



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno electrónico y la administración pública en la corte  
superior de justicia de Lima Este, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Huayta Chambi, Ruth Erika ([orcid.org/0009-0001-6303-1571](https://orcid.org/0009-0001-6303-1571))

**ASESORES:**

Dra. Ponce Yactayo, Dora Lourdes ([orcid.org/0000-0001-7823-6839](https://orcid.org/0000-0001-7823-6839))

Dr. Padro López, Hugo ([orcid.org/0000-0003-4010-3517](https://orcid.org/0000-0003-4010-3517))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

A dios por darme salud para lograr mis objetivos y metas.

A mis padres, hermano y pareja por el inmenso amor, apoyo incondicional, por estar conmigo en cada paso que doy y por impulsarme a crecer profesionalmente.

### **Agradecimiento**

A Dios por haberme guiado por este camino.

A mi familia por el apoyo incondicional que me brindan día a día.

A la Dra. Dora Ponce Yactayo, por sus sabias enseñanzas y asesoramiento metodológico para la culminación de la tesis de mi trabajo de investigación.



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

**Declaratoria de autenticidad del asesor**

Yo, Dora Lourdes Ponce Yactayo docente del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo SAC - Lima, asesora de la Investigación titulado: “Gobierno electrónico y la Administración pública en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018”, cuya autora es HUAYTA CHAMBI RUTHERIKA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido es de 22.00 % y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones. He revisado dicho reporte y concluí que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A nuestro leal saber y entender el proyecto de investigación, cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo. En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de mayo del 2019.

Dra. Ponce Yactayo Dora Lourdes	
DNI: 09747014	 <i>[Firma]</i> Firma
ORCID: 0000-0001-7823-6839	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de originalidad del autor**

Yo, RUTH ERIKA HUAYTA CHAMBI, estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaró lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

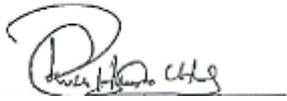
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de agosto del 2018

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
RUTH ERIKA HUAYTA CHAMBI <b>DNI:</b> 47932973 <b>ORCID:</b> 0009-0001-6303-1571	

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ABREVIATURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIONES	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
	40
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1:</b> Distribución de la población.	13
<b>Tabla 2:</b> Distribución de la muestra.	14
<b>Tabla 3:</b> Validez de los instrumentos.	15
<b>Tabla 4:</b> Escala y valores de la confiabilidad	16
<b>Tabla 5:</b> Confiabilidad de los instrumentos	16
<b>Tabla 6:</b> Valores de correlación Rho Spearman.	17
<b>Tabla 7:</b> Correlaciones entre gobierno electrónico y administración pública.	26
<b>Tabla 8:</b> Correlación entre presencia y administración pública.	27
<b>Tabla 9:</b> Correlación entre interacción y administración pública.	28
<b>Tabla 10:</b> Correlación entre transacción y administración pública.	29
<b>Tabla 11:</b> Correlación entre transformación y administración pública.	30

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.	
<b>Figura 1</b>	Descripción de los niveles de Gobierno Electrónico	18
<b>Figura 2</b>	Descripción de los niveles de presencia.	18
<b>Figura 3</b>	Descripción de los niveles de interacción	19
<b>Figura 4</b>	Descripción de los niveles de transacción	19
<b>Figura 5</b>	Descripción de los niveles de transformación	20
<b>Figura 6</b>	Descripción de los niveles de Administración pública	20
<b>Figura 7</b>	Descripción de los niveles de legitimidad	21
<b>Figura 8</b>	Descripción de los niveles de eficiencia	21
<b>Figura 9</b>	Descripción de los niveles de servicio	22
<b>Figura 10</b>	Descripción de los niveles de interés general	22
<b>Figura 11</b>	Niveles entre Gobierno Electrónico y Administración Pública.	23
<b>Figura 12</b>	Niveles entre presencia y administración pública.	23
<b>Figura 13</b>	Niveles entre interacción y administración pública.	24
<b>Figura 14</b>	Niveles entre transacción y administración pública.	25
<b>Figura 15</b>	Niveles entre transformación y administración pública.	26

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

<b>GE</b>	Gobierno electrónico.
<b>AP</b>	Administración Pública.
<b>TIC</b>	Tecnología de la información y comunicación.
<b>PC</b>	Participación Ciudadana.
<b>CSJLE</b>	Corte Superior de Justicia de Lima Este.
<b>TI</b>	Tecnología de la información.
<b>SMP</b>	San Martín de Porres.
<b>MEF</b>	Ministerio de Economía y Finanzas.
<b>HG</b>	Hipótesis general.
<b>HE</b>	Hipótesis específica.
<b>CAP</b>	Cuadro de asignación de personal.

## RESUMEN

La investigación titulada “Gobierno Electrónico y la Administración Pública en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018” tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre gobierno electrónico y la administración pública en los módulos laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018. La muestra estuvo compuesta por 118 trabajadores de los módulos laborales. La tesis tuvo una metodología con un nivel descriptivo y correlacional bajo un diseño no experimental y con corte transversal. Asimismo, cabe señalar que los instrumentos de medición fueron sometidos a rigurosos procesos de validez y fiabilidad. De esta manera, se aplicó el estadístico rho de Spearman lo cual determinó la existencia una correlación positiva y significativa entre las variables, con un coeficiente de 0.554 lo cual indicó una correlación alta y  $p = 0.000 < 0.05$ . Es decir, a un mejor gobierno electrónico, una buena administración pública.

**Palabras clave:** Gobierno Electrónico, Administración Pública y Corte Superior de Justicia de Lima Este.

## **Abstract**

The research entitled "Electronic Government and Public Administration in the Superior Court of Justice of East Lima, 2018" had the general objective of determining the relationship that exists between electronic government and public administration in the labor modules of the Superior Court of Justice of East Lima, 2018. The sample was composed of 118 workers of the labor modules. The thesis had a methodology with a descriptive and correlational level under a non-experimental and cross-sectional design. It should also be noted that the measurement instruments were subjected to rigorous validity and reliability processes. Thus, Spearman's rho statistic was applied, which determined the existence of a positive and significant correlation between the variables, with a coefficient of 0.554, which indicated a high correlation and  $p = 0.000 < 0.05$ . In other words, better e-government means good public administration.

**Keywords:** E-government, Public Administration and Superior Court of Justice of East Lima.

## **I. INTRODUCCIÓN:**

La incorporación para tecnologías de la información y comunicación (en adelante TIC) en el marco del Gobierno Electrónico (en adelante GE) muestra el importante progreso que pretende modernizar la Gestión Pública (en adelante GP), deseando a una auténtica reforma en la administración pública (en adelante AP). La modernización del GE impulsa el desarrollo tecnológico e innovación para facilitar un acceso más eficiente a la justicia y la comunicación, al tiempo que promueve la transparencia en los procesos judiciales, generando así confianza en el sistema judicial. No obstante, se observa una problemática en la actual Administración Pública que radica en la carencia de infraestructura adecuada y la falta de legitimidad del sistema judicial. Esta coyuntura influye en la rapidez del proceso, perjudicando a aquellos ciudadanos que buscan resolver sus casos dentro de los plazos establecidos por el procedimiento. La situación conduce a que las partes procesales busquen soluciones a través de medios ilegales, fomentando la corrupción.

En Perú, el Gobierno Electrónico enfrenta la falta de herramientas necesarias para establecer una administración electrónica eficaz, siendo la infraestructura el principal obstáculo. La escasa inversión en equipos tecnológicos limita la capacidad de brindar soporte a la población que requiere servicios digitales. Además, la prestación de servicios a los destinatarios se realiza de forma manual, con poca precisión y poco diálogo entre los participantes. La falta de conocimiento sobre las herramientas necesarias para realizar eficientemente las tareas contribuye a la lentitud en los procesos, aumentando la posibilidad de errores y la necesidad de revisión constante. Esta situación conlleva a demoras en la atención a los beneficiarios, pérdida de tiempo y recursos que podrían destinarse a mejorar continuamente los procesos administrativos.

La justificación del problema se basa en la necesidad de abordar la interconexión entre el GE y AP a promover una gestión más efectiva y productiva. Si bien es cierto que GE y la AP comparten el propósito común de aumentar el servicio y tomar decisiones en beneficio de toda la ciudadanía, existen desafíos inherentes a esta relación.

En primer lugar, para llevar a cabo el gobierno electrónico de manera efectiva, se requiere una infraestructura tecnológica robusta y actualizada, así como la capacitación adecuada del personal administrativo en el uso de estas nuevas tecnologías. Sin embargo, en muchos casos, las instituciones de administración pública enfrentan limitaciones en términos de recursos financieros y técnicos, lo que dificulta la adopción plena del gobierno electrónico y puede llevar a brechas digitales entre diferentes sectores de la sociedad. Además de lo mencionado anteriormente, en el contexto del problema, se tiene como arraigo la necesidad de superar dificultades relacionados con el aprendizaje, infraestructura y la seguridad para lograr una integración efectiva del GE en la AP.

En relación con lo expuesto anteriormente se da cuenta que la AP en el contexto de un GE no se da abasto con las ineficiencias de las políticas públicas arraigado con los procesos judiciales, ya que en muchos casos los servidores y/o funcionarios no tienen la capacidad de implementar herramientas tecnológicas para ser más celeres los procesos, en consecuencia, se produce dilación y corrupción en algunos casos de ellos.

El problema general para la investigación es la siguiente: ¿Qué relación existe entre el GE y la AP en los módulos laboral de la CSJLE, 2018?, y como problemas específicos i) ¿Qué relación existe entre la presencia y la AP en los módulos laboral de la CSJLE, 2018?, ii) ¿Qué relación existe entre la interacción y la AP en los módulos laboral de la CSJLE, 2018?, iii) ¿Qué relación existe entre la transacción y la AP en los módulos laboral de la CSJLE, 2018? y iv) ¿Qué relación existe entre la transformación y la AP en los módulos laborales de la CSJLE, 2018?.

El objetivo general es determinar la relación que existe entre el GE y la AP en los módulos laborales de la CSJLE, 2018. Además, los objetivos específicos son i) Determinar la relación que existe entre la presencia y la AP en los módulos laborales de la CSJLE, 2018, ii) Determinar la relación que existe entre la interacción y la AP en los módulos laborales de la CSJLE, 2018, iii) Determinar la relación que existe entre la transacción y la AP en los módulos laborales de la CSJLE, 2018 y iv) Determinar la relación que existe entre la transformación y la AP en los módulos laborales de la CSJLE, 2018.

Finalmente, se determinó para esta investigación la siguiente hipótesis:  
Existe relación entre el GE y la AP en los módulos laborales de la CSJLE, 2018.

## II. MARCO TEÓRICO

Para elaborar el marco teórico, la tesis se basó en una amplia gama de investigaciones de diversos autores, tanto a nivel nacional como internacional. Entre las referencias internacionales relevantes se incluyeron a Cesetti que tuvo como objetivo en su investigación comparar la preferencia de la comunidad universitaria por las redes sociales en el contexto del gobierno electrónico. (Cesetti, 2017). Esta investigación comparativa concluyó que, aunque han sido observados avances significativos en el gobierno mediante la incorporación de tecnología, es importante encontrar un equilibrio que atienda a las verdaderas necesidades de los ciudadanos y se oriente hacia un gobierno centrado en el ciudadano, más allá de la mera eficiencia y eficacia. A pesar de la reticencia inicial del gobierno debido a que las redes sociales son administradas por empresas privadas, las interacciones entre los ciudadanos y gobierno electrónico han cambiado mucho gracias a la actividad en las redes sociales.

Bieito (2015), propuso en su investigación examinar como los gobiernos departamentales de Uruguay utilizan proyectos de gobierno electrónico para establecer sus estrategias principales y reconocen las dificultades que enfrentan al crear estos planos. Esta investigación de naturaleza descriptiva que concluyó que era esencial analizar si los planes en cuestión realmente adoptaban un enfoque estratégico y si se basaban en normas o prácticas buenas a nivel regional e internacional. Además, se tenía como objetivo examinar las dificultades que enfrentaban los gobiernos departamentales al crear sus agendas y planes de gobierno electrónico, así como determinar cuán bien se integraban estos programas con las agendas nacionales. Se notó que ninguno de los 19 gobiernos departamentales tenía planes de gobierno electrónico, según una investigación realizada en 2006 que se incluyó en la propuesta de tesis.

Por otra parte, Arias (2015), en su investigación se centró en examinar el avance del gobierno en Ecuador (Guayaquil-Ecuador), promover la participación de todos en el uso y las ventajas del gobierno electrónico utilizando una técnica descriptiva correlacional, se llegaron a la siguiente conclusión principal: el G.E. es primordial para el crecimiento económico y social de una sociedad, así como para el aumento de los tics.

Carmona (2015), en su investigación destacó cómo las estrategias establecidas en la política de gobierno electrónico se implementan y fomentan, destacando la consistencia normativa entre los diversos niveles gubernamentales. Aunque se planteó para ocho años y sirvió como un eje transversal para modernizar la administración distrital, se enfatizó la importancia de evitar decisiones políticas que puedan desviar el propósito y los esfuerzos del proyecto. Además, se identificaron desafíos en cuanto a la participación y deliberación, indicando así la importancia de desarrollar iniciativas que estimulan la participación. La investigación sugiere que, dada la situación actual del PMTIC, su diseño y formulación deberían recibir un mayor respaldo y atención por parte del gobierno nacional, ya que materializa las políticas nacionales de gobierno electrónico.

En su investigación, Fernández (2016) propuso investigar cómo se relacionan el G.E. y la participación ciudadana (en adelante PC) en esa municipalidad. Las siguientes son las conclusiones de la investigación, que llevaron a cabo un enfoque descriptivo correlacional: en el municipio de SMP, se encontró una evaluación significativa entre el GE y la PC respaldada por un factor de evaluación. Por otro lado, también se demuestra una evaluación relevante entre la dimensión de presencia del GE y la PC, así como una evaluación importante entre la magnitud y extensión de los datos urbanos del GE y la PC.

Molina (2013) en su investigación el autor se propuso describir los modelos utilizados para el desarrollo del GE aplicables a organizaciones del sector económico, especialmente al MEF. La investigación adoptó un enfoque descriptivo y presentó la siguiente conclusión principal: no hay un modelo para el desarrollo del GE que las instituciones públicas se posicionen en la etapa de transformación y alcancen un mayor desarrollo en la prestación de servicios electrónicos.

Méndez (2014), Su investigación propuso centralizar las compras de servicios TIC, particularmente en el ámbito de la seguridad de los datos, para maximizar el uso de recursos públicos. Esta investigación adoptó un enfoque descriptivo y arrojó la siguiente conclusión principal: Aunque el estado reconoce que el uso de las TIC es esencial para lograr una gestión eficiente y competitiva, es fundamental establecer políticas, estándares y procedimientos relacionados con la adquisición de servicios TIC para contribuir a este objetivo.

Mesa (2014), en su estudio, sugiere erigir las condiciones requeridas para implantar los sistemas de coordinación apropiados para llevar a cabo la política de interoperabilidad implementada por el gobierno peruano. La investigación, descriptiva, arrojó la siguiente conclusión principal: La expansión de las TIC ha impulsado la sociedad hacia nuevos conceptos como el G.E. y la interoperabilidad. Es fundamental ampliar la comprensión de estos temas, y la investigación ayuda a comprender el gobierno electrónico y la interoperabilidad en Perú.

Velásquez (2014), propuso investigar cómo la administración pública y el plan estratégico de G.E. se relacionan en la administración municipal de Independencia. El diseño de corte correlacional transversal no experimental se utiliza en la investigación y su conclusión principal obtenida se basa en que se encontró una conexión clara y relevante entre la AP y el plan estratégico de GE en la administración municipal de independencia. Estos hallazgos respaldan el hecho de que la ejecución de un plan estratégico de GE es tan importante como efectiva para mejorar la GP municipal.

### **Bases teóricas del gobierno electrónico**

El G.E. se caracteriza como actos que realizan la administración pública utilizando técnicas de información para brindar servicios óptimos para todas las personas. Esto se logra mediante el dinamismo de los procesos administrativos correspondientes a cada institución pública, como el dinamismo de los recursos tecnológicos, financieros y humanos. Varios teóricos han aportado ideas importantes, como lo mencionó Rodríguez (2005).

Ongei (2011) describe el G.E. como la utilización de TI, concretamente Internet, para proporcionar servicios públicos más convenientes y centrados en el ciudadano, económica y de una manera innovadora. El objetivo del GE es utilizar la tecnología para brindar servicios públicos de manera eficiente, mejorar las relaciones con los ciudadanos y mejorar la eficiencia de los procedimientos gubernamentales.

La definición proporcionada por Lagos (2001) sobre Gobierno Electrónico señala que esta idea está relacionada con el uso de la TIC por parte de los órganos gubernamentales. En resumen, el Gobierno Electrónico, según Lagos, busca

aprovechar las TIC para transformar y mejorar diversos aspectos de administrar el gobierno para el bien de la ciudadanía.

El GE abarca no solo componentes tecnológicos, también consideraciones de gestión de la información y culturales. Esencialmente, implica la aplicación de las TI en los procedimientos administrativos de las entidades gubernamentales. En términos prácticos, se traduce en la utilización de sistemas tecnológicos e informáticos para lograr una administración pública dinámica y eficiente, permitiendo la interacción eficaz entre los diferentes actores del Estado y la sociedad.

Según Gonzales, Gasco y Llopis (2007), define al GE como la práctica de TIC para otorgar a los habitantes un acceso mejorado y de mayor calidad a la información relacionada con el gobierno público. Este enfoque del gobierno electrónico se centra en las interacciones externas y pone énfasis en las percepciones de los civiles con respecto a la excelencia de los servicios que las entidades gubernamentales puedan adecuar a través de los portales disponibles.

Margetts (2006) afirma que el G.E. es una variedad de tecnologías de información para guiar a personas y organizaciones en sus actividades diarias. Este enfoque incluye el uso de portales web como herramientas para controlar los objetivos de transparencia y mejorar la eficacia gubernamental. Además, se enfatiza la importancia de disminuir la disparidad de información en la gestión pública contemporánea. El texto enfatiza el papel crucial de las TI en la modernización y el avance de la AP para aclarar las ideas.

Layne (2001) destaca que el GE es un fenómeno y, por lo tanto, los proyectos relacionados deben derivarse y aplicarse en efecto. La catalogación, las transacciones, la integración horizontal y la integración vertical conforman un marco de expansión para el gobierno electrónico. Este enfoque sugiere un proceso evolutivo en el que los gobiernos pueden avanzar a medida que adoptan y desarrollan TI en sus operaciones y servicios públicos.

Según Rincón y Cárdenas (2016), señala que el término "GE" en la cual ha sido abordado y denominado de diversas maneras a lo largo del tiempo. Las múltiples designaciones reflejan la diversidad de enfoques y perspectivas que

existen en relación con la implementación de TI en el ámbito gubernamental. Algunos de los términos mencionados incluyen: Online E-guvernment, electronic government, one-stop government, teleadministración, gobierno en línea, gobierno digital, e-government, e-governance, e-gobierno. Estas variaciones en la terminología pueden deberse a diferencias regionales, enfoques conceptuales o simplemente a preferencias individuales. Aunque se llaman de diferentes maneras, todas se enfocan en la implementación de la TI para mejorar la eficiencia y la aptitud de los servicios gubernamentales.

Ongei (2011) explica que la función que cumplen las TIC por parte de los organismos públicos puede potenciar la calidad de la información y servicios proporcionados a los usuarios, incrementar la optimización y efectividad de la AP, y favorecer la transparencia y PC en el sector público.

Según el autor Armas (2011), la transformación, la presencia y la transacción son las dimensiones que componen el gobierno

### **Dimensión 1: Presencia**

Durante esta fase inicial, el GE establece su actuación en la red, mediante la publicación de sus sitios web o portales., según Armas (2011). En este momento, las organizaciones ofrecen información fundamental de manera rápida y directa.

Según Naser y Concha (2011), al comenzar la fase del GE están presentes en internet a través de diversos sitios web o portales. Las empresas ofrecen conocimientos básicos de forma veloz y directa cuando comienzan los procesos. El gobierno y los ciudadanos no están relacionados en esta etapa del proceso, y la información proporcionada por los sitios web no permitirá una interacción.

### **Dimensión 2: interacción**

Según Armas (2011), la fase de interacción facilita la comunicación más estrecha entre organizaciones y ciudadanos. Estos no solamente proporcionan información, sino que también están listos para admitir comentarios de la población

y comunicarse con ella a través de foros, correos electrónicos, formularios o comentarios de opinión.

### **Dimensión 3: transacción**

Según Calot (2006), el usuario puede llegar a muchas conclusiones y posibilidades cuando un procedimiento electrónico de gobierno llega a esta fase de la transacción. Se puede usar una variedad de opciones tecnológicas que lo convierten en una ventana de atención en línea donde se puede realizar un pago, registrarse, consultar, reclamar, enviar archivos y reemplazarlos en cualquier momento.

### **Dimensión 4: Transformación**

Para lograr esta fase, las organizaciones deberán modificar sus estructuras, prestar más atención al público y mejorar su flujo de trámites, según Armas (2011). Es fundamental promover y fomentar el uso de tecnologías que posibiliten la participación de los ciudadanos en el diseño, ejecución y evaluación de políticas públicas.

### **Bases teóricas de Administración Pública**

Bolívar (2014) la AP es responsable de administrar de los ciudadanos el manejo idóneo de los activos utilizados por el estado para cumplir sus multas de acuerdo con las disposiciones vigentes. La AP se basa en la teoría general, organizacional, investigación y avances tecnológicos, científicos y técnicos, utilizando todos los actos administrativos como herramientas de gestión.

### **Finalidad de la administración pública**

Los objetivos generales y específicos del estado son alcanzados por la administración pública, según Bolívar (2014). La meta es desarrollar acciones que ayuden a cumplir con los objetivos del gobierno, asegurando una ejecución oportuna y de alta calidad en objetivos de largo, mediano y corto plazo.

La administración pública debe realizar constantes esfuerzos en áreas científicas, sociales, económicas y tecnológicas para elevar el estándar de sus respuestas ante demandas de servicios y bienes. La legitimidad, eficiencia, servicio

y bienestar general son los componentes fundamentales de la meta de la administración pública.

### **Dimensión 1: Legitimidad**

De acuerdo con Bolívar (201), señalo que, si la mayoría de los miembros de la comunidad que acceden a los servicios y bienes de la AP los apoyan y aceptan, los actos de la AP se consideran legítimos. Si cuenta con el consentimiento y el apoyo de la población, la administración pública se considera legitima porque consulta sus necesidades, aspiraciones, deseos y expectativas.

Como resultado, la legitimidad de la AP se asegura a través de la aceptación de la sociedad en el día a día. Al hablar de legitimidad, se debe considerar también la sociedad y, en ella, al individuo. La sociedad civil surge después del Estado.

### **Dimensión 2: Eficiencia.**

De acuerdo con Bolívar (2014), la definición de eficiencia en la AP difiere el concepto de eficiencia en la administración general debido a las diferentes metas que persiguen. La constante búsqueda de eficiencia de la AP ha permitido una mejora significativa en la producción de servicios y bienes.

### **Dimensión 3: Servicios**

Según Bolívar (2014), esto explica por qué existe la administración pública, que debe estar disponible para la sociedad y satisfacer sus necesidades. El núcleo de la administración pública es el servicio, cuyo propósito principal es estar a disposición de la comunidad y satisfacer sus demandas. El servicio es una de las metas principales de la AP, que permite la acción estatal mediante cobertura, fácil acceso, suministro oportuno y con el mínimo esfuerzo. Es el método más efectivo para recuperar la confianza del elector, compensar su credibilidad y reforzar su apoyo político.

### **Dimensión 4: Interés general**

La característica principal de la actividad de la AP es su enfoque en el bienestar colectivo y el impacto social positivo. Otra característica definitoria del estado y la actividad de la administración pública es el interés general, que persigue

el bienestar comunitario y el beneficio social, así como la cobertura general y la solidaridad entre todos los ciudadanos, sin importar si viven dentro o fuera del país.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

La investigación fue básica, con alcance descriptivo y correlacional. Este tipo de investigación contribuye a expandir la comprensión científica y sirve como base para investigaciones ulteriores. (Sierra, 2008). Con lo dicho anteriormente este tipo de investigación resultara eficiente para entender mejor el conocimiento investigador.

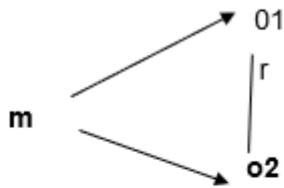
El método hipotético se empleó en esta investigación, esta metodología es adecuada para estudios de carácter cuantitativo. Esto implica el análisis de resultados, prueba de hipótesis y formulación, y la aplicación de dichos hallazgos en beneficio de la comunidad en general. (Bernal, 2010). De acuerdo con lo dicho, ya que para un enfoque cuantitativo es necesario una buena aplicación al momento de sacar los resultados en base a lo estipulado en dicho enfoque.

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

Se utilizó un diseño de tipo no experimental de corte transversal y correlacional, dado que implica un conjunto sistemático de procedimientos destinados a alcanzar los objetivos de la investigación. En la misma línea, se trabajó con el método hipotético para este propósito.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Indican que en estos estudios no se realizaron tratamientos ni manipulación de variables, ni participación en talleres, sesiones o módulos para mejoramiento.

Así, según Sánchez y Reyes (2015), el diagrama del diseño correlacional es el siguiente:



**Figura 1. Diagrama del diseño correlacional**

**Dónde:**

- M = Trabajadores
- 0<sub>1</sub> = Gobierno electrónico.
- 0<sub>2</sub> = Administración pública.
- r = Vínculo entre las variables.

### 3.2. Variables y operacionalización:

#### Definición conceptual

##### **Primera variable: Gobierno electrónico**

Según Naser (2011) señala lo siguiente; el GE es la práctica de TIC para proporcionar servicios gubernamentales. que no están limitados por el tiempo, la distancia o la complejidad organizacional.

##### **Segunda variable: Administración pública**

Según Bolívar (2014) señala lo siguiente; la administración pública tiene como objetivo alcanzar los objetivos generales y particulares del Estado.

#### Definición operacional

##### **Variable 1:** Gobierno electrónico

La variable se evalúa utilizando una escala de cuatro dimensiones: presencia, interacción, transacción, transformación.

##### **Variable 2:** Administración pública

La variable se mide utilizando una escala de cuatro dimensiones: legalidad, eficiencia, servicio, interés general.

**Escala de medición:** Escalas de tipo Likert de orden ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**3.3.1. Población:** El estudio analizó a 118 trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE.

**Tabla 1***Distribución de la población*

Personal de los Módulos Laborales	N° de trabajadores	Porcentaje
Nombrados	20	20%
Cas	98	80%
Total	118	100%

**Nota: CAP de la CSJLE.**

**Criterios de inclusión:** Se tomará a los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE como muestra.

**Criterios de exclusión:** La presente tesis excluye a los trabajadores de otras áreas y juzgados que conforman la CSJLE.

**3.3.2. Muestra:** Según Valderrama (2014), la muestra resalta la representación significativa de la población en su conjunto. Los resultados del muestreo probabilístico de selección de muestra se aplican a toda la población. En la muestra se utilizó la fórmula siguiente:

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

En donde:

z = 1.96 (Nivel de confianza = 95%)

p = 0.5

q = 0.5

e = 0.05 (5% de error muestral)

N = 118

n = 90

**Tabla 2***Distribución de la muestra*

Personal de los Módulos Laborales	N° de trabajadores	Fh	Muestra
Nombrados	20	0,7627118	15
Cas	98	0,7627118	75
Total	118	100%	90

**Nota: Elaboración propia.**

**3.3.3. Muestreo:** Se explica que se utilizó un método de muestreo probabilístico para garantizar la representatividad de la muestra. Esto significa que se da a cada miembro de la población una oportunidad equitativa de ser elegido, lo que ayuda a evitar sesgos y asegura que la muestra sea verdaderamente representativa de la población en su conjunto. Es fundamental emplear métodos de muestreo probabilístico en investigaciones para asegurar la validez de la muestra y la validez de los resultados. Esto permite que cada individuo de la población tenga una oportunidad conocida de ser seleccionado, lo que ayuda a evitar sesgos y a obtener conclusiones más sólidas y generalizables.

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

Las variables de estudio fueron investigadas mediante encuestas. Arias (2015) define la encuesta como un método para recopilar información sobre una muestra o grupo de personas acerca de sí mismo o sobre un tema en particular.

Los recursos utilizados comprendieron cuestionarios para ambas variables. Un cuestionario se define como método de encuesta que se efectúa por escrito. En este caso, el formato utilizado fue de tipo físico. Asimismo, se denomina cuestionario autoadministrado, ya que el encuestado debe completarlo sin la intervención directa del encuestador.

Se emplearon dos fichas técnicas como instrumentos de cuestionario, una para el GE y otra para la AP, con el objetivo de determinar los niveles de cada variable. Cada cuestionario tomó aproximadamente 20 minutos y fue administrado a los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE. La estructura utilizada comprende 20 ítems, cada uno con 5 opciones de respuesta tipo Likert para que el encuestado elija.

### 3.5. Procedimiento

La técnica de juicio de expertos se emplea a fin de evaluar la relevancia, pertinencia y claridad del contenido. El instrumento de medición fue sometido a validación de contenido para asegurar tanto su calidad como adecuación.

**Tabla 3**

Validez de los instrumentos

Experto	Especialidad	Aspecto de la validación		
		Claridad	Pertinencia	Relevancia
1. Dra. Dora Ponce Yactayo	Estadística	x	x	x

*Nota: Certificados de validez (2018).*

### Confiabilidad del instrumento

Dado que ambos instrumentos de medición poseen una escala ordinal, se realizó una prueba piloto antes de emplear el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar su confiabilidad. Tras ello, los datos recopilados en este testeo inicial fueron procesados utilizando el programa SPSS, aplicándose la fórmula siguiente:

Los

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$\alpha$ : Alfa de Cronbach

K: Número de ítem

$S_i$ : Varianza del instrumentos

$S_t^2$ : Varianza de la suma de los ítem

siguientes valores constituyen la escala de evaluación de confiabilidad:

**Tabla 4***Escala y valores de la confiabilidad*

Escala	Valor
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.90 a 1

**Tabla 5***Confiabilidad de los instrumentos*

N°	Instrumentos	Estadístico de confiabilidad	N° de elementos
1	Gobierno electrónico	0.873	20
2	Administración pública	0.868	20

*Nota: Prueba piloto (2018).*

El resultado obtenido revela que el instrumento de GE tiene un coeficiente de 0.873 y el de AP uno de 0.868, lo que evidencia una alta confiabilidad en ambos casos.

### 3.6. Método de análisis de datos

En principio, solicité la autorización de la administradora de los módulos laborales de la CSJLE, para la recolección de datos con el objetivo de obtener la autorización correspondiente para utilizar el instrumento cuestionario. Una vez autorizado se llevó a cabo una entrevista a noventa trabajadores, previamente informándoles sobre el tipo y el propósito de la acción durante una sesión de aproximadamente treinta minutos.

A partir de ello, se recodificaron las variables y sus respectivas figuras. Para contrastar las hipótesis, se empleó el estadístico Rho de Spearman para determinar la correlación entre las variables, lo que se calculó utilizando la siguiente fórmula.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$r_s$  = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

**Tabla 6**

*Valores de la correlación Rho de Spearman*

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlacion negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlacion negativa media
-0.11 a -0.25	Correlacion negativa debil
-0.01 a -0.10	Correlacion negativa muy debil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlacion positiva muy debil
+0.11 a +0.25	Correlacion positiva debil
+0.26 a +0.50	Correlacion positiva media
+0.51 a +0.75	Correlacion positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlacion positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlacion positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

*Nota:* Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). *Metodología de la investigación científica*.

### 3.7. Aspectos éticos

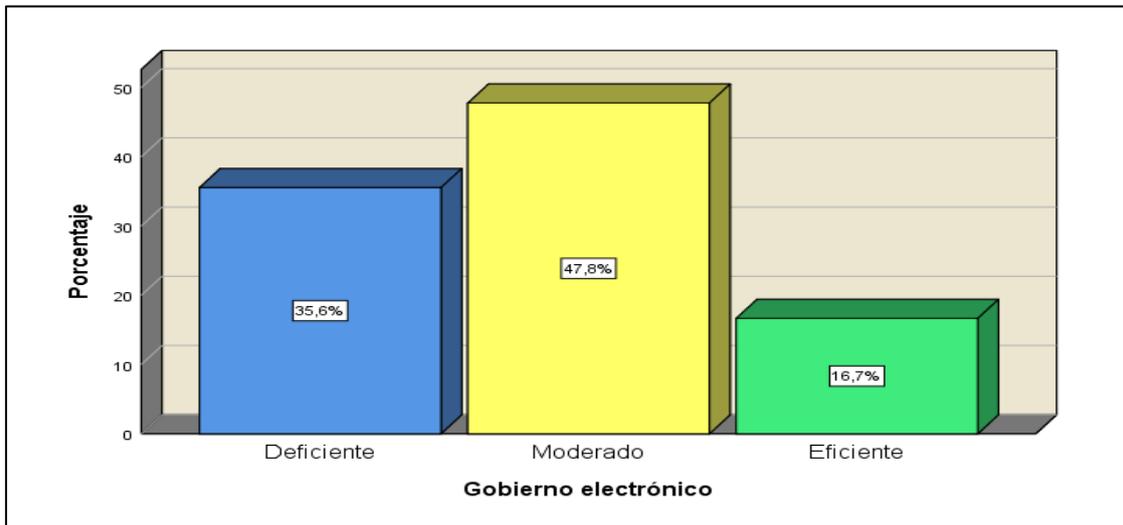
Los datos fueron recopilados sin intervención ni responsabilidad de los trabajadores. Los datos son precisos en la muestra como en la prueba piloto y los cuestionarios para las variables fueron aplicados con la aprobación de las autoridades pertinentes de la institución y se llevaron a cabo de manera anónima.

#### IV. RESULTADOS

Descripción de niveles de GE.

**Figura 1**

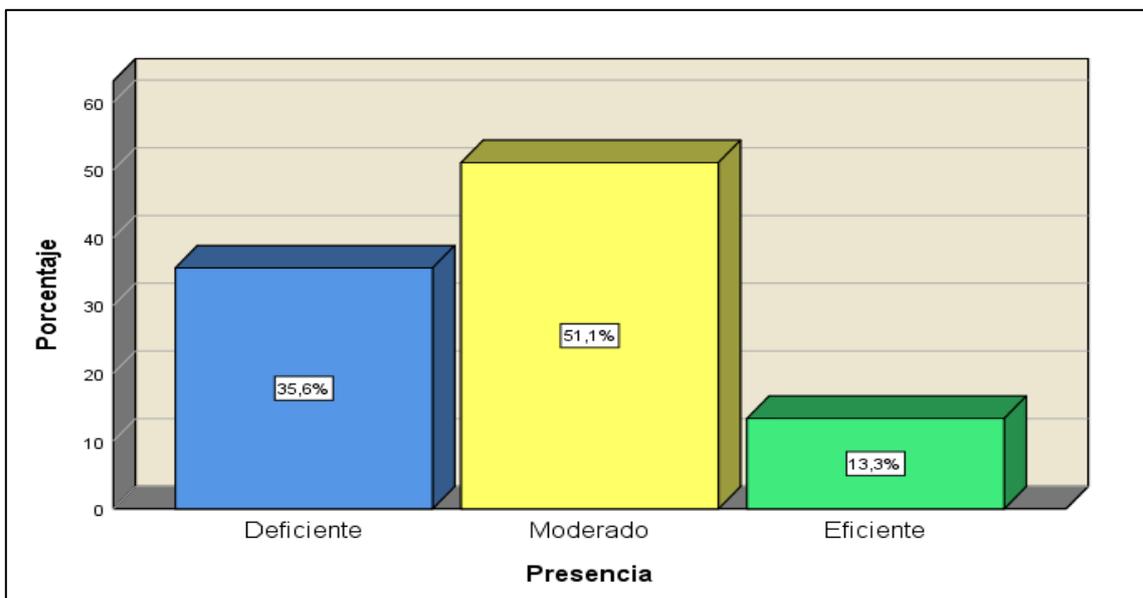
***Descripción de los niveles de gobierno electrónico***



Como se muestra en la figura 1, los niveles del gobierno electrónico donde el 47.8% de los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE. afirman que existe un grado de nivel moderado respecto al gobierno electrónico; así como también un 35,6% afirmo que hay un nivel insuficiente y el 16.7% afirmaron que hay un nivel adecuado

**Figura 2**

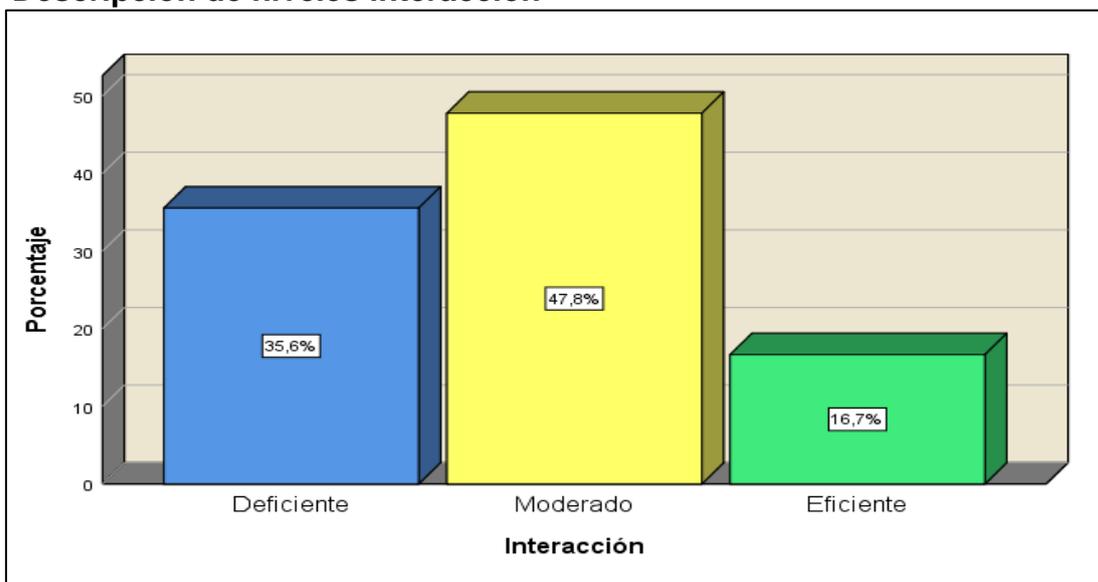
***Descripción de los niveles de presencia.***



Se muestra en la Figura 2, el 51.1% de trabajadores de los Módulos Laborales de la CSJLE indicaron que existe un nivel moderado de presencia. El 35.6% “insuficiente” y el 13.3% “adecuado”.

**Figura 3**

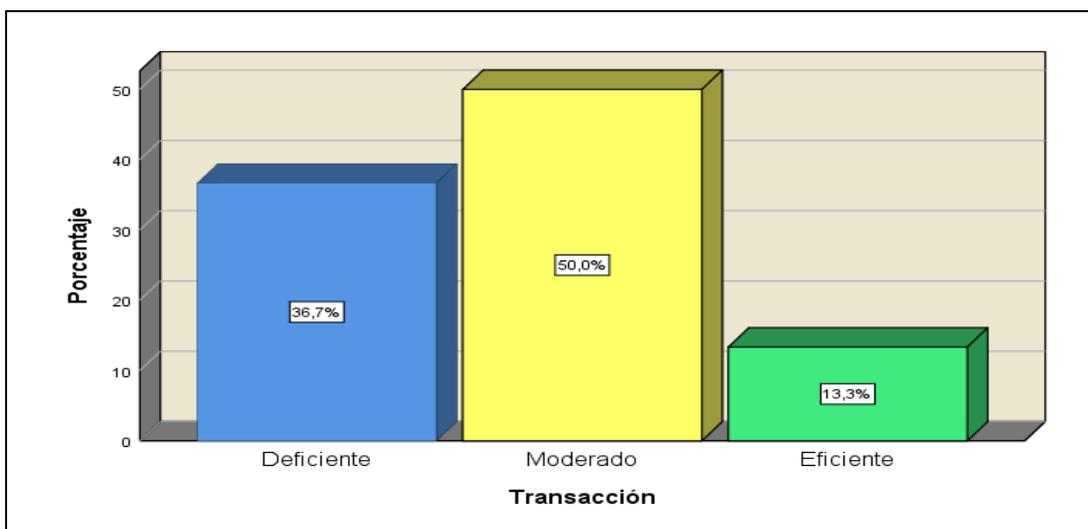
**Descripción de niveles interacción**



En la Figura 3, en relación con los niveles de interacción, el 47.8% de los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE indican un nivel moderado, el 35.6% “insuficiente”, y el 16.6% “adecuado”.

**Figura 4**

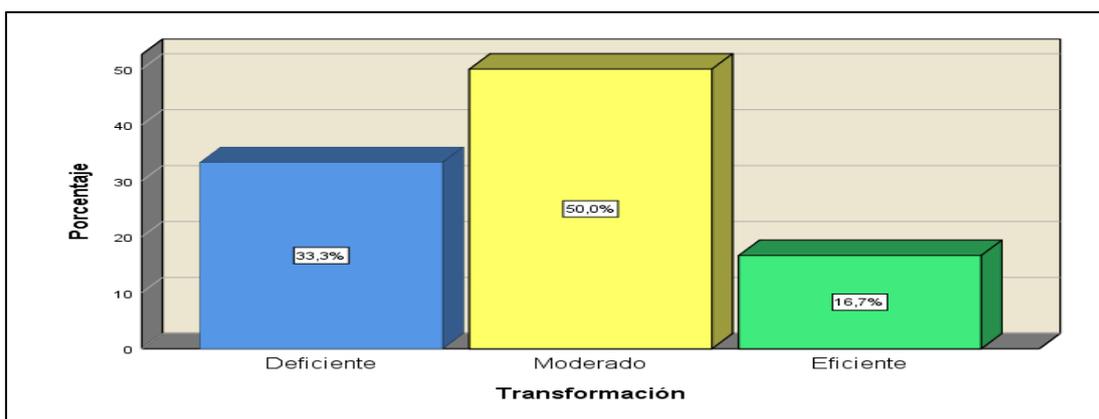
**Descripción de los niveles de transacción.**



En la Figura 4, con relación a niveles de transacción, el 50.0% de los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE afirman que existe nivel “moderado”, el 36.7% indicaron deficiencia de transacción, mientras que el 13.3% con nivel eficiente de interacción.

**Figura 5**

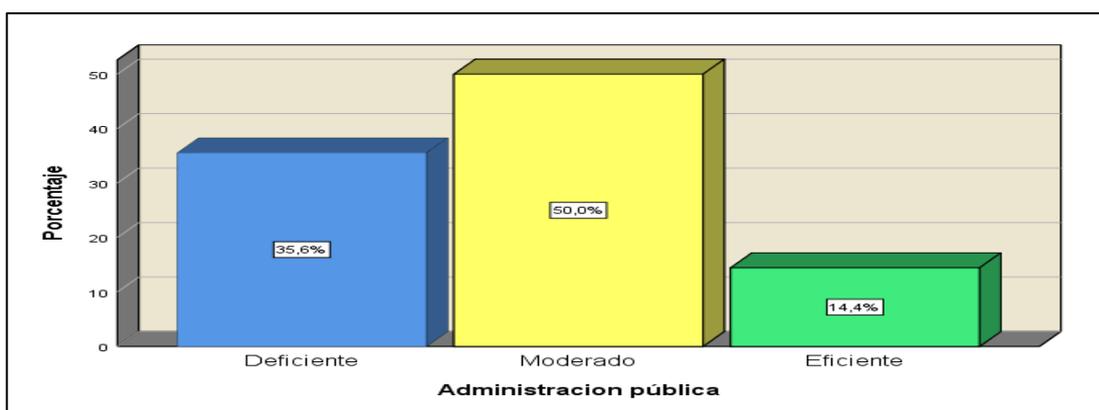
***Descripción de los niveles transformación.***



En la Figura 5, en relación con los niveles de transformación, el 50.0% de los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE afirmaron la existencia de un nivel “moderado”, el 33.3% “deficiente” y el 16.7% mencionaron “eficiente”.

**Figura 6.**

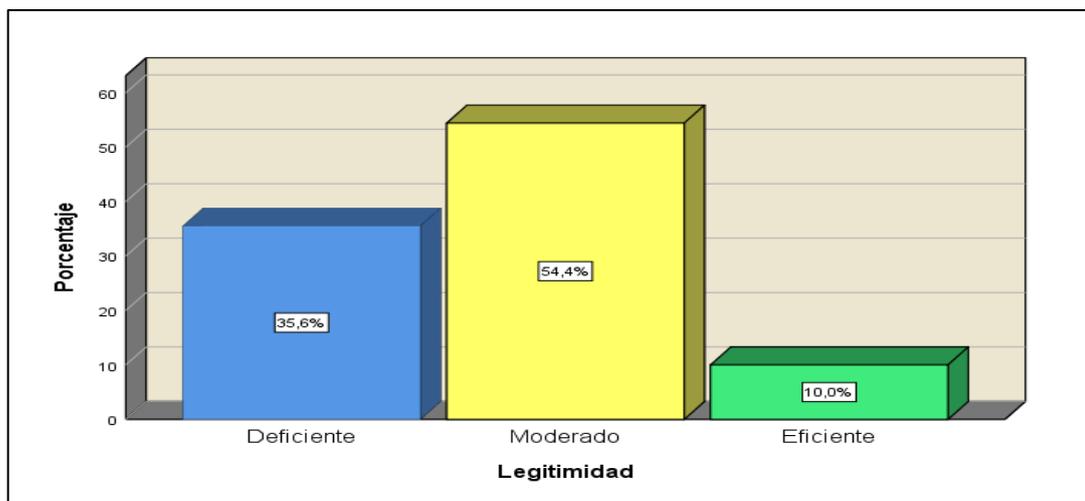
***Descripción de los niveles administración pública.***



En la Figura 6, se observan los niveles de administración pública. En el 50.0% de los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE indicaron un nivel moderado, el 35.6% “insuficiente”, y el 14.4% lo definieron como “adecuado” de la AP.

**Figura 7.**

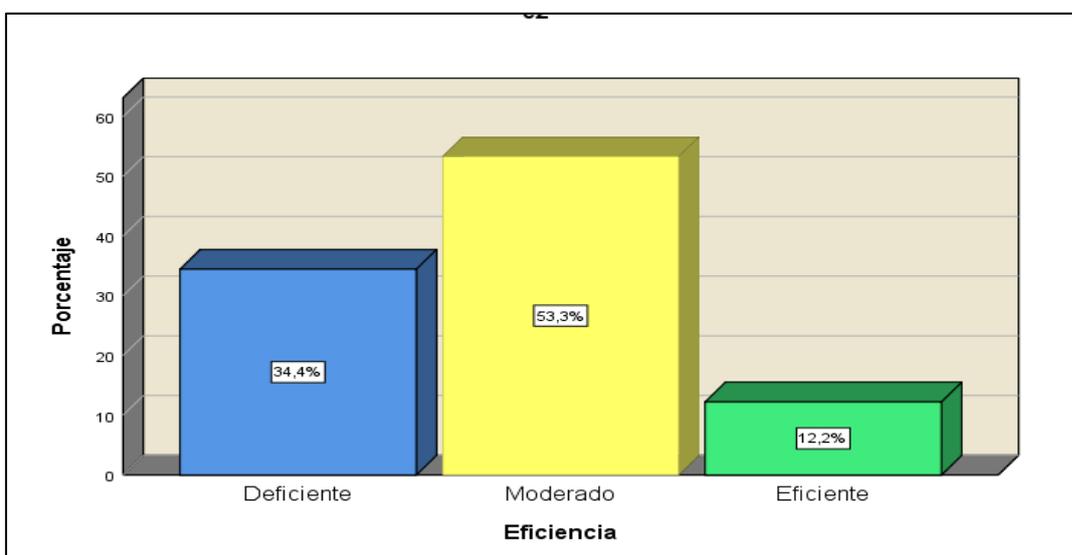
***Descripción de los niveles de legitimidad***



En la figura 7, se muestra el nivel de legitimidad donde 54.4% de los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE dijeron que la legitimidad era moderada, el 35.6% indicaron que era insuficiente y un 10.0% indicaron que es adecuado.

**Figura 8.**

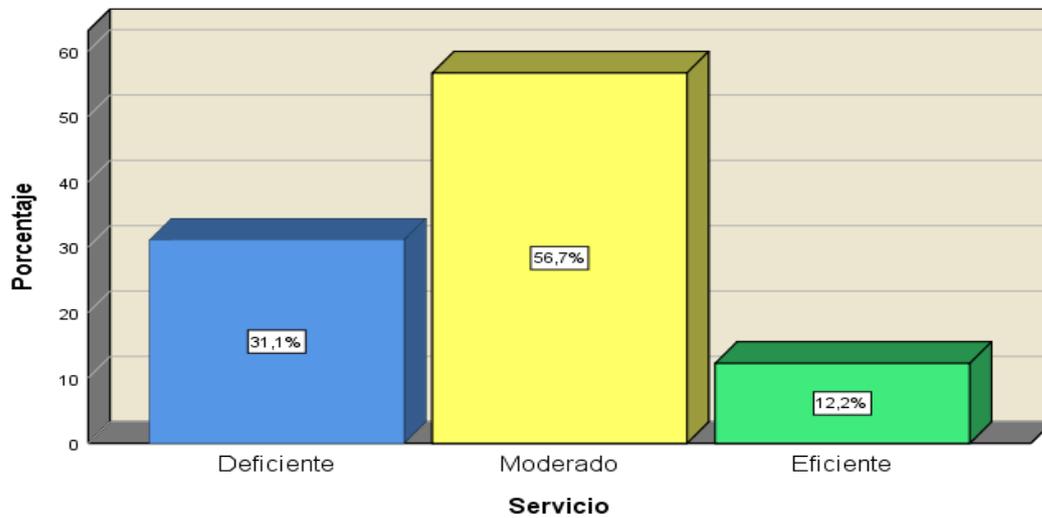
***Descripción de los niveles de eficiencia***



En la Figura 8, se muestran los niveles de eficiencia, donde el 53.3% de los encuestados, afirmaron que existe un nivel moderado, el 34.4% “insuficiente”, y el 12.2% “adecuado”.

**Figura 9**

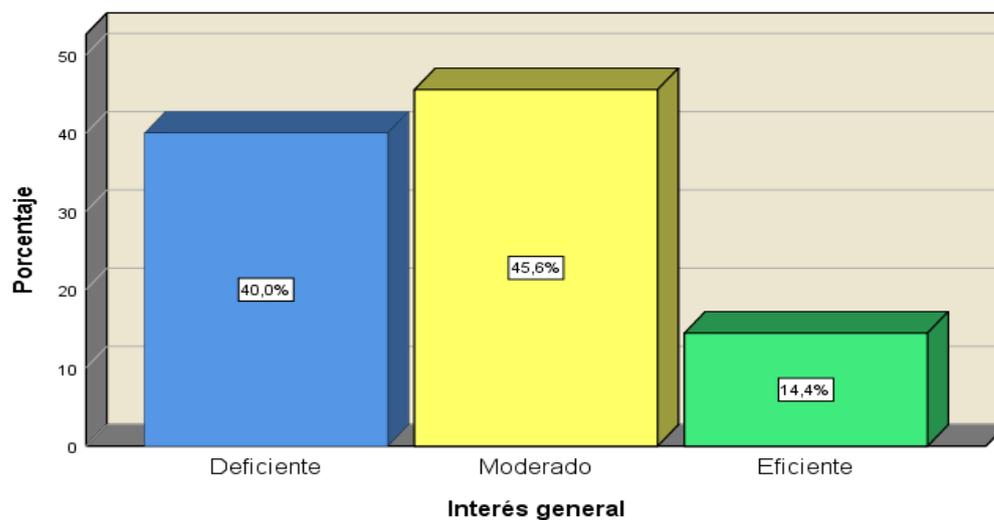
***Descripción de los niveles de servicio***



En la Figura 9, se presentan los niveles de servicio, donde el 56.7% de los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE señalaron que existe un nivel moderado, el 31.1% “insuficiente” y el 12.2% “adecuado” con relación al servicio.

**Figura 10**

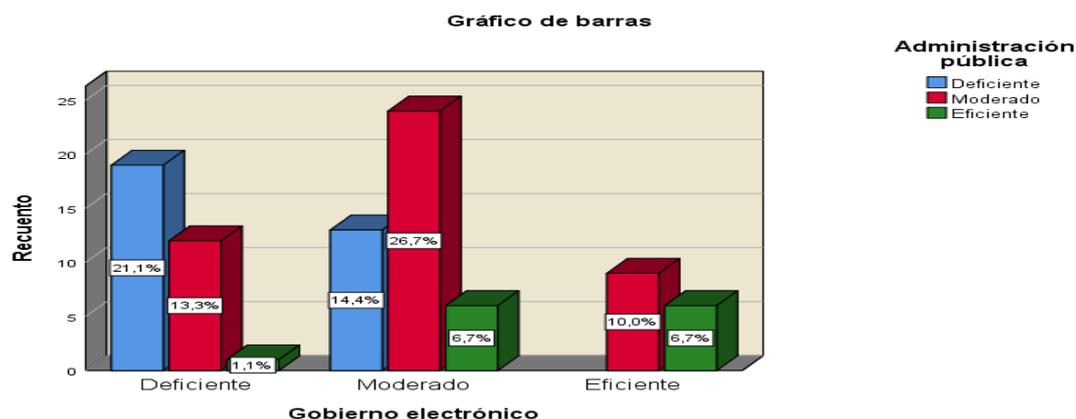
***Descripción de los niveles de interés general***



En la Figura 10, se presentan los niveles de interés general, en el cual el 45.6% de los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE señalaron que existe un nivel “moderado”, el 40.0% “insuficiente”, y el 14.4% “adecuado” respecto al interés general.

**Figura 11**

***Niveles entre los gobierno electrónico y administración públicas***

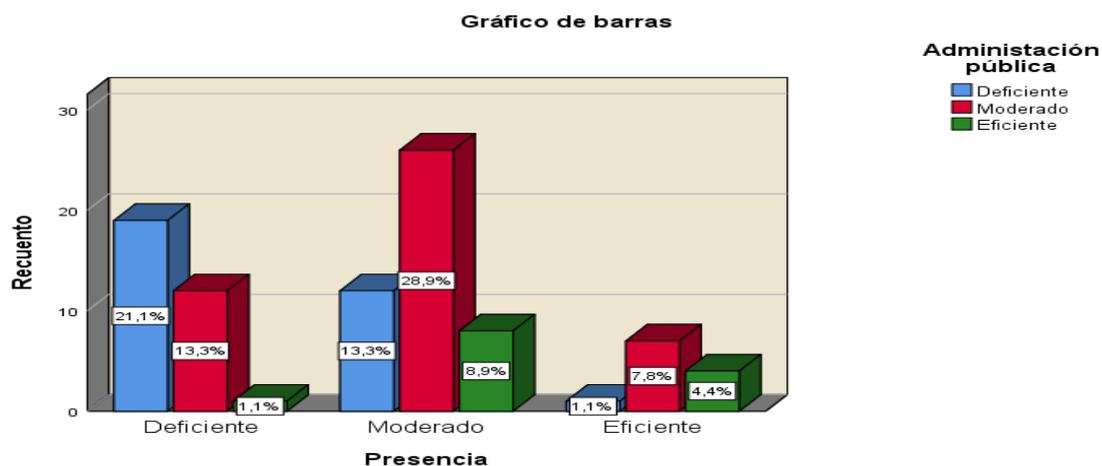


**Nota: Base de datos (2018).**

En la Figura 11, se presenta el gobierno electrónico a diferentes niveles. El 21.1% de los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE indican que hay una administración pública deficiente, mientras que el 26.7% muestran un nivel moderado en la administración pública. Además, el 6.7% de ellos presentan una AP eficiente.

**Figura 12**

***Niveles entre presencia y administración pública.***

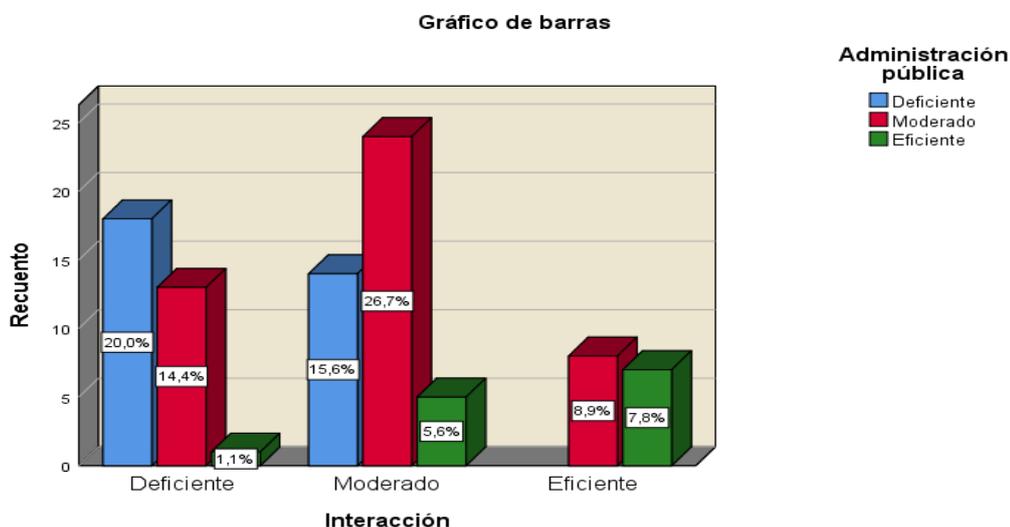


**Nota: Base de datos (2018).**

En la Figura 12, se muestra la presencia en diferentes niveles de administración pública. El 21.1% de los trabajadores de los Módulos Laborales de la CSJLE indican una administración pública deficiente, mientras que el 28.9% de ellos muestran un nivel moderado en la administración pública. Además, el 4.4% de los trabajadores presentan una AP eficiente.

**Figura 13**

***Niveles entre interacción y administración pública***

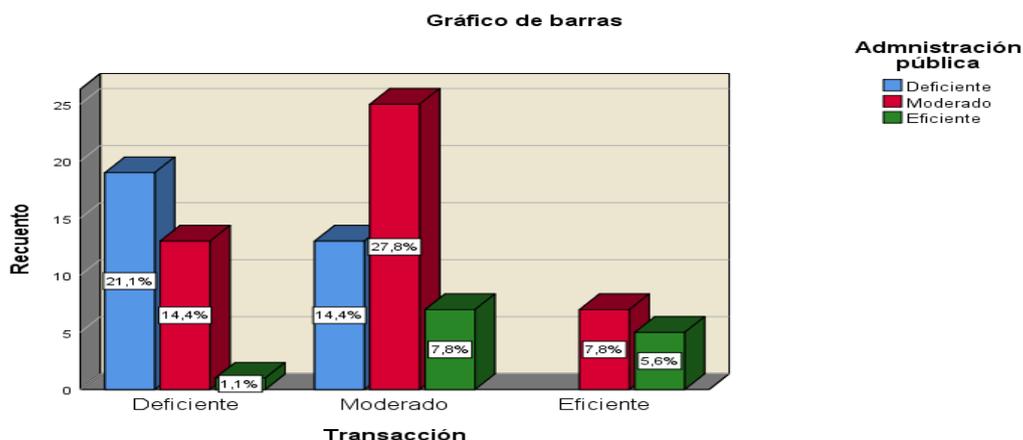


**Nota: Base de datos (2018).**

En la Figura 13, se evidencia la interacción en diferentes niveles de administración pública. El 20.0% de los trabajadores de los Módulos Laborales de la CSJLE indican una administración pública deficiente, mientras que el 26.7% presentan un nivel moderado en la administración pública. Además, el 7.8% de los trabajadores muestran una AP eficiente.

**Figura 14**

**Niveles entre transacción y administración pública**

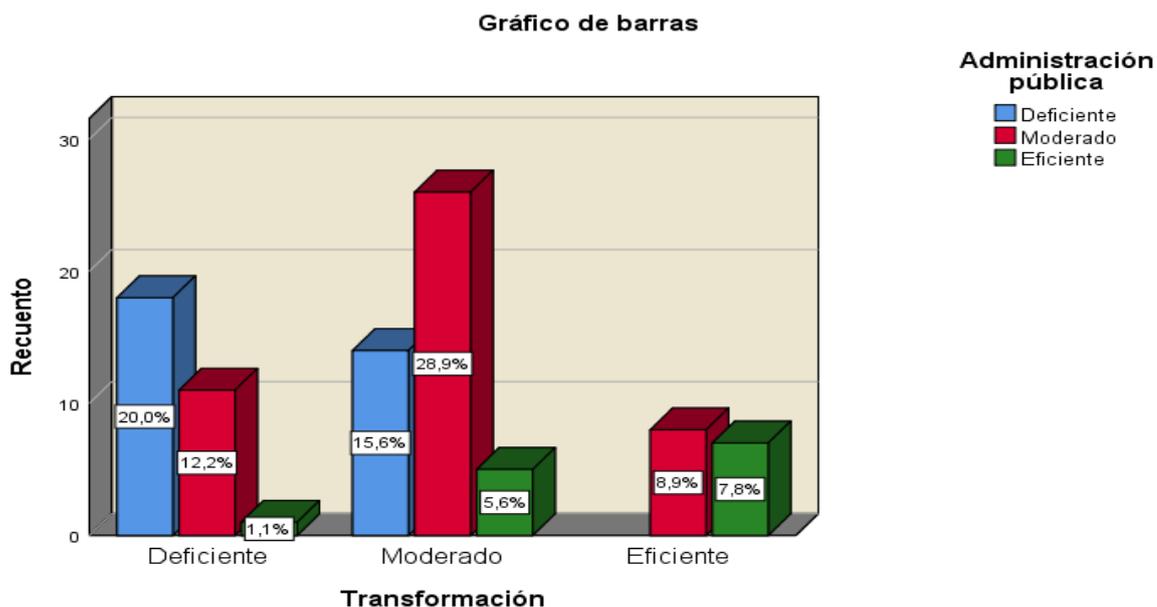


**Nota: Base de datos (2018).**

En la Figura 14, se presenta la transacción en diferentes niveles de administración pública. El 21.1% de los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE indican una administración pública deficiente, mientras que el 27.8% presentan un nivel moderado en la administración pública. Además, el 5.6% de los trabajadores muestran una AP eficiente.

**Figura 15**

**Niveles entre transformación y administración pública**



**Nota: Base de datos (2018).**

En la Figura 15, se observa la transformación en diferentes niveles de administración pública. El 20.0% de los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE indican una administración pública deficiente, mientras que el 28.9% presentan un nivel moderado en la administración pública. Además, el 7.8% de los trabajadores muestran una AP eficiente.

**Prueba de hipótesis:**

**Hipótesis general:**

**H0:** No existe relación entre el GE y la AP en los módulos laborales en la CSJLE, 2018.

**Ha:** Existe relación entre el GE y la AP en los módulos laborales en la CSJLE, 2018.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  y **Estadístico:** Rho de Spearman

**Tabla 7**

*Correlaciones entre gobierno electrónico y administración pública*

		Correlaciones		
		Gobierno electrónico	Administración pública	
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Administración pública	Coefficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Según los resultados del análisis estadístico-presentados en la Tabla 23, se encontró relación positiva y significativa entre el GE y la AP en los Módulos Laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima Este en 2018. El coeficiente de correlación obtenido es de 0.554, lo que indica una correlación alta entre las variables. Además, el valor de  $p = 0.000$  es menor que 0.01, lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se

concluye que, con un nivel de confianza del 99% y un riesgo del 1%, existe una relación positiva y significativa entre el GE y la AP.

### Hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

**H0:** No existe relación entre presencia y la AP en los módulos laborales en la CSJLE, 2018.

**Ha:** Existe relación entre presencia y la AP en los módulos laborales en la CSJLE, 2018.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  y **Estadístico:** Rho de Spearman.

**Tabla 8**

*Correlaciones entre presencia y administración pública*

			Presencia	Administración pública
Rho de Spearman	Presencia	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	administración pública	Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Según los resultados del análisis estadístico-presentados en la Tabla 24, se encontró una relación positiva y significativa entre la presencia y la AP en los módulos laborales de la CSJLE en 2018. El coeficiente de correlación obtenido es de 0.495, lo que indica una correlación alta entre las variables. Además, el valor de  $p = 0.000$  es menor que 0.01. Por tanto, la hipótesis nula se rechaza la hipótesis nula. De este modo, se concluye que, con un nivel de confianza del 99% y un riesgo del 1%, existe una relación positiva y significativa entre la presencia y la AP.

### Hipótesis específica 2

**H0:** No Existe relación significativa entre interacción y la AP en los módulos laborales en la CSJLE, 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre interacción y la AP en los módulos laborales en la CSJLE, 2018.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  y **Estadístico:** Rho de Spearman.

**Tabla 9**

*Correlaciones entre interacción y administración pública*

		interacción	administración pública
Rho de Spearman	interacción	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,523**
	administración pública	N	90
		Coefficiente de correlación	,523**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	90

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

Según los resultados del análisis estadístico-presentados en la Tabla 25, se encontró relación de tipo positivo y significativo entre la interacción y la administración pública en los módulos laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima Este (CSJLE) en 2018. El coeficiente de correlación obtenido es de 0.523, lo que indica una correlación alta entre las variables. Además, el valor de  $p = 0.000$  es menor que 0.01, lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se concluye que, con un nivel de confianza del 99% y un riesgo del 1%, existe una relación positiva y significativa entre la interacción y la administración pública.

### Hipótesis específica 3

**H0:** No existe relación significativa entre Transacción y la AP en los módulos laborales en la CSJLE, 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre Transacción y la AP en los módulos laborales en la CSJLE, 2018.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  y **Estadístico:** Rho de Spearman

**Tabla 10**

Correlaciones entre Transacción y administración pública

			Transacción	Administración pública	
Rho de Spearman	Transacción	Coefficiente de correlación	1,000	,506**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
	Administración pública	Coefficiente de correlación	,506**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
			N	90	90

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

Según los resultados del análisis estadístico-presentados en la Tabla 26, se encontró una relación positiva y significativa entre la transacción y la AP en los módulos laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima Este (CSJLE) en 2018. El coeficiente de correlación entre variables es alto con un valor de 0.506. Además, el  $p = 0.000$  es menor que 0.01, lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Por lo tanto, se concluye que, con un nivel de confianza del 99%, existe una relación positiva y significativa entre la transacción y la AP.

#### Hipótesis específica 4

**H0:** No existe relación significativa entre transformación y la AP en los módulos laborales en la CSJLE, 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre transformación y la AP en los módulos laborales en la CSJLE, 2018.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  y **Estadístico:** Rho de Spearman

**Tabla 11**

Correlaciones entre transformación y Administración pública

		Correlaciones	
		Transformación	Administración pública
Rho de Spearman	transformación		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,559**
		N	,000
	Administración pública		90
		Coefficiente de correlación	,559**
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	90	90

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

Según los resultados del análisis estadístico presentados en la Tabla 27, se encontró una relación positiva y significativa entre la transformación y la AP en los módulos laborales de la CSJLE en 2018. El coeficiente de correlación obtenido es de 0.559, lo que indica una correlación alta entre las variables. Además, el valor de  $p = 0.000$  es menor que 0.01, lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se concluye que, con un nivel de confianza del 99% existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudio.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto a la HG y basándonos en los resultados obtenidos en este estudio sobre los trabajadores de los módulos laborales de la CSJLE 2018, se puede concluir que existe relación de tipo positivo y significativo entre el GE y la AP. El coeficiente de correlación identificado es de 0.554 con un valor de  $p=0.000$ , por lo que se concluye que las variables tienen un alto nivel de correlación. Esta conclusión es respaldada por el estudio anterior de Fernández (2016), quien investigó la relación entre gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de SMP en 2016. El autor utilizó la teoría de Naser y Concha (2011) y aplicó la Prueba de U de Whitney (Mann - Whitney – Wilcoxon) para los resultados, obteniendo un valor de  $p=0.000$ , lo que comprobó la relación significativa entre las variables gobierno electrónico y participación ciudadana. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido en ese estudio fue de 0.276, indicando una correlación positiva de nivel bajo entre las variables. En resumen, los resultados de ambos estudios respaldan la existencia de una relación entre gobierno electrónico y participación ciudadana, lo que sugiere la relevancia de la implementación de tecnologías en la gestión pública para promover la PC.

Por otro lado, en relación con la HE, los resultados obtenidos revelan que existe una relación positiva y significativa entre la presencia y la administración pública (AP), con un coeficiente de correlación de 0.495 y un valor de  $p=0.000$ . Es decir, existe un nivel alto de correlación entre las variables trabajadas. Del mismo modo, esta conclusión coincide con el antecedente del estudio de Fernández (2016) quien investigó la relación entre gobierno electrónico (GE) y participación ciudadana (PC) en la municipalidad de San Martín de Porres en 2016. En su investigación, Fernández encontró un valor de  $p=0.000$  lo que sugiere una relación significativa entre la presencia del gobierno electrónico y la participación ciudadana. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.292 indicando una correlación positiva de nivel bajo entre las variables. En resumen, los resultados de ambos estudios respaldan el argumento de que la presencia de gobierno electrónico impacta positivamente en la administración pública y la participación ciudadana.

Con respecto a la HE2 y basándonos en los resultados obtenidos se concluye que existe relación positiva y significativa entre la interacción y la AP, con un coeficiente de correlación de 0.523 y un valor de  $p=0.000$ , lo que indica una correlación alta entre las variables. Esta conclusión coincide con el antecedente del estudio de Fernández (2016), quien investigó la relación entre GE y PC en la municipalidad de SMP. En su investigación, Fernández encontró un valor de  $p=0.000$ , lo que sugiere una relación significativa entre la interacción del GE y PC. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.297, indicando una correlación positiva de nivel bajo entre las variables. En resumen, los resultados de ambos estudios respaldan la idea de que la interacción en GE puede influir positivamente en la AP y la PC.

Con respecto a la HE3 y basándonos en los resultados obtenidos, se comprueba que existe una relación positiva y significativa entre la transacción y la AP, con un coeficiente de correlación de 0.506 y un valor de  $p=0.000$ , lo que indica una correlación alta. Esta conclusión coincide con el antecedente del estudio de Fernández (2016), quien investigó la relación entre la dimensión transacción del GE y la PC en la municipalidad de SMP en 2016. En su investigación, Fernández encontró un coeficiente de correlación de  $r=0.339$  y un valor de  $p=0.000$ , confirmando una relación significativa entre la **transacción** del GE y la PC. En resumen, los resultados de ambos estudios respaldan la idea de que la transacción en el gobierno electrónico puede influir positivamente en la AP y la PC.

Con respecto a la HE4, basándonos en los resultados obtenidos, se concluye que existe una relación positiva y significativa de nivel alto entre la transformación y la administración pública (AP), con un índice de correlación de 0.559. La significancia obtenida ( $\text{Sig.}=0.000$ ) muestra que el valor es menor que 0.05, lo que confirma la relación significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa. Esta conclusión coincide con la investigación de Molina (2013), que analizó los modelos de desarrollo de gobierno electrónico (GE) en entidades del sector económico, especialmente en el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. El citado autor concluyó que la etapa de transformación es crucial en GE, ya que en esta etapa se integran y maximizan los servicios que brindan las entidades de la administración pública. Estos servicios se caracterizan

por su calidad y efectividad para la atención de los usuarios, al utilizar herramientas tecnológicas que permiten mayor interacción entre los usuarios y las entidades gubernamentales. De esta manera, los resultados obtenidos por este trabajo de investigación respaldan la hipótesis sustentada sobre cómo la transformación en el gobierno electrónico tiene un impacto positivo en la administración pública, permitiendo una mejor prestación de servicios y una mayor participación ciudadana.

## **VI. CONCLUSIONES**

Los resultados obtenidos en esta investigación confirman lo siguiente:

**PRIMERO.** Se encontró una relación significativa entre la variable GE y la AP, con un coeficiente de correlación de 0.554, lo que prueba una correlación positiva alta.

**SEGUNDO.** Se demostró una relación significativa entre la presencia y la AP, con un coeficiente de correlación de 0.495, indicando una correlación positiva alta.

**TERCERO.** Se observó una relación significativa entre la interacción y la AP, con un coeficiente de correlación de 0.523, lo que sugiere correlación positiva alta.

**CUARTO.** Se encontró una relación significativa entre la transacción y la AP, con un coeficiente de correlación de 0.506, indicando una correlación positiva alta entre ambas variables.

**QUINTO.** Se comprobó una relación significativa entre la transformación y la AP, con un coeficiente de correlación de 0.559, lo que señala una correlación positiva alta entre estas variables.

De esta manera, los hallazgos obtenidos confirman que todas las dimensiones del gobierno electrónico analizadas tienen una relación positiva y significativa con la AP en los módulos laborales de la CSJLE en 2018.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA.** - Se recomienda a la Corte Superior de Justicia de Lima este, capacitar a los trabajadores sobre el uso del gobierno electrónico.

**SEGUNDA.** -A los trabajadores de los Módulos laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, se recomienda intensificar la forma de uso del sistema para tener una buena administración pública.

**TERCERA.** - Se recomienda Implementar procesos de mejora de la presencia del gobierno electrónico aprovechando las herramientas brindadas por la tecnología para tener una buena administración pública.

**CUARTA.** - Se recomienda intensificar e implementar herramientas del trámite en línea para facilitar la simplificación de trámites y la transparencia de acceso a la información,

**QUINTA.** - Se recomienda la aplicación y la implementación del gobierno electrónico a todas las áreas y módulos para la mejora en la administración pública.

## REFERENCIAS

- Arias Z, (2015) Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador (Tesis de maestría, universidad del litoral Guayaquil – Ecuador) <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14114>.
- Armas U. y Armas S. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, Julio. [www.eumed.net/rev/cccss/13](http://www.eumed.net/rev/cccss/13).
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación.
- Bieito, M. (2015) Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay (Tesis de doctorado, universidad Oberta de Catalunya Montevideo – Uruguay) <https://www.tdx.cat/handle/10803/369307>.
- Bolívar, J. (2014). Fundamentos de la gestión pública. Bogotá, Colombia: Alfaomega Grupo Editor.
- Calot F. (2006) Mejores prácticas de gobierno electrónico en América Latina. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Carmona, R. (2015). Retos y oportunidades del uso de la herramienta de gobierno electrónico "tanque de pensamiento" para la construcción del plan maestro de tecnologías de la información y las comunicaciones Bogotá d.o [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia]. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/20574>
- Cesetti, A. (2017). Gobierno electrónico y el uso de las redes sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina) [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Sur, Buenos Aires, Argentina].: <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/3769>
- Fernández, R. (2016). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, 2016. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6011/Fernandez\\_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales, C., Gasco, B., & Llopis, R. (2007). Gobierno electrónico. Buenos Aires: Corbeil and Valdes-Corbeil.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill

- Layne, K. (2001). "Developing a fully functional e-government: a four stage model", Government information Quaterly 18:122-136.
- Lagos, R. (2011). Gobierno electrónico municipal. Santiago, Chile: editorial CIPOD.
- Margetts, H. (2006). Government On The Internet: Progress in Delivering Information and Services Online. (Gobierno en Internet: progreso en la entrega de información y servicios en línea). Londres: National Audit Office.: [http://www.governmentontheweb.org/downloads/report\\_2007/Government On The Internet Full-Report.pdf](http://www.governmentontheweb.org/downloads/report_2007/Government_On_The_Internet_Full-Report.pdf).
- Méndez T. (2014). Implementación del proceso centralizado de adquisición de servicios relacionados con las tecnologías de información y comunicaciones en las Entidades del gobierno nacional: caso de estudio en servicios de seguridad de información. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/332302/MENDEZ MT.pdf?sequence=1](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/332302/MENDEZ_MT.pdf?sequence=1)
- Mesa, C. (2014). La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú]. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6721/MESA TORRE CRISTIAN INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6721/MESA_TORRE_CRISTIAN_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1)
- Molina, G. (2013). Un modelo de e-gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú]. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3743/Molina\\_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3743/Molina_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Ongei, C. (2011). Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico. Resolución Ministerial N° 274- 2006-Pcm. Lima, Perú.
- Rincón, E., & Cárdenas, C. (2016). Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Rodríguez R. (2005). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC, para Brindar Nuevos Canales de Comunicación Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software, 3(5): 187-196, ISSN 2314-2642.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Santiago, Chile: Naciones Unidas.

- Sierra, R. (2008). Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios. Madrid: Paraninfo.
- Sánchez, H y Reyes C. (2002). Metodología y diseño en la investigación científica. Lima: Universitaria.
- Velásquez, C. (2014). Plan estratégico de gobierno electrónico y la administración pública en la gerencia municipal del distrito de Independencia 2014. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10688/Vel%C3%A1squez\\_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10688/Vel%C3%A1squez_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Gobierno Electrónico y la Administración Pública en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018

**AUTORA:** Br. Ruth Erika Huayta Chambi

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y administración publicado en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018?</p> <p><b>Problema específico 1.</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la presencia y administración publica en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018?</p> <p><b>Problema específico 2.</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la interacción y administración publica en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018?</p> <p><b>Problema específico 3.</b></p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y administración pública en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018</p> <p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la presencia y administración pública en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018</p> <p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la interacción y administración pública</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre el gobierno electrónico y administración pública en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018</p> <p><b>Hipótesis específica 1</b></p> <p>Existe relación entre la presencia y administración pública en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b></p> <p>Existe relación entre la intersección y administración pública en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b></p> <p>Existe relación entre la transacción y administración pública en los módulos laborales en la Corte</p>	Variable 1: Gobierno Electrónico				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Rangos</b>	
			Presencia	Servicio Tramites Boletín institucional	6 ítems		
			Interacción	Ayuda al usuario Teléfono institucional	4 ítems	Deficiente [20 – 46];  Moderado [47 – 73];  Eficiente [74 – 100]	
Transacción	Tramite línea Certificado digital	4 ítems					
Transformación	Integración	6 ítems					

<p>¿Qué relación existe entre la transacción y administración pública en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018?</p>	<p>en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018</p>	<p>Superior de Justicia de Lima este, 2018</p>		<p>Personalización tecnología</p>		
<p><b>Problema específico 4.</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la transformación y administración pública en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018?</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la transacción y administración pública en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018</p>	<p><b>Hipótesis específica 4</b></p> <p>Existe relación entre la transformación y administración pública en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018</p>	<p><b>Variable 2: Administración Pública</b></p>			
	<p><b>Objetivo específico 4</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la transformación y administración pública en los módulos laborales en la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018</p>		<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Rangos</p>
			<p>Legitimidad</p>	<p>-Necesidades -Aspiraciones</p>	<p>4 ítems</p>	<p>Deficiente [20 – 46]; Moderado [47 – 73]; Eficiente [74 – 100]</p>
			<p>Eficiencia</p>	<p>-Calidad de servicio al ciudadano. -Transparencia en los procesos</p>	<p>6 ítems</p>	
			<p>Servicio</p>	<p>-Facilidad de acceso -Atención eficiente -Agilidad de proceso</p>	<p>6 ítems</p>	
			<p>Interés público</p>	<p>-Bien de la comunidad -Beneficio social</p>	<p>4 ítems</p>	

<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>			
<p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo y correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental y corte transversal.</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético deductivo.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Conformada por 108 trabajadores</p> <p><b>MUESTRA:</b> 90 trabajadores</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Probabilística</p>	<p><b>Variable 1:</b> Instrumento : Cuestionario de gobierno electrónico. Autor : Ruth Erika Huayta Chambi Año : 2018 Objetivo : Determinar los niveles de gobierno electrónico. Duración : Aproximadamente de 20 minutos. Estructura : La escala consta de 20 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert,</p> <p><b>Variable 2:</b> Instrumento : Cuestionario de administración pública. Autor : Ruth Erika Huayta Chambi. Año : 2018 Objetivo : Determinar los niveles de administración pública Duración : Aproximadamente de 20 minutos. Estructura : La escala consta de 20 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Tabla de frecuencias y porcentajes, tablas de contingencias, figura de barras.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Prueba de normalidad: Kolmogorov Smirnov Prueba de hipótesis: Rho de Spearman</p>			

## **CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

### **Finalidad:**

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles del Gobierno electrónico.

### **Instrucciones:**

Estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles del Gobierno electrónico. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

### **Donde:**

<b>Nunca</b>	<b>= 1</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>= 2</b>
<b>A veces</b>	<b>= 3</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>= 4</b>
<b>Siempre</b>	<b>= 5</b>

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: PRESENCIA</b>						
1	La institución brinda una información de fácil acceso a los usuarios.					
2	Los servicios que brinda la institución son adecuados					
3	Los trámites documentarios que se realizan en la institución son rápidos de gestionar.					
4	La institución posee las herramientas necesarias para la ejecución de tramites documentarios					
5	La institución cuenta con un boletín institucional actualizada					
6	Es necesario que la entidad cuente con una dirección electrónica para una buena información.					
<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN</b>						
7	Se orienta de manera adecuada a los usuarios en las diversas consultas.					
8	La institución cuenta con consultas en línea.					
9	La institución cuenta con una comunicación telefónica eficiente.					
10	La central telefónica de la institución cuenta con una buena distribución en las llamadas					
<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>						
11	El acceso de descarga de los formularios de la institución se gestiona de manera rápida.					
12	La institución cuenta con una orientación adecuada para realizar un trámite en línea.					
13	Los tramites que se realizan en el sistema cuentan con certificación digital					
14	En la institución la certificación es de valor oficial.					

	<b>DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN</b>					
15	Los servicios que brinda la institución están integrados en el gobierno electrónico.					
16	El desarrollo tecnológico está relacionado con los objetivos de la institución					
17	Los servicios que brinda la institución son personalizados.					
18	La atención a los usuarios en las diferentes áreas de la institución posee una atención personalizada.					
19	La institución cuenta con un sistema tecnológico actualizada.					
20	Los sistemas tecnológicos cuentan con una medida de seguridad.					

## **CUESTIONARIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

### **Finalidad:**

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles de administración pública.

### **Instrucciones:**

Estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de administración pública. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (**x**). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

### **Donde:**

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

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: LEGITIMIDAD</b>						
1	Considera usted que el estado es legítimo si su legalidad también es legítima					
2	En cuanto al principio de legalidad, es necesario que se establezcan mecanismos para garantizar que la constitución se cumpla.					
3	La administración pública consiste también en una capacidad del estado para generar utilidad y civilidad.					
4	Considera que la legitimidad de la administración pública se garantiza a través de la aceptación de la sociedad.					
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>						
5	Considera que los procesos en la administración pública son transparentes.					
6	Considera que la eficiencia y eficacia son retos exclusivos del sector privado y sector estatal.					
7	Considera que, con el propósito de mejorar el desempeño, la administración pública utiliza mecanismos de participación, como los consejos de los usuarios.					
8	La permanente búsqueda de la eficiencia de la administración pública se ha convertido en una oportunidad para mejorar los servicios a cargo del estado.					
9	Los procesos de modernización se centran en mejorar el trabajo para alcanzar los objetivos de mayor eficiencia en el desempeño de las funciones en la administración pública					
10	Considera que la administración pública brinda un buen servicio de los procesos al ciudadano.					

<b>DIMENSIÓN 3: SERVICIO</b>						
11	Consideras que la administración pública brinda un buen servicio.					
12	Considera que el servicio es uno de los pilares de la finalidad de la administración pública.					
13	Considera que la atención en los procesos es eficiente.					
14	La calidad del servicio responde satisfactoriamente a la necesidad del ciudadano.					
15	Considera que los procesos se resuelven de manera inmediata.					
16	La entidad capacita al personal para brindar un buen servicio en los procesos.					
<b>DIMENSIÓN 4: INTERÉS GENERAL</b>						
17	Considera que el interés general está encaminado hacia el bien de la comunidad.					
18	Considera que el interés general busca el bien de la comunidad.					
19	La aplicación de las modernas herramientas mejoraría el día a día de la acción de la administración pública					
20	El interés general marca la diferencia frente a la administración privada					

## Anexo 4: Base de datos del nivel de confiabilidad

### Variable 1: Gobierno electrónico

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

#### → Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

#### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	20

## Anexo 5: Base de datos del nivel de confiabilidad

### Variable 2: Administración pública

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

#### → Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

#### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	20

## Anexo 6: Base de datos

### Variable 1: Gobierno electrónico

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	d1	d2	d3	d4	v1
1	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	26	19	19	27	91
2	1	5	5	3	5	5	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	24	12	19	25	80
3	1	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	22	18	19	28	87
4	3	1	5	1	5	5	4	4	5	2	3	4	5	5	5	4	2	3	2	3	20	15	17	19	71
5	2	4	5	3	4	1	5	5	2	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	19	16	12	21	68
6	2	3	4	3	4	5	5	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	21	14	12	22	69
7	2	5	5	2	1	5	5	5	2	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	20	17	15	28	80
8	3	4	5	3	3	1	5	5	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	19	17	12	20	68
9	2	4	5	3	4	1	5	5	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	19	17	12	26	74
10	2	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	23	14	14	23	74
11	2	4	5	3	4	1	5	5	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	19	16	12	23	70
12	2	4	5	3	4	5	5	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	23	15	12	22	72
13	1	5	5	1	5	5	5	1	2	3	1	5	5	1	5	5	5	5	2	5	22	11	12	27	72
14	3	4	5	5	4	5	5	1	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	1	26	13	19	23	81
15	2	3	5	2	5	4	4	3	2	4	4	3	5	2	4	5	5	5	5	4	21	13	14	28	76
16	2	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	23	19	18	28	88
17	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	20	20	30	94
18	1	5	5	1	5	1	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	18	19	18	26	81
19	4	4	5	4	5	5	2	4	3	3	2	2	3	5	5	4	4	4	2	2	27	12	12	21	72
20	1	4	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	22	18	12	30	82

21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	12	8	7	12	39
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	12	8	7	12	39
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	18	12	12	17	59
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	18	12	11	15	56
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	18	12	10	18	58
27	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	17	12	11	17	57
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	12	8	9	12	41
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	12	8	8	11	39
30	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	7	8	12	39
31	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	8	6	5	10	29	
32	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	8	4	5	8	25	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	18	12	12	14	56	
34	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	16	12	12	15	55	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	18	12	9	17	56	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	18	12	10	17	57	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	18	12	14	17	61	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	18	12	11	15	56	
39	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	4	2	4	4	3	4	4	2	24	13	16	21	74	
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	24	15	15	24	78	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	18	12	11	18	59	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	18	12	11	18	59	
43	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	18	10	11	18	57	
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	12	8	9	12	41	

45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	8	8	12	40
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	12	8	8	13	41
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	8	8	12	40
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	24	16	16	22	78
49	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	18	9	14	18	59
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60
51	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	22	14	14	12	62
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	24	14	13	22	73
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	8	8	12	40
54	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	11	12	18	59
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	8	8	12	40
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	8	8	12	40
59	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	9	8	12	41
60	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	12	9	8	14	43
61	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	12	9	8	14	43
62	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	12	9	8	13	42
63	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	12	7	8	14	41
64	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	10	8	12	42
65	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	18	10	12	16	56
66	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	9	8	12	41
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	18	12	12	20	62
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60

69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	11	12	18	59
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	18	12	12	17	59
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	7	8	12	39
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	8	8	12	40
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	12	8	8	11	39
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4	4	6	20
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4	4	6	20
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	8	8	12	40
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	8	8	12	40
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	12	12	18	60
87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	8	8	12	40
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	8	8	12	40
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	8	8	12	40
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4	4	6	20

**Anexo 7: Base de datos**  
**Variable 2: Administración pública**

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	e1	e2	e3	e4	v2
1	1	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	12	28	29	18	87
2	3	1	5	1	5	5	4	4	5	2	3	4	5	5	5	4	2	3	2	3	10	25	26	10	71
3	2	4	5	3	4	1	5	5	2	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	14	21	19	14	68
4	2	3	4	3	4	5	5	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	12	23	20	14	69
5	2	5	5	2	1	5	5	5	2	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	14	23	25	18	80
6	3	4	5	3	3	1	5	5	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	15	21	19	13	68
7	2	4	5	3	4	1	5	5	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	14	22	20	18	74
8	2	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	16	21	22	15	74
9	2	4	5	3	4	1	5	5	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	14	21	20	15	70
10	2	4	5	3	4	5	5	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	14	24	20	14	72
11	1	5	5	1	5	5	5	1	2	3	1	5	5	1	5	5	5	5	2	5	12	21	22	17	72
12	3	4	5	5	4	5	5	1	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	1	17	22	29	13	81
13	2	3	5	2	5	4	4	3	2	4	4	3	5	2	4	5	5	5	5	4	12	22	23	19	76
14	2	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	13	29	28	18	88
15	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	14	30	30	20	94
16	1	5	5	1	5	1	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	12	25	28	16	81
17	4	4	5	4	5	5	2	4	3	3	2	2	3	5	5	4	4	4	2	2	17	22	21	12	72
18	1	4	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	12	28	22	20	82
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	8	12	11	8	39

20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	8	12	11	8	39
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	12	18	18	11	59
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	12	18	15	11	56
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	12	18	16	12	58
25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	12	17	17	11	57
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	8	12	13	8	41
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	8	12	11	8	39
28	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	11	12	8	39
29	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	5	9	7	8	29
30	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	4	8	7	6	25
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	12	18	17	9	56
32	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	12	16	18	9	55
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	12	18	15	11	56
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	12	18	16	11	57
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	12	18	19	12	61
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	12	18	17	9	56
37	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	4	2	4	4	3	4	4	2	16	21	24	13	74
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	16	23	23	16	78
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	12	18	17	12	59
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	12	18	17	12	59
41	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	12	16	17	12	57
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	8	12	13	8	41
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	12	12	8	40

44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	8	12	12	9	41
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	12	12	8	40
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	16	24	24	14	78		
47	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	12	15	20	12	59		
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60		
49	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	16	20	18	8	62		
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	16	22	20	15	73	
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	12	12	8	40		
52	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	17	18	12	59		
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60		
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60		
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	12	12	8	40		
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	12	12	8	40		
57	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	13	12	8	41		
58	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	8	13	14	8	43		
59	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	8	13	14	8	43		
60	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	8	13	14	7	42		
61	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	8	11	14	8	41		
62	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	14	12	8	42		
63	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	12	16	16	12	56		
64	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	13	12	8	41		
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	12	18	20	12	62		
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60		
67	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	17	18	12	59		

68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	12	18	17	12	59
69	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	11	12	8	39
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	12	12	8	40
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	8	12	11	8	39
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	6	6	4	20
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	6	6	4	20
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	12	12	8	40
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	12	12	8	40
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	12	12	8	40
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	12	12	8	40
87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	12	12	8	40
88	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	3	5	8	9	7	29
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	18	12	60

## **ANEXO 8**

### **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dra. DORA LOURDES PONCE YACTAYO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA con mención en GESTION PUBLICA de la UCV, en la sede LIMA – ESTE – San Juan de Lurigancho, promoción 2017 – I aula 103 – E, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título de mi proyecto de investigación es: “GOBIERNO ELECTRONICO Y LA ADMINISTRACION PUBLICA EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE, 2018” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

RUTH ERIKA HUAYTA CHAMBI

DNI 47932973

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 1: Gobierno Electrónico

Inicio [20 – 46]; Proceso [47 – 73]; Logrado [74 – 100]

Dimensiones	Indicadores	ítems	Niveles o rangos
Presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios</li> <li>- Tramites</li> <li>- Boletín institucional</li> </ul>	P1, P2, P3, P4, P5, P6	Inicio [6 – 13] Proceso [14 – 22] Logrado [23– 30]
Interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Email institucional</li> <li>- Ayuda al usuario</li> <li>- Teléfono institucional</li> </ul>	P7, P8, P9, P10	Inicio [4 – 9] Proceso [10 – 14] logrado [15– 20]
Transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tramite en línea</li> <li>- Certificado digital</li> </ul>	P11, P12 P13, P14,	Inicio [4 – 9] Proceso [10 – 14] logrado [15– 20]
Transformación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integración</li> <li>- Personalización</li> <li>- Innovación</li> <li>- Tecnología</li> </ul>	P15, P16, P17, P18, P19, P20,	Inicio [6 – 13] Proceso [14 – 22] Logrado [23– 30]

**Nota: Elaboración propia**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable 2: Administración Pública**

Inicio [20 – 46]; Proceso [47 – 73]; Logrado [74 – 110]

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Legitimidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades</li> <li>- Aspiraciones</li> <li>- Expectativas</li> </ul>	P1, P2, P3, P4,	<p>Inicio [4 – 9]                      Proceso [10 – 14]                      logrado [15– 20]</p>
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicio al ciudadano</li> <li>- Transparencia en los procesos</li> </ul>	P5, P6 P7, P8, P9, P10	<p>Inicio [6 – 13]                      Proceso [14 – 22]                      Moderado [23 – 30]</p>
Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad de acceso</li> <li>- Atención eficiente</li> <li>- Agilidad de procesos</li> </ul>	P11, P12, P13, P14, P15, P16	<p>Inicio [6 – 13]                      Proceso [14 – 22]                      Moderado [23 – 30]</p>
Interés general	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bien de la comunidad</li> <li>- Beneficio social</li> <li>- Cobertura general</li> </ul>	P17, P18, P19, P20	<p>Inicio [4 – 9]                      Proceso [10 – 14]                      logrado [15– 20]</p>

**Nota: Elaboración propia.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRONICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PRESENCIA</b>								
1	La institución brinda una información de fácil acceso a los usuarios.	✓		✓		✓		
2	Los servicios que brinda la institución son adecuados	✓		✓		✓		
3	Los trámites documentarios que se realizan en la institución son rápidos de gestionar.	✓		✓		✓		
4	La institución posee las herramientas necesarias para la ejecución de tramites documentarios	✓		✓		✓		
5	La institución cuenta con un boletín institucional actualizada	✓		✓		✓		
6	Es necesario que la entidad cuente con una dirección electrónica para una buena información.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN</b>								
7	Se orienta de manera adecuada a los usuarios en las diversas consultas.	✓		✓		✓		
8	La institución cuenta con consultas en línea.	✓		✓		✓		
9	La institución cuenta con una comunicación telefónica eficiente.	✓		✓		✓		
10	La central telefónica de la institución cuenta con una buena distribución en las llamadas.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>								
11	El acceso de descarga de los formularios de la institución se gestiona de manera rápida.	✓		✓		✓		
12	La institución cuenta con una orientación adecuada para realizar un trámite en línea.	✓		✓		✓		
13	Los trámites que se realizan en el sistema cuentan con certificación digital.	✓		✓		✓		
14	En la institución la certificación es de valor oficial.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN</b>								
15	Los servicios que brinda la institución están integrados en el gobierno electrónico.	✓		✓		✓		
16	El desarrollo tecnológico esta relacionado con los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
17	Los servicios que brinda la institución son personalizados.	✓		✓		✓		

18	La atención a los usuarios en las diferentes áreas de la institución posee una atención personalizada.	✓		✓		✓	
19	La institución cuenta con un sistema tecnológico actualizada.	✓		✓		✓	
20	Los sistemas tecnológicos cuentan con una medida de seguridad.	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. PERCE YACTAYO DORA  
 DNI: 09747014

Especialidad del validador: DR. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN - METODÓLOGA - ESTADÍSTICA.

...

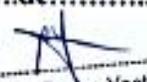
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de 06 del 2018

  
 Dra. Dora Perce Yactayo  
 CPPe: 0109747014

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2: ADMINISTRACION PÚBLICA**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: LEGITIMIDAD</b>							
1	Considera usted que el estado es legítimo si su legalidad también es legítima	✓		✓		✓		
2	En cuanto al principio de legalidad, es necesario que se establezcan mecanismos para garantizar que la constitución se cumpla.	✓		✓		✓		
3	La administración pública consiste también en una capacidad del estado para generar utilidad y civilidad.	✓		✓		✓		
4	Considera que la legitimidad de la administración pública se garantiza a través de la aceptación de la sociedad	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>							
5	Considera que los procesos en la administración pública son transparentes.	✓		✓		✓		
6	Considera que la eficiencia y eficacia son retos exclusivos del sector privado y sector estatal.	✓		✓		✓		
7	Considera que, con el propósito de mejorar el desempeño, la administración pública utiliza mecanismos de participación, como los consejos de los usuarios.	✓		✓		✓		
8	La permanente búsqueda de la eficiencia de la administración pública se ha convertido en una oportunidad para mejorar los servicios a cargo del estado.	✓		✓		✓		
9	Los procesos de modernización se centran en mejorar el trabajo para alcanzar los objetivos de mayor eficiencia en el desempeño de las funciones en la administración pública.	✓		✓		✓		
10	Considera que la administración pública brinda un buen servicio de los procesos al ciudadano.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: SERVICIO</b>							
11	Consideras que la administración pública brinda un buen servicio.	✓		✓		✓		

12	Considera que el servicio es uno de los pilares de la finalidad de la administración pública.	✓		✓		✓	
13	Considera que la atención en los procesos es eficiente.	✓		✓		✓	
14	La calidad del servicio responde satisfactoriamente a la necesidad del ciudadano.	✓		✓		✓	
15	Considera que los procesos se resuelven de manera inmediata.	✓		✓		✓	
16	La entidad capacita al personal para brindar un buen servicio en los procesos.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: INTERES GENERAL</b>	<b>S</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Considera que el interés general está encaminado hacia el bien de la comunidad.	✓		✓		✓	
18	Considera que el interés general busca el bien de la comunidad	✓		✓		✓	
19	La aplicación de las modernas herramientas mejoraría el día a día de la acción de la administración pública.	✓		✓		✓	
20	El interés general marca la diferencia frente a la administración privada	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DRG. PONCE YACTAYO DORA  
 DNI: 09947014

Especialidad del validador: DRG. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN - METODOLÓGICA - ESTADÍSTICA.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

30 de 06 del 2018

  
 Dra. Dora Ponce Yactayo  
 CPPe: 01097476.14

Firma del Experto Informante.

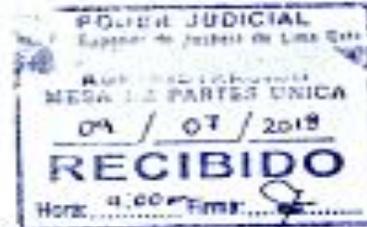


*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 6 de julio de 2018

Carta P.312 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)  
YUSMALIE SAMEI CHAVEZ ZAVALA  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE  
Atención:  
ADMINISTRADORA DEL MODULO CORPORATIVO LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE



Asunto: Carta de Presentación del estudiante RUTH ERIKA HUAYTA CHAMBI

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a RUTH ERIKA HUAYTA CHAMBI identificado(a) con DNI N.° 47932973 y código de matrícula N.° 6500064004; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Gobierno Electrónico y Administración Pública en los Módulos Laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018"**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



*Raúl Delgado Arenas*  
Dr. Raúl Delgado Arenas  
Jefe de Unidad  
ESCUELA DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

## ANEXO 10

**PODER JUDICIAL DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE**  
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

AV. Colectora Industrial Mz. A7 Ll. 13, Urbanización los Portales- Distrito Santa Anita



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ

### CARTA DE ACEPTACIÓN

SEÑOR  
DOCTOR RAÚL DELGADO ARENAS  
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – LIMA ESTE  
Presente.-

Asunto: Autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación  
(cuestionarios) de la Abg. Ruth Erika Huayta Chambi.

Es grato dirigirme a Usted para saludarle y a la vez hacer de su conocimiento que mi despacho ha visto por conveniente autorizar a la Abg. RUTH ERIKA HUAYTA CHAMBI, la aplicación de los instrumentos de evaluación (cuestionario) de la tesis titulada "Gobierno Electrónico y Administración Pública en los Módulos Laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018", lo que hago de su conocimiento para los fines del caso.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente

  
PODER JUDICIAL  
YUSMALIE CABRET CHAVEZ ZAVALA  
ADMINISTRADORA  
Módulo Corporativo Laboral  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE