas de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). América Latina no es la excepción, ya que estas herramientas se han implementado progresivamente en diversas áreas de la administración pública.

En nuestro país, estas herramientas se utilizan en ministerios, organismos autónomos y el sistema de justicia. En la provincia de Ica, durante 2023, se realizaron más de 5,000 audiencias virtuales, reduciendo los tiempos de espera en un 30% y mejorando el acceso a la justicia en zonas rurales. Además, el expediente digital incrementó la eficiencia de los trámites administrativos en un 40%, según el Poder Judicial (CEJAL, 2020).

Todo ello se ha debido con ocasión a la pandemia ocurrida en el año 2020 donde se paralizó el aparato estatal en todos sus servicios, tanto público como privado, obligando a las entidades a recurrir a medios alternativos para seguir operando, dado que la paralización del servicio trajo consigo pérdidas millonarias tanto en el fisco como en el sector privado.

Es así como el Poder Judicial como ente operativo de la administración de justicia, ha adquirido herramientas digitales las cuales lo ha puesto en marcha en sus diferentes sedes judiciales en todo el país, juntamente con el Ministerio Público a fin de optimizar los tiempos y acelerar los procesos que se habían paralizado con motivo a la pandemia.

En consecuencia, el desarrollo tecnológico ha permitido mejorar los procesos de atención a los justiciables, los cuales son objeto de estudio en la presente tesis.

Por lo mencionado es que, la presente tesis parte de la premisa de que el uso adecuado de dichas tecnologías incide directamente en la eficiencia de los procesos judiciales, así como en la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida, lo cual justifica la pertinencia del análisis propuesto.

Por ello, la presente tesis es de tipo correlacional, pues se orienta a examinar la relación entre la implementación de herramientas digitales y la calidad del servicio al usuario en el sistema de justicia.

Para ello, este trabajo se estructura en siete capítulos. El primero corresponde a la introducción, donde se presenta una visión general del tema investigado. El segundo capítulo aborda el planteamiento del problema, incluyendo la descripción del problema, las preguntas y objetivos de investigación, así como la justificación e importancia del estudio. En el tercer capítulo se desarrolla el marco teórico, compuesto por los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual que fundamentan la investigación. El cuarto capítulo está dedicado a la metodología, detallando el tipo y nivel de investigación, el diseño metodológico, la formulación de hipótesis, las variables, la matriz de operacionalización, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos empleados para la recolección y análisis de datos. El quinto capítulo expone los resultados, distinguiendo entre su presentación e interpretación. El sexto capítulo se enfoca en el análisis de los resultados, empleando herramientas inferenciales para validar los hallazgos. Posteriormente, el séptimo capítulo presenta la discusión de los resultados, contrastándolos con estudios previos. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

*Joaquín Guillermo Alvites Ramos/ Karoline Mirella Valencia Rojas*

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

Como hemos mencionado, las herramientas digitales se han implementado en el sistema de justicia, lo cual ha permitido que se apliquen para mejorar la prestación de servicio al justiciable.

Ello ha permitido que los usuarios tengan acceso en tiempo real al estado del proceso, a recibir notificaciones en el momento, a tener conocimiento del tenor de la misma, a fin de que pueda interponer los recursos que estime necesario. Permite también llevar a cabo diligencias que pueda programar los órganos jurisdiccionales, llevar a cabo audiencias virtuales de la manera que permite conectarse a las partes procesales y sus abogados desde cualquier dispositivo móvil en cualquier parte del mundo.

De esta manera se agiliza enormemente la tramitación del proceso, sin embargo, no todo lo que brilla es oro, es decir, no por el hecho que se haya implementado se da por descontado que su aplicación resulta eficaz.

En los últimos años, se han presentados serias limitaciones al uso de las herramientas digitales, que de alguna manera ha generado disconformidad en los usuarios lo cual va a ser objeto de estudio en la presente tesis.

Por ello, la presente investigación tiene como objetivo identificar el vínculo existente entre el uso de herramientas digitales y la calidad del servicio al usuario. Si bien estas tecnologías han dinamizado el sistema judicial, su implementación no ha sido exenta de deficiencias, desde un enfoque correlacional.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿En qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

**PE1:** ¿En qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la fiabilidad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025?

**PE2:** ¿En qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025?

**PE3:** ¿En qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la seguridad en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025?

**PE4:** ¿En qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en elemento tangible en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025?

## **2.4. Objetivo general y específicos**

### **2.4.1. Objetivo general**

Determinar en qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025.

### **2.4.2. Objetivos específicos**

**OE1:** Establecer en qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la fiabilidad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

**OE2:** Determinar en qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

**OE3:** Establecer en qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la seguridad en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

**OE4:** Establecer en qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en elemento tangible en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

## **2.5. Justificación e importancia**

### **2.5.1. Justificación**

La justificación teórica de esta tesis se fundamenta en el análisis del impacto de la implementación de herramientas digitales en la calidad del servicio al usuario, abordando su naturaleza y componentes desde la perspectiva de teorías de gestión pública y modernización tecnológica en sistemas judiciales. Este enfoque permite comprender cómo las tecnologías digitales pueden optimizar procesos y mejorar la percepción de eficiencia en instituciones judiciales. Todo ello con la finalidad de analizar las teorías de gestión pública y modernización tecnológica en sistemas judiciales.



En cuanto a la justificación práctica, la tesis se orienta a identificar áreas específicas de mejora en la prestación de servicios dentro del sistema judicial, lo que podría resultar en una experiencia de usuario más satisfactoria y, en última instancia, en una mayor confianza pública en estas instituciones. Al mejorar la calidad del servicio mediante la incorporación de tecnologías digitales, se espera fortalecer la imagen institucional del poder judicial en beneficio de los usuarios; de tal manera que se eficiente la administración de justicias para los sujetos procesales de las diferentes materias.

### **2.5.2. Importancia**

La importancia de la tesis se sustenta en que a la fecha si bien es cierto se ha implementado las herramientas digitales en el Poder judicial, también es cierto que estas presentan ciertas limitaciones, la cuales van a ser abordados dada las deficiencias que se presentan al momento de brindar atención a los justiciables.

## **2.6. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

El alcance de una investigación cuantitativa establece el grado de profundidad con el que se abordará un fenómeno, delimitando si el enfoque será de tipo exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo, y precisando los márgenes dentro de los cuales se analizarán e interpretarán los hallazgos. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 83)

La presente investigación analiza cómo el uso de herramientas digitales incide en la calidad del servicio al usuario en el sistema judicial. El estudio se desarrolla con un enfoque descriptivo y relacional, orientado a evidenciar de qué manera la implementación tecnológica puede influir en la eficiencia institucional y en la percepción ciudadana sobre la atención recibida. La

investigación se limita al análisis de una muestra específica dentro del Poder Judicial, lo que permite establecer conclusiones contextualizadas y realistas. A través de este trabajo se busca aportar una visión clara y actualizada que oriente acciones de mejora en los procesos judiciales desde el uso estratégico de tecnologías digitales.

## **Limitaciones**

Las limitaciones en una investigación se entienden como aquellos elementos que, por estar fuera del control del investigador, pueden condicionar el alcance o la interpretación de los resultados. Estas pueden deberse a restricciones metodológicas, limitaciones de tiempo, acceso a fuentes de información o características de la muestra utilizada. Reconocerlas permite una mayor claridad y honestidad en el desarrollo del estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 151).

A lo largo del desarrollo de este estudio, se han identificado ciertos aspectos que limitan el alcance de los resultados obtenidos. En primer lugar, si bien la investigación se enfoca en el análisis del impacto de las herramientas digitales en el servicio al usuario dentro del Poder Judicial, su aplicación se restringe a un contexto y población específicos, por lo que no se pretende extender las conclusiones a todo el sistema judicial nacional. Además, el acceso a información institucional relevante presentó restricciones, lo cual dificultó una evaluación más profunda de ciertos procesos internos vinculados a la digitalización. También es importante señalar que los datos se basan en percepciones recogidas en un periodo de tiempo limitado, por lo que no reflejan necesariamente cambios o mejoras que pudieran surgir posteriormente. A pesar de estas condiciones, los hallazgos permiten visibilizar problemáticas actuales en la atención al usuario y ofrecen elementos útiles para impulsar mejoras en la calidad del servicio.

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Antecedentes**

##### **3.1.1. Internacionales**

En cuanto a los antecedentes internacionales, se presenta Gordillo (2022) en su tesis consignada “El expediente judicial electrónico en México”, tuvo como objetivo analizar cómo las Tecnologías de la Información y Comunicación inciden en la eficiencia de los procedimientos legales en el sureste mexicano; además, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un diseño documental y el uso del análisis de normas, doctrina y jurisprudencia como instrumento principal; finalmente, se concluyó que la implementación del expediente judicial electrónico permite fortalecer la certeza jurídica, la transparencia y la celeridad procesal, a través de mecanismos como las notificaciones electrónicas enviadas a dispositivos móviles.

Reichmann (2021), en su tesis “La subasta electrónica desde un punto de vista procesal: ventajas y desafíos para Chile”, tuvo como objetivo explorar la viabilidad y beneficios de implementar subastas judiciales electrónicas en Chile; además, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un diseño descriptivo-analítico y el uso de revisión documental y entrevistas con expertos en procedimientos de ejecución; finalmente, se concluyó que la subasta electrónica ofrece mejoras en accesibilidad, eficiencia y reducciones de costos, aunque enfrenta desafíos técnicos, normativos y culturales que requieren atención antes de su implementación plena.

Muñoz (2022) en su tesis “Los retos del sistema judicial colombiano para una justicia electrónica eficaz”, tuvo como objetivo identificar los principales desafíos que enfrenta el sistema judicial colombiano para implementar de manera efectiva la justicia electrónica. La investigación se desarrolló bajo

un enfoque cualitativo, mediante un diseño descriptivo y el uso de entrevistas a operadores del sistema judicial como instrumento de recolección. Se concluyó que las TIC y los procesos judiciales ya no deben concebirse como elementos aislados, sino como componentes integrados de un sistema que busca garantizar el cumplimiento de los principios del debido proceso y de las garantías procesales fundamentales.

Coronel (2023) en su tesis “La implementación del expediente electrónico en el sistema jurídico ecuatoriano”, tuvo como objetivo describir el estado actual del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los procedimientos judiciales del Ecuador; además, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un diseño descriptivo y el uso de entrevistas semiestructuradas como técnica de recolección de información; finalmente, se concluyó que, aunque la legislación contempla la transición hacia el expediente digital, aún existen limitaciones prácticas que dificultan su implementación plena, lo cual pone en riesgo la tutela judicial efectiva si no se prepara adecuadamente a todos los operadores del sistema de justicia.

### **3.1.2. Nacionales**

Respecto a los antecedentes nacionales, surge González (2021) en su tesis “Implementación del expediente judicial electrónico, y su influencia en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021”, tuvo como objetivo determinar cómo la introducción del expediente judicial electrónico afecta la calidad del servicio brindado por la Corte Superior de Justicia de Lima; además, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un diseño descriptivo y el uso del análisis documental como técnica de recolección de información; finalmente, se concluyó que es necesario optimizar tanto el proceso de presentación electrónica de documentos como la verificación para el acceso a la mesa de partes electrónica, así como el procedimiento de subsanación de observaciones en documentos digitalizados.

Espinoza (2022) en su tesis denominada “El avance en la implementación de políticas públicas de digitalización en el Poder Judicial: Los sistemas de procesos digitales en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte”, tuvo como finalidad determinar el rol de distintos factores y su interrelación para comprender los avances y limitaciones en el proceso de digitalización judicial; además, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un diseño descriptivo y el uso de entrevistas a personal jurisdiccional y administrativo como instrumento principal; finalmente, se concluyó que diversos factores inciden de forma significativa en dicho proceso, por lo que se recomienda ampliar la investigación sobre la implementación digital para validar estas conclusiones y reconocer otras variables aún no exploradas que afectan a los tribunales a nivel nacional.

Loayza (2022), en su tesis “Análisis de la implementación del expediente judicial electrónico en una institución del Poder Judicial, 2022”, tuvo como objetivo analizar las deficiencias en la implementación del expediente judicial electrónico en una institución del Poder Judicial peruano; además, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un diseño no experimental descriptivo transversal y el uso de entrevistas a profundidad con administradores y expertos judiciales como instrumento de recolección de datos; finalmente, se concluyó que si bien el expediente electrónico ha contribuido a la modernización parcial del servicio judicial, persisten limitaciones relacionadas con flujo de trabajo, habilidades tecnológicas, costos operativos y ética institucional, que deben abordarse para consolidar los beneficios esperados.

Cabanillas (2023) en su tesis “Proceso de digitalización en la gestión procesal postpandemia en un distrito judicial de Lima, 2022”, tuvo como objetivo examinar el proceso de digitalización en la administración de casos judiciales durante el periodo posterior a la pandemia; además, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un diseño descriptivo y el uso de entrevistas como técnica principal, complementada por el análisis documental de resoluciones y expedientes digitales;

finalmente, se concluyó que la digitalización resulta esencial para garantizar un servicio adecuado a los usuarios del sistema de justicia, según lo evidenciado por las opiniones y percepciones recogidas en el estudio de campo realizado.

### **3.1.3. Locales**

Neyra (2024) en su tesis “Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, Región Ica, 2024”, tuvo como objetivo examinar la evolución digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa; además, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un diseño descriptivo y el uso del análisis documental y entrevistas como instrumentos de recolección de información; finalmente, se concluyó que la transformación digital ha mejorado significativamente la calidad de atención, reduciendo los tiempos de respuesta, optimizando la gestión de trámites y promoviendo la transparencia, aunque se identificaron desafíos como la necesidad de capacitación constante del personal y el acceso equitativo a las herramientas tecnológicas.

Carrillo (2025), en su tesis “Administración de justicia virtual y eficacia de la labor judicial en la provincia de Ica, años 2020-2022”, tuvo como objetivo analizar la relación entre la administración de justicia virtual y la eficacia judicial en la provincia de Ica; además, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un diseño descriptivo y el uso combinado de encuestas y análisis documental (cuestionario sobre justicia virtual y guía de análisis documental) como instrumentos de recolección; finalmente, se concluyó que existe una relación muy significativa entre la implementación de justicia virtual y los resultados judiciales tanto en primera como segunda instancia, aunque se identificaron áreas de mejora en accesibilidad, capacitación y adaptación tecnológica.

Almirón y García (2023) en su tesis “El uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos laborales en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2023”, tuvieron como objetivo analizar la influencia del uso de tecnologías de la información en los procesos laborales de la Corte, evaluando su impacto en la eficacia, la transparencia y la atención al usuario; además, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un diseño descriptivo y el uso de entrevistas a operadores judiciales como técnica principal de recolección de datos; finalmente, se concluyó que las tecnologías han contribuido positivamente a modernizar la gestión judicial, optimizando los tiempos procesales y el acceso a la información, aunque persisten retos como la necesidad de capacitación continua del personal y la mejora en la infraestructura tecnológica institucional.

Gutiérrez (2022) en su tesis “TICs y calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021”, tuvo como objetivo analizar la relación entre el uso de tecnologías de la información y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de la región; además, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un diseño descriptivo y el uso de entrevistas y análisis de experiencias de usuarios como instrumentos de recolección; finalmente, se concluyó que el uso de herramientas tecnológicas ha generado mejoras en los procesos internos y en la comunicación con el público, fortaleciendo una atención más eficiente, aunque se evidenció la necesidad de reforzar la capacitación del personal para consolidar estos beneficios.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Herramientas digitales**

#### **3.2.1.1. Definición de Herramientas Digitales**

Las herramientas digitales constituyen un conjunto de recursos tecnológicos diseñados para facilitar la ejecución de tareas, la gestión de información y la comunicación entre diversos actores dentro de un entorno institucional. Estas herramientas, sustentadas en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), incluyen plataformas digitales, aplicaciones web, sistemas de notificación electrónica, correo institucional y otras soluciones informáticas que contribuyen al fortalecimiento de la eficiencia operativa y a la mejora del servicio al usuario.

Según Salinas (2012), el uso de entornos digitales ha transformado los procesos de interacción y organización dentro de las instituciones, permitiendo una conectividad constante y una mayor capacidad de respuesta a las demandas del entorno. Asimismo, para Cabero (2008), las herramientas digitales no son únicamente instrumentos técnicos, sino elementos que redefinen las formas de interacción, acceso al conocimiento y organización del trabajo, especialmente en contextos institucionales complejos.

Por su parte, Area y Adell (2009) afirman que el desarrollo y utilización de herramientas digitales impactan directamente en la manera como los individuos acceden, producen y difunden información, estableciendo nuevas dinámicas de comunicación y participación en los distintos niveles organizativos.

Desde una perspectiva institucional, Gutiérrez y Ramírez (2019) destacan que las herramientas digitales permiten mejorar los flujos de trabajo, simplificar procesos administrativos y aumentar la transparencia en la



prestación de servicios, fortaleciendo así la confianza del ciudadano en la gestión pública.

En este contexto, las herramientas digitales deben entenderse no solo como medios tecnológicos, sino como componentes estratégicos para la transformación digital de las instituciones. Su incorporación efectiva depende tanto del desarrollo de infraestructuras adecuadas como de la capacitación del personal y la disposición organizacional para adoptar cambios sostenibles en el tiempo.

De modo que, el personal administrativo tiene que recopilar formación pertinente respecto al manejo de tecnologías, brindando virtualmente disposiciones a usuarios respecto a la aplicación del expediente electrónico judicial. Asimismo, la capacitación no solamente proporciona la operatividad de las herramientas tecnológicas, más bien origina la ejecución de progresos adaptables a las necesidades del usuario.

En esta línea de ideas, el usuario debe prepararse para usar eficientemente las tecnologías, permitiendo que se manejen apropiadamente las funciones del expediente electrónico. Esta situación optimiza su eficacia en la gestión de cada caso, pues fortalece la confianza y satisface a los usuarios al poder interactuar con la administración de justicia.

Por ende, gracias a la aceptación de herramientas de comunicación digital que beneficia la ejecución de entrevistas, pese a las limitaciones inherentes sobre el contacto indirecto respecto a entornos digitales.

Las modificaciones actuales a nivel institucional, que se orienta hacia la aplicación de herramientas digitales, precisan que dicho elemento se considera como una variable fundamental. No obstante, se denota que el impacto limitado que la resistencia inicial ha tenido, así como la falta de una oposición significativa por parte de grandes sectores de trabajadores y

magistrados frente a estos cambios, lo cual permite reflexionar sobre la verdadera tradicionalidad de la cultura institucional desde su origen.

Al mismo tiempo, dicha situación inicial indica que la cultura institucional estaba en un estado mixto desde el principio, no siendo completamente tradicional pero tampoco completamente adaptada a los requisitos de la digitalización.

Este procedimiento influye en una transición de una cultura inicialmente mixta y distante respecto a lo digital, pero donde lo digital ahora resulta ser parte natural del entorno. Además, muchos de los problemas iniciales han sido resueltos, lo que ha llevado a una generalización del uso de estas herramientas en el ámbito laboral (Sacoto y Cordero, 2021).

De manera que, tanto la digitalización como sus herramientas electrónicas han sido considerados mecanismos claves para brindar transparencia judicial, y así contribuir con la disminución de las condiciones que proporcionan la corrupción. Además, surgió la oportunidad de ocasionar un gran respaldo en las modificaciones que proporcionan a los magistrados los mecanismos esenciales para usar los sistemas eficientemente, lo cual permitió minimizar las razones de insatisfacción respecto a las modificaciones.

#### **3.2.1.2. Teorías de Herramientas digitales**

La incorporación de herramientas digitales en el ámbito institucional se sustenta en diversos enfoques teóricos que explican tanto su adopción como su impacto en los procesos organizacionales y en la experiencia del usuario. Estas teorías permiten comprender el papel estratégico de la tecnología en la mejora de los servicios públicos y la transformación de la cultura organizacional, entre estas teorías tenemos:

#### **3.2.1.2.1 Teoría TPACK (Conocimiento Tecnológico, Pedagógico y Disciplinar)**

Una de las propuestas más relevantes proviene del campo de la tecnología educativa, pero ha sido adaptada a otros sectores, incluida la gestión institucional. Se trata del modelo TPACK, traducido y difundido en el ámbito hispano por Cabero (2013), el cual sostiene que para que las tecnologías digitales puedan incorporarse con éxito, no basta con conocer su funcionamiento técnico. También es necesario entender su aplicación contextual dentro de los procesos organizativos, así como la preparación del personal para utilizarlas de manera efectiva. En este sentido, la comprensión profunda de las herramientas digitales se basa en la interrelación entre la tecnología, los procesos y el conocimiento práctico.

#### **3.2.1.2.2. Teoría de la Integración Tecnológica en las Organizaciones**

Desde una perspectiva organizacional, Cabero (2007) propone una teoría que destaca la necesidad de integrar las herramientas digitales no solo desde el punto de vista técnico, sino también como parte de una transformación estructural. Esta teoría plantea que la implementación tecnológica debe ir acompañada de cambios en la cultura institucional, formación del talento humano y un liderazgo comprometido con la innovación. Así, la tecnología se convierte en un agente de cambio y no simplemente en un recurso adicional.

#### **3.2.1.2.3. Teoría de la Innovación Organizativa con TIC**

Desarrollada por Salinas (2004) aporta una visión que concibe la tecnología como una herramienta para generar procesos de mejora y adaptación continua dentro de las instituciones. Desde su enfoque, las herramientas digitales permiten rediseñar procedimientos, simplificar tareas administrativas, fortalecer la transparencia y mejorar la calidad del servicio al usuario. Sin embargo, para que esto ocurra, es indispensable que la

transformación digital se integre en una estrategia de gestión que valore la innovación como parte del crecimiento institucional.

#### **3.2.1.2.4. Enfoque de Gobierno Electrónico**

Es la que ofrece un marco para comprender la aplicación de herramientas digitales en el sector público. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020), el gobierno electrónico implica el uso de tecnologías digitales para transformar las relaciones entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo mayor eficiencia, transparencia, participación y acceso a la información. En este sentido, las herramientas digitales no son solo instrumentos operativos, sino mecanismos para fortalecer la gobernabilidad y el servicio público.

En conjunto, estas teorías permiten sustentar académicamente el estudio de las herramientas digitales como variable clave en los procesos institucionales modernos. Al relacionarlas con la calidad del servicio al usuario, se busca comprender no solo cómo se implementan estas tecnologías, sino también cómo influyen en la percepción, satisfacción y confianza del ciudadano.

#### **3.2.1.3. Dimensiones de herramientas digitales**

##### **3.2.1.3.1. Notificaciones electrónicas**

De modo que, se han evidenciado insuficiencias al implementar la norma, considerando los discernimientos para una adecuada valoración respecto al beneficio, y contar con la infraestructura fundamental para cumplir con el trabajo eficaz.

La presente situación demuestra un gran desafío para implementar las notificaciones digitales, por lo cual resulta fundamental plantear los conflictos vinculados con su ejercicio y precisar mejoras que puedan

incrementar la eficacia y optimizar la calidad del servicio de las notificaciones digitales (Yépez, 2022).

Por lo tanto, se necesita un repositorio para los expedientes físicos, con el fin de que los juzgadores puedan analizar dichos expedientes desde sus computadoras, valorarlos y remitir sus propuestas respectivas.

Al mismo tiempo, el Poder Judicial logró reestructurar su modelo de gestión en despachos judiciales, al enfocarse en la promoción del expediente digital con el Sistema de Notificaciones Electrónicas en base al principio de celeridad.

Si continúa vigente, se facilita la recepción de la carga procesal, la administración del número de expedientes y la inclusión de documentos digitalizados, como escritos, informes y documentos de entidades públicas.

Por lo tanto, el sistema no incorporaba notificaciones electrónicas a las partes del proceso, no permitía la carga completa del expediente judicial en formato digital, y carecía de otras funcionalidades, pues se utilizó para alcanzar propósitos estadísticos.

De modo que, disminuye las oportunidades de corrupción, ya que al ahorrar tiempo se eliminan intermediarios y se evita que algunas personas reciban las notificaciones antes que otras (Silvera y Riera, 2022).

Al mismo tiempo, un mecanismo de gestión pública promovidas por los organismos encargados de la administración de justicia son las notificaciones electrónicas.

En España, la población está adoptando de manera generalizada varios servicios de administración electrónica que han sido desarrollados con estándares adecuados de accesibilidad, facilidad de uso y seguridad.

De manera que, cuando los servicios de administración electrónica se configuran correctamente, debido a que las poblaciones responden de manera muy eficiente.

En Argentina, aparece el Sistema de Notificaciones por Medios Electrónicos, oficial y diseñado exclusivamente para los procesos judiciales, donde el sistema requiere la creación de un domicilio electrónico y proporciona un código de usuario para acceder y consultar las notificaciones que el juzgado envía a la cuenta designada.

El mencionado avance resulta inevitable representa un paso significativo hacia la urgente y deseada reducción del uso de papel en el sistema judicial, especialmente en un mundo donde cada vez más se utiliza con confianza, facilidad y rapidez la comunicación mediante medios electrónicos o virtuales.

Asimismo, al enfrentar cierta resistencia, uno de los poderes más burocráticos y aferrados a procedimientos rígidos ha debido modernizarse y adaptarse, especialmente en lo que respecta a la transición del uso del papel al soporte electrónico en las notificaciones judiciales.

En la actualidad, los abogados enfrentan dificultades para ajustarse al cambio en el método de notificaciones, siendo uno de los obstáculos el alcanzar el nivel necesario de competencia tecnológica.

Debido a este motivo, la resolución anticipa posibles problemas técnicos al aclarar que su implementación se llevará a cabo en la medida en que el sistema se encuentre operativo.

#### **3.2.1.3.2. Expediente digital**

Se comprende a los expedientes como una herramienta que requiere de un software pertinente con la finalidad de alcanzar la presentación de

documentos a través de la mesa de partes electrónica, debido a que desea tener en cuenta a personal competente para el desarrollo de su gestión (Medina, 2022).

Con la pandemia, se incrementaron los esfuerzos para lograr la digitalización, tal como evidenció el Poder Judicial al duplicar sus iniciativas para la implementación efectiva del expediente digital, así como también la mesa de partes electrónica que permite la evolución digital.

Mediante la introducción de expedientes, se desea incrementar la accesibilidad, prontitud y transparencia de los procesos judiciales, y la promoción de sostenibilidad, dicha decisión surge con la finalidad de proporcionar un acceso efectivo para la justicia a través de las plataformas electrónicas, disminuyendo así la dependencia del papel (Llasacce, 2024).

De manera que, la digitalización busca contribuir elocuentemente con la eficacia activa de la administración judicial, para permitir una mejor gestión en los casos y una contestación más efectiva con las necesidades de las personas y las partes implicadas en los procedimientos legales.

En esta línea de ideas, el acceso a las nuevas tecnologías resulta importante para la sociedad, debido a que el progreso científico ha permitido que las personas utilicen las tecnologías de la información y comunicación efectivamente.

Asimismo, la evolución digital surge como un fin estratégico del Poder Judicial, lo cual involucra la modernización de la administración judicial para proporcionar el acceso digital de los usuarios, así como la aplicación de la tecnología para la gestión de los procesos jurisdiccionales.

Los principales beneficiados son los usuarios, puesto que se desea optimizar el servicio con el objetivo de poder solucionar las controversias legales de modo efectivo.

Cabe resaltar que, para imposibilitar la sobrecarga laboral, así como los procedimientos y las demoras en los veredictos judiciales, debido a que se pudo autorizar eficientes prácticas en la gestión para lograr una administración efectiva.

Así pues, se busca lograr la promoción de la rapidez y la aceptación de tecnología, pues podría generar mejoras en el servicio, como también la gestión eficiente, lo cual genera un impacto positivo en la maniobra general de la administración judicial (Segura, 2023).

Debido a la introducción de estos expedientes tiene como objetivo mejorar la accesibilidad, la eficiencia y la transparencia de los procesos, así como el hecho de promover la sostenibilidad ambiental.

De manera que, para implementar las Tecnologías de la Información y Comunicación, puesto que se busca promover un funcionamiento más eficaz del sistema judicial, se ahorra tiempo y esfuerzo humano, y se obtiene información clara sobre los expedientes electrónicos.

En base a lo referido al expediente judicial electrónico consiste en la gestión del proceso judicial, sus actuaciones y los servicios proporcionados mediante medios electrónicos seguros, puesto que posee la misma validez legal, eficacia jurídica y capacidad probatoria que el expediente físico.

Debido a ello, se recalca que los expedientes digitales resultan ser un mecanismo esencial durante la pandemia para lograr la eficacia en la gestión de los procedimientos judiciales.

Asimismo, surge de la necesidad de conformar las nuevas tecnologías dentro de los procedimientos judiciales, con el objetivo de proteger la eficacia y la transparencia para resolver las controversias.



En esta línea de ideas, los expedientes surgen como un mecanismo que se basa en un software necesario para presentar documentos a través de la mesa de partes electrónicas, y necesita que el personal se encuentre capacitado para aplicarlo pertinentemente.

#### **3.2.1.3.3. Casillas digitales**

Con la aplicación del método de comunicación mediante la casilla electrónica busca aplicar el principio de eficiencia y rapidez en los procedimientos judiciales, promoviendo la seguridad, transparencia y ahorro de recursos del Estado (Espinoza y López, 2023).

De modo que, las resoluciones judiciales deben enviarse obligatoriamente a la casilla electrónica de las partes implicadas en procesos judiciales, tanto contenciosos como no contenciosos, que se tramitan ante los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial. Igualmente, se ha incluido como requisito para la admisibilidad de la demanda la especificación del domicilio procesal electrónico.

Al mismo tiempo, con la presentación digital de documentos se lleva a cabo mediante la mesa de partes, utilizando una casilla electrónica proporcionada por el Poder Judicial.

En el caso de que alguna de las partes involucradas considere que la información digitalizada no cumple con las condiciones o la precisión necesaria, se podrá presentar una observación ante el órgano jurisdiccional correspondiente.

Con la casilla electrónica, como un espacio virtual seguro proporcionado por el Poder Judicial, destinado a abogados, fiscales, procuradores, entre otros, para que puedan recibir notificaciones de resoluciones judiciales y documentos adjuntos.

Estas casillas electrónicas facilitadas gratuitamente por el Poder Judicial a los abogados, estos reciben de manera fidedigna las resoluciones emitidas por los juzgados, las cuales cuentan con la firma electrónica del juez y del secretario.

De tal manera que, los documentos presentados por la otra parte no pueden argumentar que no fueron notificados de manera completa, pues el plazo legal se cuenta desde el segundo día hábil después de que la notificación ingresó a la casilla electrónica.

El Poder Judicial ha implementado las medidas necesarias para proteger el pertinente funcionamiento de las casillas electrónicas, debido a que esas medidas envuelven la implementación de sistemas de seguridad necesarios y la continua preparación del personal para proteger la probidad y confidencialidad de las tecnologías (Pérez, 2023).

Además, se instituyen procedimientos adecuados para enviar y recepcionar las notificaciones judiciales con los medios electrónicos, permitiendo que las partes implicadas en los procedimientos judiciales tengan acceso oportunamente y eficiente a la información importante para los casos.

Por ello, el Poder Judicial protege el adecuado funcionamiento de las casillas electrónicas, con la finalidad de que las resoluciones judiciales puedan ser accesibles para las partes que cuentan con casillas electrónicas y han sido implicadas en un proceso.

Al mismo tiempo, el juez es responsable del proceso, y tiene que intentar que los procedimientos sean eficaces y que la administración de justicia sea transparente, en base al uso de la casilla electrónica que favorece al cumplir con dicho principio.

En cuanto al artículo 2 del Código Procesal Civil, las notificaciones electrónicas disminuyeron la cantidad de incidentes que se presentaron por

las partes, que solían retardar el proceso judicial. Asimismo, el juzgador tiene la responsabilidad de protegerse de que disminuyan los retrasos durante el trámite.

Las casillas electrónicas resultan ser una herramienta indispensable para los juzgadores en cumplimiento de sus funciones, puesto que este servicio es gratuito y brindado por el Poder Judicial a todos los defensores sin distinción, protegiendo la equidad entre las partes.

Así pues, se determina como favorable analizar los beneficios de las audiencias virtuales respecto a las presenciales, debido a que resultan ser más eficaces en diversas características.

Debido a que, las audiencias virtuales logran la eliminación de barreras geográficas y la reducción de costos vinculados con desplazamiento y logística. Igualmente, brindan flexibilidad en los horarios y proporcionan la participación de personas que no podrían presentarse físicamente (Yépez, 2022).

Por ende, se genera un impacto social demostrativo para mejorar la experiencia de la sociedad implicada en los procesos judiciales, evidenciando cómo las audiencias virtuales resultan ser eficaces que las presenciales y favorecer a los usuarios respectivos.

En la actualidad, las tecnologías transforman la manera en que nos vinculamos, considerando la función jurisdiccional, ya que se adapta y se reformula a través de mecanismos que aceleran los procedimientos, al eliminar prácticas obsoletas y resaltando las barreras territoriales en el sistema de justicia.

Al utilizar la videoconferencia, surge una interacción en la comunicación porque permite que transmitan simultáneamente imágenes, sonido y datos, puesto que se proporciona la interacción en tiempo real entre las personas

que se encuentran en diferentes lugares para una misma reunión, permitiendo una adecuada interacción.

Con la videoconferencia se utiliza un servicio multimedia que permite la comunicación en tiempo real entre personas que están en varios lugares, ese avance tecnológico evolucionó la manera en que se realizan las reuniones, al permitir que la interacción simultánea de participantes que podrían estar en diversas partes geográficamente.

Se demuestra que con la videoconferencia, se pueden superar las barreras físicas y se beneficie la colaboración, por lo que resulta importante que el mundo esté más conectado.

Así pues, mediante una audiencia virtual se realizan procedimientos judiciales, que incluyan la convocatoria y programación, para utilizar sistemas de videoconferencia, redes sociales y diversos mecanismos tecnológicos.

De modo que, la audiencia evidencia el instante fundamental por lo cual el imputado posee la oportunidad real de ser escuchado por el tribunal, pues ese derecho no ha sido limitado únicamente para el procedimiento preparatorio anterior al veredicto respecto a la sentencia, así como abarca las medidas coercitivas que afectan al procesado en el proceso (Silvera y Riera, 2022).

En esta línea de ideas, se considera importante que tengan la oportunidad de lograr la presentación de sus argumentos y demostrar de manera igualitaria ante la norma.

Las audiencias virtuales se integraron por una agrupación variable de personas que proceden como jueces, en compañía de fiscales y otros funcionarios judiciales.

Además, los participantes desarrollan papeles claves en el proceso judicial, permitiendo que continúen los procedimientos señalados y se protejan los derechos de las partes implicadas.

Por ende, la presencia de los individuos protege la imparcialidad en el sistema de justicia, permitiendo que los veredictos tomados resulten ser justos en base a la ley aplicable.

### **3.2.2. Calidad de servicio al usuario**

#### **3.2.2.1. Definición de calidad de servicio al usuario**

La calidad de servicio resulta ser un conjunto de conductas sistematizadas que busca la calidad de excelencia en la prestación de un servicio, así tenemos también que “Es el conjunto de beneficios y actividades, se ofrecen en relación con las ventas” (Fisher y Navarro, 1994, p. 175). En la misma línea Kotler (1997) sostiene que es cualquier actividad que se brinda a otra, teniendo una característica de intangibilidad para brindar un servicio vinculada a un producto físico o no físico” (p. 656).

Los diversos factores que afectaron la satisfacción del usuario al brindar un servicio dentro de la institución, puesto que, para el Poder Judicial, los usuarios pueden limitar al personal en su capacidad para brindar un servicio óptimo.

Generalmente, el personal no proporciona explicaciones minuciosas respecto a los procedimientos que los usuarios tienen que continuar, lo cual conlleva a que los usuarios puedan expresar su frustración al no aclarar sus dudas respecto a sus casos judiciales.

En base a la carencia de claridad se puede ocasionar incomodidad entre los usuarios, aquellos que esperan lograr orientación para entender y

avanzar en sus procedimientos legales de modo efectivo (Mejía y Restrepo, 2024).

De modo que, con un factor determinante que se nota es la falta de personal dedicado exclusivamente a la atención en la mesa de partes, lo que limita la capacidad de proporcionar asesoramiento adecuado a los usuarios sobre los trámites que deben realizar. Al mismo tiempo, varios empleados desempeñan funciones duales para cubrir esta necesidad, lo cual afecta negativamente la calidad del servicio al usuario en el Poder Judicial, dicha situación conduce frecuentemente a que los usuarios salgan insatisfechos con los servicios prestados por la institución cada vez que acuden.

La clave para garantizar la calidad del servicio radica en la satisfacción del cliente, que implica cumplir o incluso superar las expectativas que los clientes tienen respecto a una organización específica, lo cual se basa en comprender y satisfacer las necesidades claras que los clientes esperan que se cumplan, asegurando así el nivel de bienestar que se espera ofrecerles.

En el caso que el estado emocional resultante de comparar las expectativas de los clientes con el servicio ofrecido por una empresa es neutral, significa que no se ha logrado generar una reacción emocional positiva en el cliente. Ello indica que la empresa debería reconsiderar su enfoque, ya que se ha limitado a cumplir con las actividades básicas sin agregar valor adicional al desempeño organizacional (Muñoz, 2022).

La satisfacción del usuario se vincula con un significado multidimensional que se analiza de modo personal en los aspectos vinculados considerando como prioridad la salud.

Por ello, se puede establecer la calidad de atención sanitaria, debido a que se evidencia el cumplimiento de las expectativas del usuario en base a su agenda y bienestar vinculados con la salud.

La satisfacción del usuario se comprende como la calidad del servicio que advierte el consumidor como elementos esenciales para el éxito en el mercado, por lo cual las instituciones evidencian la retroalimentación de los consumidores, debido a que desean alcanzar adecuadamente para mejorar la satisfacción del usuario.

Por ende, es relevante en los servicios públicos, debido a que garantiza gran satisfacción del usuario como un objetivo prioritario, puesto que los dictámenes y discernimientos de los usuarios resultan ser esenciales para brindar las estrategias y optimizar perennemente la calidad del servicio brindado.

Así, las valoraciones de los usuarios han generado una gran relevancia en la estimación de procesos y servicios, puesto que se analizan los criterios que los usuarios emplean para valorar la calidad de los servicios, que implica aspectos como el servicio y los vínculos establecidos con los proveedores del servicio.

De modo que, los elementos han sido considerados en ese contexto por lo cual se brinda el servicio, para contribuir una comprensión exhaustiva de la experiencia del usuario.

#### **3.2.2.2. Teorías de calidad de servicio al usuario**

Comprender qué significa brindar un servicio de calidad desde las instituciones públicas exige revisar marcos teóricos desarrollados por especialistas del ámbito hispano. Estos enfoques permiten interpretar la calidad no solo como el cumplimiento de procedimientos, sino como una construcción conjunta entre el usuario y la institución.

#### **3.2.2.2.1. Teoría de la calidad percibida**

Para Álvarez (2001), la calidad en los servicios no es una característica fija ni exclusivamente técnica. En realidad, está ligada a la manera en que el usuario interpreta lo que recibe frente a lo que esperaba. Es decir, no basta con que el servicio se haya ejecutado correctamente desde un punto de vista administrativo; debe además haber sido experimentado como satisfactorio por quien lo recibe. Este enfoque introduce una dimensión subjetiva que obliga a poner atención a la experiencia del ciudadano.

#### **3.2.2.2.2. Modelo de los cinco factores del servicio**

Parra y Ruiz (2016) desarrollan un modelo compuesto por cinco factores que influyen directamente en la percepción de calidad: fiabilidad, rapidez, seguridad, empatía y tangibilidad. Estos elementos permiten evaluar aspectos tanto operativos como humanos del servicio. Por ejemplo, no es suficiente que un trámite funcione correctamente; debe ejecutarse con prontitud, con claridad, en un entorno accesible y mediante un trato adecuado. Esta visión permite construir herramientas de medición adaptables a distintos entornos institucionales.

#### **3.2.2.2.3. Enfoque sistémico de calidad**

Desde otra perspectiva, Zamorano (2013) sugiere que la calidad no reside únicamente en la atención directa al ciudadano, sino que depende de un conjunto de procesos interconectados dentro de la organización. Cualquier deficiencia interna, por pequeña que sea, puede repercutir en la experiencia final del usuario. Por ello, garantizar calidad implica revisar continuamente los procesos internos, su coherencia, y su articulación con los objetivos de servicio público.



#### **3.2.2.2.4. Modelo latinoamericano de gestión pública de calidad**

El Instituto Latinoamericano de Calidad en la Gestión Pública (ILCE, 2018) propone un modelo pensado para el contexto regional, que combina criterios clásicos de calidad con principios como inclusión, equidad, transparencia y participación. Según esta propuesta, ofrecer un buen servicio implica, además de eficacia, un enfoque centrado en el ciudadano, con herramientas digitales, canales accesibles y procesos justos. Este modelo responde a las particularidades sociales y culturales de América Latina, donde la confianza en las instituciones públicas sigue siendo un desafío.

En resumen, las teorías revisadas aportan una mirada integral sobre la calidad del servicio, abarcando tanto los procedimientos como la percepción de los usuarios. Además, ofrecen fundamentos sólidos para analizar esta variable desde un enfoque contextualizado y aplicable a las instituciones públicas actuales.

#### **3.2.2.3. Dimensiones de calidad de servicio al usuario**

##### **3.2.2.3.1. Fiabilidad**

Es una organización que se fundamenta por mantener un nivel de fiabilidad en sus servicios, debido a que brinda el servicio adecuado desde el inicio, puesto que lo realiza adecuadamente al principio, pues cumple con los ofrecimientos realizados en base al tiempo, y ante la comisión de errores, se reconoce sus decisiones y se esfuerza, inclusive más de lo requerido, para proteger la satisfacción del usuario (Llasacce, 2024).

Por ello, la confiabilidad se relaciona con la capacidad de generar un proceso sin errores y para minimizar el riesgo, ese factor resulta fundamental para la competitividad, debido a que desde que empezó el seguimiento del producto hasta finalizar la producción.

Asimismo, resulta fundamental la habilidad para descubrir problemas, minimizar errores y localizar soluciones para aminorar peligros, lo cual se alcanza a través de la mejora continua de los procesos, así como la innovación de la tecnología, la capacitación y la gestión pertinente de los insumos, generando la realización fiable y adecuada del servicio brindado.

La formación pertinente no solamente asiste con el cierre de esta brecha de habilidades, más bien fortifica la confianza del personal en el ejercicio de sus tareas, puesto que, al alterar en capacitación perenne, las organizaciones no solamente optimizan la capacidad de su personal, así como la promoción de un ambiente laboral eficaz donde se podrían lograr significativos estándares de calidad y beneficio del producto (Medina, 2022).

Cabe resaltar que, es esencial que cada persona esté preparada para cumplir con las responsabilidades que la institución requiera, debido a que las modificaciones perjudican el conocimiento esencial como la forma en que se efectúan los deberes.

Igualmente, se tienen que adaptar a novedosos requerimientos laborales que no solo involucra la adquisición de los conocimientos, pues también se encuentra dispuesto en adecuar métodos y procesos para el cumplimiento de los estándares en constante evolución.

Resulta importante que, con la capacitación perenne y el progreso profesional en un entorno laboral adecuado, considerando la flexibilidad y la adaptabilidad como signos para el éxito personal y organizacional.

#### **3.2.2.3.2. Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta en el servicio judicial se vincula con la capacidad institucional para comprender, de manera oportuna y eficiente,

aquellas demandas de los usuarios, protegiendo el acceso a la justicia sin demoras superfluas.

De modo que, con la implementación de mecanismos digitales se ha evidenciado un avance al poder garantizar los periodos de atención, la disponibilidad de la atención humana y la eficiencia al ejecutar los procesos.

Al mismo tiempo, se beneficia la flexibilidad al programar las diligencias y ampliar la participación de los actores procesales que, por determinados motivos, no podrían acudir presencialmente a alguna sede judicial (Yépez, 2022).

En este contexto, mediante la videoconferencia se ha consolidado como un medio interactivo, debido a que permite la interacción en tiempo real entre diversos actores que se encuentren en diversos lugares geográficos, para permitir una interacción eficiente y sincrónica (Silvera y Riera, 2022).

Cabe resaltar que, dichas aplicaciones han sido diseñadas para implementar el Código Procesal Penal, computan el registro, persecución y estudio de las etapas procesales de cada audiencia, permitiendo la gestión judicial y para reducir la carga administrativa (Pérez, 2023).

También, las aplicaciones digitales que usa el sistema judicial se efectúan mediante el usuario y el servidor que, permite el acceso mediante las tecnologías, para eliminar la necesidad de instalar un software.

Dicha característica permite la interoperabilidad de varias plataformas, para asegurar la accesibilidad en beneficio de los usuarios de la administración judicial, sean internos como externos (Segura, 2023).

### **3.2.2.3.3. Seguridad**

La seguridad se entiende como una capacidad para generar credibilidad, pues evidencian el compromiso de la institución para garantizar los usuarios ante la existencia de un riesgo. Esto implica no solamente brindar un servicio seguro, más bien resguardar que los usuarios estén atendidos y resguardados durante su interacción con la institución (González, 2021).

De manera que, para ocasionar confianza resulta fundamental generar vínculos sólidos con los usuarios, para fortalecer la transparencia y la credibilidad de la institución en la que se efectúa.

Resulta fundamental que la seguridad es una prioridad para continuar con la satisfacción de los usuarios, más bien es importante para el cumplimiento de normas regulatorias que desean resguardar los derechos de los usuarios.

Además, para proteger la confidencialidad de la información, así como la supervisión de los usuarios que generan acceso y protegen la seguridad de las instalaciones, para incluir instalaciones eléctricas y proteger los elementos del servicio.

Cabe precisar que, las medidas no solamente son esenciales para mantener la probidad y privacidad de los datos de los usuarios, más bien para brindar un entorno protegido en el cual se deseen realizar las actividades necesarias.

La seguridad de las instalaciones y la adecuada gestión de los recursos físicos que han contribuido esencialmente a la percepción de calidad que los usuarios tienen respecto de la institución, para fortalecer su reputación y la capacidad para otorgar un servicio adecuado.

La responsabilidad resulta ser transparente ante las acciones y veredictos realizados, permitiendo que se actúe en el adecuado interés de los usuarios y se conserve la integridad organizacional en la actualidad (Coronel, 2023).

Así pues, la seguridad se comprende como el entendimiento adecuado del servicio por los servidores y la eficacia con la que son atendidos los usuarios, pues se basan en la habilidad de los servidores para transmitir confianza y ocasionar un nivel de protección en los usuarios durante su interacción con la institución.

No se limitaría para brindar un servicio competente, también para mantener un acto profesional que genere satisfacción en los usuarios, así como la seguridad en el servicio que resulta esencial para fortalecer el vínculo entre el usuario y el empleado, debido a que se busca lograr la promoción de atención al usuario que se distingue por su fiabilidad.

Por ende, la seguridad evidencia una cualidad fundamental y competencia de los usuarios para lograr la información respecto al servicio de modo accesible, por lo cual no solamente se debe tener una adecuada comprensión del servicio, así como la capacidad de la transmisión de la información de modo efectiva para que los usuarios la entiendan.

De modo que, la presencia de la seguridad en la comunicación no solamente se delimita con la claridad y exactitud de la información brindada, más bien a la confianza y la certeza que se ocasiona en los usuarios al interactuar con los servidores.

La habilidad en mención no solamente permite una experiencia de servicio adecuada, más bien fortalece la notoriedad de la institución como un proveedor competente (Espinoza, 2022).

Además, el hecho de alcanzar una conexión de confianza, así como los empleados podrían responder de modo eficiente para las necesidades de

los usuarios, para proteger una experiencia de servicio personalizada y efectiva.

Este enfoque no solamente fortalece un vínculo entre el usuario y el servidor, pues también brinda una cultura centrada en el usuario y que se orienta para solucionar sus inquietudes de modo eficaz.

#### **3.2.2.3.4. Elemento tangible**

Se evidencia que, la institución refleja en sus instalaciones, siendo importante para la organización proteger que las evidencias físicas del servicio mantengan un estándar considerado (Gordillo, 2022).

Así pues, la gestión efectiva de las evidencias físicas no solamente mejora la percepción de calidad por parte de los usuarios, más bien fortalece la reputación de la institución como un sitio que estima en todos los aspectos de su servicio (Henríquez, 2022).

Cabe precisar que, los elementos se comprenden con la apariencia visible de las instalaciones, el usuario y el material de comunicación de la organización, puesto que dichos aspectos resultan ser directamente perceptibles por el usuario durante su interacción con la institución.

De modo que, la modernidad es considerada al evaluar elementos como el servidor, la infraestructura y los fines, donde los elementos se refieren a la apariencia visible de las instalaciones, el equipamiento y los medios de comunicación.

También, los elementos que han contribuido con la optimización de la precisión y eficacia del uso de los recursos físicos como equipos, usuarios, financiamiento y medios de comunicación (Espinoza y López, 2023).

Igualmente, la calidad del servicio se comprende como un consultorio médico que abarca varios aspectos, así como la ubicación adecuada de las instalaciones, la información brindada por el médico, la tecnología y equipamiento empleados durante la consulta, y los materiales de comunicación adecuados.

De manera que, las herramientas resultan ser esenciales para proteger la experiencia agradable para los usuarios, protegiendo la eficacia en la atención y el traspaso efectivo de información fundamental para la salud. Al mismo tiempo, resulta ser provechoso y asequible para facilitar que los pacientes puedan permitir fácilmente a los servicios judiciales, siendo esencial para su bienestar y para proteger un flujo eficaz.

### **3.3. Marco conceptual**

#### **Aplicativos digitales para audiencias**

Se desea brindar una amplia audiencia a través del mensaje de la institución, incitando la interacción e intervención del público (González, 2021).

#### **Audiencias virtuales**

Los participantes asisten a un proceso judicial proyectado desde la virtualidad a través de la videoconferencia, sin que se encuentre físicamente en el juzgado (Coronel, 2023).

#### **Casillas digitales**

Permite el acceso a mensajes y documentación electrónica, puesto que puede ofrecerla las entidades o instituciones gubernamentales (Gordillo, 2022).

## **Confiabilidad**

La confiabilidad se entiende como la capacidad de un proceso para que pueda desempeñarse sin errores y disminuir los conflictos, siendo decisivo para la competitividad y comprende desde el principio hasta el fin de la atención brindada al cliente (Henríquez, 2022).

## **Empatía**

Se comprende como la percepción que el personal en la institución posee respecto a la comunicación, la cordialidad y la intuición que aprecian los usuarios al interactuar con el servicio (Llasacce, 2022).

## **Expediente digital**

Es un archivo en formato digital que incluye información fundamental respecto a las personas y los respectivos procedimientos dentro de las instituciones (Medina, 2022).

## **Firmas digitales**

Se utilizan ampliamente para proteger la autenticidad de los datos, la información y la no exclusión de las comunicaciones y actividades comerciales efectuadas por internet (Muñoz, 2022).

## **Herramientas digitales**

Se entienden como plataformas que permiten la creación, distribución y divulgación colaborativa de documentos, sus sistemas de gestión de contenidos representados como agrupaciones de aplicaciones similares a un portal, que se pueden maniobrar en internet (Mejía y Restrepo, 2024).



## **Notificaciones electrónicas**

La notificación electrónica involucra la divulgación de una comunicación administrativa con consecuencias legales desde la aplicación de la tecnología, involucrando eventos como el inicio de periodos para responder, presentar documentos, cumplir con alegaciones y recursos (Pérez, 2023).

## **Seguridad**

Se vincula con la competencia y atención evidenciada por los empleados, en compañía con la habilidad para ocasionar credibilidad, demostrando el compromiso de la institución por resguardar a los usuarios ante un perjuicio (Yépez, 2022).

## **Servicio al usuario**

El servicio al usuario comprende las actividades que se realizan con el fin de lograr la atención al cliente durante y luego de concluir dicha atención del servicio, siendo su objetivo principal alcanzar la satisfacción del servicio brindado (Segura, 2023).

## **Tangibilidad**

La tangibilidad se fundamenta en la apariencia de sus instalaciones físicas, dispositivos, personal y materiales de información para la transmisión de una imagen de calidad (Sacoto y Cordero, 2021).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **Tipo**

La investigación básica se orienta a la generación de conocimientos teóricos que contribuyan a la comprensión profunda de fenómenos, sin perseguir una aplicación inmediata de sus resultados (Zúñiga et al., 2023). Este tipo de estudio busca ampliar el saber existente sobre una determinada realidad, aportando fundamentos conceptuales que puedan servir de referencia para futuras investigaciones o aplicaciones prácticas.

En ese sentido, el presente estudio se enmarca dentro de una investigación de tipo básica, en tanto tiene como propósito analizar, desde una perspectiva teórica, cómo la implementación de herramientas digitales incide en la calidad del servicio brindado al usuario en el sistema de justicia, con el fin de aportar al desarrollo del conocimiento en el ámbito de la transformación digital judicial.

#### **Nivel**

La investigación correlacional-descriptiva combina dos niveles complementarios; por un lado, la investigación descriptiva se orienta a observar, registrar y analizar las características de un fenómeno tal como se presenta en la realidad, con el fin de identificar sus propiedades, rasgos y comportamientos relevantes (Reyes, 2022); por otro lado, el nivel correlacional permite examinar la relación existente entre dos o más variables, sin manipularlas, con el propósito de determinar si existe una asociación significativa entre ellas.

En este marco, el nivel de la presente investigación es correlacional-descriptivo, ya que no solo busca describir las particularidades del uso de

herramientas digitales en el sistema judicial y su influencia en la percepción del servicio por parte de los usuarios, sino también establecer si existe una relación significativa entre dichas variables, lo cual permitirá profundizar en el conocimiento del fenómeno estudiado.

## **4.2. Diseño de la investigación**

El diseño no experimental se caracteriza por observar los fenómenos tal y como ocurren en su contexto natural, sin manipular deliberadamente las variables. En este tipo de diseño, el investigador no interviene, sino que se limita a registrar y analizar la realidad existente para identificar relaciones entre variables, especialmente cuando estas no pueden ser controladas directamente.

En el presente estudio, se empleará un diseño no experimental, ya que se observará y analizará la relación entre el uso de herramientas digitales y la calidad del servicio al usuario sin introducir modificaciones en las condiciones o variables del entorno. El objetivo es comprender la dinámica existente entre ambas variables dentro del sistema de justicia, tal como se manifiestan en la realidad.

## **4.3. Hipótesis general y específicas**

### **4.3.1. Hipótesis general**

La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025.

#### **4.3.2. Hipótesis específicas**

**HE1:** La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la fiabilidad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

**HE2:** La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

**HE3:** La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la seguridad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

**HE4:** La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en el elemento tangible en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

#### **4.4. Identificación de las variables**

La variable se caracteriza por tener aspectos propios que pueden diferenciarla de las demás, además que puede ser expuesta a la modificación, control o medición en una investigación científica, igualmente de la variable se desprenderán, la problemática, los objetivos y las hipótesis que se plantean. (Amiel, J. 2007).

##### **4.4.1. Variable uno**

Es el que genera el motivo, incurre en otro fenómeno, o causa algún efecto a la variable dos. (Amiel, J. 2007)

En esa interpretación, la variable independiente de nuestra investigación es el “Herramientas digitales”, debido a que esta puede relacionarse con la calidad de servicio y puede causar impacto.

#### **4.4.1.1. Dimensiones de la variable independiente**

##### **Variable 1:**

Herramientas digitales

##### **Dimensiones**

D1.- Notificaciones electrónicas

D2.- Expediente digital

D3.- Casillas digitales

#### **4.4.2. Variable dos**

Esta variable va a ser afectadas o alteradas por el efecto ocasionado por la variable independiente, y darán origen a los resultados del estudio científico. (Espinoza, E. 2018).

En ese caso, la variable dependiente de nuestra investigación es el “Calidad de servicio”, ya que esta puede establecer una conexión con las herramientas digitales, además que, a través de la medición de datos y los resultados, se corroborará el efecto o impacto ocasionado.

#### **4.4.2.1. Dimensiones de la variable dos**

##### **Variable 2:**

Calidad de servicio al usuario

##### **Dimensiones.**

D1.- Fiabilidad

D2.- Capacidad de respuesta

D3.- Seguridad

D4.-Elemento tangible

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLE                                 | DIMENSIONES                 | INDICADORES                                                                                                                                                   | ITEM                | ESCALA DE VALORES                                                                                                                                      | NIVEL Y RANGO                                               | TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA |
|------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------|
| VARIABLE 1<br><br>Herramientas digitales | Notificaciones electrónicas | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportuna</li> <li>- Anexos completos</li> <li>- Seguras</li> <li>- Céleres</li> </ul>                                | 1<br>2<br>3<br>4    | Totalmente de acuerdo = 5<br><br>De acuerdo = 4<br><br>Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3<br><br>En desacuerdo = 2<br><br>Totalmente en desacuerdo = 1 | Alto [46 – 60]<br><br>Medio [29 – 45]<br><br>Bajo [12 – 28] | Ordinal tipo Likert          |
|                                          | Expediente digital          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicidad</li> <li>- Acceso</li> <li>- Actualización</li> <li>- Transparente</li> </ul>                             | 5<br>6<br>7<br>8    |                                                                                                                                                        |                                                             |                              |
|                                          | Casillas electrónicas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción</li> <li>- Oportuna</li> <li>- Publicidad</li> <li>- Información exacta</li> <li>- Manipulación</li> </ul> | 9<br>10<br>11<br>12 |                                                                                                                                                        |                                                             |                              |

| VARIABLE                                         | DIMENSIONES            | INDICADORES                                                            | ITEM           | ESCALA DE VALORES                                                                                                                  | NIVEL Y RANGO                                               | TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA |
|--------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------|
| VARIABLE 2<br><br>Calidad de servicio al usuario | Fiabilidad             | - Confiable<br>- Accesible<br>- Adecuados                              | 13<br>14<br>15 | Totalmente de acuerdo<br><br>De acuerdo<br><br>Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br><br>En desacuerdo<br><br>Totalmente en desacuerdo | Alto [46 – 60]<br><br>Medio [29 – 45]<br><br>Bajo [12 – 28] | Ordinal tipo Likert          |
|                                                  | Capacidad de respuesta | - Inmediatez<br>- Atención oportuna<br>- Respuesta de queja oportuna   | 16<br>17<br>18 |                                                                                                                                    |                                                             |                              |
|                                                  | Seguridad              | - Respetuoso<br>- Orden de llegada<br>- El servicio fue eficiente      | 19<br>20<br>21 |                                                                                                                                    |                                                             |                              |
|                                                  | Elemento tangible      | - Publicidad<br>- Eficaz<br>- Persona, idóneo<br>- Logística necesaria | 22<br>23<br>24 |                                                                                                                                    |                                                             |                              |
|                                                  |                        |                                                                        |                |                                                                                                                                    |                                                             |                              |

#### 4.6. Población – Muestra

##### Población

La población hace referencia al conjunto total de personas, elementos u objetos que comparten determinadas características y sobre los cuales se desea obtener información para el estudio. Pues, su adecuada delimitación permite que los resultados obtenidos sean pertinentes y contextualizados en la realidad investigada (Arias y Covinos, 2021).

En el presente estudio, la población está conformada por 40 funcionarios públicos, 20 servidores públicos, 50 abogados y 50 usuarios que interactúan con el sistema de justicia en la Corte Superior de Justicia de Ica, todos ellos vinculados de alguna manera con la aplicación de herramientas digitales en dicho contexto.

##### Muestra

La muestra representa un subconjunto de la población seleccionada para participar en la investigación. **En el muestreo no probabilístico**, la elección de los participantes no depende del azar, sino del juicio del investigador, quien selecciona a los elementos que considera más representativos en función de criterios previamente establecidos (Espinoza y Cervantes, 2021).

En esta investigación, se ha determinado una muestra no probabilística de tipo intencional, que implica que queda a criterio del investigador la elección de la muestras, fundamentándose en criterios de inclusión y exclusión.

La muestra está compuesta por **10 funcionarios públicos, 10 servidores públicos, 20 abogados y 10 usuarios**.



Todos ellos fueron seleccionados en función de su participación directa en procesos en los que se aplican herramientas digitales, cumpliendo así con el **criterio de inclusión** vinculado a su rol en la administración de justicia y criterios de exclusión a operadores jurídicos ajenos a la especialidad.

#### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

##### **Técnicas**

La primera técnica es la observación, la cual consiste en registrar, de forma estructurada o espontánea, los comportamientos, actitudes o fenómenos tal como ocurren en su contexto natural. Esta herramienta se utiliza para obtener datos empíricos que revelen patrones de conducta, hábitos u otros aspectos relevantes para el objeto de estudio (Medina et al., 2023).

En el contexto de esta investigación, se empleó la observación como técnica para identificar cómo se implementan las herramientas digitales en el proceso de atención al usuario. Por lo que, se realizó una observación sistemática del entorno digital de atención, incluyendo las plataformas utilizadas, la interacción del personal con los usuarios y la frecuencia de uso de estas herramientas.

La segunda técnica es la entrevista, la cual permite recoger información directamente desde los sujetos de estudio mediante una serie de preguntas previamente diseñadas. Siendo que su utilidad radica en que las preguntas pueden abordar tanto aspectos objetivos como percepciones y opiniones de los encuestados (Medina et al., 2023).

En esta investigación, se aplicó un cuestionario a operadores jurídicos que tienen expertiz y conocimiento respecto a los servicios digitales, con el propósito de evaluar su percepción respecto a la calidad del servicio recibido. Para ello, el cuestionario incluyó ítems orientados a valorar

aspectos como la eficiencia, la rapidez, la satisfacción y la facilidad de uso de las plataformas digitales.

## **Instrumentos**

El primer instrumento es la guía de análisis, la cual se utiliza para sistematizar la revisión y evaluación de documentos relevantes para el estudio, como normativas, reglamentos, políticas institucionales o registros administrativos. Esta herramienta permite identificar patrones, temas recurrentes y elementos estructurales dentro de los documentos, lo que contribuye a comprender mejor el fenómeno investigado (Rebollo y Ábalos, 2022).

En el caso de esta investigación, se diseñó una guía de análisis documental para examinar los manuales institucionales, normativas sobre uso de herramientas digitales y documentos internos relacionados con la gestión del servicio al usuario.

El segundo instrumento es el cuestionario, el cual se encarga de recolectar información estandarizada de una muestra representativa para explorar, describir o explicar fenómenos específicos; ahora bien, es menester precisar que debe cumplir con criterios de validez y confiabilidad, además de estar alineado con los objetivos de investigación, las hipótesis y las variables definidas (Rebollo y Ábalos, 2022).

Para esta investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas cerradas con escala tipo Likert, dirigido a operadores jurídicos. Al respecto, el cuestionario evaluó las dimensiones asociadas a la calidad del servicio, tales como la percepción de accesibilidad, eficiencia, atención personalizada y solución de problemas.

## **Descripción del instrumento**

Para la presente investigación se aplicó un cuestionario estructurado como instrumento principal para la recolección de datos, orientado a medir las variables uso de herramientas digitales y calidad del servicio al usuario. La naturaleza del estudio es cuantitativa de tipo correlacional, por lo que el cuestionario se diseñará con ítems cerrados y una escala de respuesta tipo Likert, lo cual permitirá recoger la percepción de los participantes de manera objetiva, estandarizada y comparable.

El cuestionario está conformado por un total de 24 ítems, distribuidos en dos bloques temáticos. El primer bloque corresponde a la variable uso de herramientas digitales, e incluye 12 preguntas organizadas en tres dimensiones: notificaciones electrónicas, expediente digital y casillas electrónicas. Cada dimensión abordará aspectos específicos como la oportunidad, seguridad, accesibilidad y transparencia de los procesos digitales utilizados en el contexto del servicio público. Para ello, se han asignado cuatro ítems por dimensión, que buscan capturar la percepción de los usuarios respecto al funcionamiento y utilidad de estas herramientas.

El segundo bloque del cuestionario corresponde a la variable calidad del servicio al usuario, también compuesto por 12 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones fundamentales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elemento tangible. Estas dimensiones se seleccionaron en función de modelos reconocidos en la evaluación de servicios, y permiten analizar la experiencia del usuario en relación con la confianza que genera el servicio, la rapidez con que se atienden sus necesidades, la sensación de seguridad respecto al tratamiento de su información, y los aspectos materiales o visibles del entorno en el que se brinda la atención. Cada dimensión está representada por tres ítems.

En ambos bloques, las respuestas de los participantes se registraron mediante una escala de tipo Likert de cinco niveles, con los siguientes

valores: 5 (totalmente de acuerdo), 4 (de acuerdo), 3 (ni de acuerdo ni en desacuerdo), 2 (en desacuerdo) y 1 (totalmente en desacuerdo). Esta escala permitió medir con precisión el grado de conformidad del encuestado frente a cada afirmación planteada.

El puntaje total por cada variable oscilo entre 12 y 60 puntos, dependiendo de las respuestas proporcionadas por cada participante. A partir de estos valores, se establecieron tres niveles interpretativos para clasificar los resultados obtenidos: un nivel bajo (de 12 a 28 puntos), un nivel medio (de 29 a 45 puntos) y un nivel alto (de 46 a 60 puntos). Esta clasificación facilito el análisis de la información y permitió examinar la posible relación entre el uso de herramientas digitales y la calidad del servicio al usuario.

#### Matriz de Validación

| <b>Nombres y Apellidos del experto (a)</b> | <b>DNI</b> | <b>Grado Académico</b>    | <b>Evaluación</b> |
|--------------------------------------------|------------|---------------------------|-------------------|
| Margarita Herly Revilla Alvites            | 45087716   | Maestría en Derecho Penal | Cumple            |
| Luis Gerardo García Rayo                   | 76829425   | Abogado                   | Cumple            |
| Edison Wilber Hurtado Niño de Guzmán       | 07490342   | Doctor en Derecho         | Cumple            |

#### Confiabilidad

De un instrumento implica que, si el instrumento se aplica en diferentes ocasiones a las mismas personas, los resultados debe ser los mimos. (Kerlinger & Lee, 2021).

**Tabla 1: Prueba de fiabilidad, Variable herramientas digitales**

| Resumen de procesamiento de casos |          |    |       |
|-----------------------------------|----------|----|-------|
| Casos                             |          | N  | %     |
|                                   | Valido   | 50 | 100,0 |
|                                   | Excluido | 0  | 0     |
|                                   | Total    | 50 | 100,0 |

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

| Estadísticas de fiabilidad |                      |
|----------------------------|----------------------|
| Alfa de Cronbach<br>,915   | N de elementos<br>12 |

Fuente spss 26

| Rangos      | Magnitud |
|-------------|----------|
| 0,81 a 1,00 | Muy alta |
| 0,61 a 0,80 | Alta     |
| 0,41 a 0,60 | Media    |
| 0,21 a 0,40 | Baja     |
| 0,01 a 0,20 | Muy Baja |

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar

Interpretación: La variable 1 Herramientas digitales tiene 12 ítems del cuestionario, el valor de alfa de Cronbach arrojó 0,915, con una cualidad de muy alta, cumpliendo así con el requisito exigido relacionado a la confianza del instrumento.

**Tabla 2: Prueba de fiabilidad, Variable Calidad de servicio al usuario**

**Resumen de procesamiento de casos**

|       |          | N  | %     |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Valido   | 50 | 100,0 |
|       | Excluido | 0  | 0     |
|       | Total    | 50 | 100,0 |

b) La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,915             | 12             |

SPSS 26

| Rangos      | Magnitud |
|-------------|----------|
| 0,81 a 1,00 | Muy alta |
| 0,61 a 0,80 | Alta     |
| 0,41 a 0,60 | Media    |
| 0,21 a 0,40 | Baja     |
| 0,01 a 0,20 | Muy Baja |

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar

Interpretación: La variable 1 Herramientas digitales tiene 12 ítems del cuestionario, el valor de alfa de Cronbach arrojó 0,8275, con una cualidad de muy alta, cumpliendo así con el requisito exigido relacionado a la confianza del instrumento.

#### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

El análisis de datos en una investigación permite transformar los datos recolectados en información útil para responder a los objetivos y comprobar las hipótesis planteadas. En investigaciones de corte cuantitativo, el procesamiento estadístico resulta esencial para clasificar, organizar y analizar la información recopilada (Salazar et al., 2022).

En esta investigación, los datos recolectados mediante el cuestionario fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Este programa permitió realizar análisis descriptivos y un análisis inferencial sobre las variables relacionadas con la calidad del servicio al usuario y la implementación de herramientas digitales.

Así mismo, los datos recolectados mediante el cuestionario fueron procesados utilizando el software estadístico RHO de Spearman.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de Resultados

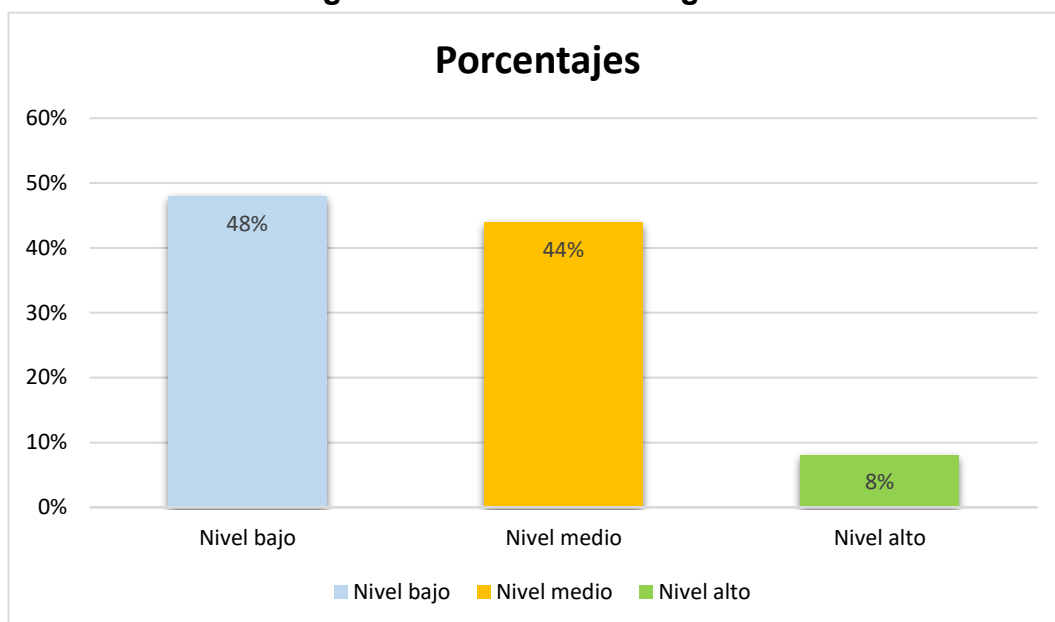
Los productos logrados en la investigación tienen como fin los objetivos formulados inicialmente. Para ello se tuvo que entrevistar a 50 servidores del Poder Judicial por lo que se procedió a analizar los resultados en tablas y figuras, con fin demostrar la fiabilidad de los instrumentos usados en la recolección de evidencias por intermedio de cuestionarios aplicados.

**Tabla 3: Datos agrupados de la variable Herramientas digitales**

|        |             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nivel bajo  | 24         | 48,0       | 48,0              | 48,0                 |
|        | Nivel medio | 22         | 44,0       | 44,0              | 92,0                 |
|        | Nivel alto  | 4          | 8,0        | 8,0               | 100,0                |
|        | Total       | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |



**Figura 1: Herramientas digitales**



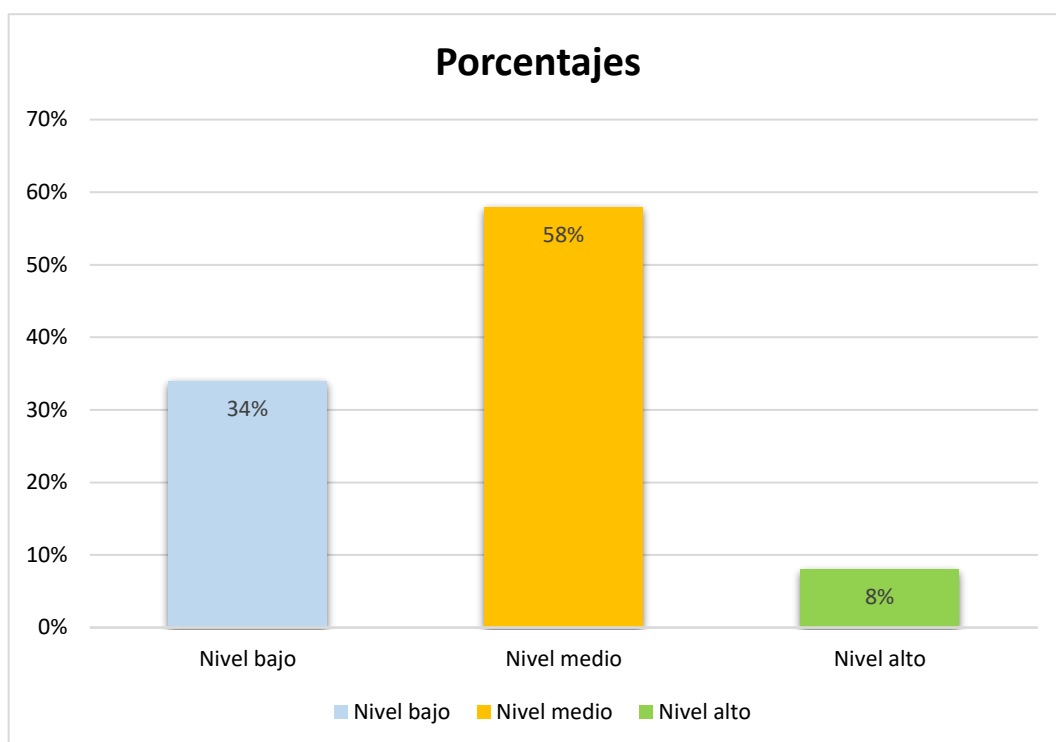
Fuente: SSP IBM 26

Interpretación: En la Tabla 3 y Figura 1 se aprecia que del 100% (50) encuestados la variable trabajo remoto tiene un 48.0 % de entrevistados que califica de bajo, 44 % de medio y apenas un 8.0 % que califica con alto. Ello significa que los encuestados tienen una valoración baja para el uso de las herramientas digitales en la sede de la Corte superior de Justicia de Ica. Ello podría interpretarse en el sentido que perciben que no está del todo implementado las herramientas digitales, lo cual presenta serias deficiencias para su eficiente.

**Tabla 4: Datos agrupados de la variable Calidad de servicio**

|        |             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nivel bajo  | 17         | 34,0       | 34,0              | 34,0                 |
|        | Nivel medio | 29         | 58,0       | 58,0              | 92,0                 |
|        | Nivel alto  | 4          | 8,0        | 8,0               | 100,0                |
|        | Total       | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 2: Calidad de servicio**

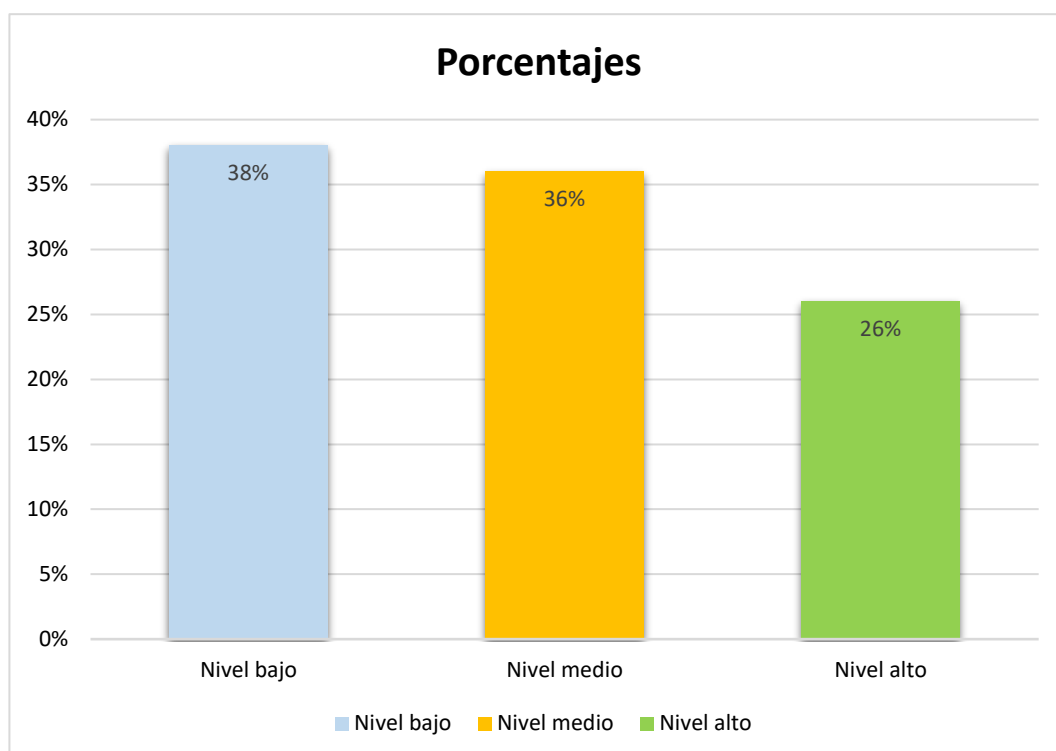


Fuente: SSP IBM 26

**Tabla 5: Datos agrupados de la Dimensión Fiabilidad**

|        |             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nivel bajo  | 19         | 38,0       | 38,0              | 38,0                 |
|        | Nivel medio | 18         | 36,0       | 36,0              | 74,0                 |
|        | Nivel alto  | 13         | 26,0       | 26,0              | 100,0                |
|        | Total       | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 3: Fiabilidad**

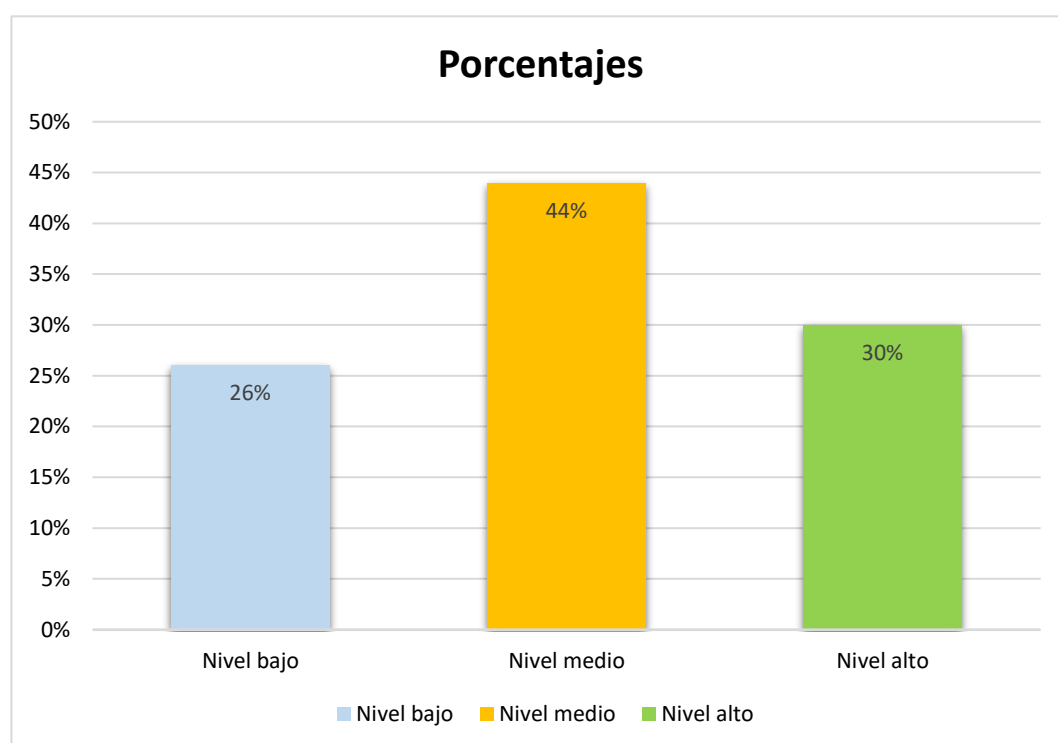


Fuente: SSP IBM 26

**Tabla 6: Datos agrupados de la Dimensión Capacidad de respuesta**

|        |             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nivel bajo  | 13         | 26,0       | 26,0              | 26,0                 |
|        | Nivel medio | 22         | 44,0       | 44,0              | 70,0                 |
|        | Nivel alto  | 15         | 30,0       | 30,0              | 100,0                |
|        | Total       | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 4: Capacidad de respuesta**

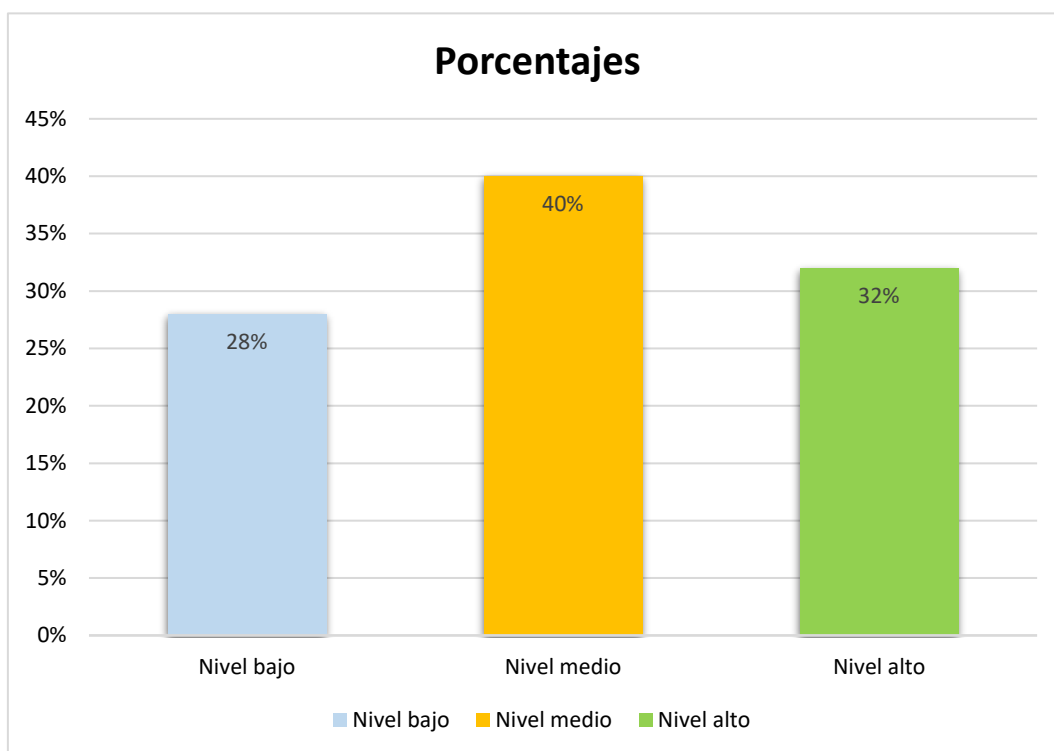


Fuente: SSP IBM 26

**Tabla 7: Datos agrupados de la Dimensión Seguridad**

|        |             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nivel bajo  | 14         | 28,0       | 28,0                 | 28,0                    |
|        | Nivel medio | 20         | 40,0       | 40,0                 | 68,0                    |
|        | Nivel alto  | 16         | 32,0       | 32,0                 | 100,0                   |
|        | Total       | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 5: Seguridad**

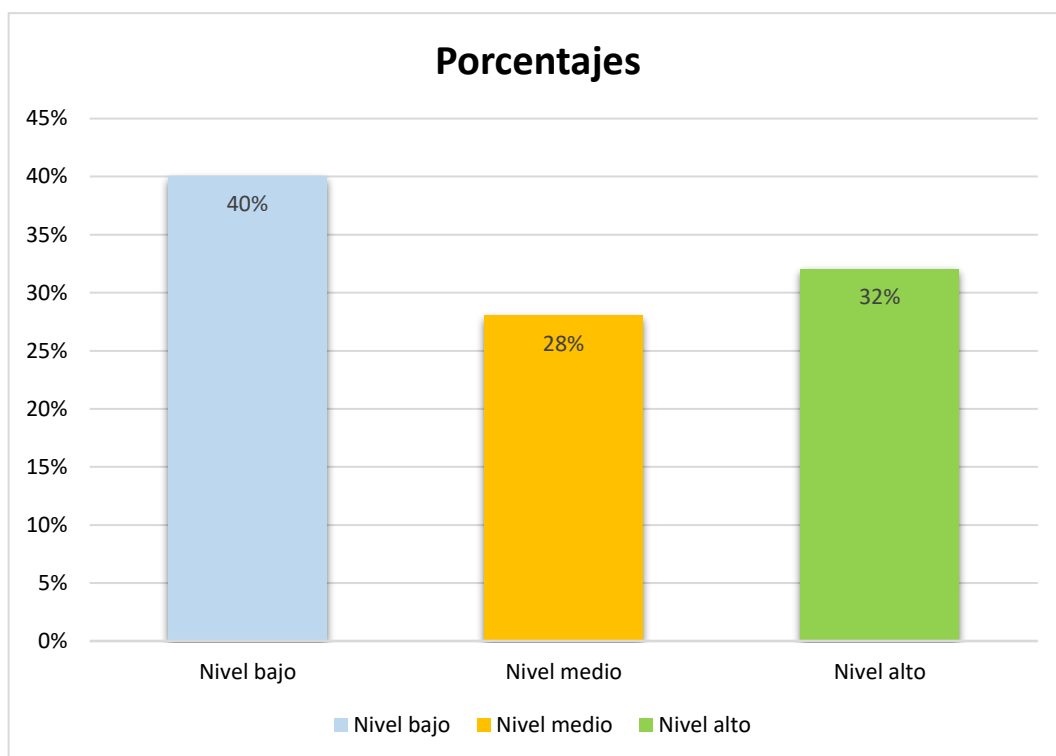


Fuente: SSP IBM 26

**Tabla 8: Datos agrupados de la Dimensión Elemento tangible**

|        |             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nivel bajo  | 20         | 40,0       | 40,0              | 40,0                 |
|        | Nivel medio | 14         | 28,0       | 28,0              | 68,0                 |
|        | Nivel alto  | 16         | 32,0       | 32,0              | 100,0                |
|        | Total       | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 6: Elemento tangible**

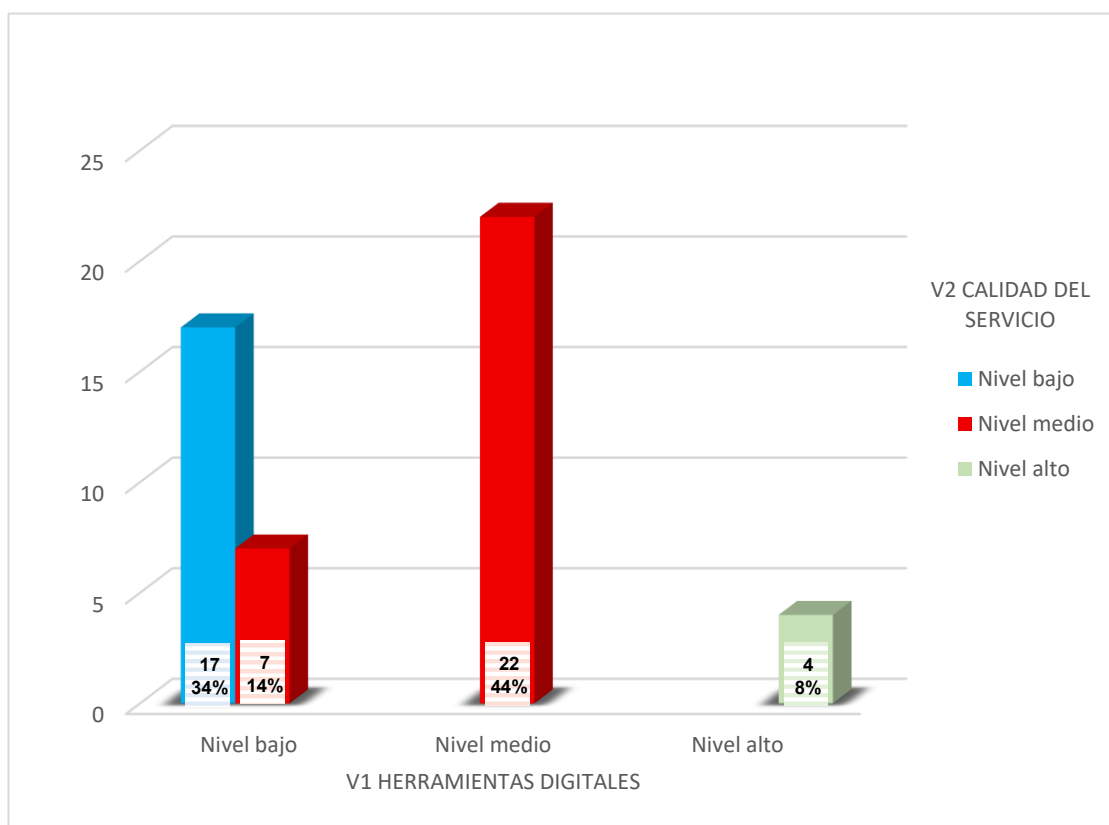


Fuente: SSP IBM 26

**Tabla 9: Tabla cruzada de datos agrupados de la variable herramientas digitales y calidad del usuario**

|                        |             |             | CALIDAD DEL USUARIO |             |            |        |
|------------------------|-------------|-------------|---------------------|-------------|------------|--------|
|                        |             |             | Nivel bajo          | Nivel medio | Nivel alto | Total  |
| HERRAMIENTAS DIGITALES | Nivel bajo  | Recuento    | 17                  | 7           | 0          | 24     |
|                        |             | % del Total | 100,0%              | 24,1%       | 0,0%       | 48,0%  |
|                        | Nivel medio | Recuento    | 0                   | 22          | 0          | 22     |
|                        |             | % del Total | 0,0%                | 75,9%       | 0,0%       | 44,0%  |
|                        | Nivel alto  | Recuento    | 0                   | 0           | 4          | 4      |
|                        |             | % del Total | 0,0%                | 0,0%        | 100,0%     | 8,0%   |
| Total                  |             | Recuento    | 17                  | 29          | 4          | 50     |
|                        |             | % del Total | 100,0%              | 100,0%      | 100,0%     | 100,0% |

**Figura 7: Figura cruzada de V1 Herramientas Digitales y V2 Calidad del servicio**

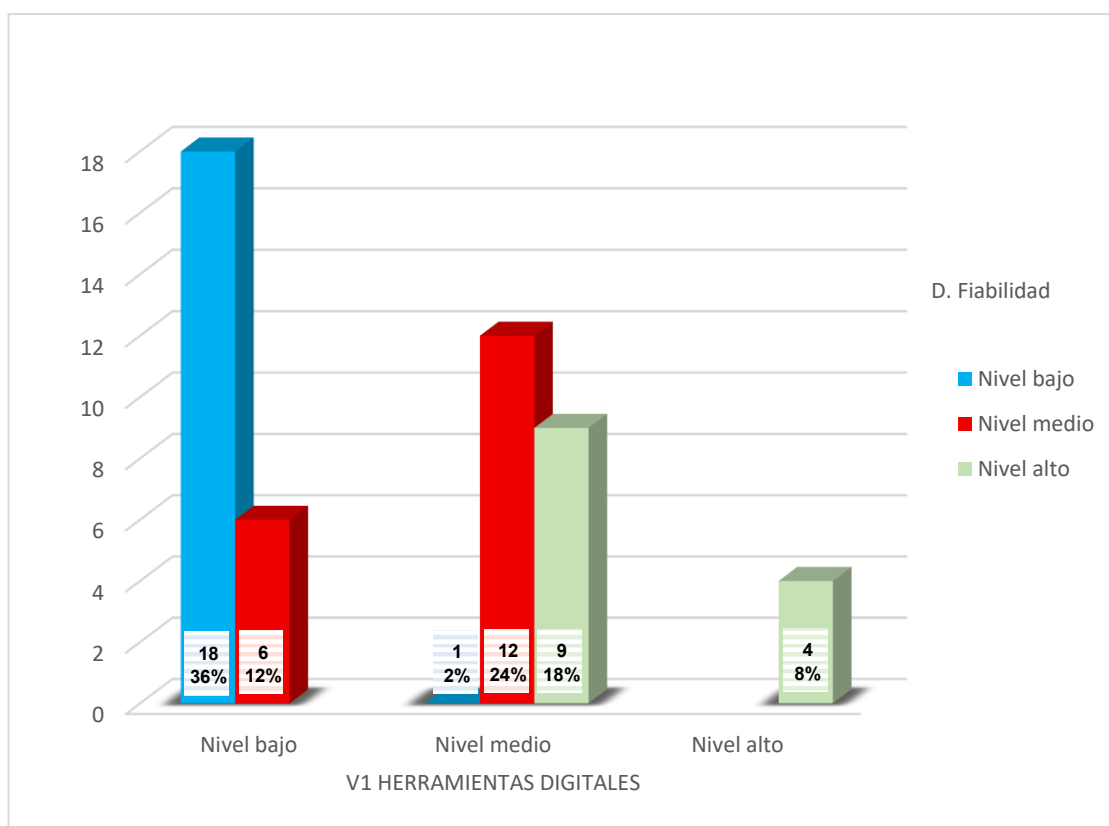


Fuente: IBM SPSS Statistics 28.0.0.0

**Tabla 10: Tabla cruzada de datos agrupados de la variable herramientas digitales y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio**

|                                |             |             | Fiabilidad |             |            |        |
|--------------------------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|--------|
|                                |             |             | Nivel bajo | Nivel medio | Nivel alto | Total  |
| Herrami-<br>entas<br>digitales | Nivel bajo  | Recuento    | 18         | 6           | 0          | 24     |
|                                |             | % del Total | 94,7%      | 33,3%       | 0,0%       | 48,0%  |
|                                | Nivel medio | Recuento    | 1          | 12          | 9          | 22     |
|                                |             | % del Total | 5,3%       | 66,7%       | 69,2%      | 44,0%  |
|                                | Nivel alto  | Recuento    | 0          | 0           | 4          | 4      |
|                                |             | % del Total | 0,0%       | 0,0%        | 30,8%      | 8,0%   |
| Total                          |             | Recuento    | 19         | 18          | 13         | 50     |
|                                |             | % del Total | 100,0%     | 100,0%      | 100,0%     | 100,0% |

**Figura 8: Figura cruzada de V1 Herramientas Digitales y D. Fiabilidad**

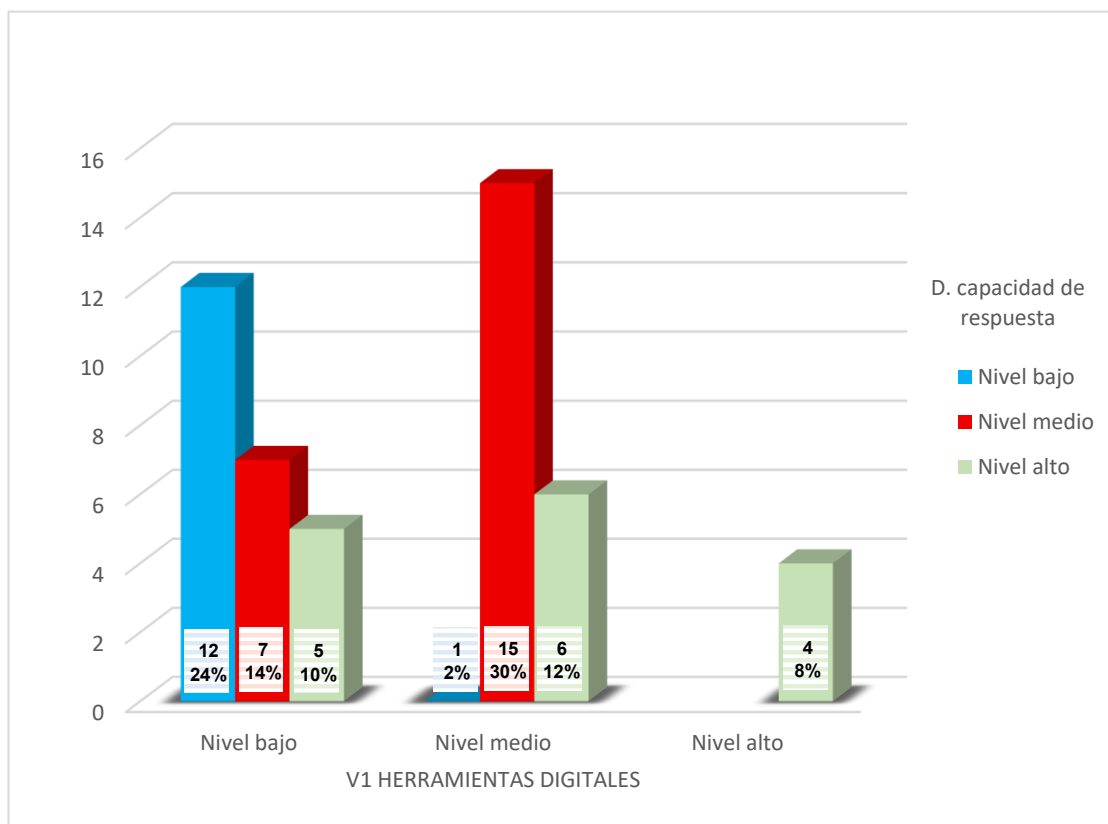


**Tabla 11: Tabla cruzada de datos agrupados de la variable herramientas digitales y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio**

|                                |             |             | Capacidad de respuesta |             |            |        |
|--------------------------------|-------------|-------------|------------------------|-------------|------------|--------|
|                                |             |             | Nivel bajo             | Nivel medio | Nivel alto | Total  |
| Herrami-<br>entas<br>digitales | Nivel bajo  | Recuento    | 12                     | 7           | 5          | 24     |
|                                |             | % del Total | 92,3%                  | 31,8%       | 33,3%      | 48,0%  |
|                                | Nivel medio | Recuento    | 1                      | 15          | 6          | 22     |
|                                |             | % del Total | 7,7%                   | 68,2%       | 40,0%      | 44,0%  |
|                                | Nivel alto  | Recuento    | 0                      | 0           | 4          | 4      |
|                                |             | % del Total | 0,0%                   | 0,0%        | 26,7%      | 8,0%   |
| Total                          |             | Recuento    | 13                     | 22          | 15         | 50     |
|                                |             | % del Total | 100,0%                 | 100,0%      | 100,0%     | 100,0% |



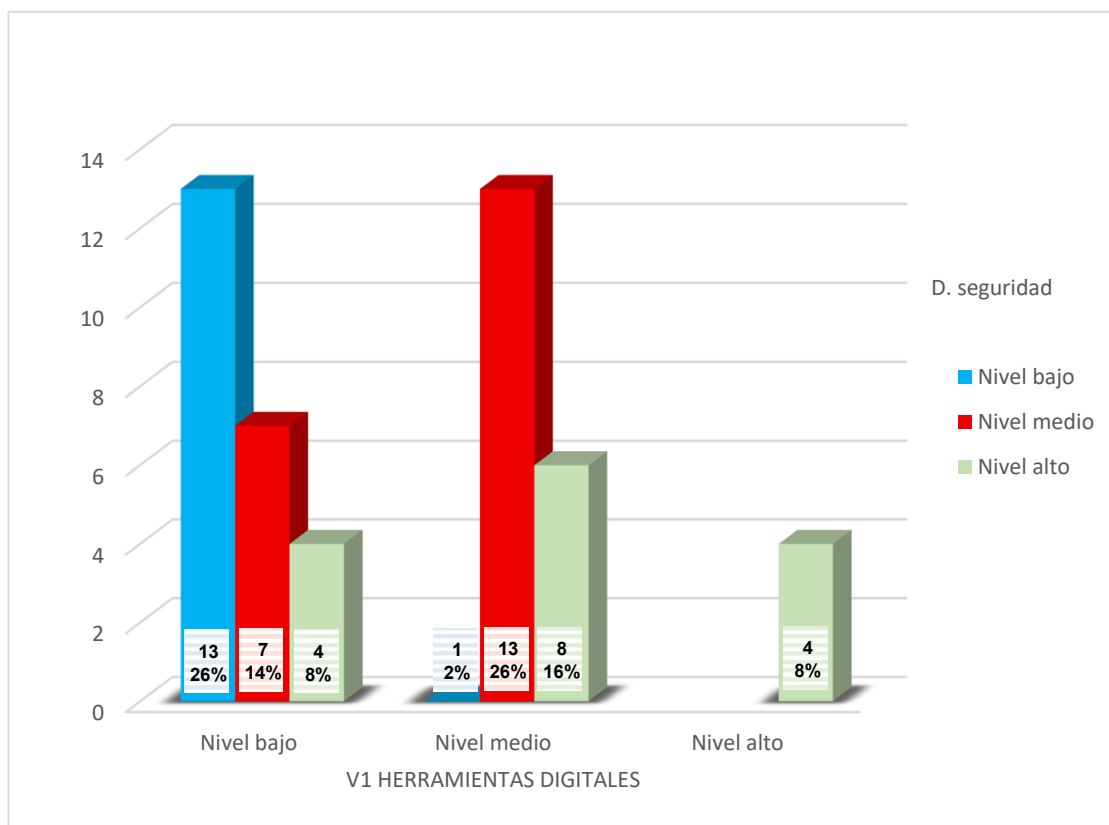
**Figura 9: Figura cruzada de V1 Herramientas Digitales y D. capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio**



**Tabla 12: Tabla cruzada de datos agrupados de la variable herramientas digitales y la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio**

|                                |             |             | Seguridad  |             |            |        |
|--------------------------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|--------|
|                                |             |             | Nivel bajo | Nivel medio | Nivel alto | Total  |
| Herrami-<br>entas<br>digitales | Nivel bajo  | Recuento    | 13         | 7           | 4          | 24     |
|                                |             | % del Total | 92,9%      | 35,0%       | 25,0%      | 48,0%  |
|                                | Nivel medio | Recuento    | 1          | 13          | 8          | 22     |
|                                |             | % del Total | 7,1%       | 65,0%       | 50,0%      | 44,0%  |
|                                | Nivel alto  | Recuento    | 0          | 0           | 4          | 4      |
|                                |             | % del Total | 0,0%       | 0,0%        | 25,0%      | 8,0%   |
| Total                          |             | Recuento    | 14         | 20          | 16         | 50     |
|                                |             | % del Total | 100,0%     | 100,0%      | 100,0%     | 100,0% |

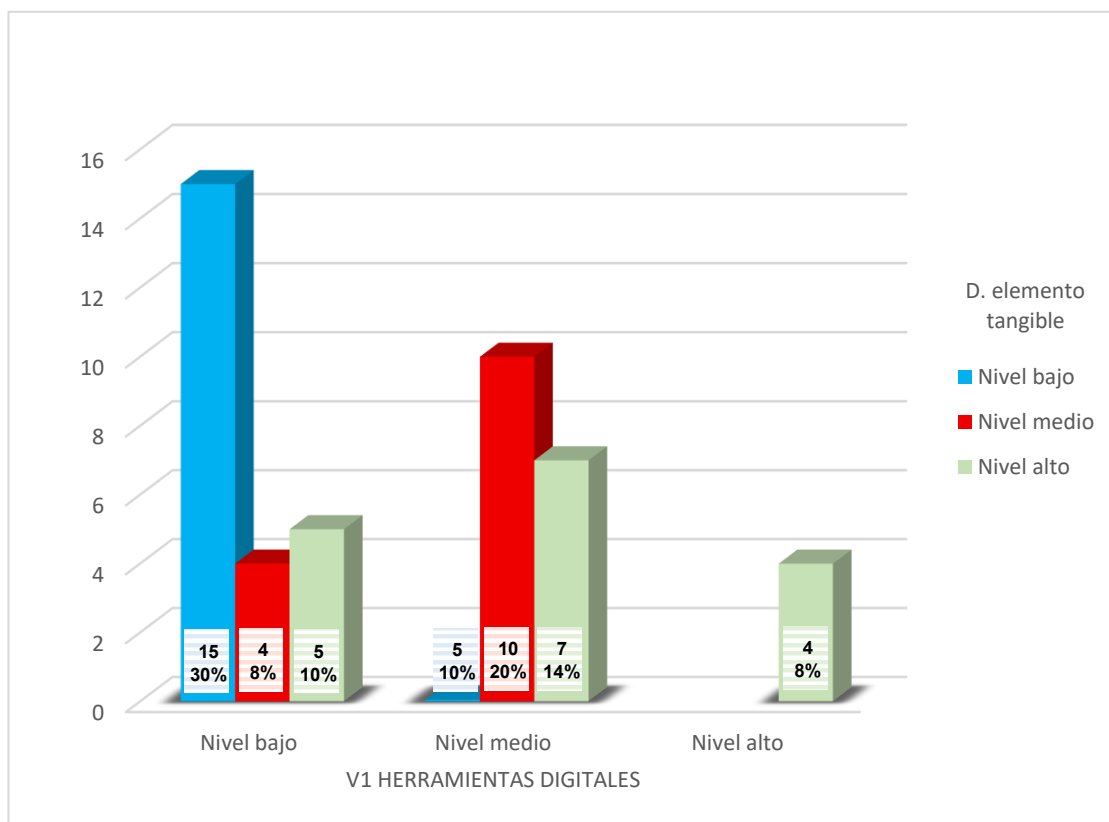
**Figura 10: Figura cruzada de datos agrupados de la variable herramientas digitales y la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio**



**Tabla 13: Tabla cruzada de datos agrupados de la variable herramientas digitales y la dimensión elemento tangible de la variable calidad de atención**

|                                |             |             | Elemento tangible |             |            |        |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|------------|--------|
|                                |             |             | Nivel bajo        | Nivel medio | Nivel alto | Total  |
| Herrami-<br>entas<br>digitales | Nivel bajo  | Recuento    | 15                | 4           | 5          | 24     |
|                                |             | % del Total | 75,0%             | 28,6%       | 31,3%      | 48,0%  |
|                                | Nivel medio | Recuento    | 5                 | 10          | 7          | 22     |
|                                |             | % del Total | 25,0%             | 71,4%       | 43,8%      | 44,0%  |
|                                | Nivel alto  | Recuento    | 0                 | 0           | 4          | 4      |
|                                |             | % del Total | 0,0%              | 0,0%        | 25,0%      | 8,0%   |
| Total                          |             | Recuento    | 20                | 14          | 16         | 50     |
|                                |             | % del Total | 100,0%            | 100,0%      | 100,0%     | 100,0% |

**Figura 11: Figura cruzada de datos agrupados de la variable herramientas digitales y la dimensión elemento tangible de la variable calidad de atención**



## 5.2. Interpretación de resultados

**5.2.1.** En la Tabla 4 y Figura 2 se aprecia que del 100% (50) encuestados la variable calidad de servicio tiene un 34.0 % de entrevistados que califica de bajo, 58 % de medio y apenas un 8.0 % que califica con alto. Ello significa que los encuestados tienen una valoración baja para la calidad de servicio en la sede de la Corte superior de Justicia de Ica. Ello podría interpretarse en el sentido que perciben que la limitada implementación de las herramientas digitales afecta a la calidad del servicio que se le brinda al usuario.

**5.2.2.** En la Tabla 5 y Figura 3 se aprecia que del 100% (50) encuestados la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio tiene un 38.0 % de entrevistados que califica de bajo, 36 % de medio y apenas un 26.0 % que

califica con alto. Ello significa que los encuestados tienen una valoración baja para la fiabilidad en la calidad de servicio en la sede de la Corte superior de Justicia de Ica. Ello podría interpretarse en el sentido que el servicio no se presta de manera oportuna por la falta de implementación de las herramientas digitales afecta a la calidad del servicio que se le brinda al usuario.

**5.2.3.** En la Tabla 6 y Figura 4 se aprecia que del 100% (50) encuestados la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio tiene un 26.0 % de entrevistados que califica de bajo, 44 % de medio y apenas un 30.0 % que califica con alto. Ello significa que los encuestados tienen una valoración baja para la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en la sede de la Corte superior de Justicia de Ica. Ello podría interpretarse en el sentido que se carece de una capacidad de responder de manera oportuna a las quejas de los usuarios debido a la falta de herramientas digitales afecta a la calidad del servicio que se le brinda al usuario.

**5.2.4.** En la Tabla 7 y Figura 5 se aprecia que del 100% (50) encuestados de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio tiene un 28.0 % de entrevistados que califica de bajo, 40 % de medio y apenas un 32.0 % que califica con alto. Ello significa que los encuestados tienen una valoración baja para la seguridad en la calidad de servicio en la sede de la Corte superior de Justicia de Ica. Ello podría interpretarse en el sentido que existe medianamente una seguridad en las interacciones de los usuarios con el personal que se atiende, lo cual no hace eficiente el servicio brindado.

**5.2.5.** En la Tabla 8 y Figura 6 se aprecia que del 100% (50) encuestados de la dimensión elemento tangible de la variable calidad de servicio tiene un 40.0 % de entrevistados que califica de bajo, 28 % de medio y apenas un 32.0 % que califica con alto. Ello significa que los encuestados tienen una valoración baja para el elemento tangible en la calidad de servicio en la sede de la Corte superior de Justicia de Ica. Ello podría interpretarse en el sentido que no se cuenta del todo con herramientas digitales que permitan brindar un mejor servicio a favor de los usuarios.

**5.2.6.** En la Tabla 9 y Figura 11 se observa que del 100% (50) encuestados la variable 1 Herramientas digitales y la variable 2 calidad de servicio ,se tiene que mientras la variable herramientas digitales es de nivel bajo, la variable calidad de servicio tiene un 17% como resultado bajo, pese a ser predominante sobre medio y bajo, y cuando la variable Herramientas digitales tiene un nivel medio la variable 2 tiene como resultado un porcentaje de 0% y finalmente cuando la variable 1 tiene un resultado alto la variable 2 tiene como resultado un 0%. Se puede deducir que entre Herramientas digitales y la variable 2 calidad de servicio son relativamente bajos, debido a que la falta de implementación de herramientas digitales sobre los aspectos no cubiertos afecta calidad en la atención al usuario.

**5.2.7.** En la Tabla 10 y Figura 12 se observa que del 100% (50) encuestados la variable 1 Herramientas digitales y la dimensión fiabilidad de la variable 2 calidad de servicio se tiene que mientras la variable herramientas digitales es de nivel bajo, la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio tiene un 94.7% como resultado bajo, pese a ser predominante sobre medio y bajo, y cuando la variable Herramientas digitales tiene un nivel medio, la dimensión fiabilidad de la variable 2 tiene como resultado un porcentaje de 5,3% y finalmente cuando la variable 1 tiene un resultado alto la dimensión fiabilidad de la variable 2 tiene como resultado un 0%. Se puede deducir que entre Herramientas digitales y la dimensión fiabilidad de la variable 2 calidad de servicio son relativamente bajos, debido a que no se tiene expectativa de cumplir con los objetivos.

**5.2.8.** En la Tabla 11 y Figura 13 se observa que del 100% (50) encuestados la variable 1 Herramientas digitales y la dimensión capacidad de respuesta de la variable 2 calidad de servicio se tiene que mientras la variable herramientas digitales es de nivel bajo, la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio tiene un 92.3% como resultado bajo, pese a ser predominante sobre medio y bajo, y cuando la variable Herramientas digitales tiene un nivel medio, la dimensión capacidad de respuesta de la variable 2 tiene como resultado un porcentaje de 7,7% y finalmente cuando la variable 1 tiene un resultado alto la dimensión capacidad de respuesta

de la variable 2 tiene como resultado un 0%. Se puede deducir que entre Herramientas digitales y la dimensión capacidad de respuesta de la variable 2 calidad de servicio son relativamente bajos, debido a que no se cuenta con las herramientas necesarias para responder las quejas presentadas.

**5.2.9.** En la Tabla 12 y Figura 14 se observa que del 100% (50) encuestados la variable 1 Herramientas digitales y la dimensión seguridad de la variable 2 calidad de servicio se tiene que mientras la variable herramientas digitales es de nivel bajo, la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio tiene un 92.9% como resultado bajo, pese a ser predominante sobre medio y bajo, y cuando la variable Herramientas digitales tiene un nivel medio, la dimensión seguridad de la variable 2 tiene como resultado un porcentaje de 7,1% y finalmente cuando la variable 1 tiene un resultado alto la dimensión seguridad de la variable 2 tiene como resultado un 0%. Se puede deducir que entre Herramientas digitales y la dimensión seguridad de la variable 2 calidad de servicio son relativamente bajos, debido a que no se cuenta con herramientas confiables para una buena atención a los usuarios.

**5.2.10.** En la Tabla 12 y Figura 14 se observa que del 100% (50) encuestados la variable 1 Herramientas digitales y la dimensión elemento tangible de la variable 2 calidad de servicio se tiene que mientras la variable herramientas digitales es de nivel bajo, la dimensión elemento tangible de la variable calidad de servicio tiene un 75% como resultado bajo, pese a ser predominante sobre medio y bajo, y cuando la variable Herramientas digitales tiene un nivel medio, la dimensión elemento tangible de la variable 2 tiene como resultado un porcentaje de 25% y finalmente cuando la variable 1 tiene un resultado alto la dimensión elemento tangible de la variable 2 tiene como resultado un 0%. Se puede deducir que entre Herramientas digitales y la dimensión elemento tangible de la variable 2 calidad de servicio son relativamente bajos, debido a que no se cuenta con la logística respectiva, entendiéndose ello con la implementación de las herramientas digitales.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

#### 6.1.1. Pruebas de normalidad

La prueba de Kolmogorov-Smirnov y la prueba de Shapiro-Wilk son pruebas estadísticas utilizadas para evaluar si un conjunto de datos sigue una distribución normal.

La prueba de Shapiro-Wilk es generalmente más potente para muestras pequeñas como **menos de 50 observaciones** y se considera más adecuada en esos casos.

#### Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba de normalidad de **Shapiro-Wilk** debido a la muestra de 50 trabajadores. El objetivo es determinar si la información proviene de una distribución normal. Si los datos son normales, se aplicará la técnica estadística paramétrica: correlación de Pearson. Si los datos no son normales, se aplicará la técnica estadística no paramétrica: correlación de Rho de Spearman.

#### Hipótesis

$H_0$ : Los datos de la muestra se distribuyen de forma normal.

$H_1$ : Los datos de la muestra no se distribuyen de forma normal.

Nivel de significancia: 0.05.

Regla de decisión

Si  $p > 0.05$ , se acepta  $H_0$ .

Si  $p < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

**Tabla 14: Pruebas de normalidad**

|                        | Kolmogorov – Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro - Wilk |    |      |
|------------------------|-----------------------------------|----|-------|----------------|----|------|
|                        | Estadístico                       | gl | Sig.  | Estadístico    | gl | Sig. |
| HERRAMIENTAS DIGITALES | ,116                              | 50 | ,092  | ,957           | 50 | ,066 |
| CALIDAD DEL SERVICIO   | ,064                              | 50 | ,200* | ,974           | 50 | ,344 |

\*. Esto es un limite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación:

De la tabla 14 indica los resultados de la prueba de normalidad de las variables y presenta un valor de significancia donde  $p = 0.000 < 0.005$  (Shapiro-Wilk), por lo tanto, se observa que el resultado es inferior al 0.005. En tal sentido, podemos realizar la prueba de hipótesis de trabajo. Entonces se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y, por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Ante dichas pruebas, se desestima la  $H_0$  y se concluye que las variables provienen de una distribución no normal, justificando el empleo de un estadístico no paramétrico para demostrar las hipótesis.

Haciendo un análisis del resultado, se infiere que existe un nexo entre herramientas digitales y calidad de servicio

### Hipótesis General

H. La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

H0. La implementación de las herramientas digitales no incide significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

Regla de decisión:

1.- Si p- valor es menor o igual que Alfa, se rechaza la H0



2 Si p- valor es mayor que Alfa, se rechaza la H0 y se acepta la Ha

**Tabla 15: Pruebas correlacionales entre la variable 1 herramientas digitales y variable 2 calidad de servicio**

|                 |                        | HERRAMIENTAS DIGITALES      | CALIDAD DEL SERVICIO |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | HERRAMIENTAS DIGITALES | Coefficiente de correlación | 1,000                |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,889**               |
|                 |                        | N                           | ,000                 |
|                 | CALIDAD DEL SERVICIO   | Coefficiente de correlación | 50                   |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | 50                   |
|                 |                        | N                           | ,889**               |

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

### Interpretación

La tabla 15 señala que existe una correlación del 0,889, por lo que existe una relación significativa en el nivel 0,01 entre las Herramientas digitales y la calidad de servicio, Ello acredita que hay conexión positiva entre variables. El nivel de significancia bilateral  $p = 0.00 < 0.05$  (correlación positiva moderada), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que

Existe una correlación positiva entre las herramientas digitales incide significativamente en la calidad de servicio al usuario

H1 La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

Hipótesis nula

H0 La implementación de las herramientas digitales no incide significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_1$ .

### Primera Hipótesis específica

HE1: La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la fiabilidad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

$H_0$ : La implementación de las herramientas digitales no incide significativamente en la fiabilidad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$ .

**Tabla 16: Correlaciones de Variable Herramientas Digitales y dimensión Fiabilidad**

|                 |                        |                             | Herramientas Digitales | Fiabilidad |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|------------|
| Rho de Spearman | HERRAMIENTAS DIGITALES | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,887**     |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | .                      | ,000       |
|                 |                        | N                           | 50                     | 50         |
|                 | Fiabilidad             | Coefficiente de correlación | ,887**                 | 1,000      |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,000                   | .          |
|                 |                        | N                           | 50                     | 50         |

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

Fuente: IBM SPSS 26

Interpretación: La tabla 16 fija el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.887, muestra relación positiva entre la dimensión 1 "Fiabilidad" y la variable, siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.00 < 0.05$  (correlación positiva moderada), no procede la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

## Segunda hipótesis específica.

HE2: La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

HE2: La implementación de las herramientas digitales no incide significativamente en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$ .

**Tabla 17: Correlaciones de Variable Herramientas Digitales y dimensión capacidad de respuesta**

|                 |                        |                             | Herramientas Digitales | Capacidad de respuesta |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | HERRAMIENTAS DIGITALES | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,501**                 |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | .                      | ,000                   |
|                 |                        | N                           | 50                     | 50                     |
|                 | Capacidad de respuesta | Coefficiente de correlación | ,501**                 | 1,000                  |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,000                   | .                      |
|                 |                        | N                           | 50                     | 50                     |

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

Fuente: IBM SPSS 26

Interpretación: La tabla 17 fija el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.501, muestra relación positiva entre la dimensión 1 "Capacidad de respuesta" y la variable, siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.00 < 0.05$  (correlación positiva moderada), no procede la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

#### 6.1.2.4. Tercera Hipótesis específica.

HE3: La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la seguridad en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

HE3: La implementación de las herramientas digitales no incide significativamente en la seguridad en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$ .

**Tabla 18: Correlaciones de Variable Herramientas Digitales y dimensión seguridad**

|                 |                        | Herramientas Digitales      | Seguridad |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|-----------|
| Rho de Spearman | HERRAMIENTAS DIGITALES | Coefficiente de correlación | ,775**    |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,000      |
|                 |                        | N                           | 50        |
|                 | Seguridad              | Coefficiente de correlación | ,775**    |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,000      |
|                 |                        | N                           | 50        |

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

Fuente: IBM SPSS 26

Interpretación: La tabla 18 fija el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.775, muestra relación positiva entre la dimensión 1 "Capacidad de respuesta" y la variable, siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.00 < 0.05$  (correlación positiva moderada), no procede la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

#### 6.1.2.5. Cuarta Hipótesis específica.

HE4: La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en el elemento tangible en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

H0: La implementación de las herramientas digitales no incide significativamente en el elemento tangible en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$ .

**Tabla 19: Correlaciones de Variable Herramientas Digitales y dimensión elemento tangible**

|                 |                        |                            | Herramientas Digitales | Elemento tangible |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | HERRAMIENTAS DIGITALES | Coeficiente de correlación | 1,000                  | ,566**            |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           | .                      | ,000              |
|                 |                        | N                          | 50                     | 50                |
|                 | Elemento tangible      | Coeficiente de correlación | ,566**                 | 1,000             |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           | ,000                   | .                 |
|                 |                        | N                          | 50                     | 50                |

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

Fuente: IBM SPSS 26

Interpretación: La tabla 19 fija el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.556, muestra relación positiva entre la dimensión 1 “Elemento tangible” y la variable, siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.00 < 0.05$  (correlación positiva moderada), no procede la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

## **VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **7.1. Comparación de resultados**

#### **7.1.1. De la hipótesis general**

Luego de aplicar la prueba Rho Spearman para muestras relacionadas, se advierte que existe una correlación del 0,889, por lo que existe una relación significativa en el nivel 0,01 entre las Herramientas digitales y la calidad de servicio

Estos resultados respaldan la hipótesis de investigación que proponía que La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

Los resultados guardan relación con lo postulado por Gordillo (2022) quien señala que la implementación del expediente judicial electrónico permite fortalecer la certeza jurídica, la transparencia y la celeridad procesal, a través de mecanismos como las notificaciones electrónicas enviadas a dispositivos móviles. Asimismo, se relaciona con lo postulado por Reichmann (2021), quien señala que la subasta electrónica ofrece mejoras en accesibilidad, eficiencia y reducciones de costos, aunque enfrenta desafíos técnicos, normativos y culturales que requieren atención antes de su implementación plena. Finalmente guarda relación con lo postulado por Carrillo (2025), en que señalan que existe una relación muy significativa entre la implementación de justicia virtual y los resultados judiciales tanto en primera como segunda instancia, aunque se identificaron áreas de mejora en accesibilidad, capacitación y adaptación tecnológica.

#### **7.1.1. De la primera hipótesis específica**

Luego de aplicar la prueba Rho de Spearman para muestras relacionadas, se observó Existe una correlación del 0,887, por lo que existe una relación significativa en el nivel 0,01 entre las Herramientas digitales y la fiabilidad

Estos resultados respaldan la hipótesis de investigación que proponía que La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la fiabilidad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025.

Los resultados se relacionan con lo postulado por Muñoz (2022) quien señala que las TIC y los procesos judiciales ya no deben concebirse como elementos aislados, sino como componentes integrados de un sistema que busca garantizar el cumplimiento de los principios del debido proceso y de las garantías procesales fundamentales. Asimismo se relaciona con lo postulado por Coronel (2023) quien señala que aunque la legislación contempla la transición hacia el expediente digital, aún existen limitaciones prácticas que dificultan su implementación plena, lo cual pone en riesgo la tutela judicial efectiva si no se prepara adecuadamente a todos los operadores del sistema de justicia. Finalmente se relaciona con lo postulado por Almirón y García (2023) quien señala que las tecnologías han contribuido positivamente a modernizar la gestión judicial, optimizando los tiempos procesales y el acceso a la información, aunque persisten retos como la necesidad de capacitación continua del personal y la mejora en la infraestructura tecnológica institucional.

#### **7.1.1. De la segunda hipótesis específica**

Luego de aplicar la prueba Rho Spearman para muestras relacionadas, se observó que existe una correlación del 0,501, por lo que existe una relación significativa en el nivel 0,01 entre las Herramientas digitales y la capacidad de respuesta

Estos resultados respaldan la hipótesis de investigación que proponía: La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

Los resultados guardan relación con lo postulado por González (2021) quien señala que es necesario optimizar tanto el proceso de presentación electrónica de documentos como la verificación para el acceso a la mesa

de partes electrónica, así como el procedimiento de subsanación de observaciones en documentos digitalizados. Asimismo se relaciona con lo postulado por Espinoza (2022) señala que diversos factores inciden de forma significativa en dicho proceso, por lo que se recomienda ampliar la investigación sobre la implementación digital para validar estas conclusiones y reconocer otras variables aún no exploradas que afectan a los tribunales a nivel nacional. Finalmente se relaciona con lo postulado por Gutiérrez (2022) quien señala que el uso de herramientas tecnológicas ha generado mejoras en los procesos internos y en la comunicación con el público, fortaleciendo una atención más eficiente, aunque se evidenció la necesidad de reforzar la capacitación del personal para consolidar estos beneficios.

#### **7.1.1. De la tercera hipótesis específica**

Luego de aplicar la prueba rho spearman para muestras relacionadas, se observó que existe una correlación del 0,775, por lo que existe una relación significativa en el nivel 0,01 entre las Herramientas digitales y la capacidad de respuesta, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Estos resultados respaldan la hipótesis de investigación que proponía que La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la seguridad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

Los resultados guardan relación con lo postulado por Loayza (2022), quien señala que si bien el expediente electrónico ha contribuido a la modernización parcial del servicio judicial, persisten limitaciones relacionadas con flujo de trabajo, habilidades tecnológicas, costos operativos y ética institucional, que deben abordarse para consolidar los beneficios esperados. Asimismo se relaciona con lo postulado por Cabanillas (2023) quien señala que la digitalización resulta esencial para garantizar un servicio adecuado a los usuarios del sistema de justicia, según lo evidenciado por las opiniones y percepciones recogidas en el estudio de campo realizado.



### **7.1.1. De la cuarta hipótesis específica**

Luego de aplicar la prueba rho de spearman para muestras relacionadas, se observó Existe una correlación del 0,566, por lo que existe una relación significativa en el nivel 0,01 entre las Herramientas digitales y la capacidad de respuestas.

Estos resultados respaldan la hipótesis de investigación que proponía que La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en el elemento tangible en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025

Los resultados guardan relación con lo postulado por Neyra (2024) en quien señala que la transformación digital ha mejorado significativamente la calidad de atención, reduciendo los tiempos de respuesta, optimizando la gestión de trámites y promoviendo la transparencia, aunque se identificaron desafíos como la necesidad de capacitación constante del personal y el acceso equitativo a las herramientas tecnológicas. Asimismo guarda relación con lo postulado por Carrillo (2025), quien señala que existe una relación muy significativa entre la implementación de justicia virtual y los resultados judiciales tanto en primera como segunda instancia, aunque se identificaron áreas de mejora en accesibilidad, capacitación y adaptación tecnológica.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se pudo establecer que la implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025 se observó que existe una correlación del 0,889, por lo que existe una relación significativa en el nivel 0,01 entre las Herramientas digitales y la calidad de servicio, lo que indica que las variables se encuentran relacionadas, lo cual implica que la aplicación de herramientas digital es un recurso fundamental para garantizar la atención al justiciable, dado que viabiliza la tramitación de los procesos judiciales.

**Segunda.** Se pudo determinar que la implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la fiabilidad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025 se observó que existe una correlación del 0,887, por lo que existe una relación significativa en el nivel 0,01 entre las Herramientas digitales y la fiabilidad, lo que indica que las variables se encuentran relacionadas, lo cual implica que la aplicación de herramientas digital es un recurso fundamental que permite garantizar la fiabilidad de la información brindada en la tramitación de los procesos judiciales.

**Tercera:** Se pudo establecer que la implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025 se observó que existe una correlación del 0,501, por lo que existe una relación significativa en el nivel 0,01 entre las Herramientas digitales y la capacidad de respuesta, por lo que se acepta la hipótesis planteada, lo que indica que las variables se encuentran relacionadas, lo cual implica que la aplicación de herramientas digital es un recurso fundamental que permite dar respuesta célere a los pedidos de los justiciables en la tramitación de los procesos judiciales.

**Cuarta:** Se pudo determinar que la implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la seguridad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025, se observó que existe una correlación del 0,775, por lo que existe una relación significativa en el nivel 0,01 entre las Herramientas digitales y la capacidad de respuesta, lo que indica que las variables se encuentran relacionadas, lo cual implica que la aplicación de herramientas digital es un recurso fundamental para garantizar la seguridad de la información contendida en los expedientes digitales durante la tramitación de los procesos judiciales.

**Quinta:** se pudo establecer que la implementación de las herramientas digitales incide significativamente en el elemento tangible en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025 se observó que existe una correlación del 0,566, por lo que existe una relación significativa en el nivel 0,01 entre las Herramientas digitales y la capacidad de respuesta lo que indica que las variables se encuentran relacionada, lo cual implica que la aplicación de herramientas digital es un recurso fundamental que garantiza el buen estado de los servicios que puede ser percibidos por los usuarios en la tramitación de los procesos judiciales.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda adquirir herramientas digitales dentro del sistema de servicio del Poder Judicial, mediante software de primera tecnología, así como aplicativos tecnológicos, de tal manera que mejoren la prestación de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025.

**Segunda.** Se recomienda mejorar los canales digitales que permitan tener mayor contacto entre los funcionarios y servidores públicos con los usuarios de tal manera que se mejore la comunicación entre los sujetos procesales, con la finalidad de expresar los requerimientos que se dan durante la tramitación del proceso.

**Tercera:** Capacitar a los servidores y funcionarios públicos que la CSJ de Ica, a efectos de que puedan manejar de manera más eficientes las herramientas digitales implementados, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio de los usuarios que acuden a la Corte de justicia de Ica.

**Cuarta:** Elaborar canales de difusión de las herramientas digitales para su publicación y conocimiento de los usuarios al servicio de la administración de justicia con el objeto de que puedan ser empleados con los mismos durante la tramitación de los procesos judiciales.

**Quinta:** Implementar módulos de atención al usuario de manera permanente, en donde se pueda instruir a los justiciables al uso de estas herramientas digitales con la finalidad de que pueda recibir la información actualizada de los procesos judiciales que se encuentran en trámite.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almirón, F. y García, A. (2023). El uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos laborales en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2023. Perú. <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2694/1/ALMIRON%20ALVIS%20FERNANDO%20%20GARCIA%20IBARRA%20ADA%20ANABEL.pdf>
- Álvarez, L. (2001). La calidad percibida en los servicios públicos. Editorial UOC.
- Amiel, J. P. (2007). Las variables en el método científico. Revista de la Sociedad Química del Perú. Volumen.73 numero.3. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-634X2007000300007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2007000300007)
- Area, M., & Adell, J. (2009). eLearning: Enseñar y aprender en espacios virtuales. In J. De Pablos (Ed.), Tecnología educativa. La formación del profesorado en la era de Internet (pp. 391–424). Alianza Editorial.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL, 1(1), 66-78.
- Cabanillas Castro, J. D. (2023). Proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106664/Cabanillas\\_CJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106664/Cabanillas_CJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabero, J. (2007). Tecnología educativa: La formación del profesorado en la era digital. Síntesis.
- Cabero, J. (2008). Tecnología educativa. Editorial Síntesis.

- Cabero, J. (2013). El modelo TPACK aplicado a la formación organizativa. *Revista de Tecnología y Sociedad*, 5(2), 22–37.
- Carrillo Chacaliaza, J. J. (2025). Administración de justicia virtual y eficacia de la labor judicial en la provincia de Ica, años 2020-2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Ica]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13028/5988>
- Castells, M. (2001). La sociedad red. La era de la información: economía, sociedad y cultura (Vol. 1). Alianza Editorial.
- CEPAL. (2020). Agenda digital para América Latina y el Caribe. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org>
- Coronel Sigüenza, M. G. (2023). La implementación del expediente electrónico en el sistema jurídico ecuatoriano [Tesis de maestría, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional - Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/13251/1/18777.pdf>
- Espinoza Córdova, R. I. y López Ramírez, M. S. (2023). El camino hacia la modernización del poder judicial a través de la digitalización y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. *Ius et Praxis*. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2023.n057.6695>
- Espinoza Palo, A. B. (2022). El avance en la implementación de políticas públicas de digitalización en el Poder Judicial: Los sistemas de procesos digitales en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte [Tesis de licenciado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Católica del Perú. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22470/ESPINOZA\\_PALO\\_ALFREDO\\_BENIZAR\\_POLITICAS\\_PUBLICAS\\_DIGITALIZACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22470/ESPINOZA_PALO_ALFREDO_BENIZAR_POLITICAS_PUBLICAS_DIGITALIZACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, F. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Revista Conrado*, 14(65), 39-49. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

- Espinoza, F. H. R., & Cervantes, R. E. (2021). Revisión bibliográfica: la metodología del aprendizaje basado en la investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1079-1093.
- González Palomino, E. (2021). Implementación del expediente judicial electrónico, y su influencia en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021 [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional – Universidad de San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9581/gonz%C3%A1lez\\_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9581/gonz%C3%A1lez_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gordillo Álvarez, E. (2022). El expediente judicial electrónico en México [Tesis doctoral, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco]. Repositorio Institucional - Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. <https://ri.ujat.mx/bitstream/200.500.12107/4088/1/TESIS%20EL%20EXPEDIENTE%20JUDICIAL%20ELECTRONICO%20EN%20MEXICO.pdf>
- Gutiérrez, F., & Ramírez, M. (2019). Transformación digital y gestión pública: Retos de las herramientas digitales. *Revista Iberoamericana de Administración Pública*, 14(2), 45–61. <https://doi.org/10.5281/zenodo.2653771>
- Gutiérrez, M. (2022). TICs y calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105508/Gutiérrez-PM-SD.pdf?sequence=1>
- Henríquez Hernández, K. H. (2022). Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el derecho: ¿amenaza u oportunidad? *Revista Saber Y Justicia*, 1(21), 54-86. <https://saberyjusticia.enj.org/index.php/SJ/article/view/140>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.
- ILCE. (2018). Modelo latinoamericano de calidad en la gestión pública. Instituto Latinoamericano de Calidad en la Gestión Pública.
- Kotler, P., & Roberto, E. L. (1992). Marketing social. Madrid, Diaz de Santos S.A
- Llasacce Orosco, U. (2024). El gobierno electrónico en la labor fiscal del Ministerio Público, Perú. Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas, 9(16). <https://doi.org/10.35381/racji.v8i16.3151>
- Loayza Villar, L. F. (2022). Análisis de la implementación del expediente judicial electrónico en una institución del Poder Judicial, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98440>
- Medina Zepeda, E. (2022). Hacia una teoría sobre la e-justice o justicia digital: instrucciones para armar. Cuestiones constitucionales, (46). <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2022.46.17052>
- Medina, M., Rojas, R., & Bustamante, W. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
- Mejía Azuero, J. C. y Restrepo Ramírez, A. (2024). Transición digital en la formación y práctica judicial: beneficios y desafíos. Revista de Derecho, (60). <https://doi.org/10.14482/dere.60.001.416>
- Muñoz Marín, L. J. (2022). Los retos del sistema judicial colombiano para una justicia electrónica eficaz [Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional - Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4adbde6e-2676-4e59-8cf9-4449008c2508/content>



- Neyra, R. (2024). Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, Región Ica, 2024. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/148815>
- Parra, R., & Ruiz, G. (2016). Gestión de calidad en la atención al ciudadano. *Revista de Administración Pública y Sociedad*, 8(2), 45–62.
- Pérez Brignani, J. (2023). Soluciones digitales en el Poder Judicial de Uruguay: retos, soluciones, avances y perspectivas. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 15(20). <http://dx.doi.org/10.35292/ropj.v15i20.866>
- Rebollo, P. A., & Ábalos, E. M. (2022). Metodología de la investigación/recopilación. Editorial Autores de Argentina.
- Reichmann Valdivia, S. (2021). La subasta electrónica desde un punto de vista procesal: Ventajas y desafíos para Chile [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile]. Repositorio Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/181271>
- Reyes, E. (2022). Metodología de la investigación científica. Page Publishing Inc.
- Sacoto Romo, M. C. y Cordero Moscoso, J. M. (2021). E-justicia en Ecuador: inclusión de las TIC en la administración de justicia. *Revista de Derecho*, (36). <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.36.5>
- Salazar, K. I., Castillon, S. C., & Cárdenas, G. A. M. (2022). Metodología 5S: Una revisión bibliográfica y futuras líneas de investigación. *Qantu Yachay*, 2(1), 41-62.
- Salinas, J. (2004). Innovación educativa y uso de las TIC en las instituciones. *Revista Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 1(1), 1–16.
- Salinas, J. (2012). Innovación educativa y uso de las TIC. *Revista Iberoamericana de Educación*, 59(3), 1–14. <https://doi.org/10.35362/rie5932933>

- Segura, R. (2023). Inteligencia artificial y administración de justicia: desafíos derivados del contexto latinoamericano. *Revista de Bioética y Derecho*, (58). <https://dx.doi.org/10.1344/rbd2023.58.40601>
- Silvera, C. y Riera, F. (2022). Estado de derecho, sistema judicial y covid-19: una ventana de oportunidad para el sistema judicial en Paraguay. *Scielo*, 1-25. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.4168>
- Yépez, L. N. (2022). Nuevos retos en la administración de justicia: el uso de las tecnologías de información y comunicación. *Ius Vocatio*. <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/iusVocatio/article/view/604/805>
- Zamorano, M. (2013). Calidad del servicio desde un enfoque sistémico. *Revista Iberoamericana de Gestión Pública*, 4(1), 77–91.
- Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### LA IMPLEMENTACION DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, 2025

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | HIPÓTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | VARIABLE                                                                                                                                                                            | METODOLOGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>¿En qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿En qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la fiabilidad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025?</p> <p><b>PE2:</b> ¿En qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio al</p> | <p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar en qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>OE1:</b> Establecer en qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la fiabilidad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025</p> <p><b>OE2:</b> Determinar en qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia</p> | <p><b>Hipótesis general.</b></p> <p>La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b></p> <p><b>HE1:</b> La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la fiabilidad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025</p> <p><b>HE2:</b> La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio al</p> | <p><b>Variable 1</b></p> <p>Herramientas digitales</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>D1: Notificaciones electrónicas</p> <p>D2: Expediente digital</p> <p>D3: Casillas digitales</p> | <p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Descriptivo – correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental.</p> <p><b>Población:</b></p> <p>40 funcionarios públicos que laboran en la Corte Superior de Justicia de Ica.</p> <p>20 servidores públicos que laboran en la Corte Superior de Justicia de Ica.</p> <p>50 abogados</p> <p>50 usuarios</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025?</p> <p><b>PE3:</b> ¿En qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la seguridad en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025?</p> <p><b>PE4:</b> ¿En qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en elemento tangible en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025?</p> | <p>de Ica, 2025</p> <p><b>OE3:</b> Establecer en qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la seguridad en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025</p> <p><b>OE4:</b> Establecer en qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en elemento tangible en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025</p> | <p>usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025</p> <p><b>HE3:</b> La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en la seguridad a la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025</p> <p><b>HE4:</b> La implementación de las herramientas digitales incide significativamente en el elemento tangible en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025</p> | <p><b>Variable 2</b></p> <p>Calidad de servicio al usuario</p> <p><u>Dimensiones.</u></p> <p>D1: Fiabilidad</p> <p>D2: Capacidad de respuesta</p> <p>D3: Seguridad</p> <p>D4: Elemento tangible</p> | <p><b>Muestra:</b></p> <p>10 funcionarios públicos que laboran en la Corte Superior de Justicia de Ica.</p> <p>10 servidores públicos que laboran en la Corte Superior de Justicia de Ica.</p> <p>20 abogados</p> <p>10 usuarios</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b></p> <p><u>Técnica:</u> La observación y El cuestionario</p> <p><u>Instrumentos:</u> La guía de análisis y El cuestionario</p> <p><b>Métodos de análisis de datos</b></p> <p>Programa estadístico SPSS.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **Anexo 2: Instrumento de recolección de datos**

### **CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACION ENTRE LA IMPLEMENTACION DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO**

#### **I. INTRODUCCION:**

##### **Estimado(a) participante:**

Este cuestionario contiene preguntas relacionadas con las herramientas digitales y la calidad del servicio al usuario, con el propósito de evaluar la relación entre estas dos variables. Le solicitamos que analice cuidadosamente cada pregunta y responda según su conocimiento y experiencia personal. Todas las respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, y se utilizarán exclusivamente con fines de investigación. ¡Agradecemos de antemano su valiosa colaboración!

#### **II. INSTRUCCIONES:**

- Lea atentamente cada pregunta y seleccione la opción que considere adecuada marcando con una (X) en la casilla correspondiente, de acuerdo con la escala de valoración.
- No existen respuestas correctas o incorrectas, ya que se busca conocer su percepción personal.
- Cada pregunta ofrece cinco opciones de respuesta; elija aquella que represente con mayor precisión su punto de vista.

##### **Escala de valoración:**

| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----------------------|------------|---------------------------------|---------------|--------------------------|
| 5                     | 4          | 3                               | 2             | 1                        |

| N° | ITEMS                                                                                      | ESCALA |   |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|---|
|    |                                                                                            | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| VX | <b>HERRAMIENTAS DIGITALES</b>                                                              |        |   |   |   |   |
| D1 | Notificaciones electrónicas                                                                |        |   |   |   |   |
| 1  | Considera que las notificaciones electrónicas llegan de forma oportuna                     |        |   |   |   |   |
| 2  | Considera que las notificaciones electrónicas llegan con sus anexos.                       |        |   |   |   |   |
| 3  | Considera que las notificaciones electrónicas son seguras                                  |        |   |   |   |   |
| 4  | Considera que las notificaciones llegan de manera célere                                   |        |   |   |   |   |
| D2 | Expediente digital                                                                         |        |   |   |   |   |
| 5  | Considera que el expediente digital goza de publicidad                                     |        |   |   |   |   |
| 6  | Considera que el expediente digital es de libre acceso publico                             |        |   |   |   |   |
| 7  | Considera que el expediente digital se encuentra actualizado                               |        |   |   |   |   |
| 8  | Considera que el expediente digital es transparente                                        |        |   |   |   |   |
| D3 | Casillas electrónicas                                                                      |        |   |   |   |   |
| 9  | Considera que las casillas electrónicas viabilizan la recepción oportuna de notificaciones |        |   |   |   |   |
| 10 | Considera que las casillas electrónicas gozan de publicidad                                |        |   |   |   |   |
| 11 | Considera que las casillas electrónicas contienen información exacta.                      |        |   |   |   |   |
| 12 | Considera que las casillas electrónicas no son manipulables                                |        |   |   |   |   |
| VY | <b>CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO</b>                                                      |        |   |   |   |   |
| D1 | Fiabilidad                                                                                 |        |   |   |   |   |
| 13 | Considera que las herramientas digitales son confiables                                    |        |   |   |   |   |
| 14 | Considera que las herramientas digitales son accesibles.                                   |        |   |   |   |   |
| 15 | Considera que las herramientas digitales son adecuadas                                     |        |   |   |   |   |

|    |                                                                                                    |  |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| D2 | Capacidad de respuesta                                                                             |  |  |  |  |  |
| 15 | Considera que el acceso al uso de las herramientas digitales es inmediato                          |  |  |  |  |  |
| 17 | Considera que en la atención es oportuna al utilizar las herramientas digitales                    |  |  |  |  |  |
| 18 | Considera que, ante el reclamo del uso de las herramientas digitales, la respuesta es inmediata    |  |  |  |  |  |
| D3 | Seguridad                                                                                          |  |  |  |  |  |
| 19 | Considera que en la atención es respetuosa respecto al uso de las herramientas digitales           |  |  |  |  |  |
| 20 | Considera que en la atención es por orden de llegada respecto al uso de las herramientas digitales |  |  |  |  |  |
| 21 | Considera que el uso de las herramientas digitales resulta eficiente                               |  |  |  |  |  |
| D4 | Elemento tangible                                                                                  |  |  |  |  |  |
| 22 | Considera que las casillas electrónicas tienen una publicad eficaz.                                |  |  |  |  |  |
| 23 | Considera que existe personal idóneo en el manejo de las herramientas digitales.                   |  |  |  |  |  |
| 24 | Considera que existe logística necesaria en el manejo de las herramientas digitales.               |  |  |  |  |  |



## Anexo 3: Ficha de validación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: LA IMPLEMENTACION DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, 2025.

Nombre del Experto: MARGARITA HERLY REVILLA ALVITES

#### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

| Aspectos Para Evaluar | Descripción:                                                                | Evaluación<br>Cumple/ No cumple | Preguntas por corregir |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
| 1. Claridad           | Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado                 | CUMPLE                          |                        |
| 2. Objetividad        | Las preguntas están expresadas en aspectos observables                      | CUMPLE                          |                        |
| 3. Conveniencia       | Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado                     | CUMPLE                          |                        |
| 4. Organización       | Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario              | CUMPLE                          |                        |
| 5. Suficiencia        | El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad       | CUMPLE                          |                        |
| 6. Intencionalidad    | El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación  | CUMPLE                          |                        |
| 7. Consistencia       | Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado       | CUMPLE                          |                        |
| 8. Coherencia         | Existe relación entre las preguntas e indicadores                           | CUMPLE                          |                        |
| 9. Estructura         | La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación | CUMPLE                          |                        |
| 10. Pertinencia       | El cuestionario es útil y oportuno para la investigación                    | CUMPLE                          |                        |

### III. OBSERVACIONES GENERALES

   
MARGARITA HERLY REVILLA ALVITES  
ESPECIALISTA LEGAL  
SEATO JUZGADO SUB ESPECIALIZADO DE VIOLENCIA CONTRA  
LA MUJER Y LOS MIEMBROS DEL GRUPO FAMILIAR  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO

Apellidos y Nombres del validador: *Margarita Herly Revilla Alvites*  
Grado académico: *Egresado de Maestría en Dº Penal.*  
Nº. DNI: *45087716*

#### Adjuntar al formato:

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: LA IMPLEMENTACION DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, 2025.

Nombre del Experto: WIS GERARDO GARCIA RAYO

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

| Aspectos Para Evaluar | Descripción:                                                                | Evaluación<br>Cumple/ No cumple | Preguntas por corregir |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
| 1. Claridad           | Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado                 | CUMPLE                          |                        |
| 2. Objetividad        | Las preguntas están expresadas en aspectos observables                      | CUMPLE                          |                        |
| 3. Conveniencia       | Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado                     | CUMPLE                          |                        |
| 4. Organización       | Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario              | CUMPLE                          |                        |
| 5. Suficiencia        | El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad       | CUMPLE                          |                        |
| 6. Intencionalidad    | El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación  | CUMPLE                          |                        |
| 7. Consistencia       | Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado       | CUMPLE                          |                        |
| 8. Coherencia         | Existe relación entre las preguntas e indicadores                           | CUMPLE                          |                        |
| 9. Estructura         | La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación | CUMPLE                          |                        |
| 10. Pertinencia       | El cuestionario es útil y oportuno para la investigación                    | CUMPLE                          |                        |

### III. OBSERVACIONES GENERALES

 **PODER JUDICIAL DEL PERÚ**  
  
**LUIS GERARDO GARCÍA RAYO**  
ASISTENTE JUDICIAL  
SEXTO JUZGADO SUB ESPECIALIZADO DE VIOLENCIA CONTRA  
LA MUJER Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO

Apellidos y Nombres del validador: **GARCIA RAYO LUIS GERARDO**  
Grado académico: **ABOGADO**  
N°. DNI: **76829425**

#### Adjuntar al formato:

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: LA IMPLEMENTACION DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, 2025.

Nombre del Experto: ...*María del Rosario Guzmán Edinson Wilber*...

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

| Aspectos Para Evaluar | Descripción:                                                                | Evaluación<br>Cumple/ No cumple | Preguntas por corregir |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
| 1. Claridad           | Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado                 | <i>Cumple</i>                   | —                      |
| 2. Objetividad        | Las preguntas están expresadas en aspectos observables                      | <i>Cumple</i>                   | —                      |
| 3. Conveniencia       | Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado                     | <i>Cumple</i>                   | —                      |
| 4. Organización       | Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario              | <i>Cumple</i>                   | —                      |
| 5. Suficiencia        | El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad       | <i>Cumple</i>                   | —                      |
| 6. Intencionalidad    | El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación  | <i>Cumple</i>                   | —                      |
| 7. Consistencia       | Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado       | <i>Cumple</i>                   | —                      |
| 8. Coherencia         | Existe relación entre las preguntas e indicadores                           | <i>Cumple</i>                   | —                      |
| 9. Estructura         | La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación | <i>Cumple</i>                   | —                      |
| 10. Pertinencia       | El cuestionario es útil y oportuno para la investigación                    | <i>Cumple</i>                   | —                      |

### III. OBSERVACIONES GENERALES

No hay observaciones.



Dr. Efraim Hurtado Niño de Guzmán  
DNI 87480342

Apellidos y Nombres del validador: Hurtado Niño de Guzmán Efraim Wilber  
Grado académico: Doctor en Derecho  
N°. DNI: 07490342

#### Adjuntar al formato:

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos

Anexo 4: Base de datos

|    | A  | B | C     | D     | E     | F     | G     | H     | I     | J     | K     | L      | M      | N      | O      | P      | Q      | R      | S      | T      | U      | V      | W      | X      | Y      | Z      | AA |
|----|----|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|
| 1  |    |   | PREC1 | PREC2 | PREC3 | PREC4 | PREC5 | PREC6 | PREC7 | PREC8 | PREC9 | PREC10 | PREC11 | PREC12 | PREC13 | PREC14 | PREC15 | PREC16 | PREC17 | PREC18 | PREC19 | PREC20 | PREC21 | PREC22 | PREC23 | PREC24 |    |
| 2  | 1  | 1 | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      |    |
| 3  | 2  | 1 | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 2     | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 3      | 3      | 3      |    |
| 4  | 3  | 1 | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 2     | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 3      | 3      | 3      |    |
| 5  | 4  | 1 | 2     | 2     | 2     | 2     | 4     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 4      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      |    |
| 6  | 5  | 1 | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 3     | 2     | 2     | 2     | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      |    |
| 7  | 6  | 1 | 1     | 1     | 1     | 1     | 3     | 4     | 1     | 1     | 1     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 3      | 4      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      |    |
| 8  | 7  | 1 | 2     | 2     | 2     | 2     | 4     | 3     | 2     | 2     | 2     | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 4      | 3      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      |    |
| 9  | 8  | 1 | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |    |
| 10 | 9  | 1 | 3     | 2     | 2     | 4     | 2     | 3     | 2     | 2     | 3     | 2      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 4      | 2      | 3      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2      |    |
| 11 | 10 | 1 | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 2     | 4     | 2     | 4     | 3      | 4      | 3      | 4      | 2      | 3      | 2      | 2      | 4      | 2      | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      |    |
| 12 | 11 | 2 | 3     | 2     | 2     | 4     | 2     | 4     | 2     | 2     | 3     | 4      | 3      | 4      | 4      | 2      | 4      | 4      | 2      | 4      | 2      | 2      | 3      | 4      | 2      | 2      |    |
| 13 | 12 | 2 | 3     | 3     | 2     | 4     | 3     | 2     | 3     | 3     | 4     | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 2      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      |    |
| 14 | 13 | 2 | 3     | 3     | 2     | 1     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4      | 2      | 2      | 4      | 3      | 4      | 1      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 2      | 2      |    |
| 15 | 14 | 2 | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |    |
| 16 | 15 | 2 | 2     | 2     | 2     | 1     | 1     | 2     | 4     | 3     | 2     | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 1      | 2      | 4      | 3      | 2      | 2      | 2      | 2      |    |
| 17 | 16 | 2 | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |    |
| 18 | 17 | 2 | 2     | 3     | 3     | 2     | 1     | 2     | 4     | 3     | 2     | 3      | 4      | 4      | 2      | 3      | 3      | 2      | 1      | 2      | 4      | 3      | 2      | 3      | 4      | 4      |    |
| 19 | 18 | 2 | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      |    |
| 20 | 19 | 2 | 2     | 3     | 3     | 3     | 1     | 3     | 2     | 4     | 3     | 2      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 1      | 3      | 4      | 4      | 4      | 2      | 4      | 4      |    |
| 21 | 20 | 2 | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      | 3      | 3      |    |
| 22 | 21 | 3 | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 4      | 4      | 4      | 2      | 4      | 4      | 4      | 2      |    |
| 23 | 22 | 3 | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 2      |    |
| 24 | 23 | 3 | 1     | 3     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 2     | 1     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 3      | 1      | 1      | 4      | 1      | 2      | 1      | 1      | 4      | 1      |    |
| 25 | 24 | 3 | 2     | 1     | 2     | 1     | 2     | 1     | 3     | 3     | 1     | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 1      | 2      | 2      | 1      | 3      | 3      | 1      | 3      | 4      | 3      |    |
| 26 | 25 | 3 | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3      | 3      | 1      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 2      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 1      |    |
| 27 | 26 | 3 | 2     | 3     | 1     | 1     | 2     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1      | 3      | 3      | 2      | 3      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 4      | 3      |    |
| 28 | 27 | 3 | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      | 3      | 1      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 1      |    |
| 29 | 28 | 3 | 2     | 2     | 3     | 2     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 1      | 1      | 3      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2      | 3      | 2      | 3      | 1      | 1      | 4      |    |
| 30 | 29 | 3 | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      | 1      | 1      | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 1      | 1      |    |
| 31 | 30 | 3 | 1     | 2     | 1     | 2     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 3      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 4      |    |
| 32 | 31 | 4 | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3      | 1      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 2      | 3      | 3      | 1      | 3      |    |
| 33 | 32 | 4 | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 1      | 1      | 3      | 2      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 2      | 3      | 2      | 3      | 1      | 1      |    |
| 34 | 33 | 4 | 3     | 2     | 3     | 2     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      |    |
| 35 | 34 | 4 | 2     | 1     | 2     | 2     | 3     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1      | 1      | 1      | 2      | 1      | 2      | 3      | 3      | 1      | 1      | 1      | 3      | 1      | 1      | 1      |    |
| 36 | 35 | 4 | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 2     | 2      | 1      | 2      | 2      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 1      | 3      |    |
| 37 | 36 | 4 | 2     | 1     | 2     | 2     | 1     | 3     | 2     | 1     | 1     | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 2      | 2      | 1      | 2      | 3      | 3      | 2      | 1      | 1      | 2      |    |
| 38 | 37 | 4 | 2     | 2     | 1     | 2     | 1     | 3     | 2     | 1     | 2     | 2      | 2      | 1      | 2      | 2      | 1      | 2      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      |    |
| 39 | 38 | 4 | 2     | 1     | 2     | 2     | 1     | 1     | 2     | 1     | 1     | 2      | 2      | 1      | 2      | 1      | 2      | 1      | 2      | 3      | 1      | 3      | 3      | 1      | 3      | 2      |    |
| 40 | 39 | 4 | 2     | 1     | 1     | 2     | 1     | 1     | 2     | 1     | 2     | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 3      | 3      | 1      | 2      | 2      | 2      | 2      |    |
| 41 | 40 | 4 | 2     | 1     | 1     | 2     | 1     | 1     | 2     | 1     | 2     | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 3      | 3      | 1      | 2      | 2      | 2      | 2      |    |
| 42 | 41 | 4 | 1     | 2     | 1     | 2     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 3      | 3      | 1      |    |
| 43 | 42 | 4 | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3      | 1      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 2      | 3      | 3      | 1      | 3      |    |
| 44 | 43 | 4 | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 1      | 1      | 3      | 2      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 2      | 3      | 2      | 3      | 1      | 1      |    |
| 45 | 44 | 4 | 3     | 2     | 3     | 2     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 2      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      |    |
| 46 | 45 | 4 | 2     | 1     | 2     | 2     | 3     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1      | 1      | 1      | 2      | 1      | 2      | 2      | 3      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      |    |
| 47 | 46 | 4 | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 2     | 2      | 1      | 2      | 2      | 2      | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 2      | 2      | 1      | 2      |    |
| 48 | 47 | 4 | 2     | 1     | 2     | 2     | 1     | 3     | 2     | 1     | 1     | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 2      | 2      | 1      | 3      | 2      | 1      | 1      | 2      | 2      | 2      |    |
| 49 | 48 | 4 | 2     | 2     | 1     | 2     | 1     | 3     | 2     | 1     | 2     | 2      | 2      | 1      | 2      | 2      | 1      | 2      | 1      | 3      | 2      | 1      | 2      | 2      | 2      | 1      |    |
| 50 | 49 | 4 | 2     | 1     | 2     | 2     | 1     | 1     | 2     | 1     | 1     | 2      | 2      | 1      | 2      | 1      | 2      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 2      | 2      | 1      |    |
| 51 | 50 | 4 | 2     | 1     | 1     | 2     | 1     | 1     | 2     | 1     | 2     | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 2      | 2      | 2      | 2      |    |
| 52 |    |   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |    |



# Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud

Página 2 de 133 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::3117:486924359

## 16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

|     |                                                                                                                                 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15% |  Fuentes de Internet                           |
| 2%  |  Publicaciones                                 |
| 9%  |  Trabajos entregados (trabajos del estudiante) |

### Marcas de integridad

**N.º de alertas de integridad para revisión**

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Página 2 de 133 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::3117:486924359



|    |                     |                                                                                     |     |
|----|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 26 | Trabajos entregados | ITESM: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey on 2024-03-21    | <1% |
| 27 | Trabajos entregados | Universidad Internacional de la Rioja on 2024-08-29                                 | <1% |
| 28 | Trabajos entregados | Universidad Privada del Norte on 2023-08-10                                         | <1% |
| 29 | Internet            | repositorio.unajma.edu.pe                                                           | <1% |
| 30 | Publicación         | Josa, Nidia Feniver Lozano. "La Empatía en la Enseñanza de los Procesos de Lectu... | <1% |
| 31 | Internet            | repositorio.uns.edu.pe                                                              | <1% |
| 32 | Internet            | repositorio.uss.edu.pe                                                              | <1% |

## Anexo 6: Evidencia fotográfica



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Institución** : Universidad Autónoma de Ica.

**Responsables:** Valencia Rojas, Karoline Mirella y Alvites Ramos, Joaquín Guillermo  
Estudiantes del programa académico de derecho

**Objetivo de la investigación:** Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad determinar en qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025.

Al participar del estudio, deberá resolver 1 cuestionario de 24 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

**Procedimiento:** Si acepta ser participe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "La implementación de las herramientas digitales y la calidad de servicio al usuario en la corte superior de justicia de Ica, 2025" El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 15 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera (físico).

**Confidencialidad de la información:** El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, la responsable de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

**Consentimiento:** Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Ica, 07 de julio de 2025

Firma:   
Apellidos y nombres: Amor Trujillo Dávila  
DNI: 73938722





UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACIÓN  
DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL  
USUARIO**

**I. INTRODUCCIÓN:**

**Estimado(a) participante:**

Este cuestionario contiene preguntas relacionadas con las herramientas digitales y la calidad del servicio al usuario, con el propósito de evaluar la relación entre estas dos variables. Le solicitamos que analice cuidadosamente cada pregunta y responda según su conocimiento y experiencia personal. Todas las respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, y se utilizarán exclusivamente con fines de investigación. ¡Agradecemos de antemano su valiosa colaboración!

**II. INSTRUCCIONES:**

- Lea atentamente cada pregunta y seleccione la opción que considere adecuada marcando con una (X) en la casilla correspondiente, de acuerdo con la escala de valoración.
- No existen respuestas correctas o incorrectas, ya que se busca conocer su percepción personal.
- Cada pregunta ofrece cinco opciones de respuesta; elija aquella que represente con mayor precisión su punto de vista.

**Escala de valoración:**

| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----------------------|------------|---------------------------------|---------------|--------------------------|
| 5                     | 4          | 3                               | 2             | 1                        |

| N° | ÍTEMS                                                                                      | ESCALA |   |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|---|
|    |                                                                                            | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| V1 | <b>HERRAMIENTAS DIGITALES</b>                                                              |        |   |   |   |   |
| D1 | Notificaciones electrónicas                                                                |        |   |   |   |   |
| 1  | Considera que las notificaciones electrónicas llegan de forma oportuna                     | X      |   |   |   |   |
| 2  | Considera que las notificaciones electrónicas llegan con sus anexos.                       |        | X |   |   |   |
| 3  | Considera que las notificaciones electrónicas son seguras                                  |        |   |   | X |   |
| 4  | Considera que las notificaciones llegan de manera célere                                   |        | X |   |   |   |
| D2 | Expediente digital                                                                         |        |   |   |   |   |
| 5  | Considera que el expediente digital goza de publicidad                                     |        |   |   | X |   |
| 6  | Considera que el expediente digital es de libre acceso público                             |        |   |   | X |   |
| 7  | Considera que el expediente digital se encuentra actualizado                               |        |   |   | X |   |
| 8  | Considera que el expediente digital es transparente                                        |        |   |   | X |   |
| D3 | Casillas electrónicas                                                                      |        |   |   |   |   |
| 9  | Considera que las casillas electrónicas viabilizan la recepción oportuna de notificaciones |        |   |   | X |   |
| 10 | Considera que las casillas electrónicas gozan de publicidad                                |        |   |   | X |   |
| 11 | Considera que las casillas electrónicas contienen información exacta.                      |        |   |   | X |   |
| 12 | Considera que las casillas electrónicas no son manipulables                                |        |   |   | X |   |
| V2 | <b>CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO</b>                                                      |        |   |   |   |   |
| D1 | Fiabilidad                                                                                 |        |   |   |   |   |
| 13 | Considera que las herramientas digitales son confiables                                    |        |   |   | X |   |

|    |                                                                                                    |  |   |  |   |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|---|--|
| 14 | Considera que las herramientas digitales son accesibles.                                           |  |   |  | X |  |
| 15 | Considera que las herramientas digitales son adecuadas                                             |  |   |  | ✓ |  |
| D2 | Capacidad de respuesta                                                                             |  |   |  |   |  |
| 16 | Considera que el acceso al uso de las herramientas digitales es inmediato                          |  |   |  | X |  |
| 17 | Considera que en la atención es oportuna al utilizar las herramientas digitales                    |  | X |  |   |  |
| 18 | Considera que, ante el reclamo del uso de las herramientas digitales, la respuesta es inmediata    |  |   |  | X |  |
| D3 | Seguridad                                                                                          |  |   |  |   |  |
| 19 | Considera que en la atención es respetuosa respecto al uso de las herramientas digitales           |  |   |  | X |  |
| 20 | Considera que en la atención es por orden de llegada respecto al uso de las herramientas digitales |  |   |  | ✓ |  |
| 21 | Considera que el uso de las herramientas digitales resulta eficiente                               |  |   |  | X |  |
| D4 | Elemento tangible                                                                                  |  |   |  |   |  |
| 22 | Considera que las casillas electrónicas tienen una publicidad eficaz.                              |  |   |  | X |  |
| 23 | Considera que existe personal idóneo en el manejo de las herramientas digitales.                   |  |   |  | ✓ |  |
| 24 | Considera que existe logística necesaria en el manejo de las herramientas digitales.               |  |   |  | ✓ |  |





# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Institución :** Universidad Autónoma de Ica.

**Responsables:** Valencia Rojas, Karoline Mirella y Alvites Ramos, Joaquín Guillermo  
Estudiantes del programa académico de derecho

**Objetivo de la investigación:** Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad determinar en qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025.

Al participar del estudio, deberá resolver 1 cuestionario de 24 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

**Procedimiento:** Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "La implementación de las herramientas digitales y la calidad de servicio al usuario en la corte superior de justicia de Ica, 2025" El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 15 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera (físico).

**Confidencialidad de la información:** El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, la responsable de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

**Consentimiento:** Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Ica, 07 de julio de 2025

Firma: 

Apellidos y nombres: N. P. de V. Aparcaue Luis

DNI: 21.57.00.73



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACIÓN  
DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL  
USUARIO**

**I. INTRODUCCIÓN:**

**Estimado(a) participante:**

Este cuestionario contiene preguntas relacionadas con las herramientas digitales y la calidad del servicio al usuario, con el propósito de evaluar la relación entre estas dos variables. Le solicitamos que analice cuidadosamente cada pregunta y responda según su conocimiento y experiencia personal. Todas las respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, y se utilizarán exclusivamente con fines de investigación. ¡Agradecemos de antemano su valiosa colaboración!

**II. INSTRUCCIONES:**

- Lea atentamente cada pregunta y seleccione la opción que considere adecuada marcando con una (X) en la casilla correspondiente, de acuerdo con la escala de valoración.
- No existen respuestas correctas o incorrectas, ya que se busca conocer su percepción personal.
- Cada pregunta ofrece cinco opciones de respuesta; elija aquella que represente con mayor precisión su punto de vista.

**Escala de valoración:**

| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----------------------|------------|---------------------------------|---------------|--------------------------|
| 5                     | 4          | 3                               | 2             | 1                        |

| N° | ÍTEMS                                                                                      | ESCALA |   |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|---|
|    |                                                                                            | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| V1 | <b>HERRAMIENTAS DIGITALES</b>                                                              |        |   |   |   |   |
| D1 | Notificaciones electrónicas                                                                |        |   |   |   |   |
| 1  | Considera que las notificaciones electrónicas llegan de forma oportuna                     | X      |   |   |   |   |
| 2  | Considera que las notificaciones electrónicas llegan con sus anexos.                       |        | X |   |   |   |
| 3  | Considera que las notificaciones electrónicas son seguras                                  |        |   |   | X |   |
| 4  | Considera que las notificaciones llegan de manera célere                                   |        | X |   |   |   |
| D2 | Expediente digital                                                                         |        |   |   |   |   |
| 5  | Considera que el expediente digital goza de publicidad                                     |        |   |   | X |   |
| 6  | Considera que el expediente digital es de libre acceso público                             |        |   |   | X |   |
| 7  | Considera que el expediente digital se encuentra actualizado                               |        |   |   | X |   |
| 8  | Considera que el expediente digital es transparente                                        |        |   |   | X |   |
| D3 | Casillas electrónicas                                                                      |        |   |   |   |   |
| 9  | Considera que las casillas electrónicas viabilizan la recepción oportuna de notificaciones |        |   |   | X |   |
| 10 | Considera que las casillas electrónicas gozan de publicidad                                |        |   |   | X |   |
| 11 | Considera que las casillas electrónicas contienen información exacta.                      |        |   |   | X |   |
| 12 | Considera que las casillas electrónicas no son manipulables                                |        |   |   | X |   |
| V2 | <b>CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO</b>                                                      |        |   |   |   |   |
| D1 | Fiabilidad                                                                                 |        |   |   |   |   |
| 13 | Considera que las herramientas digitales son confiables                                    |        |   |   | X |   |



|    |                                                                                                    |  |   |  |   |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|---|--|
| 14 | Considera que las herramientas digitales son accesibles.                                           |  |   |  | X |  |
| 15 | Considera que las herramientas digitales son adecuadas                                             |  |   |  | X |  |
| D2 | Capacidad de respuesta                                                                             |  |   |  |   |  |
| 16 | Considera que el acceso al uso de las herramientas digitales es inmediato                          |  |   |  | X |  |
| 17 | Considera que en la atención es oportuna al utilizar las herramientas digitales                    |  | X |  |   |  |
| 18 | Considera que, ante el reclamo del uso de las herramientas digitales, la respuesta es inmediata    |  |   |  | X |  |
| D3 | Seguridad                                                                                          |  |   |  |   |  |
| 19 | Considera que en la atención es respetuosa respecto al uso de las herramientas digitales           |  |   |  | X |  |
| 20 | Considera que en la atención es por orden de llegada respecto al uso de las herramientas digitales |  |   |  | X |  |
| 21 | Considera que el uso de las herramientas digitales resulta eficiente                               |  |   |  | X |  |
| D4 | Elemento tangible                                                                                  |  |   |  |   |  |
| 22 | Considera que las casillas electrónicas tienen una publicad eficaz.                                |  |   |  | X |  |
| 23 | Considera que existe personal idóneo en el manejo de las herramientas digitales.                   |  |   |  | X |  |
| 24 | Considera que existe logística necesaria en el manejo de las herramientas digitales.               |  |   |  | X |  |



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Institución** : Universidad Autónoma de Ica.

**Responsables:** Valencia Rojas, Karoline Mirella y Alvites Ramos, Joaquín Guillermo  
Estudiantes del programa académico de derecho

**Objetivo de la investigación:** Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad determinar en qué medida la implementación de las herramientas digitales incide en la calidad de servicio al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2025.

Al participar del estudio, deberá resolver 1 cuestionario de 24 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

**Procedimiento:** Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "La implementación de las herramientas digitales y la calidad de servicio al usuario en la corte superior de justicia de Ica, 2025" El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 15 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera (físico).

**Confidencialidad de la información:** El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, la responsable de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

**Consentimiento:** Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Firma: .....

Apellidos y nombres: Yauri Pisconte Teresa Roxana

DNI: 29526745

Teresa Roxana Yauri Pisconte  
Abogada - Colegiada en la Segunda Sala Penal  
de Apelaciones y Penal Liquidadora de Ica  
Corte Superior de Justicia de Ica

Ica, 07 de julio de 2025



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACIÓN  
DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL  
USUARIO**

**I. INTRODUCCIÓN:**

**Estimado(a) participante:**

Este cuestionario contiene preguntas relacionadas con las herramientas digitales y la calidad del servicio al usuario, con el propósito de evaluar la relación entre estas dos variables. Le solicitamos que analice cuidadosamente cada pregunta y responda según su conocimiento y experiencia personal. Todas las respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, y se utilizarán exclusivamente con fines de investigación. ¡Agradecemos de antemano su valiosa colaboración!

**II. INSTRUCCIONES:**

- Lea atentamente cada pregunta y seleccione la opción que considere adecuada marcando con una (X) en la casilla correspondiente, de acuerdo con la escala de valoración.
- No existen respuestas correctas o incorrectas, ya que se busca conocer su percepción personal.
- Cada pregunta ofrece cinco opciones de respuesta; elija aquella que represente con mayor precisión su punto de vista.

**Escala de valoración:**

| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----------------------|------------|---------------------------------|---------------|--------------------------|
| 5                     | 4          | 3                               | 2             | 1                        |

| N° | ÍTEM                                                                                       | ESCALA |   |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|---|
|    |                                                                                            | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| V1 | <b>HERRAMIENTAS DIGITALES</b>                                                              |        |   |   |   |   |
| D1 | Notificaciones electrónicas                                                                |        |   |   |   |   |
| 1  | Considera que las notificaciones electrónicas llegan de forma oportuna                     | X      |   |   |   |   |
| 2  | Considera que las notificaciones electrónicas llegan con sus anexos.                       |        | X |   |   |   |
| 3  | Considera que las notificaciones electrónicas son seguras                                  |        |   |   | X |   |
| 4  | Considera que las notificaciones llegan de manera célere                                   |        | X |   |   |   |
| D2 | Expediente digital                                                                         |        |   |   |   |   |
| 5  | Considera que el expediente digital goza de publicidad                                     |        | X |   |   |   |
| 6  | Considera que el expediente digital es de libre acceso público                             |        | X |   |   |   |
| 7  | Considera que el expediente digital se encuentra actualizado                               |        |   |   | X |   |
| 8  | Considera que el expediente digital es transparente                                        |        |   |   | X |   |
| D3 | Casillas electrónicas                                                                      |        |   |   |   |   |
| 9  | Considera que las casillas electrónicas viabilizan la recepción oportuna de notificaciones |        |   |   | X |   |
| 10 | Considera que las casillas electrónicas gozan de publicidad                                |        |   |   | X |   |
| 11 | Considera que las casillas electrónicas contienen información exacta.                      |        |   |   | X |   |
| 12 | Considera que las casillas electrónicas no son manipulables                                |        |   |   | X |   |
| V2 | <b>CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO</b>                                                      |        |   |   |   |   |
| D1 | Fiabilidad                                                                                 |        |   |   |   |   |
| 13 | Considera que las herramientas digitales son confiables                                    |        |   |   | X |   |



|    |                                                                                                    |  |   |  |   |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|---|--|
| 14 | Considera que las herramientas digitales son accesibles.                                           |  |   |  | X |  |
| 15 | Considera que las herramientas digitales son adecuadas                                             |  |   |  | X |  |
| D2 | Capacidad de respuesta                                                                             |  |   |  |   |  |
| 16 | Considera que el acceso al uso de las herramientas digitales es inmediato                          |  |   |  | X |  |
| 17 | Considera que en la atención es oportuna al utilizar las herramientas digitales                    |  | X |  |   |  |
| 18 | Considera que, ante el reclamo del uso de las herramientas digitales, la respuesta es inmediata    |  |   |  | X |  |
| D3 | Seguridad                                                                                          |  |   |  |   |  |
| 19 | Considera que en la atención es respetuosa respecto al uso de las herramientas digitales           |  |   |  | X |  |
| 20 | Considera que en la atención es por orden de llegada respecto al uso de las herramientas digitales |  |   |  | X |  |
| 21 | Considera que el uso de las herramientas digitales resulta eficiente                               |  |   |  | X |  |
| D4 | Elemento tangible                                                                                  |  |   |  |   |  |
| 22 | Considera que las casillas electrónicas tienen una publicidad eficaz.                              |  |   |  | X |  |
| 23 | Considera que existe personal idóneo en el manejo de las herramientas digitales.                   |  |   |  | X |  |
| 24 | Considera que existe logística necesaria en el manejo de las herramientas digitales.               |  |   |  | X |  |







