



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gobierno electrónico y eficiencia organizacional en los
Juzgados Laborales de la Corte Superior de Justicia de
Lima, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Erica Cecilia Ortiz Pinedo

ASESOR:

Dr. Hugo Lorenzo, Agüero Alva

SECCIÓN:

Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima - Perú

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ORTIZ PINEDO, ERICA CECILIA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL EN LOS JUZGADOS LABORALES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA, 2018

Fecha: 25 de enero de 2019

Hora: 9:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Jara Aguirre

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Patricia Monica Bejarano Alvarez

Firma: 

VOCAL: Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *SPA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios, a mis padres y a mí querida hija
Camila por ser mi mayor motivación.

Agradecimiento

Agradecimiento A la universidad por a verme permitido el desarrollo de mi investigación, a mi asesor por el apoyo educativo, a mi familia por su respaldo incondicional y a Dios.

Declaración de autenticidad

Yo, Erica Cecilia Ortiz Pinedo, estudiante de la Escuela de Postgrado del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; identificada con DNI 10126690, presento mi trabajo académico titulado: "Gobierno electrónico y eficiencia organizacional en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018", en folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro 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, 12 de enero de 2019



Erica Cecilia Ortiz Pinedo

DNI 10126690

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Gobierno electrónico y eficiencia organizacional en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018”, cuyo objetivo fue: determinar la relación del gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos: El capítulo I: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El capítulo II: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El capítulo III: Resultados se presentan resultados obtenidos. El capítulo IV: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el capítulo V, se presentan las conclusiones. En el capítulo VI se formulan las recomendaciones. En el capítulo VII, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

Índice de contenido

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	vi
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	x
Índice de figura	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.4. Formulación del problema	51
1.4.1. Problema general.	51

1.4.2. Problemas específicos.	51
1.5. Justificación del estudio	52
1.6 Hipótesis	53
1.6.1. Hipótesis general.	53
1.6.2. Hipótesis específicas.	53
1.7. Objetivos	53
1.7.1. Objetivo general.	53
1.7.2. Objetivos específicos.	54
II. Método	55
2.1. Diseño de Investigación	56
2.2. Variables, operacionalización	58
2.3. Población, muestra y muestreo	60
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	61
2.5. Métodos de análisis de datos	65
2.6. Aspectos éticos	67
III. Resultados	68
3.1 Análisis descriptivos	67

IV. Discusión	82
V. Conclusiones	88
VI. Recomendaciones	90
VII. Referencias	93
Anexo	99

Anexo 1. Artículo científico

Anexo 2. Matriz de consistencia

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Anexo 4. Certificado de turnitin

Anexo 5. Base de datos

Anexo 6. Resultados de las Pruebas (print de resultados)

Anexo 7. Base de datos

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable: gobierno electrónico	59
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable: eficiencia organizacional	60
Tabla 3	Población total de la Corte Superior de Justicia de Lima del piso 18	60
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento para medir la variable 1 gobierno electrónico	62
Tabla 5	Ficha técnica del instrumento para medir la variable 2: eficiencia organizacional	63
Tabla 6	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gobierno electrónico	64
Tabla 7	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento eficiencia organizacional	64
Tabla 8	Rangos del Alfa de Cronbach.	65
Tabla 9	Estadísticas de fiabilidad	65
Tabla 10	Nivel de coeficiente de Pearson	66
Tabla 11	Cuadro de Distribución de frecuencias de la variable gobierno electrónico	69
Tabla 12	Cuadro de Distribución de frecuencia de la dimensión presencia ampliada.	70
Tabla 13	Cuadro de Distribución de frecuencia de la dimensión presencia interacción	71
Tabla 14	Cuadro de Distribución de frecuencia de la dimensión presencia transacción	72

Tabla 15	Cuadro de Distribución de frecuencia de la dimensión interacción total	73
Tabla 16	Cuadro de Distribución de frecuencia de la variable eficiencia organizacional.	74
Tabla 17	Cuadro de Distribución de frecuencia de la dimensión eficiencia sana.	75
Tabla 18	Cuadro de Distribución de frecuencia de la dimensión eficiencia dañina	76
Tabla 19	Prueba de correlación entre gobierno electrónico y eficiencia organizacional	77
Tabla 20	Prueba de correlación entre presencia ampliada y eficiencia organizacional	78
Tabla 21	Prueba de correlación entre presencia interacción y eficiencia organizacional	79
Tabla 22	Prueba de correlación entre presencia transaccional y eficiencia organizacional	80
Tabla 23	Prueba de correlación entre integración total y eficiencia organizacional	81

Índice de figura

		Pág.
Figura 1	Diagrama de barras de la variable gobierno electrónico	69
Figura 2	Diagrama de barras de la dimensión presencia ampliada	70
Figura 3	Diagrama de barras de la dimensión presencia interacción	71
Figura 4	Diagrama de barras de la dimensión presencia transacción	72
Figura 5	Diagrama de barras de la dimensión interacción total	73
Figura 6	Diagrama de barras de la variable eficiencia organizacional	74
Figura 7	Diagrama de barras de la dimensión eficiencia sana	75
Figura 8	Diagrama de barras de la dimensión eficiencia dañina	76

Resumen

La presente investigación titulada “Gobierno electrónico y eficiencia organizacional en los Juzgados Laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018”, tuvo como objetivo general determinar la relación del gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en los Juzgados Laborales de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

El tipo de investigación fue básico, con el enfoque cuantitativo además de diseño no experimental y que lleva un nivel correlacional. Para la población estuvo formada por ocho juzgados laborales de la Nueva Ley Procesal del Trabajo, la muestra fue de 56 participantes de los ocho Juzgados Laborales de la Nueva Ley Procesal del Trabajo en la Corte Superior de Justicia de Lima. En el proceso de recolección de información se empleó como técnica la encuesta y cuyo instrumento de recopilación de datos fueron los cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su conformidad a través de estadístico de fiabilidad.

Las siguientes conclusiones: a través de la prueba de correlación Rho de Spearman, se obtuvo como resultado que el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en los Juzgados Laborales de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018, con un grado de 0,877.

Palabras clave: gobierno electrónico, eficiencia organizacional, presencia transaccional.

Abstract

The current research entitled "Electronic Government and Organizational Efficiency in Labor Courts of the Superior Court of Justice of Lima, 2018", had as its general objective to determine the relationship between electronic government and organizational efficiency in the Labor Court of the Superior Court of Justice in Lima, 2018.

The type of research was basic, with the quantitative approach as well as non-experimental design and which carries a correlational level. For the population was formed by 8 labor courts of the new procedural law of labor, the sample was of 56 participants of the 8 labor court of the new labor procedure law in the Superior Court of Justice of Lima. In the information collection process, the survey was used as a technique and the questionnaire was used to collect data, which were duly validated through expert judgments and determining their compliance through reliability statistics.

The following conclusions: through Spearman's Rho correlation test, we obtained as a result that electronic government is significantly related to organizational efficiency in the labor court of the Superior Court of Justice in Lima, 2018, with a grade of 0.877.

Keywords: electronic government, organizational efficiency, transactional presence.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Dentro del entorno judicial con el pasar del tiempo ha estado evolucionando su funcionalidad ya que la consolidación en el proceso del gobierno electrónico ha permitido ceder de manera transparente y ágil a la justicia, esto contribuye a que tanto el personal como el ciudadano tenga las informaciones requeridas al alcance, sin embargo, esta funcionalidad presenta algunos retrasos en los expedientes o solicitudes.

Dentro de un enfoque internacional, para Sánchez (2016), acotó que a pesar de las dificultades que puedan existir, no podemos seguir aplazando la superación de una asignatura pendiente en nuestro país como es la agilización de la Justicia y la modernización de las herramientas y procesos de trabajo en nuestros Juzgados y Tribunales. Entendemos que la única manera de avanzar en este campo es hacerlo con determinación, por lo que la solución pasa, no por dar pasos atrás, sino por solucionar una a una las incidencias que se producen, seguir colaborando entre todos y adoptar con responsabilidad y diálogo, las medidas necesarias para lograr el éxito de este proyecto.

Sin lugar a duda, el compromiso de la Abogacía Española y su participación activa en la generalización de las comunicaciones electrónicas es patente. Para reforzar esta colaboración, y a petición de los profesionales, hemos creado comisiones mixtas en cada provincia en las que nos estamos reuniendo con los decanos de las instituciones profesionales de procuradores, graduados sociales y abogados. De esas comisiones, que han transcurrido con un espíritu francamente constructivo, se ha derivado un plan de mejora con actuaciones concretas para solucionar aquellos aspectos que más preocupan a los operadores y que ya estamos ejecutando. Desde mi punto de vista, permitir esa doble vía a la que alude la pregunta puede contribuir a aparcar el problema y diferir la solución, además de complicar y duplicar el trabajo de los propios profesionales y de las oficinas judiciales.

Dentro del enfoque nacional la Administración de Justicia también es deficiente debido a que enfrenta múltiples problemas como la sobrecarga procesal, la carencia de recursos económicos conllevando a que exista insuficiente órganos jurisdiccionales para resolver más causas y contratación de mayor personal, la carencia de útiles de oficina de papel y tóner los asignados a los juzgados resultan insuficientes, gestión de logística insuficiente, deficiente infraestructura y equipamiento en muchos casos la infraestructura es precaria, y el equipamiento y mobiliario son obsoletos, lo cual hacen que se agudice mas esta situación.

En esa línea Mejía (2016) manifestó que uno de los problemas que al parecer no tiene solución es la enorme sobre carga procesal, ya que se tiene aproximadamente dos millones de expedientes en trámite para 2,980 jueces. Este año judicial han ingresado un millón y medio de expedientes y los jueces han emitido 1'400.000 resoluciones. Queda un remanente y también el del año anterior. Hay que tomar medidas efectivas para erradicar, en primer lugar, la litigiosidad y, en segundo lugar, dar sanciones para quienes recurran de manera abusiva al Poder Judicial y usen el sistema de justicia para sobrecargarlo.

Esta problemática no es ajena a los juzgados de la Corte Superior de Justicia de Lima, en específico a los Juzgados Laborales, que a pesar de haberse efectuado reformas legales como es la Nueva Ley Procesal Laboral con la intención de agilizar la prestación de servicios de justicia, aún persiste el retraso en la tramitación de procesos, sin que los ciudadanos puedan acceder a una administración de justicia oportuna, eficaz, justa y equitativa.

Asimismo, la deficiencia en el sistema de control administrativo y jurisdiccional, no existe estándares de producción para los trabajadores jurisdiccionales, delegación de funciones adicionales, la acumulación de roles, la falta de capacitación para el manejo de los sistemas informáticos, gestión administrativa burocrática, la falta de transparencia, y la dilación de los procesos, sistema de expedientes electrónicos suele caer regularmente y ello evita de que los colaboradores continúen con sus actividades, asimismo existe una alta

rotación del personal, la ausencia de liderazgo por parte de los integrantes responsables.

Se observa, entonces que a modo de buscar alternativas de solución se ha recurrido al uso de la Tecnología de Información y Comunicación en el Poder Judicial para modernizar el sistema de justicia en los procesos internos y externos a fin de agilizar la justicia, la modernización de las herramientas y los procesos de trabajo en los Juzgados Laborales.

Así por ejemplo, la Corte Superior de Justicia del Sur ha pretendido modificar esa problemática para bien de la sociedad y la eficiencia organizativa por ello Farje (2018), expresó que en un 30% a 45% se disminuirá la permanencia de los procedimientos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur al iniciar hoy en funcionamiento el Sistema de Notificaciones Electrónicas, en este distrito judicial, según la Corte Suprema de Justicia.

Si bien es cierto, que en el portal web del Poder Judicial cuenta con la consulta de expedientes en líneas, el Sistema Integrado Judicial, el Registro biométrico para procesados interconectados con la RENIEC, sistema de certificaciones de antecedentes penales en línea, notificaciones electrónicas, embargo electrónicos, remates electrónicos y la implementación de los expedientes electrónicos, permiten que la ciudadanía tenga una mayor accesibilidad a la información de forma eficiente y efectiva, además de que dicha información sea transparente y se optimiza gastos económicos y tiempo.

Sin embargo, en el proceso interno de la gestión judicial aún no ha dado resultados positivos la implementación de la Tic, dado que en los procesos laborales a pesar de tramitar expedientes electrónicos y contar con las notificaciones electrónicas los juzgados laborales continúan con la sobrecarga laboral no alcanzado la eficacia que se esperaba a pesar de hacer uso de los canales y medios virtuales, tendiendo aun dificultad en la reducción de los tiempos de la duración de las causas laborales, tampoco ha mejorado la administración del despacho judicial.

La ineficiencia organizacional en los Juzgados Laborales para resolver los conflictos jurídicos es atribuible a un conjunto de factores es por ello que la presente investigación de este trabajo pretende definir la relación del gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

1.2 Trabajos previos

Trabajos previos internacionales.

Quimbo (2017) en su trabajo de investigación titulada *Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos*, para obtener el título de Maestría en Comunicación con mención en Opinión Pública por la Universidad Latinoamericana de Postgrado Líder en Ciencias Sociales. Su objetivo general fue analizar las potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos. La metodología fue de tipo aplicada, bajo un nivel descriptivo y con un enfoque cualitativo. No presenta población ya que es un análisis del gobierno. La técnica empleada fue la entrevista y el grupo focal Se finiquito, mediante los materiales utilizados ha facilitado instituir, establecer y formar las habilidades y condiciones dentro de la guía de gobierno electrónico elaborado por la Asamblea Nacional del Ecuador, como también su incidencia con relación al tipo y nivel de aportación ciudadana perfeccionada en la nación, conforme a los medios electrónicos como la página web y las redes sociales oficial de la organización. De igual forma, dicho modelo de gobierno electrónico, en cuanto a su información, se encuentra organizado de una manera accesible y práctica para que la sociedad pueda manejarlo.

Soto (2017) en su tesis titulada *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información*, para optar el grado de Doctora. Su principal objetivo fue

determinación de la situación del derecho a la Información, en su modalidad de investigar, en relación con el Gobierno Electrónico, su objetivo central es el derecho de Acceso a la Información Pública. La metodología de la investigación fue básica, de nivel descriptivo. No presenta población ya que es un análisis del gobierno. La técnica fue revisión documental. Se concluyó que el Gobierno que brinda forma parte de un sistema adaptable, que se instaura a través de la valoración de los movimientos que brindan aclaraciones entre los órganos de la gestión del Estado y el residente, ubicando al público como el grado de importancia del legítimo acercamiento a la información pública, por lo tanto, el resultado es la diaphanidad y claridad. También, las tecnologías manejadas por la administración pública generan eficacia y eficiencia en la prestación de servicios al ciudadano, y se encierran adentro del espacio del Gobierno Electrónico que, en particularidad, se registra a mejorar el desempeño de los reglamentos en administración, estableciendo como componente miembro del Gobierno de la Información.

Cesetti (2016) en su tesis *Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública*, para optar el grado académico de Magister en Administración por la Universidad Nacional del Sur. Su principal objetivo fue determinar frecuencia, intensidad y preferencia de las redes sociales por parte de la comunidad universitaria dentro del marco de gobierno electrónico. La metodología de la investigación fue de nivel descriptivo, de diseño no experimental. Además, se realizó también un diseño longitudinal de tendencia. La población es de 562 participantes y la muestra fue censal, es decir que se tomó la misma porción de la población. Para la recolección de datos como técnica se empleó la encuesta y la entrevista y los instrumentos fueron el cuestionario y la ficha de entrevista. Se finiquitó que mediante la investigación observaron diferentes avances conseguidos por el gobierno en relación a la utilización e inclusión de las tecnologías. De igual forma, los resultados de la encuesta practicada dentro de la administración pública, permitieron confirmar que existe una alta utilización de las redes sociales dentro el gobierno electrónico. Por lo tanto, el porcentaje valorado las entradas a dichas redes mostraron que de forma diaria (65,5%), y semanalmente (21,2%) obteniendo un total de entradas

significativo con el (86,7%) incluyendo su utilización como medio, no solo para obtener la información necesaria, sino para instaurar nueva información.

Ríos y Ríos (2013) en su trabajo *Gobierno electrónico en los municipios del Estado Zulia*, por la Universidad de los Andes Venezuela. Su objetivo principal fue que la presente investigación se centró en analizar el gobierno electrónico de los municipios y alcaldías en el estado Zulia. La metodología empleada fue de tipo básica con un nivel exploratorio. Asimismo, presentó un diseño no experimental. La población fue constituida por todos los portales web que brindan variedad de alcaldías de los municipios del estado Zulia y su muestra se conformó por 5 municipios del estado de Zulia. En la recolección de datos, utilizó un instrumento esquematizado para evaluar el nivel de desarrollo del gobierno electrónico. Se concluyó que el Gobierno electrónico en los municipios del estado Zulia, es un planteamiento atrasado que se dirige a un mayor nivel de desarrollo, por lo que se denota la necesidad de generar el interés por parte de las entidades gubernamentales oficiales y sus gobernados, a modo de brindarle la importancia útil a dicho asunto interactivo, en virtud de que se consiga impulsar y promover su identidad en la web y de este modo no se dirija solo a asuntos individuales de algunas sub regiones del estado. Así mismo, notaron información resaltante como que sólo el 42.85% de las alcaldías tiene un lugar oficial en la red, con un factible acceso y ubicación desde cualquier navegador online, por otro lado, el 52.39% que queda, no tienen páginas webs oficiales, indicando que el empleo de gobierno electrónico aún se localiza en un período de poco significado.

Trabajos previos nacionales.

Fernández (2017) en su tesis titulada *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*, para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. Su principal objetivo fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, 2016. La metodología de la investigación se hizo adaptando el método científico, de diseño experimental, con un nivel descriptivo correlacional. La población lo conformaron los 488.984 ciudadanos y la muestra tomada al azar

aleatoriamente, fue 384 ciudadanos, lo cual se manejó de manera no probabilística. La técnica empleada fue la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario en una escala de Likert. El estudio concluyó que existe un vínculo considerable entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana, por tal motivo, posee afirmación de un coeficiente de correlación $r=, 276$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), reafirmando que el vínculo entre el gobierno electrónico y aportación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016 es totalmente significativa. Además, demostraron que presenta una relación en cuanto a la dimensión de la información urbana del gobierno electrónico y la participación ciudadana, evidenciado en un coeficiente de correlación de $r=, 241$, con una $p=0.000$ ($p < .05$).

Montesinos (2017) en su tesis *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*, para optar el grado de Maestro en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. Su objetivo general fue determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. En metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional. Además, el método empleado fue hipotético deductivo y presentó un diseño no experimental de corte transversal o transeccional. La población fue constituida por 3000 vecinos, con una muestra de 338 ciudadanos y se realizó un muestreo no probabilístico empleando la técnica de muestreo aleatorio sistemático. En la recopilación de información se empleó como técnica la encuesta y cuyo instrumento fue el cuestionario. Finalmente, el estudio presentó que el vínculo entre ambas variables; es concisa y demostrativa, destacándose en un coeficiente de correlación Rho Spearman de $,582^{**}$, y nivel de significancia 0,000 estableciendo una capacidad de vinculación aceptable y efectiva dentro de las variables. De igual forma, la participación ciudadana se entrelaza notoriamente según el agrado de los usuarios; ya que esta relación es concisa y relevante, demostrando un coeficiente de correlación Rho Spearman de $,366^{**}$, y grado de significancia 0,000 lo que estableció un nivel de vinculación frágil y auténtica entre las variables.

Lozano (2016) en su tesis titulada *Percepción de la opinión pública respecto a la eficiencia de la gestión del gobierno regional de Junín – 2015*, para

obtener el título profesional de Magister en Administración Pública y Gobierno por la Universidad Nacional del Centro del Perú. Su objetivo general fue conocer el grado de percepción de la opinión pública respecto a la eficiencia de la gestión del Gobierno Regional de Junín - 2015. La metodología de la investigación fue de tipo básica con un nivel descriptivo, correlacional. Asimismo, la población fue constituida por las autoridades regionales, provinciales, distritales, representantes de organizaciones de base haciendo un total de 4 500 personas y su muestra fue de 354 personas (autoridades, representantes de organizaciones de base y población en general). La técnica empleada fue la observación y la encuesta; por ende, sus instrumentos son la ficha de observación y el instrumento respectivamente. Al finalizar observaron que el resultado que de las opiniones respecto a la eficiencia del plan de gobierno son negativas, en cuanto a las anterioridades de la sociedad, los propósitos de los planes de trabajo, las promesas electorales y la aptitud de los funcionarios; promoviendo la idea del mejoramiento en cada una de dichas áreas con el fin de cambiar la percepción que posee. Finalmente, el valor calculado de la Z de Gauss para una proporción es $Z_c = 16,81$, mayor que su valor teórico $Z_t = 1,645$, y el p valor reportado es 0, menor que el nivel de significancia de 0,05, por lo que se objeta la hipótesis nula H_0 y se admite la hipótesis alternativa H_a , dicho de otra forma que la conocimiento de la opinión pública es negativa sobre la eficiencia de la gestión del Gobierno Regional en Junín, 2015, en cuanto se describe a las inversiones, a la parte administrativa y a la imagen institucional.

Parra y Quispe (2015) en su tesis titulada *Interoperabilidad del gobierno electrónico en la integración y control de la administración pública del estado peruano 2015*, para optar el grado de Maestro de Gerencia Pública por la Universidad Nacional de Ingeniería. Su objetivo principal fue describir las características de los procesos de integración y control y definir el nivel de sus relaciones con la estrategia de interoperabilidad para el gobierno electrónico en el Perú, período 2015. La metodología empleada presentó un enfoque mixto, analítica (cuantitativo y cualitativo). Además, fue de nivel descriptivo y diseño no experimental. Su población y muestra estuvo conformada por el conjunto de la institucionalidad pública. La recolección de datos se empleó a partir de encuestas

estructuradas para el análisis cuantitativo y entrevistas para la evaluación cualitativa. El estudio concluyó que los esfuerzos realizados por el Estado Peruano han sido pocos para el desarrollo la interoperabilidad. Asimismo, notaron que, debido a la rotación continua de los integrantes a cargo de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, indicó que en el país no se tiene una meta nacional para manejar la interoperabilidad. Finalmente, en el grado de significancia es 0,00 también conocido como p-valor, este es minúsculo que el alfa= 0,05 señalado. Por consiguiente, estadísticamente existe afirmaciones para rechazar el H_0 (Hipótesis nula) y se admitir él H_a (Hipótesis alternativa) en otras palabras, “Los métodos de unificación y control se determinan por falta de eficiencia y, también, exponen un gran nivel de vinculación con la estrategia de interoperabilidad para el gobierno electrónico en el Perú, hasta el 2015”.

Marallano (2015) en su tesis titulada, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Su principal objetivo fue determinar la relación entre el uso de gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador. La metodología de la investigación empleó un método hipotético y deductivo, de nivel correlacional. El universo fue conformado por 130 dirigentes y la muestra aplicada fue censal. en el proceso de recolección de información se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, con 30 preguntas en escala Likert. Además, para el análisis de datos se efectuó el método estadístico descriptivo y para la contratación de hipótesis la prueba estadística de Rho de Spearman, estableciendo ello el grado de relación entre ambas variables. Se concluyó que dentro del concepto de la relación de acuerdo a la utilización del gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un nivel de 0,865, demostrando que este resultado es alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que muestra que el p-valor se situó por debajo del valor de α este modo lograron observar que se encuentra por debajo de 0,05 con un nivel de confianza del 95%, por tal motivo se obvio la hipótesis nula, quedando establecido que dentro del nivel de correlación existe una elevada significancia entre las variables de estudio.

Velásquez (2014) en su tesis *Plan estratégico de gobierno electrónico y la administración pública en la gerencia municipal del distrito de Independencia 2014*, para optar el grado de Magíster en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. Su objetivo principal fue determinar la relación entre el Plan estratégico de gobierno electrónico y la administración pública en la gerencia Municipal del Distrito de Independencia 2014. Su metodología fue de tipo básica y nivel descriptivo, correlacional. Además, presentó un diseño no experimental de corte transversal. Su población fue constituida por los usuarios e instituciones que hacen uso de los servicios administrativos y su muestra fue censal. En el proceso de recolección de información se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Finalmente, el estudio culminó que la problemática sigue estando presente entre la gerencia Municipal del Distrito de Independencia con los usuarios e instituciones, presentando un tema constante entre los que manejan los servicios administrativos, sin embargo y tomando en cuenta que este tipo de relaciones trae entre si elementos que se hallan dentro de las normativas establecidas. De igual forma, existe relación concreta y resaltante con un coeficiente de correlación de $r=0.606$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), corroborando de esa manera el vínculo directo y significativo entre ambas variables, admitiendo la hipótesis alterna y dejando la hipótesis nula.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Gobierno Electrónico.

El Gobierno electrónico emerge como una respuesta a la crisis del modelo de administración pública clásico (burocrático, jerarquizado, pasivo, parsimonioso e incommunicado) y como una adaptación a la revolución de las nuevas tecnologías informáticas y de comunicaciones que en los noventas tuvo lugar. Por esa razón, la modernización del Estado y las reformas tuvieron como objetivo integrar al ciudadano a la gestión pública, flexibilizando los rígidos estándares existentes para proveerle de un más amplio y ágil acceso al Estado

De acuerdo a Cortés y Cardona (2015) añadieron que la utilización de las TICS por parte de los organismos gubernamentales. Esta aplicación es capaz de cambiar el vínculo entre las empresas privadas, públicas o de la sociedad civil. En

el mismo entorno, las mencionadas tecnologías pueden ayudar a una diversidad de objetivos diferentes, puede ser: un mejor rendimiento de las prestaciones públicas a los ciudadanos, mejor relación con el compartimiento privado, la adquisición de poder e independencia del ciudadano a través el ingreso a la información y la administración de un gobierno más desarrollado y eficiente (p.26).

Da a entender, que el uso de las TICS como instrumento permiten el intercambio de información y procesamiento de datos, así mismo tienen la capacidad de transformar las relaciones que se tienen con las instituciones públicas, privadas o la sociedad civil, apoyar a una variedad de objetivos y mejorar ciertos aspectos del ingreso de información y administración del gobierno electrónico.

Mejía, Gómez y Cahuasquí (2014) “definieron que establece la oportunidad de generar respuesta al objetivo de alcanzar una gestión pública más eficaz y de instaurar patrones de colaboración” (p.18).

Es decir, el gobierno electrónico da la posibilidad de saber si los objetivos para lograr una buena gestión pública, serán o no eficientes.

Castillo (2011) expresó que:Consiste en Integrar la capacidad de las TICS por parte de las organizaciones de la administración pública, dentro de la gestión pública con el objetivo de acercar más el vínculo entre el estado y los ciudadanos, para que de esta manera se pueda mejorar y cambiar a través de una mayor interrelación, extensión de información, intervención; sintetizando los servicios y tramites; aumentando la eficacia, transparencia, eficiencia, bienestar, igualdad de oportunidades, transparencias, rendición de cuentas, bienestar, desarrollo social y confianza (p. 33).

García y Reyes (citado por Ruiz, Morales y Contreras, 2014), sostuvieron que el gobierno electrónico consiste en la implementación, clasificación y la utilización de las TICS en la administración para la distribución de servicios públicos, el progreso de la realidad gerencial, y promoción de valores y técnicas democráticas, como por ejemplo el progreso de algunas formalidades que genere

dinamismo el cual utilicen información de forma evolucionada y difunda la sociedad del conocimiento (p.75).

Tanto Castillo como García y Reyes, coincidieron en su criterio de que el gobierno electrónico constituye a las TICS para formar interacción entre los gobiernos de los diferentes países y sus ciudadanos que ocasionalmente tengan contacto con ellos. Reduciendo algunas gestiones, y acrecentando el buen desempeño de la gestión, generando diligencia.

En este punto y de lo expuesto por los diversos autores que se han propuesto definir el gobierno electrónico han coincidido en que su objetivo principal es acortar la gran brecha comunicativa existente entre el Estado y la ciudadanía. El aspecto principal incide en el propósito de proveer al ciudadano de un servicio eficiente, facilitando y acercando su acceso, simplificando los requisitos y procedimientos y, sobretodo, agilizando la obtención del resultado o respuesta requerida. En síntesis, el gobierno electrónico renueva la relación social existente entre el gobierno y el ciudadano.

Asimismo se entiende que cuando se hace mención al gobierno electrónico se está refiriendo a la interacción entre el internet y el gobierno, es decir que los gobiernos gubernamentales aplican los medios tecnológicos para brindar a la sociedad moderna servicios satisfactorios que permita incrementar la eficiencia del aparato estatal, esta conexión se vislumbra entre el internet y las paginas institucionales de las entidades del estado peruano en donde se aprecia la incorporación de las plataformas virtuales para que el ciudadano pueda acceder a los diversos servicios, con lo que se mejora la calidad del servicio y se reduce el tiempo y costos económicos, además resulta relevante mencionar que la ciudadanía puede acceder a una información confiable y veraz con respecto a la tramitación de procedimientos o procesos, evitando con ello cualquier riesgo de actos de corrupción por parte de los funcionarios del Estado.

El Cambio Institucional y Gobierno Electrónico

Ruiz, Morales y Contreras (2014) definieron que las instituciones es parte primordial de la vida social y estas se apoyan en reglas formales e informales,

dinámica de monitoreo e inspección, y métodos de significados que determinen el contexto donde los individuos, sindicatos, corporaciones, estados-nación y otras empresas trabajan e interactúan con otras. Los requisitos para estas variaciones a través del gobierno electrónico son las estructuras sociales que han alcanzado un elevado nivel de resistencia, así también .están constituidas por elementos cognitivos, culturales, normativos y regulativos, que vinculados a actividades y recursos que abastecen consistencia y significado a la vida social, asimismo son transferidas por varias formas de portadores, integrando sistemas característicos que se relaciona con culturas y los sistemas relacionales que está relacionado con las estructuras y rutinas y se ejecutan en varios niveles de competencia: del sistema mundial a las relaciones interpersonales localizadas (p. 61).

En otras palabras, los cambios organizacionales, enfatizan el sentido compartido de la organización, una visión que se da en conjunto de sus objetivos, y ello se relaciona a una serie de aspectos. Además, los mecanismos de comunicación interna se asocian a un desarrollo integrado y estratégico de gobierno electrónico a través de dinámicas competentes, para interactuar entre individuos, empresas, corporaciones, estados, etc.

Caracterización de las relaciones dentro del gobierno electrónico.

Además, Castillo (2011) refiere que las características de las relaciones del gobierno electrónico se produce de gobierno a ciudadano la cual es proporcionar servicios, productos, información o negociación a los ciudadanos, de gobierno a empresa: consiste en otorgar productos, servicios, información o transacciones a organizaciones o negocios con personalidad jurídica, de gobierno a gobierno las decisiones que se enfocan a satisfacer los servicios, requerimientos de información, transacciones o productos entre las instituciones del Estado., y por ultimo señala la relación entre el gobierno a trabajador: consiste en ceder información, productos, transacciones o servicios de crecimiento profesional y atención a la capacidad humana de las instituciones del gobierno.

De lo esbozado por el autor, cabe señalar que el Gobierno Electrónico, dentro de sus objetivos principales, busca mejorar las formas de relacionarse con

los ciudadanos y sus asociaciones, como también con el sector privado, el estado, sus empleados y otros agentes estatales.

En nuestro país, las relaciones del gobierno electrónico se manifiestan de diversas formas en los servicios y actividades que el Estado provee. Por ejemplo la relación Gobierno-ciudadano se verifica en la tramitación en línea del documento nacional de identidad (DNI), la relación Gobierno – Empresa se verifica en caso del Sistema electrónico de contrataciones del Estado – SEACE por medio del cual, las empresas proveedoras no sólo tienen a vista los requerimientos de las diversas entidades estatales, sino también participan de las licitaciones públicas convirtiéndose en proveedores. En caso de la relación gobierno-gobierno, un claro ejemplo de esta relación se expresa en el convenio de cooperación interinstitucional entre el RENIEC y el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, por medio del cual, la primera institución proveerá de acceso electrónico a la base de datos que contiene la información de los ciudadanos peruanos. Por último, respecto a la última manifestación de las relaciones del gobierno electrónico, existen aplicativos que permiten acceder al trabajador a información relevante de orden laboral, como por ejemplo la boleta de remuneraciones e incluso la presentación de quejas y solicitudes.

Sainz (2013) explicó que el gobierno abierto, es el desarrollo de los principios políticos de la democracia posibilitada mediante las TICS y de internet. Se consideró la integración de las TICS en los procesos administrativos internos, con un sensato progreso de la productividad y la eliminación del papel, así como en el vínculo con los ciudadanos y las organizaciones, lo que reduce los tiempos y hay mayor practicidad en los procesos. Dentro de ello se encuentra la Política 2.0 basando en el uso de los políticos, cuya primordial peculiaridad es la presencia de instrumentos cooperativos que dejan la interacción y la comunicación a nivel global ejerciendo un nuevo medio donde se pueda informar y ayudar proactivamente datos u opiniones (p. 6).

En otras palabras, la relación con el gobierno electrónico significa circular hacia una nueva forma de vínculo con el Estado, que se define por el grado de cambios requeridos en el Estado y en los ciudadanos para enfrentar las

transformaciones aceleradas que se van dando. Por lo tanto, se observa que su asunto se inclina más en lo político que tecnológico.

El gobierno electrónico y las limitaciones para el cambio institucional.

Ruiz, Morales y Contreras (2014) definieron que la integración de las TIC a los temas gubernamentales puede implicar modernidad, puede manifestar un cambio de prácticas ya empleadas en donde las empresas se ven en la obligación de atraer rutinas nuevas que dejen acoplarse a ocasiones cambiantes. Pero, en la medida en que el gobierno electrónico sea simbólicamente eficiente, cada vez más gobiernos integran las TIC. El cambio institucional y el gobierno electrónico a la gestión, el riesgo es hacerlo sin que esto represente un verdadero cambio y que solo se continúen las fluctuaciones de la moda (p.77).

Es decir, la puesta en funcionamiento del gobierno electrónico puede ser un proyecto de largo plazo, y ello aparte de incluir modernidad, requiere estabilidad política y adaptarse para lograr tener éxito. Por ello necesitan factores indispensables como la económica y estabilidad política, si no, no será posible su implementación y mucho menos que sea eficiente.

Beneficios del gobierno abierto desde el criterio de los ciudadanos.

Sainz (2013) añadió que en el plano gubernamental, las ventajas se residen en brindar mayor calidad a la democracia que representa la corte liberal, además al facilitar la dependencia de cuentas, la instauración del sistema de contrapeso, la cooperación o intervención. Estas características ayudan a reincorporar la fidelidad de los ciudadanos en las organizaciones democráticas y a confortar el estado de derecho (p.19).

Da a entender, que los gobiernos electrónicos identifican formas para emplear las TICs, genera transparencia en la gestión pública, una mayor eficiencia y, así mismo más acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente, todo ello con el fin de satisfacer las necesidades y finalidades de todos los individuos.

Canales implementados y sectores de servicio en el gobierno electrónico.

Cortés y Cardona (2015) añadieron que la pluralidad de servicios que se prestan por el gobierno y su relación, ha desarrollado desde una imagen ascendiente e inmóvil hasta dejar que los ciudadanos intervengan energéticamente en controversias y formulación de políticas, los gobiernos han progresado técnicas individuales y con el soporte del sector privado para disminuir la oferta de servicios públicos y los medios por lo que son ofrecido han vivido las transformaciones que respaldan paulatinamente necesidades ascendientes de los grupos de interés (p. 34).

Como se ha mencionado, la gran cantidad y variedad de servicios que se brindan por el gobierno ha generado que las personas participen en ciertas cuestiones, por ello se pone en marcha algunas estrategias y sistemas para reducir la oferta de servicios públicos. Además, se usa la web como canal alternativo para el acceso a los servicios por parte del ciudadano, y se convirtió en una nueva forma de atención ya sea para adquirir información del servicio público o para negociar.

Características del gobierno electrónico.

Ruiz, Morales y Contreras (2014) definieron que el proyecto integral de gobierno electrónico debe considerar aspectos clave como son modificar un fuerte liderazgo emprendedor, tratar de no duplicar la administración o procrear una técnica aparte, incluir la modernización considerando a las TIC como un instrumento de respaldo y no como un fin en sí mismas (p. 77).

Cardona (2009) añadió que la interacción de la telemática dentro del estado y este dentro de la comunidad genera tener un mayor soporte y mejores prestaciones a los ciudadanos, proporcionar puntos de acceso unificados y simples para complacer múltiples necesidades informativas y de servicios, aumentar la productividad, calidad y valorar los servicios, brindar atención de manera personalizada, solucionar consultas, diligencias, reclamos y sugerencias en línea, incrementar la participación ciudadana, acrecentar la calidad y disminuir

los costos de las negociaciones dentro del estado, disminuir el costo de consumo del público y incrementar la diafanidad de la gestión pública (p.68).

Los autores considerados para este punto, coinciden en los aspectos o características del gobierno electrónico, ya que tienen implicaciones sobre la organización y función del gobierno. Además de Involucrar innovación en las relaciones internas y externas del gobierno. Finalmente implican la puesta en marcha y practica de esta nueva herramienta de administración.

Asimismo, podemos colegir algunas características indispensables del gobierno electrónico. La primera relevante es la sintetización y simplificación de los procedimientos y procesos de la gestión pública, que conduce a la reducción del precio de las tasas que abonan los usuarios. La segunda es el incremento de la productividad en la medida que se mejora la calidad del servicio y se eleva la cantidad de ciudadanos satisfechos. La tercera y fundamental es la relacionada al incremento de la participación ciudadana pues existe una vinculación directa entre el usuario (ciudadano) y el proveedor (Estado), En ese sentido, no hacen falta en varios procedimientos electrónicos, intermediarios como los abogados o las mesas de partes para poder acceder a un servicio.

Gestión de datos e información para el gobierno electrónico.

Pando y Fernández (2013) expresaron que se representa por el poco nivel de digitación, la dispersión de bases de datos referentes, la ausencia de los prototipos de datos comunes, la poca práctica en la utilización de estándares y las decisiones apartadas que desarrollan las dependencias municipales al momento de informar los procedimientos de captura. En este caso, se considera importante que el estado fomente la imagen de un responsable quien se encargará de procesar, utilizar y transmitir información, por este motivo, entre sus responsabilidades más relevantes prevalece la creación de comunidades de prácticas que refuerzan la colaboración entre las figuras involucradas en el crecimiento del gobierno electrónico. Del mismo modo, la disposición que se dirige a la gestión por resultados es primordial para que el uso intensivo de las tecnologías de la información; todo uso fundamental de estas tecnologías debe

tratar de no mecanizar las tareas administrativas, sin antes analizar y evaluar sus objetivos y los requisitos de los usuarios internos y externos (p. 33).

Es de decir, el gobierno electrónico está caracterizado por lo práctico que es al momento de gestionar bases de datos, decisiones y otros estándares, pero para que se genere ello es relevante que exista un responsable de realizar el paso a paso para un resultado final. Esta persona debe estar capacitada para lograr la creación de vínculos hacia el proceso de democratización y participación ciudadana. Así mismo el desarrollo social debe estar preparado para adquirir y compartir información.

Administración electrónica dentro del gobierno.

Cardona (2009) añadió que la iniciativa que implican la utilización de la tecnología de comunicación e información para la gestión administrativa pública. Agrupadas en dos grandes aspectos, en ellas tenemos el acceso a la información que se emplea para sus mismos objetivos y en la que la sociedad guarda una predilección. La prestación de servicios y trámites reduce el vínculo del ciudadano con la administración pública y reduce las posibles vías de interacción, se presenta como una unidad e incrementa su transparencia, eficiencia, efectividad y eficacia (p. 77).

De lo esbozado se puede entender, que la administración electrónica mejora la eficiencia en las tecnologías de la información y las comunicaciones, así mismo se centra en el cliente ya que es una pieza importante. Y para que el resultado de la prestación de servicio tenga éxito es necesario conocer las necesidades del usuario, que el ciudadano no sepa las complejidades de esta gestión. Al igual que con todos los servicios, la administración electrónica se desarrolla considerando la demanda y el valor del usuario como parte de una técnica global de canales de servicio.

Importancia de un modelo de gobierno electrónico.

Ruiz, Morales y Contreras (2014) definieron que iniciar un modelo de gobierno electrónico supone un cambio en las relaciones entre el aparato gubernamental y

la sociedad, así como un cambio en las estructuras organizacionales, en otras palabras, el cambio no se identifica en la sola incorporación de las TIC, sino en su impacto en los comportamientos y valores que disponen la cultura empresarial que hay y en la modificación de patrones de comportamiento de la ciudadanía respecto de la realización de trámites o solicitud de servicios (p.77).

Sintetizando, un modelo de gobierno electrónico es esencial por que acrecienta el proceso de desarrollo de una sociedad de información, exigen proactividad de parte del estado y del proceso de modernización de gestión pública. Por ello se requiere rediseño y optimización de los procesos. Además, generaría transparencia con el ciudadano respecto a las actividades estatales y optimizaría las operaciones internas y la administración de recursos, por lo que se tendría un estado muy bien administrado.

Gestión de gobierno electrónico.

Pando y Fernández (2013) acotaron que varias de las metodologías que se utilizan para la gestión de tecnologías probadas en sector publico inician de conjeturas estructurales que no son aprobados en general para el sector público. Así mismo se considera algunos patrones como los proyectos tecnológicos importantes son de largo plazo: la retención de tecnología por parte de las empresas es un proceso lento y costosos, en ellos aparecen costos directos e indirectos, previsto y no previstos, prescindibles e imprescindibles, la tecnología disponible cambia continuamente: las transformaciones de la estructura de costos, el aumento cuantitativo de la disponibilidad, la reducción de los costos relativos, la reivindicación de mayores recursos de administración y las aplicaciones innovadoras de tecnologías conocidas son moneda corriente, tanto en la vida cotidiana de los individuos como en la gestión de la tecnología del alto nivel en las empresas complejas, los plazos de las adquisiciones no son predecibles: la etapa inicial del proceso para adquirir tecnología puede ser bastante o poca extensa, a medida de encontrar solución. Esta etapa termina cuando la empresa genera una solicitud de propuestas. Después, se toma en cuenta los tiempos administrativos la atención de consultas, la evaluación de las

ofertas y la asignación, que en su mayoría son predecibles, aunque a veces proporcionan sorpresas que afectan los tiempos dispuestos (p.81).

Es decir, la gestión permite manifestar el elemento informal de la organización, los lineamientos que no se cumplen, ayudan en la determinación de ciertas habilidades, conocimientos recursos y las soluciones de manera conjunta. Además, constituyen elementos esenciales para facilitar y tener mayor practica en la coordinación.

Implicaciones del gobierno electrónico.

Cardona (2009) indicó que el gobierno electrónico además de tener ciertas características, viene dado por varias implicaciones tales como la innovación en las relaciones internas y externas, mejorar la utilización de los recursos o medios para alcanzar los objetivos organizacionales, su implementación conlleva el paso por diversas etapas, no necesariamente correlativas, está vinculado con la aplicación de la comunicación y las tecnologías de la información y .es un medio, no un fin en sí mismo (p. 68).

De acuerdo con el autor, el gobierno electrónico implica transparencia, acceso a la información, prestación de servicios, participación ciudadana y facilidad de uso de los diversos servicios brindados por el sistema público.

Gobierno electrónico en el marco de la nueva gestión pública.

Para Según Ruiz, Morales y Contreras (2014) definieron que las innovaciones trascienden directamente en el fortalecimiento de medios que son prácticos para poder hacer operaciones con el gobierno, e incluso pueden apoyar a rescatar la confianza ciudadana para reestablecer la percepción que los ciudadanos tienen acerca del gobierno electrónico. Se debe tener en cuenta que las tecnologías de información y comunicación (TIC) son las mismas herramientas al servicio de la administración pública, cuyo beneficio se encuentra dada en función de los percances que se busca solucionar, de las necesidades que manifiesta el ciudadano y de los procesos internos que deben ser rediseñados para su implantación. La introducción de TIC en el funcionamiento de la

administración pública, requiere de todo un proceso complejo de innovación, que incorpore la evaluación de procedimientos administrativos, reingeniería de procesos, mejora continua, capacitación constante (p. 36).

Es decir, la integración de las TICS en la diversidad de procesos de la gestión pública ha transformado a las herramientas vinculadas a este entorno en elementos necesarios de la organización pública. Por ello el uso del gobierno electrónico se enfoca en la interrelación del Estado y los ciudadanos, generando transparencia y eficacia en las actividades de los servicios públicos.

Desafíos del gobierno electrónico.

De acuerdo a Ruiz, Morales y Contreras (2014) añadieron que difundir proyectos de relación estados y municipios, donde se unan y fortalezcan los esfuerzos y medios de los colaboradores hacia una solución masiva y participativa, legalizar los programas que están orientados en potencializar las capacidades y habilidades del responsable y/o responsables de la innovación y modernización en municipios y estados, afianzar el valor de la aportación de ellos en el dinamismo de modernización de la administración federal, para ello se tiene que difundir la creación de grupos de trabajo multidisciplinarios en áreas que tienen objetivos comunes y primordial para los municipios del país, con la finalidad de brindarles un espacio de trabajo que les permita obtener resultados en menor plazo y en consideración de sus limitados recursos, seguir la relación con los representantes públicos, privados y otra empresas, establecer una infraestructura operativa para las asociaciones de municipios, que permita regularizar las iniciativas y proyectos más allá de los ciclos de cada comité (p.163).

Se entiende que se debe comprender expectativas y necesidades de los ciudadanos, en lo económico y social. Además, asegurar igualdad de oportunidades para la educación e inclusión social, con la finalidad de lograr una gestión moderna, equitativa, integrado de investigación y desarrollo.

Dimensiones.

Gastón (2011) refirió que el gobierno electrónico hace referencia a un proceso progresivo, por este motivo los gobiernos están ofreciendo una elevada primacía a la acogida de la tecnología de información y comunicación y las reformas institucionales asociadas. Es relevante, comprender el ciclo de vida del crecimiento de dicho gobierno. Por ello la clasificación de las iniciativas del gobierno electrónico vienen dadas por:

Dimensión 1: Presencia ampliada.

“Cuando la presencia en línea del país crece, la cantidad de sitios web también aumenta, y se genera relación a través de medios más complejos como la búsqueda en sitios webs e interacción a través del correo electrónico”

Como podemos advertir, el gobierno electrónico desde una perspectiva de presencia amplia se vincula a la realización de servicios y a la capacidad de interrelación con los ciudadanos por medio de los canales de información y comunicación que emergen de la incorporación de las TIC. Estos pueden clasificarse en tres grupos por su relación con la vida cotidiana, la administración pública a distancia y la participación de la ciudadanía en la vida política.

Dimensión 2: Presencia interactiva.

Se da cuando hay una colaboración colectiva de las organizaciones gubernamentales en la web, y ofrecen prestación con interrelación más distinguida, como, por ejemplo, el llenado y envío de formularios electrónicos.

Esto quiere decir que el impacto se proyecta en el incremento de la productividad de la gestión interna de las administraciones públicas, ello quiere decir que la implementación del gobierno electrónico en realidad es una oportunidad para repensar las estructuras y procesos de la gestión pública. En ese sentido, las TIC puede convertirse en un catalizador de cambios, siempre que se considera que la tecnología en sí misma sólo son instrumentos o herramientas que dependerán del fin para que sean utilizados.

Dimensión 3: Presencia transaccional.

“Cuando el estado propone transferencias completas y confiable, entre ellas pueden ser, pasaportes, la adquisición de visas, permisos de defunción y nacimiento, pago de impuestos y multas”.

Este es uno de las dimensiones con mayor potencial con la posibilidad de crear una red para intercambiar servicios y recursos con otros actores sociales y de la administración pública. La interrelación generada mejora los servicios y procesos de trabajo. Un claro ejemplo, como señalamos precedentemente, es el acceso de las instituciones a la base de datos virtual de ciudadanos del RENIEC o al registro de partidas electrónicas de SUNARP

Dimensión 4: Integración total.

“Este sucede cuando se da el acceso momentáneo a prestaciones de forma constituida. El usuario no distingue las fronteras entre los diversos servicios” (p. 16).

En relación a la administración pública, esta dimensión puede expresarse en dos aspectos: El primero en el impulso de las infraestructuras para facilitar el acceso de los ciudadanos a las plataformas virtuales creadas para ofrecer los servicios. La realización de este aspecto se concretiza en las mejoras del soporte físico a la extensión de la red. El segundo aspecto es aún más transformador pues se refiere al cambio cultural que produce la introducción de las TIC. Saber cómo y en dónde buscar información, interpretarla y transformarla en conocimiento, son algunos de los retos que se plantean deduciéndose un evidente componente de cohesión social.

Variable 2: eficiencia organizacional.

Amorós (2016) indicó que una organización es productiva cuando va realizando el cumplimiento de sus metas propuestas y si lo realiza de esta manera traspasaría los materiales a la producción al menor costo posible. Es decir, la

productividad implica el entendimiento y la relación efectiva entre la eficacia y la eficiencia. En ese sentido, la eficiencia es el vínculo que hay con el resultado eficaz adquirido y el material que se necesita para lograrlo. Una empresa es eficaz cuando alcanza sus objetivos de ventas o cuando obtiene la intervención dentro del mercado, pero su productividad siempre va a depender del logro de las metas establecidas de forma eficiente (p.17).

Para que la organización cumpla con las metas propuestas y su mayor productividad debe traspasar sus recursos a la producción con el mínimo costo, para lo cual debemos establecer que la productividad implica el entendimiento y la correspondiente efectividad entre la eficacia y la eficiencia. Por lo tanto, la eficiencia vincula el resultado eficaz con el respeto material para concretarla.

Además, Toala, Álvarez, Osejos y Quiñonez (2017) señalaron que la eficiencia se adquiere al obtener haciendo las cosas excelentes. A contraste de la efectividad que necesita que los individuos tengan presente un sentido de propósito y pertenecía, comprometiéndose con la dirección que en ese momento este tomando la organización; tomando en cuenta que dicha organización tenga un objetivo significativo (p.30).

En otras palabras, la afirmación del autor se refiere al aspecto subjetivo de la realización de una actividad. La consciencia del operador debe no solamente estar vinculada al cumplimiento de la tarea asignada sino estar dirigida a los fines estratégicos que organización se proponga. En ese sentido, la eficiencia estaría vinculada a la capacidad del actor de relacionar su actividad inmediata con los objetivos estratégicos organizacionales.

Amaru (2009) señaló que la empresa eficiente emplea sus medios de manera productiva o de forma económica. Dependiendo del mayor o menor nivel de productividad o economía en el uso de los recursos, más eficiente será la compañía. En muchas ocasiones, va a implicar una baja utilización de la cantidad de recursos para que de esta forma se logre producir más (p.122).

La eficiencia también se expresa en la concreción con excelencia de las actividades a realizarse. Es decir, utilizando de manera económica sus recursos,

por lo cual su mayor o menor nivel de productividad o de economía dependerá del uso de los mismos.

En este caso, Koontz y Weihrich (2013) definieron que “Si la estructura de la organización ayuda a lograr los objetivos con un mínimo de consecuencias o costos no deseados, entonces esta organización es eficiente” (p.205).

En pocas palabras si la actividad realizada se efectiviza con el menor de costos (económicos, políticos, sociales, morales, etc.), la organización, en tanto las operaciones realizadas para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, será eficiente.

Para Llanos (2014) indicó que “Es el grado donde se aprovechan los recursos, es decir, es el resultado de dividir hipotéticamente las metas conseguidas entre los objetivos disponibles, asimismo para su evaluación constituye a una eficiencia sana y una eficiencia dañina” (p.78).

La interpretación correcta de este enunciado es entender la relación directamente proporcional entre el cumplimiento de metas y los objetivos disponibles. En ese sentido, la eficiencia sana se refiere a un balance positivo del análisis de la relación antes descrita mientras que la eficiencia dañina responderá al resultado negativo final. Más que una definición de la eficiencia organizacional, estos conceptos permiten describir una situación en el ámbito de la evaluación de las actividades de las organizaciones.

Asimismo los autores coinciden en que la eficiencia organizacional consiste en la forma de realizar las actividades dentro de la organización, la manera de ejecutarlas, lo cual va en relación con la mano de obra, este debe tener buen desempeño, utilizar menos recursos para alcanzar un mismo objetivo. El desarrollo del trabajador es esencial para que se logre productividad, y por ende eficiencia en la empresa.

Importancia de la eficiencia organizacional.

Sescovich (2009) señaló que la seguridad en los mejores niveles de productividad y eficiencia organizacional están enfocados en la necesidad de enfrentar la realidad de una manera más planificada y proactiva que tome en cuenta la intervención organizacional como una estrategia permanente de gestión. Así mismo, se fundamenta en el hecho de que estas intervenciones que mejor aluden a los desafíos actuales son aquellas que se generan en los ámbitos y que se relacionan directamente con las personas. Por lo tanto, las gestiones de los recursos humanos pueden orientarse perfectamente hacia ese objetivo gracias a las medidas mencionadas (p.73).

Es decir, la eficiencia organizacional es importante porque logra o ejecuta un proceso para alcanzarlo, ya que la eficiencia va en dirección y consecución de objetivos. Además, los procesos de una empresa normalmente cumplen con el rediseño de la misión en conjunto y la distribución de funciones para que faciliten la operatividad de cada área.

En ese sentido, la importancia de la eficiencia organizacional radica en la posibilidad de prever las acciones de la organización en la medida del cumplimiento de las metas estratégicas propuestas. Se debe entender que la medición de la eficiencia organizacional no se puede realizar de forma aislada, mecánica o sesada, ya que los procesos de gestión son siempre dinámicos y sobre todo la realidad sobre la que se aplica es variable y transformable.

Ventajas de la eficiencia organizacional.

Amorós (2016) indicó que la eficiencia en la organización genera resultados positivos como poseer menor cantidad de problemáticas dentro de la organización, mayor ayuda por medio de cada uno de los integrantes de la compañía, los trabajadores disfrutan más en un ambiente laboral agradable y así serán más productivos, ambiente indicado para la implementación de materiales eficientes de trabajo, estos pueden ser formalizados o no, para ello va a depender mucho de las necesidades que la empresa tiene, como su eficacia y eficiencia (p.120).

Como ya lo hemos señalado, la eficiencia organizacional desde el punto de vista estratégico, producirá efectos favorables en la medida que reduzca los conflictos o problemas presentados en la organización (protocolos pre existentes, por ejemplo), funciones y tareas asignadas adecuadamente conforme a la capacidad y ámbito de los operarios, hecho que a su vez genera un clima laboral óptimo y saludable que incrementará la productividad.

Amaru, (2009) indicó que cuando las compañías solventan las problemáticas y son eficientes en la utilización de los recursos, todos quedan contentos, es decir los usuarios, funcionarios, clientes, accionistas y la sociedad en general. Como resultado de ello las prácticas de una sociedad es aceptado o certificado cuando se solucionan las dificultades señaladas de los clientes a través de la utilización correcta de los recursos (p.122).

Este es otro punto que denota la importancia de la eficiencia organizacional, pues el nivel de satisfacción general de los actores del proceso o gestión se verá recompensados fortaleciendo la organización, pues el empleo adecuado de los recursos y de los procedimientos reforzará la confianza y credibilidad de los usuarios respecto a sus peticiones o solución de los problemas planteados.

Torres (2011) indicó que las organizaciones poseen objetivos que no necesariamente esta dirigidos al tema lucrativo, algunas tienen objetivos morales, otras, objetivos de poder, pero indiferentemente de cuál sea la meta final de cada organización, se le aprueba aplicar aspectos tales como: eficiencia, creación de valor, eficacia, unidad, normas y procesos que se encuentran dentro de la ciencia de la administración. De hecho, varias ciencias logran ser más necesarias para cierto tipo de organizaciones, como la ciencia militar para un ejército, la sociología para una etnia, la política para un partido. Dadas estas situaciones Administración actuará tan solo como una ciencia subordinada, pero igual de útil y necesaria para lograr los objetivos de la empresa (p.39).

Ganga, Cassinelli, Díaz y Maluk (2016) señalaron que al observar cualquier tipo de organización existen varios aspectos que pueden contribuir de manera eficiente dentro del capital humano; estos serían el estudio de las individualidades

y los equipos de alto nivel, así como el soporte de un aparato administrativo grandemente capacitado; prestando una importancia considerable a la adecuada elección de asignaciones de los deberes, conforme a las reales y a las que más sobresalen dentro de las competencias, como la indicada compensación salarial. Se refiere entonces de inspeccionar si es factible: la modificación de este “puede hacerse” por una suerte o especie de “debe ser” y “saber hacer” de la organización, donde la conciencia organizacional sea el punto con mayor notoriedad en la generación de habilidades competitivas, el conocimiento cerebral: tiene como necesidad principal, los estímulos del ambiente para colocarse en ejercicio y desarrollarse más profundamente, necesita la presencia organizacional del entorno en el interior de su propia organización (pp.32-33).

Este es otro punto que denota la importancia de la eficiencia organizacional, pues el nivel de satisfacción general de los actores del proceso o gestión se verá recompensado fortaleciendo la organización, pues el empleo adecuado de los recursos y de los procedimientos reforzará la confianza y credibilidad de los usuarios respecto a sus peticiones o solución de los problemas planteados.

En concordancia con los autores mencionados, confluyen en que la organización se beneficia porque logra tener mayor potencial de innovación en procesos y productos que mejoran la empresa. Así los individuos satisfacen sus necesidades y ayudan a que la organización sea mejor, para que todo ello se dé es necesario ver reflejado en el trabajador la motivación y un buen desempeño.

Tipos de actitud que influyen en la eficiencia organizacional.

De acuerdo con Arellano, (2014) infirió que dentro de las dificultades que afecta en un sentido importante a las estructuras organizacionales burocráticas y profesionales con respecto de la obtención de sus logros y la dirección de dos grandes tipos de burocracia se encuentran la “centrada en el castigo” y la “representativa”. En la primera, los miembros de la organización cumplen sin ningún tipo de opinión las reglas, las cuales se presentan impuestas por un equipo ajeno. Para la segunda, los miembros de la organización discurren las reglas como necesarias por su importancia técnica y apropiada por sus propios

intereses. Estos dos tipos de actitud poseen un evidente dominio en la eficiencia de la organización (p.20).

Como señala el autor, la actitud del trabajador influye mucho en el desempeño de la organización ya que la actitud que tiene una persona aparte de buscar su beneficio, busca el beneficio de quienes la rodean y esa es la organización. Se basa en adaptarse, y minimizar los conflictos.

Si anteriormente describimos la necesidad de estímulos constructivos para fortalecer la consciencia del capital humano en relación con los objetivos estratégicos organizacionales, la otra cara de la moneda son los estímulos punitivos. Si bien es cierto son necesarios para mantener el control administrativo y social del capital humano que participa de la organización, dichas acciones no generan ningún crecimiento de los individuos del grupo y por el contrario, al restringir su capacidad de decisión, reducen la eficiencia de la organización pues, por evitar ser sujetos de sanción, cumplirán las tareas encomendadas alejándose de los objetivos estratégicos de la organización. Es decir, generan una identidad con el castigo antes que con la organización.

Medidas de la productividad.

Amaru (2009) indicó que para obtener una mejor eficiencia en la utilización de los recursos y reducir los costos, las instituciones le han dado gran interés a las medidas que volvieron más simples sus técnicas de trabajo, impulsaron el incremento de la productividad y disminuyeron sus nóminas de jefes, al traspasar las responsabilidades de decisión a los funcionarios operativos (p.13).

En síntesis, simplificar procedimientos delegando responsabilidades a los funcionarios operativos, eleva la eficiencia de la gestión y la productividad. Sin embargo, el cumplimiento satisfactorio de esta premisa implica que los funcionarios operativos sean capaces de realizar las tareas encomendadas así como poseer las habilidades y facultades suficientes para enfrentar los imprevistos.

Amorós (2016) mencionó que las ganancias por ventas, el rendimiento y la producción por horas laborables son unas de las medidas de eficiencia dentro de las organizaciones. De igual forma, las medidas de productividad convienen discurrir también los costos incurridos en el logro de los objetivos trazados, en otras palabras, aquí es donde entra a marcar y resaltar la eficiencia (p.17).

A fin de concretar la eficiencia se tienen las siguientes Medidas de productividad: las que hacen más simples las técnicas de trabajo, impulsan la productividad, disminuyen sus nóminas de jefes, traspasando las decisiones y sus respectivas responsabilidades a los funcionario operativos; ganancia por ventas, rendimiento y producción por horas laborales, costos incurridos en el logro de los objetivos trazados, por lo cual resalta la eficiencia.

De acuerdo con lo indicado por los autores, para una mejor gestión y lograr mayores resultados positivos en la eficiencia organizacional, es relevante considerar medidas que productividad, estas se pueden dar de diversas formas según la organización lo prefiera, aplicando ciertas técnicas como delegar responsabilidad a los operativos y además de ello ver las utilidades mensuales o anuales por ventas, producción y rendimiento.

Características de la eficiencia organizacional.

Conforme con Amaru (2009) señaló que en un principio de administración de recursos, la eficiencia es destacada, ya que es más que solo una medida numérica de desempeño. Cuanto menos sea el afán necesario para lograr un resultado, más eficiente será el proceso con respecto a la eficacia de la empresa, de igual manera y dependiendo de la forma que se utilizan sus recursos; a esto suele llamarse el principio de la eficiencia con respecto a la relación entre el esfuerzo y resultado. Que significa ejecutar acciones o trabajos de manera correcta, realizar tareas de forma inteligente, con bajos esfuerzos y el mejor aprovechamiento posible de los recursos, cumplir labores y modo económico, al utilizar la menor cantidad posible de recursos (pp. 281-282).

El principio de la eficiencia con respecto a la relación entre el esfuerzo y resultado consiste en que el afán de conseguir un resultado debe ser menor así

como el uso de los recursos, lo cual significa: ejecutar trabajos de manera correcta e inteligente con bajos esfuerzos y el mejor aprovechamiento de los recursos, lo cual conlleva al cumplimiento de labores de modo económico. El empleado como el administrador deben desempeñarse satisfactoriamente, siendo que el trabajador lleve al máximo su propio nivel de eficiencia.

Rodríguez (2015) señaló que dentro de la ejecución de las labores, los conocimientos operativos permiten mayor eficiencia, siempre y cuando, este enfocado tanto el empleado como el administrador, lo cual se establece por medio de las bases del conocimiento que posean ambos individuos para ejecutar una buena operación. Por lo tanto, para obtener éxito las organizaciones deben concebir por medio del talento humano aplicar el esfuerzo libre y estrategias conforme a las exigencias que den resultados satisfactorios en todos los elementos reunidos (p.118).

Amorós (2016) indicó que “El aprendizaje al colocarse en práctica cotidiana en la empresa procederá a aprobar que el trabajador desenvuelva su propio nivel de eficiencia” (p.218).

Además, Robbins y Coulter (2016) indicaron que las estructuras organizacionales que se basan en un diseño mecánico y estructural, se comprometen por lograr la eficiencia y se ajusta en mayor parte de normas, tareas homogenizadas, reglas y controles similares. Este diseño pretende reducir el efecto de antigüedad, opiniones diversas y personalidades, ya que estas cualidades de las personas se estiman como nada consistentes y (p.190).

Es decir, para la ejecución de procesos y alcanzar la eficiencia, los empleados deben conceder un buen desempeño laboral, pero a su vez ser retribuidos económicamente por la empresa. Además, garantizar relaciones interpersonales gratificantes y apoyo para el logro de sus metas individuales. Estos deben producirse empleando menos recursos, potenciando un modelo en el que la confianza y relación entre los integrantes de la organización se vea reflejada en la compañía, logrando el compromiso de las personas.

Enfoque de la eficiencia organizacional.

Según Maldonado (2017) indicó que se ha establecido como instrumento por excelencia el desarrollo organizacional, debido a que este busca del logro no solo un resultado básico sino también una mayor eficiencia organizacional, siendo esta una condición de gran importancia y notoriedad en el mundo actual, diferenciado por la potente competencia en el entorno nacional e internacional. De igual forma, es importante denotar que los valores evolucionan rápidamente en estos tiempos tan cambiantes y es necesario que, aunque los recursos sean escasos, se debe lograr comprender e identificar todo lo que predomina acerca del desempeño de los trabajadores en la empresa (p.232).

Como lo indica el autor, la eficiencia organizacional no solo busca lograr los objetivos sino mantener la eficiencia dentro de la empresa. En este caso, es necesario enfocarse en la actitud de los trabajadores, identificar y evaluar su desempeño.

Desarrollo de una buena eficiencia organizacional.

De acuerdo con Segredo (2015) aludió que es indispensable modificar la orientación y dejar de estimar a los individuos como simples recursos, para proceder a reconocer el potencial sobresaliente que tienen dentro de las empresas. Lograr tener un despacho de recursos humanos simples al mando de la capacidad humano. Ya que en la actualidad el logro de las empresas predomina en aprovechar al máximo el talento, capacidad y potencial de los individuos y del trabajo en equipo. Para adquirir el éxito es importante que los directivos piensen de esta manera, incluyendo además buenos procesos para la selección del personal, método de estimulación y técnica de evaluación de desempeño. El avance de la empresa se aproxima, entre varias dificultades de dialogo, dirección, temas de reconocimiento, cargos de la organización y problemas entre grupos, satisfacción y motivación de los integrantes de la empresa, así como controversias de mejoramientos, por ello se estima un instrumento para una magnifica gestión del cambia y esto conlleve poder alcanzar una mayor eficiencia en la organización (p.5).

En otras palabras, logrando un adecuado equilibrio en el área de recursos humanos, se puede desarrollar un excelente proceso para alcanzar la eficiencia organizacional. Existen varias formas de conseguirlo como teniendo en cuenta a las personas, reforzando un modelo de relaciones entre los miembros, garantizando sus roles, la colaboración y la gestión del talento. Para alcanzar una mayor eficiencia y caracterizarse por ello.

Control de la eficiencia organizacional.

Según Daft (2016) indicó que la asociación enfocada en el desempeño e inspección se genera por las tareas peculiares, un grado de mando, reglas y reglamentos, técnicas de información precisas, pocos equipos o fuerzas de tareas y la toma de decisiones monopolizada, dando a entender que las dificultades y decisiones se orientan a niveles primordiales de la jerarquía para su diligencia. La centralización en el conocimiento y el ajuste se vincula con los trabajos colaborados, una jerarquía tranquila, sin muchas normas para el dialogo o comunicación directa, varios equipo y grupos de trabajo, como también la toma de decisiones poco formales y centralizadas. Cuando el responsable de la toma de decisiones encarga, a los niveles empresariales más bajos, esto implica que son decisiones descentralizadas (p.94).

Conforme con Fred (2008) infirió que “la toma de iniciativa por parte de las empresas de involucrarse en el tema del ambiente, impulsando ideas proactivas desde el punto ecológico, dan como resultado que no solo preserven, sino que también incrementan al mismo tiempo su eficiencia” (p.65).

De ambas citas se puede concluir que el proceso de toma de decisiones en una organización eficiente debe ser descentralizado y proactivo. En ese sentido los operadores se involucran más en el cumplimiento de las metas estratégicas.

De acuerdo con Guzmán (2012) aludió que los procesos comunicativos tienen una manera de organizarlos dentro de las compañías, se pueden cambiar conforme a las tendencias conceptuales que estén saliendo. El modo de

estructurar los procesos comunicativos en las empresas, se puede rectificar dependiendo a las tendencias conceptuales que vayan dándose. Existen varias orientaciones, de los cuales se representan a así mecánico situándose en reservar información y las redes responsables de comunicación. Mencionado modelo esquematiza el conjunto de hipótesis matemático informacional. Cabe señalar que la teoría clásica de las organizaciones y la psicología conductista, se enfoca en las operaciones de transferencia y recepción de mensaje por medio de una vía que une al emisor con el receptor y la comunicación es aprovechada como un asunto directo y transitivo, dentro de la retroalimentación el interés está enfocado en los fines de predominar en datos estadísticos y la función que tiene principal es ofrecer la información necesaria y útil para el logro de la eficiencia organizacional, pero, sin dejar a un lado el predominio de flujos verticales descendentes que refuercen la autoridad de la administración. Las organizaciones que aplican esta orientación, se especifican por la dureza y la escasa actividad que desenvuelven en su interior (p.64).

Para Robbins y Coulter (2016) indicaron que “Varias de las instituciones con mayor éxito actualmente, han sorprendido que logren manejar con más eficiencia si son dúctiles y no estrictamente estructuradas; la forma indicada para ellos es el no limitarse, así mismo no tener rigidez predefinido (p.205).

De acuerdo con los autores citados, es considerable llevar un control de los procesos para el logro de la eficacia en la empresa, ya que apoya en la consecución de los objetivos, como en el control e información de la operaciones, debido a que también permite el buen manejo de bienes, con el objetivo de generar información confiable de sus operaciones y situación en el mercado; además ayuda a que los recursos disponibles, sean empleados de manera eficiente, basado en criterios que posibiliten su integridad. Se considera también al control como una serie de procesos esenciales para realizar la comparación de distintos aspectos a fin de detectar disconformidades respecto al objetivo trazado.

Existen tendencias conceptuales respecto a los procesos comunicativos dentro de la organización, tales como el mecánico reserva información y las redes responsables de comunicación; y comunicación que ofrece la información

necesaria y útil para lograr la eficiencia de la organización, sin dejar de lado la autoridad de la administración. Todo ello sin establecer una rigidez predefinida.

Dimensiones

De acuerdo con Llanos (2014):

Dimensión 1: eficiencia sana.

Hace referencia al nivel de eficiencia con la que cuenta la organización y para lograr un mayor grado es necesario visionarse a mayores índices a partir del empleo de herramientas con las que se cuenta. Asimismo, se enfoca en que la organización debe retroalimentarse y mejorar con el tiempo.

La eficiencia sana es el resultado de la relación directamente proporcional entre el cumplimiento de metas y los objetivos disponibles. En consecuencia, la eficiencia sana se refiere a un balance positivo del análisis de la relación antes descrita. Más que una definición de la eficiencia organizacional, estos conceptos permiten describir una situación en el ámbito de la evaluación de las actividades de las organizaciones.

Dimensión 2: eficiencia dañina.

Hace referencia a la manera en la que se dirige o gestiona a los colaboradores, es necesario conocer las situaciones de recurso sobreexplotados que dañan tanto el desempeño de ellos como de la propia organización, lo cual podría llevar a que los trabajadores den un paso al costado y la empresa quede afectada por perder capital humano (pp. 78-79).

De lo esbozado se colige que la eficiencia organizacional al grado de herramientas disponibles, siendo que la organización debe retroalimentarse con expectativas a mejorar por el transcurso del tiempo, mientras que la eficiencia dañina es el modo cómo se dirige o gestiona a los colaboradores a fin de evitar renuncias que perjudiquen a la organización por la pérdida de capital humano.

1.4. Formulación del problema

Problema general.

¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿De qué manera la presencia ampliada se relaciona con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018?

Problema específico 2.

¿De qué manera la presencia interactiva se relaciona con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018?

Problema específico 3.

¿De qué manera la presencia transaccional se relaciona con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018?

Problema específico 4.

¿De qué manera la integración total se relaciona con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018?

1.5 Justificación

La justificación de la presente investigación radica en la importancia y beneficios del gobierno electrónico en la administración de justicia, pues con su aplicación en los diversos órganos jurisdiccionales del país, va coadyuvar que no solo los procesos judiciales en los Juzgados Labores de Lima sean resueltos con mayor celeridad y eficiencia, sino también que los operadores jurisdiccionales puedan ejecutar sus labores con mayor agilidad y eficiencia, buscando con ello que los justiciables puedan acceder a una justicia igualitaria y al derecho de tener una información, ágil y transparente en las causas que siguen en cada órgano jurisdiccional.

Justificación teórica.

A partir del estudio que está en proceso “gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018”, pretende tener una justificación teórica en base a los aportes de autores bandera en cual proporciona una gran confiabilidad para generar las dimensiones, asimismo correspondiente al juicio analítico de la problemática empírica.

Justificación práctica.

El estudio tiene como justificación práctica en aportar nuevos conocimientos a la sociedad y generar el interés a nuevos investigadores en considerar los temas de gobierno electrónico y eficiencia organizacional. Asimismo, en dejar como constancia un nuevo estudio a la institución.

Justificación metodológica.

En esta investigación tiene como justificación metodológica el aporte de los instrumentos de recojo de información, asimismo la técnica que se va emplear y la tipológica que abarcará el estudio. Por otro lado, para que el método sea confiable se medirá mediante un coeficiente de modo que determine su fiabilidad de estudio.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general.

El gobierno electrónico se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

La presencia ampliada se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

Hipótesis específica 2.

La presencia interactiva se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

Hipótesis específica 3.

La presencia transaccional se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

Hipótesis específica 4.

La integración total se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo general.

Determinar la relación del gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

Objetivos específicos.***Objetivo específico 1.***

Determinar la relación de la presencia ampliada y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación de la presencia interactiva y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación de la presencia transaccional y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

Objetivo específico 4.

Determinar la relación de la integración total y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

Método

La presente investigación tuvo un método deductivo, lo que se refiere a que buscó extraer consecuencias a partir de una proposición llegando a establecer la relación entre una variable y otra. No se pretendió encontrar la causa de un fenómeno sino la relación que pueda existir.

De acuerdo con Bernal (2010) afirmó que corresponde a método de razonamiento que extrae conclusiones globales para explicar aspectos determinados. Inicia analizando teorías, principios, lineamientos, que se aplican formalmente y con validez comprobada, para aplicarlos finalmente para solucionar determinados hechos (p.60).

Enfoque.

De acuerdo al estudio “gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018”, tuvo un enfoque cuantitativo porque parte de una población luego fue delimitado mediante una fórmula entonces a partir de ahí se recopiló las respuestas que serán procesadas por un programa estadístico.

Además, Hernández, *et al.*, (2014) manifestó que el enfoque cuantitativo se basa generar resultados numéricos, eso quiere decir que pasa por un proceso estadístico, pero para esto suscite primero delimitar la muestra y construir un instrumento que logre medirlo, entonces los resultados se tendrán que medir mediante una hipótesis, todo este comportamiento va enfocado en un análisis cuantitativo (p.4).

Tipo.

Entonces a partir de lo citado la tesis tuvo un tipo básico porque la finalidad es profundizar el conocimiento en base al gobierno electrónico y la eficiencia organizacional, sin generar cambios en la problemática es decir realizar el estudio en base a un problema en su estado natural logrando así enriquecer el estudio.

De acuerdo con Valderrama (2015) sostuvo que la tipología básica, también conocida como teórica está enfocada básicamente en generar conocimientos teóricos, es decir no pretende aplicar un nuevo estudio sino incrementar o profundizar las variables que se va estudiar, de modo que se estudia en base a una problemática ya existente en la sociedad (p. 164).

Nivel.

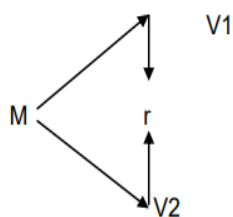
Entonces, para esta investigación tuvo un nivel correlacional porque se busca conocer el grado de vínculo del gobierno electrónico con la eficiencia organizacional, para ello se determinará con el resultado de la estadística comparando con las hipótesis que presenta el estudio.

Con respecto a Bernal (2010) manifestó que la base fundamental de un nivel correlacional es que explica el grado de vinculo o relación que pueda existir para dos o más variables, asimismo se explica en términos generales que evalúa las asociaciones, pero no algunas relaciones causales menos variables que manifiesten un cambio sobre otro (p.114).

Diseño de investigación.

Entonces el trabajo de investigación presentó un diseño no experimental porque la variable gobierno electrónico se mantuvo tal cual, así como también la variable eficiencia organizacional, que no se alteraran en efecto alguno y se basó con su problemática de origen.

De acuerdo con Hernández, *et al.*, (2014), “el diseño no experimental está propuesto como un estudio que no manipula las variables, eso quiere decir que cuando se tiene dos variables no se fomenta ningún cambio intencional de una sobre otra” (p.152).



Dónde:

M = Muestra

V1 = gobierno electrónico

V2 = eficiencia organizacional

r = representa la relacional entre V1 y V2

Corte.

En este estudio “gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018” tuvo un corte transversal porque la recopilación de los datos de ambas variables se ejecutó solo una vez.

Para Hernández, *et al.*, (2014) “comentaron que el corte transversal está orientado en la recolección de la información en base a un solo tiempo, por ello que se recopila los datos de las dos variables y con ejecutarlo una sola vez es suficiente” (p. 154).

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual.

Variable 1:

Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico constituye un proceso progresivo, por este motivo los gobiernos están ofreciendo una elevada prioridad a la acogida de las TIC y las reformas institucionales asociadas que contribuye a una presencia ampliada, presencia interactiva, presencia transaccional e integración total (Gastón 2011, p.16).

Variable 2:**Eficiencia organizacional**

“Es el grado donde se aprovechan los recursos, es decir, es el resultado de dividir hipotéticamente las metas conseguidas entre los objetivos disponibles, asimismo para su evaluación constituye a una eficiencia sana y una eficiencia dañina” (Llanos, 2014, pp. 78-79).

Operacionalización de variables*Tabla 1.*

Matriz de operacionalización de la variable: gobierno electrónico.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Presencia ampliada	Presentación electrónica en línea	1		
	Notificación electrónica	2		
	Interposición en línea de recursos	3		
Presencia Interacción	Portal web actualizado			
	Participación de empresas	4	Siempre = 5	[14-32] Bajo [33-51] Medio [52-70] Alto
	Plataforma de informes judiciales	5		
	Programas protocolares	6	Casi Siempre = 4	
	7			
Presencia Transaccional	Oficios institucionales			
	Difusión de contenidos jurídicos	8	A veces = 3	
	Antecedentes penales crediticios	9	Casi nunca = 2	
	Antecedentes penales particulares	10	Nunca = 1	
Integración total	La ciudadanía desconoce de los servicios.	11		
	Participación activa	12		
	Participación responsable	13		
		14		

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de la variable: eficiencia organizacional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Eficiencia sana	Herramientas de gestión	1	Siempre = 5 Casi Siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	[10-23] Bajo [24-37] Medio [38-50] Alto
	Nivel de eficiencia	2		
	Retroalimentación	3		
	Desarrollo del capital humano	4		
	Bienestar del personal	5		
Eficiencia dañina	Gestión de colaboradores	6		
	Bajo desempeño laboral	7		
	Falta de compromiso	8		
	Pérdida de capital humano	9		
	Mejora de recursos	10		

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

En la presente investigación se ubica en los juzgados laborales del piso 18 sede Alzamora Valdez de la Corte Superior de Justicia de Lima donde los juzgados se comprenden desde el 9 al 16 juzgado laboral de la nueva ley procesal del trabajo, entonces en total corresponde a 8 juzgados. De acuerdo a la siguiente tabla se observará de las características de los miembros de la población.

Valderrama (2015) Manifestó que “la población también se denomina como población estadística, en el cual abarca el conjunto de la totalidad a lo cual se medirá dentro del estudio, que puede ser personas, tiempo, animales, objetos entre otros que permita ser medido” (p.182).

Tabla 3. Población total de la Corte Superior de Justicia de Lima del piso 18.

Participantes	Cantidad por 8 juzgados	Porcentaje
Especialista legal	32	57.1%
Asistente judicial	16	28.6%
Auxiliares	8	14.3%
Total	56	100%

Muestra

La muestra se consideró al 100% de la población, es decir a los 56 participantes de los 8 juzgados laborales de la nueva ley procesal del trabajo en la Corte Superior de Justicia de Lima, con las mismas características de la población, mejor dicho, se cogerá a la totalidad de la población.

Asimismo, Hernández, *et al.*, (2014) “manifestaron que la muestra es básicamente un subgrupo o una porción de la población del cual se tendrá que recolectar información, asimismo esto tiene que ser representativo para el sustento de los resultados” (p.173).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

De acuerdo con Valderrama (2015) “infirió que recolectar los datos radica básicamente en construir un plan minucioso de procedimientos, donde guíe a juntar los datos con el propósito de evaluar los resultados de acuerdo a la problemática enfocada” (p.194).

Técnica de encuesta y recolección.

En esta investigación la técnica que se empleó fue la encuesta, sin considerar los errores que este pueda originar ya que en el proceso fue medido por una escala donde definió el valor de fiabilidad. Entonces, para Bernal (2010) “señaló que la técnica de la encuesta es una de las técnicas con mayor uso en los estudios a pesar que con el tiempo está perdiendo credibilidad por los errores en el momento de responder” (p.94).

Instrumentos de recolección de datos.

El este estudio tuvo como instrumento el cuestionario, para lo cual en la variable gobierno electrónico constituye a 14 preguntas y para la variable eficiencia organizacional se basa en 10 preguntas; ambos bajo una escala Likert que tiene una medición de uno hasta el cinco con esta siguiente puntuación:

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

Asimismo, Valderrama (2015) comentó que los instrumentos son las herramientas que un investigador dispone para reunir y almacenar la información correspondiente. Entonces, un instrumento puede ser pruebas de conocimiento, formularios, lista de cotejo, ficha de observación, cuestionario en escala Likert, test sociométrico, guía de entrevista (p.195).

Entonces para Hernández, *et al.*, (2014) “calificó al cuestionario como un conjunto de preguntas donde abarca para ambas variables y que está estructurado a una escala Likert” (p. 217).

Fichas técnicas.

Tabla 4.

Ficha técnica del instrumento para medir la variable gobierno electrónico.

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre el gobierno electrónico
Autor (a):	Gastón (2011)
Adaptado por:	Erica Ortiz Pinedo
Lugar:	Corte Superior de Justicia de Lima
Fecha de aplicación:	Octubre 2018
Objetivo:	Determinar la relación del gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018
Administrado a:	Individual
Tiempo:	12 min
Margen de error:	0.05
Observación:	

Tabla 5.

Ficha técnica del instrumento para medir la variable 2: *eficiencia organizacional*.

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre la eficiencia organizacional
Autor (a):	Llanos (2014)
Adaptado por:	Erica Cecilia Ortiz Pinedo
Lugar:	Corte Superior de Justicia de Lima
Fecha de aplicación:	Octubre 2018
Objetivo:	Determinar la relación del gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018
Administrado a:	Individual
Tiempo:	12 min
Margen de error:	0.05
Observación:	

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez:

Dentro de la validez comprende el hecho de dar valor y un veredicto óptimo de las preguntas desarrolladas por tres evaluadores que también son denominados expertos, ellos de manera minuciosa verificaran la veracidad y coherencia del instrumento para luego poner las firmas correspondientes, entonces a partir de ello se induce a continuar con el trabajo con el objetivo de constatar los resultados.

Para Valderrama (2015) Preciso que “Dentro de una investigación si se trabaja con dos variables, se formula para cada uno, un instrumento de recolección de datos entonces ello debe pasar por evaluadores en el cual define con juicio crítico la conformidad de las preguntas” (p.228).

Tabla 6.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gobierno electrónico.

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Metodólogo	Hugo L. Agüero Alva	Aplicable
2	Temático	Fernando Armas Zarate	Aplicable
3	Temático	Katy Caballero Segá	Aplicable

Tabla 7.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento eficiencia organizacional.

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Metodólogo	Hugo L. Agüero Alva	Aplicable
2	Temático	Fernando Armas Zarate	Aplicable
3	Temático	Katy Caballero Segá	Aplicable

Confiabilidad del instrumento

Para llegar a la fase de la confiabilidad primero se debió encuestar a las personas que comprenden la muestra, entonces con los resultados adquiridos se pasa el análisis de confiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach, ello determinará qué tan fiable son las respuestas, es decir en qué nivel las respuestas fueron marcadas de manera óptima, a partir de ahí se conocerá de acuerdo al siguiente cuadro donde nivela los rangos del Alfa de Cronbach.

De acuerdo con Valderrama (2015) “la confiabilidad de un instrumento se mide en base a la prueba de Alfa de Cronbach, ello mide el nivel de igualdad de las respuestas, es decir que las respuestas sean congruentes con las preguntas” (p.229).

Tabla 8. Rangos del Alfa de Cronbach.

Rango	Nivel de confiabilidad
[0.7 – 0.8[Bueno
[0.8 – 0.9[Muy Bueno
[0.9 – 1.0[Excelente

Tabla 9.

Estadísticas de fiabilidad.

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gobierno electrónico	,852	14
Eficiencia organizacional	,825	10

Fuente: SPSS versión 24

A partir de los resultados se puede inducir que la fiabilidad para la variable gobierno electrónico resultó 85.2%, y la variable eficiencia organizacional 82,5%, esto da a entender que está en un rango muy bueno, según lo que indica el cuadro anterior, por tal motivo, se permite continuar con la estadística correspondiente.

2.5. Métodos de análisis de datos

En la investigación para comprobar los resultados se ejecutó métodos de análisis de datos en ello corresponde el análisis descriptivo y el análisis inferencial, donde cada uno tiene una característica en particular.

Respecto con Valderrama (2015) “señaló que después de recoger la información necesaria, corresponde ejecutar su análisis mediante un proceso estadístico, entonces conociendo los resultados estadísticos se puede verificar la constatación de las hipótesis” (p.229).

Estadística descriptiva.

Entonces, a partir de lo citado en el análisis descriptivo se va a profundizar los resultados de las variables y dimensiones mediante cuadros y gráficos que representan lo que se desea demostrar.

Asimismo, Hernández, *et al.*, (2014) “comentaron que dentro del análisis descriptivo la primera función es explicar los datos, los valores o las calificaciones conseguidas para cada una de la variable” (p.282).

Estadística inferencial.

Dentro del análisis inferencial se mostrará la verificación de la hipótesis general y las hipótesis específicas, entonces a partir de que el p-valor tenga como resultados menores a 0.05 se podrá inducir que ambas variables guardan relación.

Por último, Hernández, *et al.*, (2014) “ratificaron que el análisis inferencial básicamente corresponde a la constatación de las hipótesis y verificación de acuerdo al objetivo de la investigación” (p.299).

Tabla 10.

Nivel de coeficiente de Pearson.

Coeficiente de r de Pearson	Nivel de correlación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Hernández, *et al.*, (2014)

Formulación de la hipótesis estadística

H₀: Implica la formulación de la hipótesis nula

H₁: Implica la formulación de la hipótesis de investigación

Nivel de significación

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$ que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión

Cuando el nivel de significancia "P" es menor que α , se rechaza la Hipótesis nula (H₀).

Cuando el nivel de significación "P" no es menor que α , no se rechaza la hipótesis nula (H₀).

2.6. Aspectos éticos

Para el presente estudio se tiene en consideración a los autores originales, además que se guarda reserva de las informaciones, por otro lado, los datos de la encuesta son veredictos para la continuidad del desarrollo del trabajo, para finiquitar todo el trabajo está abordado en las normas APA en relación a lo otorgado por la Universidad César Vallejo.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos de la investigación

De la variable gobierno electrónico

Tabla 11

Cuadro de Niveles de percepción de la variable gobierno electrónico.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	25,00
	Medio	17	30,36
	Alto	25	44,64
	Total	56	100,0

Fuente: SPSS versión 24

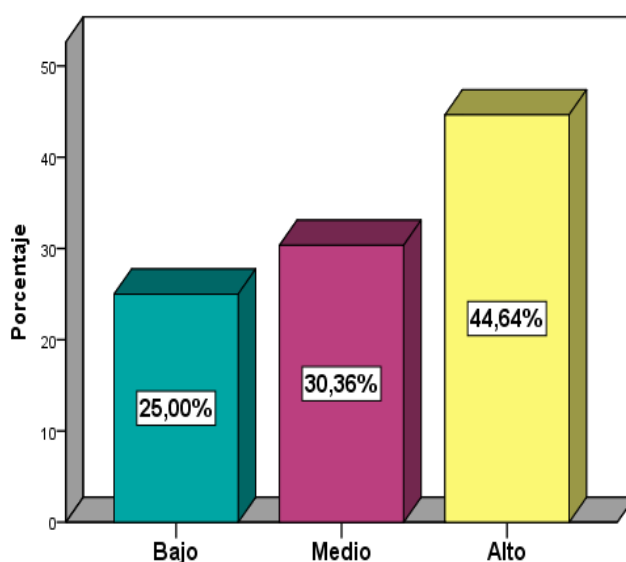


Figura 1. Niveles de percepción de la variable gobierno electrónico

Interpretación:

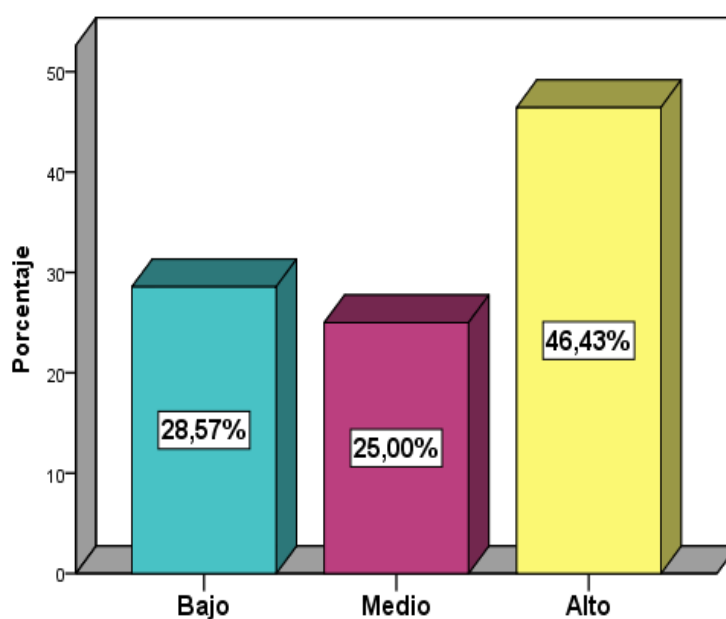
Del total de participantes encuestados, el 44,64% indicó que el gobierno electrónico se encuentra en un alto nivel en los ocho juzgados de la nueva ley procesal del trabajo en la corte superior de justicia de Lima, mientras que solo el 30,36% consideró en un nivel medio y solo el 25,00% señaló que está en un nivel bajo, respecto a la variable mencionada.

Dimensión 1: presencia ampliada

Tabla 12.

Niveles de percepción de la dimensión presencia ampliada.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	28,67
	Medio	14	25,00
	Alto	26	46,43
	Total	56	100,0



Fuente: SPSS
versión 24

Figura 2. Niveles de percepción de la dimensión presencia ampliada.

Interpretación

De los 56 participantes de los ocho juzgados laboral de la nueva ley procesal del trabajo en la corte superior de justicia de Lima, el 46,43% mencionó que en ellas existe un alto nivel de presencia ampliada, mientras que el 28,57% señaló que hay un bajo nivel, y solo el 25,00% indicó que se encuentra en un nivel medio referente a esta dimensión.

Dimensión 2: presencia interacción

Tabla 13.

Niveles de percepción de la dimensión presencia interacción.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14
	Medio	22
	Alto	20
	Total	56
		100,0

Fuente: SPSS versión 24

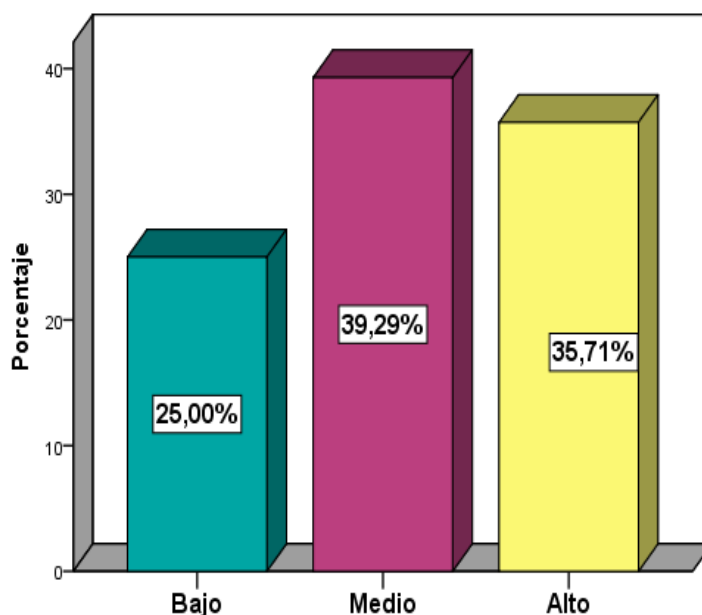


Figura 3. Niveles de percepción de la dimensión presencia interacción.

Interpretación

Del total de participantes encuestados, el 39,29% señaló que los ocho juzgados laborales de la nueva ley procesal del trabajo en la corte superior de justicia de Lima, tienen un nivel medio en la presencia de interacción, el 35,71% indicó como alto nivel y solo el 25,00% consideró que tiene un bajo nivel respecto a la dimensión ya mencionada.

Dimensión 3: presencia transacción

Tabla 14.

Niveles de percepción de la dimensión presencia transacción.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Bajo	14	25,00
Medio	31	55,36
Alto	11	19,64
Total	56	100,0

Fuente: SPSS versión 24

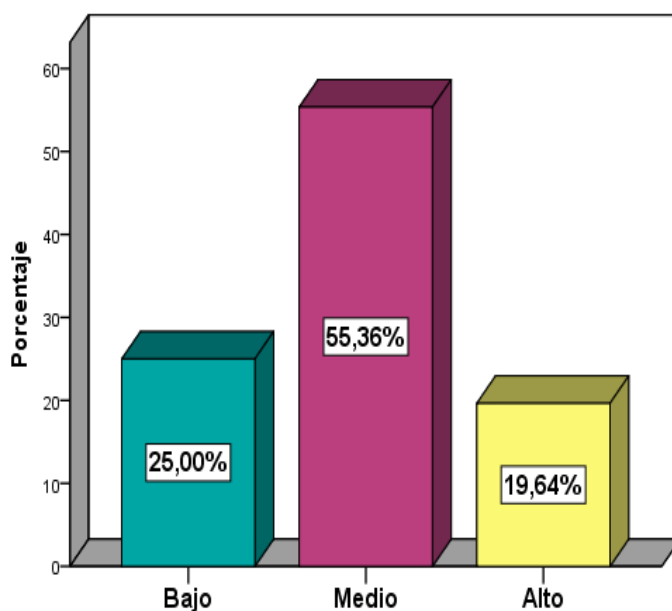


Figura 4. Niveles de percepción de la dimensión presencia transacción.

Interpretación

De los 56 participantes encuestados, el 55,36% consideró en un nivel medio a la dimensión presencia de transacción de los ocho juzgados laborales de la nueva ley procesal del trabajo en la corte superior de justicia de Lima, 25,00% en un nivel bajo y solo el 19,64% señaló que estas empresas tienen un bajo nivel acerca de la dimensión ya mencionada.

Dimensión 4: interacción total

Tabla 15.

Niveles de percepción de la dimensión interacción total.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17
	Medio	12
	Alto	27
	Total	56

Fuente: SPSS versión 24

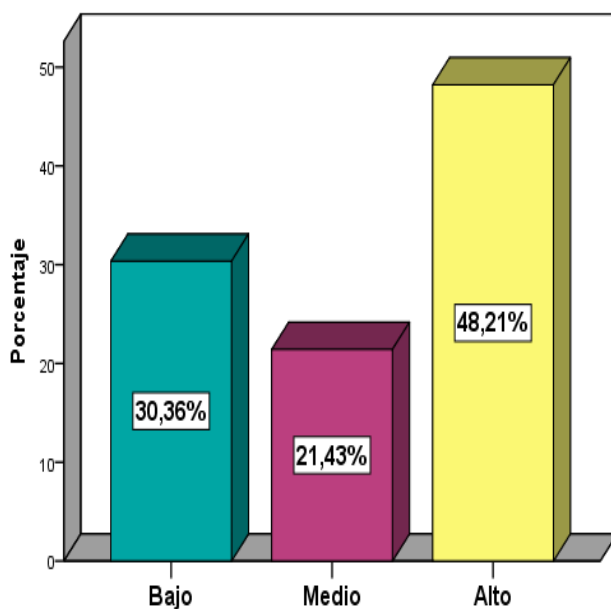


Figura 5. Niveles de percepción de la dimensión interacción total.

Interpretación

Del total de participantes encuestados, el 48,21% señaló que la interacción total se encuentra en un alto nivel, mientras que el 30,36% opinó que se posiciona en un nivel bajo y solo el 21,43% consideró a un nivel medio acerca de la dimensión presente, en los ocho juzgados laborales de la nueva ley procesal del trabajo en la corte superior de justicia de Lima.

Variable eficiencia organizacional

Tabla 16.

Niveles de percepción de la variable eficiencia organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19
	Medio	19
	Alto	18
	Total	56

Fuente: SPSS versión 24

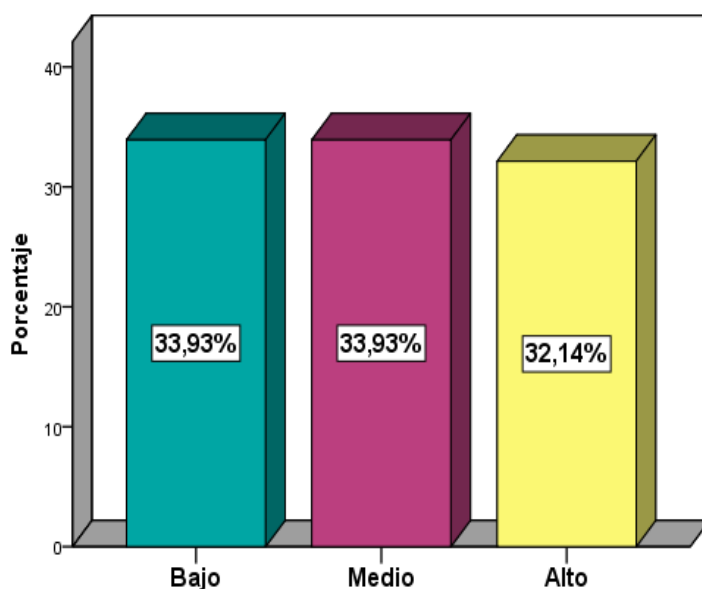


Figura 6. Niveles de percepción de la variable eficiencia organizacional.

Interpretación

Del total de participantes encuestados, el 33,93% indicó que la eficiencia organizacional se encuentra en un bajo nivel en los ocho juzgados laborales de la nueva ley procesal del trabajo en la corte superior de justicia de Lima, mientras que el 33,93% señaló que dichos juzgados se encuentran en un nivel medio, y solo el 32,14% consideró en un alto nivel, respecto la variable mencionada.

Dimensión 5: eficiencia sana

Tabla 17.

Niveles de percepción de la dimensión eficiencia sana.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	25,00
	Medio	12	21,43
	Alto	30	53,57
	Total	56	100,0

Fuente: SPSS versión 24

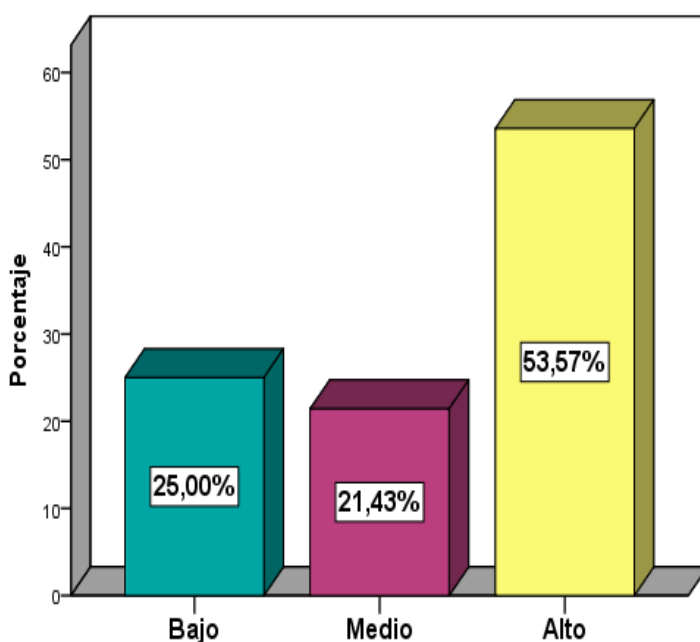


Figura 7. Niveles de percepción de la dimensión eficiencia sana.

Interpretación

De los 56 participantes encuestados, el 53,57% consideró en un alto nivel a la dimensión eficiencia sana de los ocho juzgados laborales de la nueva ley procesal del trabajo en la corte superior de justicia de Lima, 25,00% en un nivel bajo y solo el 21,43% señaló que estos juzgados tienen un nivel medio acerca de la dimensión mencionada.

Dimensión 6: eficiencia dañina

Tabla 18.

Niveles de percepción de la dimensión eficiencia dañina.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	25,00
	Medio	20	35,71
	Alto	22	39,29
	Total	56	100,0

Fuente: SPSS versión 24

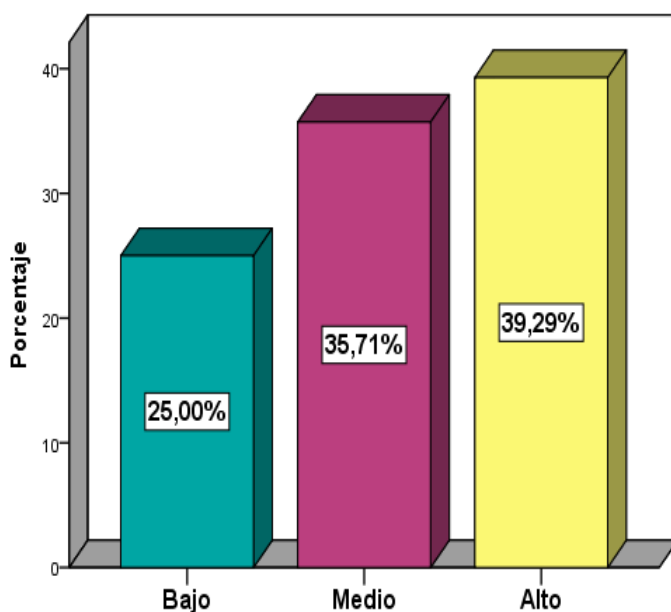


Figura 8. Niveles de percepción de la dimensión eficiencia dañina.

Interpretación

Del total de participantes encuestados, el 39,29% consideró que los ocho juzgados laborales de la nueva ley procesal del trabajo de la corte superior de justicia de Lima, tienen un alto nivel en eficiencia dañina, el 36,71% indicó como nivel medio y solo el 25,00% consideró que tiene un bajo nivel respecto a esta dimensión.

3.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 19

Grado de correlación entre gobierno electrónico y eficiencia organizacional

			GOBIERNO ELECTRÓNICO	EFICIENCIA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,877**
	GOBIERNO ELECTRÓNICO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
		Coefficiente de correlación	,877**	1,000
	EFICIENCIA ORGANIZACIONAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Fuente: SPSS versión 24

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la H_0 .

Conclusión

Los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis demuestran suficientemente para manifestar que la V1 tiene relación positiva media ($Rho = 0,877$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la V2 en eficiencia organizacional.

Hipótesis específica 1

Tabla 20

Grado de correlación entre presencia ampliada y eficiencia organizacional

		Eficiencia Organizacional	Presencia Ampliada
Rho de Spearman	Eficiencia Organizacional	Coeficiente de correlación	,858**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	56
	Presencia Ampliada	Coeficiente de correlación	,858**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	56

Fuente: SPSS versión 24

Decisión estadística:Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza los H_0 .**Conclusión**

Los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis demuestran suficientemente para manifestar que la V2 tiene relación positiva media ($Rho = ,858$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la dimensión de presencia ampliada.

Hipótesis específica 2

Tabla 21

Grado de correlación entre presencia interacción y eficiencia organizacional

		Eficiencia organizacional	Presencia interacción
Rho de Spearman	Eficiencia organizacional	1,000	,828**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	56	56
Rho de Spearman	Presencia interacción	,828**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	56	56

Fuente: SPSS versión 24

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza los H_0 .

Conclusión

Los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis demuestran suficientemente para manifestar que la V2 tiene relación positiva media ($Rho = ,828$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la dimensión de presencia interacción.

Hipótesis específica 3

Tabla 22

Grado de correlación entre presencia transaccional y eficiencia organizacional

		Eficiencia organizacional	Presencia transacción
Rho de Spearman	Eficiencia organizacional	1,000	,762**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	56	56
	Presencia transacción	,762**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	56	56
	N	56	56

Fuente: SPSS versión 24

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza los H_0 .

Conclusión

Los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis demuestran suficientemente para manifestar que la V2 tiene relación positiva media ($Rho = ,762$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la dimensión de presencia transaccional.

Hipótesis específica 4

Tabla 23

Grado de correlación entre integración total y eficiencia organizacional

		Eficiencia organizacional		
			Interacción total	
Rho de Spearman	Eficiencia Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Interacción Total	Coeficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Fuente: SPSS versión 24

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza los H_0 .

Conclusión

Los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis demuestran suficientemente para manifestar que la V2 tiene relación positiva media ($Rho = ,868$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la dimensión integración total

IV. Discusión

Los hallazgos de la presente investigación permitieron comprobar la hipótesis general planteada, mediante estadística inferencial se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho Spearman que fue igual a 0,877 y p valor igual a 0.000; menor que 0.05, lo que permitió afirmar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. De manera que el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

En el análisis descriptivo se evidenció que el 44,64% de los encuestados indicó que el gobierno electrónico se encuentra en un alto nivel, en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, mientras que el 30,36% consideró que posee un nivel medio y 25,00% señaló que está en un nivel bajo. Además, el 33,93% indicó que la eficiencia organizacional se encuentra en un bajo nivel en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, mientras que 33,93% señaló que se encuentran en un nivel medio y el 32,14% consideró que posee un nivel alto.

Para contrastar la hipótesis se considera el estudio de Ríos y Ríos (2013) en su tesis titulada *Gobierno electrónico en los municipios del Estado Zulia*, donde concluyeron que el gobierno electrónico en los municipios del estado Zulia, está atrasado o por lo menos en pleno desarrollo, por lo que se denota la necesidad de generar el interés por parte de las entidades gubernamentales oficiales y sus gobernados, a modo de brindarle la importancia y valor a la interacción, en virtud de que se consiga impulsar y promover su identidad en la web y de este modo no se dirija solo a asuntos individuales de algunas sub regiones del estado. De la totalidad de municipios sólo el 42.85% de las alcaldías tiene un sitio web oficial, con acceso y ubicación fácil, por otro lado, el 52.39% no posee sitio web oficial. Finalmente, el nivel es óptimo puesto que los portales del gobierno electrónico se emplean como medios para noticias e información, promocionar eventos, aunque no es mucha la información respecto al servicio del municipio entre la ciudadanía.

En este sentido Montesinos (2017) en sus hallazgos obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación Rho Spearman fue de ,582** y nivel de significancia 0,000, entre las variables gobierno electrónico y la satisfacción de los

usuarios, destacando la importancia de intensificar la aplicación del gobierno electrónico para la eficiencia organizacional en las distintas instituciones gubernamentales del país, en beneficio de la población y municipalidad en general. En cuanto a los resultados descriptivos la variable gobierno electrónico según 46.75% de los encuestados, posee un nivel bueno y según 46.45% posee un nivel regular, mientras que un 6.80% lo consideró malo.

Además, Marallano (2015) en su tesis concluyó que dentro del concepto de la relación de acuerdo a la utilización del gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,865 y el p-valor de 0.00 menor que 0,05 con nivel de confianza igual a 95%, por tal motivo fue rechazada la hipótesis nula, aceptado la hipótesis alterna que existe relación significancia entre las variables estudiadas. Respecto al uso de gobierno electrónico los encuestados consideraron que hacen uso inadecuado del mismo según el 68.46%, 19.23 afirmó que el uso es poco adecuado y 12.31% consideró que hace uso adecuado del sistema de gobierno electrónico.

Respecto a la hipótesis específica 1, el coeficiente de correlación Rho Spearman fue igual a ,858 y p valor igual a 0.000; menor que 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. De modo que, la presencia ampliada se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

Para contrastar la hipótesis 1, de acuerdo con Fernández (2017) en su tesis manifestó en sus resultados obtuvo un valor de correlación $r = ,276$ y $p = 0.000$ evidenciando que existe correlación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, mientras que con la dimensión presencia de gobierno electrónico la correlación fue de 0,292 y $p = 0,000 < \alpha = 0,01$, Asimismo, la presencia ampliada de sitios web permite una mejor interacción entre las instituciones y el gobierno, además de agilizar procesos e inclusión de los ciudadanos en el uso de la tecnología.

En cuanto a la hipótesis específica 2, el coeficiente de correlación de Spearman fue igual a ,828 y de p-valor igual a 0.000; < 0.05 , lo que permite aceptar que la

presencia interactiva se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

Para contrastar la hipótesis 2, según Cesetti (2016) en su tesis observó diversos progresos alcanzados por el gobierno electrónico en relación a la utilización e inclusión de tecnologías ha generado beneficios en cuanto a la eficiencia de las organizaciones, mediante una nueva gestión de administración con mayor eficiencia y efectividad mejorando así la competitividad económica y aportando información de forma rápida, accesible e interactiva. En este sentido, los resultados de la encuesta practicada dentro de la administración pública, permitieron confirmar que existe una alta utilización de las redes sociales dentro el gobierno electrónico. Por lo tanto, el porcentaje valorado las entradas a dichas redes mostraron que de forma diaria (65,5%), y semanalmente (21,2%) obteniendo un total de entradas significativo (86,7%) incluyendo su utilización como medio, no solo para obtener la información necesaria, sino para instaurar nueva información que permita tener una presencia más interactiva con las empresas gubernamentales en la web.

Con relación a la hipótesis específica 3, el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue igual a .762 y p-valor igual a 0.000; < 0.05 , lo que quiere decir que la presencia transaccional se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

Para constatar la hipótesis 3, se escogió a Quimbo (2017) en su trabajo los resultados indicaron que mediante los materiales utilizados ha facilitado instituir, establecer y formar las habilidades y condiciones dentro de la guía de gobierno electrónico elaborado por la Asamblea Nacional del Ecuador, como también su incidencia con relación al tipo y nivel de aportación ciudadana perfeccionada en la nación, conforme a los medios electrónicos como la página web y las redes sociales oficial de la organización. De igual forma, dicho modelo de gobierno electrónico, en cuanto a su información, se encuentra organizado de una manera

accesible y práctica para que la sociedad pueda manejarlo. De modo que, permita transferencias completas y de forma confiable.

En lo referente a la hipótesis específica 4, el coeficiente de correlación Rho Spearman fue igual a .868 y p-valor igual a 0.000; $< .05$ de manera que la integración total se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.

Para su constatación se tomó a Parra y Quispe (2015) en su tesis concluyó que los esfuerzos realizados por el Estado Peruano han sido pocos para el desarrollo la interoperabilidad. Asimismo, notaron que, debido a la rotación continua de los integrantes a cargo de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática en el país, no se tiene una estrategia para manejar la interoperabilidad para el gobierno electrónico y el proceso de integración ha sido ineficiente. Obtuvieron en sus resultados un grado de significancia igual a 0,00 o bien un p valor menor que 0,05. Por consiguiente, estadísticamente rechazaron la hipótesis nula y aceptaron la alterna, es decir, en las organizaciones el proceso intersectorial está en dependencia de la implementación de un proceso de interoperabilidad del gobierno electrónico. Concluyendo que en Perú la actualización tecnológica del Estado e interoperabilidad de gobierno electrónico está en pleno inicio.

Cabe destacar que Soto (2017) en su tesis titulada concluyó que el Gobierno electrónico forma parte de un sistema adaptable, que mediante el intercambio de información optimiza la eficiencia, eficacia, transparencia de las organizaciones, además se permite que la gestión del estado, de la administración pública en asociación con los ciudadanos sea fluida la información y comunicación, considerando además el derecho a la libertad de expresión y de acceso a la información, como fundamento lo que cambia la administración pública no solo en el ámbito de la tecnología sino también en una visión del Derecho.

Para Lozano (2016) en su tesis concluyó que las opiniones respecto a la eficiencia de la organización son negativas, según el 60% de los encuestados, considerando la asignación de recursos, la transparencia la rotación personal del

área y la deficiencia asistencia a las necesidades de los ciudadanos. Al respecto, el valor calculado de la Z de Gauss para una proporción es $Z_c = 16,81$, mayor que el valor teórico $Z_t = 1,645$ y el p valor fue 0, menor que 0,05, por lo que se aceptó la hipótesis alternativa, que la percepción de la opinión pública es negativa sobre la eficiencia de la gestión del Gobierno Regional, esto abarca aspectos de la gestión administrativa, inversiones e imagen institucional. Considerando la importancia de la opinión pública y su influencia es necesario que el gobierno regional cuente con asesorías y capacitación para mejorar su eficiencia, así como ampliar la inclusión de los ciudadanos para priorizar las decisiones gubernamentales en base a las necesidades.

Finalmente, Velásquez (2014) en su tesis concluyó que la problemática sigue estando presente entre la gerencia Municipal del Distrito de Independencia con los usuarios e instituciones, presentando un tema constante entre los que manejan los servicios administrativos, sin embargo y tomando en cuenta que este tipo de relaciones trae entre si elementos que se hallan dentro de las normativas establecidas. De igual forma, existe relación concreta y resaltante con un coeficiente de correlación de $r=0.606$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), corroborando de esa manera el vínculo directo y significativo entre ambas variables, admitiendo la hipótesis alterna y dejando la hipótesis nula.

V. Conclusiones

Primera

Se concluyó que, mediante la prueba de Rho de Spearman, se consiguió como resultado que el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018, con un grado de 0,877.

Segunda

Se concluyó que, mediante la prueba de Rho de Spearman, se consiguió como resultado que la presencia ampliada se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018, con un grado de 0,858.

Tercera

Se concluyó que, mediante la prueba de Rho de Spearman, se consiguió como resultado que la presencia interactiva se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018, con un grado de 0,828.

Cuarta

Se concluyó que, mediante la prueba de Rho de Spearman, se consiguió como resultado que la presencia transaccional se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018, con un grado de 0,762.

Quinta

Se concluyó que, mediante la prueba de Rho de Spearman, se consiguió como resultado que la integración total se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018, con un grado de 0,868.

VI. Recomendaciones

Primero

Se recomienda a los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima mejorar sus herramientas y diseños electrónicos, es decir que sea más accesible y entendible para los usuarios de manera que se acreciente la eficiencia y eficacia en la gestión organizacional de los juzgados.

Segundo

Se recomienda establecer estándares y mediciones a fin de tener mayor presencia, es decir los sitios web y las interacciones con los medios de comunicación. Para que de esta manera se conozca el impacto que se ha generado, como también las ventajas y desventajas para que los ocho juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia tomen decisiones correctivas y se logre eficiencia organizacional.

Tercero

Se recomienda implementar sitios webs gubernamentales más interactivos que permitan al usuario tener una mayor participación vía online, es decir que poco a poco se desprenda la preferencia de ir a realizar trámites en las propias oficinas e instalaciones públicas. Además, se abarque en lo que es llenado y envío de formularios. De forma que, se evita la dilatación de largas filas, horarios de atención restringidos, cambios de ventanilla, etc., y de esta manera se alcance la eficiencia organizacional en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima

Cuarto

Se recomienda rediseñar su metodología electrónica, donde se faciliten y halla presencia transaccional, es decir las transferencias de información o documentación y permita además una respuesta rápida por parte de los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, garantizando el derecho a la información y la responsabilidad entre los representantes públicos y los ciudadanos. Con ello de por si se desarrollará y generará eficiencia organizacional en los juzgados laborales.

Quinto

Se recomienda emplear una gestión de calidad que permita la integración total electrónica entre las entidades públicas, de manera que los servicios que se ofrecen en una sola página tengan la accesibilidad a todo lo que requiera el usuario. Ello, además, asegura los procesos, las metodologías y las actividades en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima funcionen eficientemente y se pueda cumplir con los objetivos estratégicos propuestos por los juzgados.

VII. Referencias

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. Editorial Pearson Educación. México.
- Amorós, E. (2016). *Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Escuela de economía. Perú.
- Arellano, D. (2014). *Los dilemas de la gestión local y las Organizaciones Comunitarias en México*. Editorial CIDE.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ªed.) Colombia: E-book.
- Castillo y Bojórquez. *Comportamiento humano en las organizaciones*. 1ed. México.
- Cesetti, A. (2016). *Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública*. (Tesis de Magister en Administración). Universidad Nacional del Sur.
- Cortés, J. y Cardona, D. (2015). *Gobierno Electrónico en América Latina*. Colombia, editorial: Universidad del Rosario.
- Castillo, A. (2011). *Gobierno Electrónico en la administración pública*. Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Venezuela.
- Cardona, D. (2009). *Las tecnologías de la información y las comunicaciones con relación a la administración pública*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Daft, R. (2014). *Teoría y diseño organizacional*. 11 ed. Editorial Cengage Learning. México.
- Decreto Supremo n° 081-2013-PCM (2013). Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/normaslegales/2013/DS-081-2013-PCM.pdf>
- Farje, O. (2018). *Duración de procesos judiciales en Lima sur se reducirá hasta en un 45%*. Andina, Lima: Perú

- Fernández, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. (Tesis de Magister en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Perú.
- Fred, D. (2008). *Conceptos de administración estratégica*. 10 ed. Editorial Pearson educación. México.
- Ganga, F., Cassinelli A., Díaz G. y Maluk, S. (2016). *Breves disquisiciones teóricas en torno al tema capital humano y eficiencia organizativa*. *Revista de Gaceta Laboral*. 22 (1), pp.27-39. Universidad del Zulia, Venezuela.
- Gastón, A. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Chile: Naciones Unidas. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf
- Guzmán, V. (2012). *Comunicación organizacional*. Editorial Red tercer milenio. México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.) México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.
- Koontz, H., Weihrich, H., (2013). *Elementos de administración. Un enfoque internacional y de innovación*. 8va. Edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. México.
- Lozano, A. (2016). *Percepción de la opinión pública respecto a la eficiencia de la gestión del gobierno regional de Junín – 2015*. (Tesis de Magister en Administración Pública y Gobierno). Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Llanos, M. (2014). *Diez herramientas de Gestión Organizacional. 1ª Parte*. España.
- Maldonado, J. (2017). *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional*. Honduras.

- Marallano, A. (2015). *El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017*. (Tesis de Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo.
- Mejía (2016). *La gente quiere un sistema de justicia confiable y honesto*. El comercio, Lima: Perú
- Mejía, M., Gómez, X. y Cahuasquí, A. (2014). *Gobierno Electrónico + Información*. Ecuador: Ekos.
- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*. (Tesis de Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Perú.
- Nueva Ley Procesal del Trabajo Ley N° 29497 (2010). Recuperado de https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/contenido/actividades/docs/314_17_nlpt__ley_29497.pdf
- Pando, D. y Fernández, N. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Argentina: CIPPEC.
- Parra, R. y Quispe, G. (2015). *Interoperabilidad del gobierno electrónico en la integración y control de la administración pública del estado peruano 2015*. (Tesis de Maestro de Gerencia Pública). Universidad Nacional de Ingeniería.
- Protocolo de Notificaciones Electrónicas (2014). Ministerio de justicia y derechos humanos: Comisión Espacial de Implementación del Código Procesal Penal.
- Quimbo, J. (2017). *Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos*. (Tesis de Maestría en Comunicación con mención en Opinión Pública). Universidad Latinoamericana de Postgrado Líder en Ciencias Sociales, Ecuador.

- Ríos y Ríos (2013). *Gobierno electrónico en los municipios del Estado Zulia*. Universidad de los Andes Venezuela, 1(29), pp.93-110. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55530465005>
- Rico, Y. (2014). *Comunicación Corporativa, Relaciones Públicas y Logística en la Dinámica Organizacional Encuentros*. 12 (1), pp.47-58. Colombia. Universidad Autónoma del Caribe.
- Robbins y Coulter (2016). *Administración*. 10 ed. México.
- Rodríguez, L. (2015). *Psicología Organizacional*. Ciencias de la Administración. Universidad Mariano Gálvez, Guatemala.
- Ruiz, L., Morales, J., y Contreras, L. (2014). *Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México*. Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C.
- Sánchez, C. (2016). *Al final de este semestre la justicia digital será ya una realidad en sedes judiciales*. España, Madrid.
- Sainz, R. (2013). *Las TIC en el gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración*. España: Fundación telefónica.
- Sandoval, C. (2012). *Crear valor con las personas*. Chile. Grupo Editorial Peguin Random House.
- Segredo, A. (2015). *Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico*. Escuela Nacional de Salud Pública. 17 (1), pp.3-8. Ediciones Elsevier. Cuba.
- Sescovich, S. (2009). *La gestión de Personas: Un instrumento para humanizar el trabajo*. Colección Negocio, empresa y economía. Libros en red.
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.

Torres, C. (2011). *Teoría general de la administración*. Colegio de estudios superiores de administración. Colombia. Recuperado de https://es.scribd.com/read/319217431/Teoria-General-de-la-Administracion#t_search-menu_401878

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.

Velásquez (2014). *Plan estratégico de gobierno electrónico y la administración pública en la gerencia municipal del distrito de Independencia 2014*. (Tesis de Magíster en Gestión Pública). Universidad César Vallejo.

Anexos

ANEXO A**ARTÍCULO CIENTÍFICO****Gobierno electrónico y eficiencia organizacional en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018**

Electronic Government and Organizational Efficiency in Labor Courts of the Superior Court of Justice of Lima, 2018

Autora: Erica Cecilia Ortiz Pinedo

Universidad César Vallejo

Ericaortizpinedo246@hotmail.com

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018. El tipo de investigación fue básico, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y nivel correlacional. La población estuvo constituida por 8 juzgados laborales de la nueva ley procesal del trabajo, y la muestra fue de 56 participantes de los juzgados laborales de la nueva Ley Procesal del Trabajo en la Corte Superior de Justicia de Lima. En el proceso de recolección de información se empleó como técnica la encuesta y cuyo instrumento de recopilación de datos fueron los cuestionarios, Llegaron a la conclusión que el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018 (correlación R. Spearman 0,877; p valor < 0.05) **Palabras clave:** gobierno electrónico, eficiencia organizacional, presencia transaccional.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between electronic government and organizational efficiency in the labor court of the Superior Court of Justice in Lima, 2018. The type of research was basic, with a quantitative approach, with a non-experimental design and level correlational The population was constituted by 8 labor courts of the new procedural law of labor, and the sample was of 56 participants of the labor courts of the new Labor Procedure Law in the Superior Court of Justice of Lima. The technique that was used for the collection of information was the survey and the instrument the questionnaire. They reached the conclusion that e-government is significantly related to organizational efficiency in the labor court of the Superior Court of Justice in Lima, 2018 (correlation R. Spearman 0.877, p value <0.05) **Keywords:** electronic government, organizational efficiency, transactional presence.

Introducción

Dentro del entorno judicial con el pasar del tiempo ha estado evolucionando su funcionalidad ya que la consolidación en el proceso del gobierno electrónico ha permitido ceder de manera transparente y ágil a la justicia, esto contribuye a que tanto el personal como el ciudadano tenga las informaciones requeridas al alcance, sin embargo, esta funcionalidad presenta algunos retrasos en los expedientes o solicitudes.

Dentro de un enfoque internacional, para Sánchez (2016), acotó que a pesar de las dificultades que puedan existir, no podemos seguir aplazando la superación de una asignatura pendiente en nuestro país como es la agilización de la Justicia y la modernización de las herramientas y procesos de trabajo en nuestros Juzgados y Tribunales. Entendemos que la única manera de avanzar en este campo es hacerlo con determinación, por lo que la solución pasa, no por dar pasos atrás, sino por solucionar una a una las incidencias que se producen, seguir colaborando entre todos y adoptar con responsabilidad y diálogo, las medidas necesarias para lograr el éxito de este proyecto.

Sin lugar a duda, el compromiso de la Abogacía Española y su participación activa en la generalización de las comunicaciones electrónicas es patente. Para reforzar esta colaboración, y a petición de los profesionales, hemos creado comisiones mixtas en cada provincia en las que nos estamos reuniendo con los decanos de las instituciones profesionales de procuradores, graduados sociales y abogados. De esas comisiones, que han transcurrido con un espíritu francamente constructivo, se ha derivado un plan de mejora con actuaciones concretas para solucionar aquellos aspectos que más preocupan a los operadores y que ya estamos ejecutando. Desde mi punto de vista, permitir esa doble vía a la que alude la pregunta puede contribuir a aparcar el problema y diferir la solución, además de complicar y duplicar el trabajo de los propios profesionales y de las oficinas judiciales.

Dentro del enfoque nacional Mejía (2016) manifestó que uno de los problemas que al parecer no tiene solución es la enorme sobre carga procesal, ya que se tiene aproximadamente dos millones de expedientes en trámite para 2,980 jueces. Este año judicial han ingresado un millón y medio de expedientes y los jueces han emitido 1'400.000 resoluciones. Queda un remanente y también el del año anterior. Hay que tomar medidas efectivas para erradicar, en primer lugar, la litigiosidad y, en segundo

lugar, dar sanciones para quienes recurran de manera abusiva al Poder Judicial y usen el sistema de justicia para sobrecargarlo.

Entonces la corte superior de justicia ha pretendido modificar esa problemática para bien de la sociedad y la eficiencia organizativa por ello Farje (2018), expresó que en un 30% a 45% se disminuirá la permanencia de los procedimientos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur al iniciar hoy en funcionamiento el Sistema de Notificaciones Electrónicas, en este distrito judicial, según la Corte Suprema de Justicia.

Trabajos previos internacionales.

Quimbo (2017) en su trabajo de investigación titulada *Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos*, para obtener el título de Maestría en Comunicación con mención en Opinión Pública por la Universidad Latinoamericana de Postgrado Líder en Ciencias Sociales. Su objetivo general fue analizar las potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos. Se finiquito, mediante los materiales utilizados ha facilitado instituir, establecer y formar las habilidades y condiciones dentro de la guía de gobierno electrónico elaborado por la Asamblea Nacional del Ecuador, como también su incidencia con relación al tipo y nivel de aportación ciudadana perfeccionada en la nación, conforme a los medios electrónicos como la página web y las redes sociales oficial de la organización.

Soto (2017) en su tesis titulada *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información*, para optar el grado de Doctora. Su principal objetivo fue determinación de la situación del derecho a la Información, en su modalidad de investigar, en relación con el Gobierno Electrónico, su objetivo central es el derecho de Acceso a la Información Pública. No presenta población ya que es un análisis del gobierno. Se concluyó que el Gobierno que brinda forma parte de un sistema adaptable, que se instaura a través de la valoración de los movimientos que brindan aclaraciones entre los órganos de la gestión del Estado y el residente, ubicando al público como el grado de importancia del legítimo acercamiento a la información pública, por lo tanto, el resultado es la diafanidad y claridad. También, las tecnologías manejadas por la administración pública generan eficacia y

eficiencia en la prestación de servicios al ciudadano, y se encierran adentro del espacio del Gobierno Electrónico que, en particularidad, se registra a mejorar el desempeño de los reglamentos en administración, estableciendo como componente miembro del Gobierno de la Información.

Cesetti (2016) en su tesis *Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública*, para optar el grado académico de Magister en Administración por la Universidad Nacional del Sur. Su principal objetivo fue determinar frecuencia, intensidad y preferencia de las redes sociales por parte de la comunidad universitaria dentro del marco de gobierno electrónico. Se finiquitó que mediante la investigación observaron distintos avances logrados por el gobierno en relación a la utilización e inclusión de las tecnologías. De igual forma, los resultados de la encuesta practicada dentro de la administración pública, permitieron confirmar que existe una alta utilización de las redes sociales dentro el gobierno electrónico.

Trabajos previos nacionales.

Fernández (2017) en su tesis titulada *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*, para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. Su principal objetivo fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, 2016. El estudio concluyó que existe un vínculo considerable entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana, por tal motivo, posee afirmación de un coeficiente de correlación $r=, 276$, con una $p=0.000$ ($p< .05$), reafirmando que el vínculo entre el gobierno electrónico y aportación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016 es totalmente significativa.

Montesinos (2017) en su tesis *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*, para optar el grado de Maestro en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. Su objetivo general fue determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. Finalmente, el estudio presentó que el vínculo entre las variables gobierno electrónico y agrado de los clientes de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es concisa y demostrativa, destacándose

en un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,582**, y nivel de significancia 0,000 estableciendo una capacidad de vinculación aceptable y efectiva dentro de las variables.

Lozano (2016) en su tesis titulada *Percepción de la opinión pública respecto a la eficiencia de la gestión del gobierno regional de Junín – 2015*, para optar por el grado académico de Magister en Administración Pública y Gobierno por la Universidad Nacional del Centro del Perú. Su objetivo general fue conocer el grado de percepción de la opinión pública respecto a la eficiencia de la gestión del Gobierno Regional de Junín - 2015. Al finalizar observaron que el resultado que de las opiniones respecto a la eficiencia del plan de gobierno son negativas, en cuanto a las anterioridades de la sociedad, los propósitos de los planes de trabajo, las promesas electorales y la aptitud de los funcionarios; promoviendo la idea del mejoramiento en cada una de dichas áreas con el fin de cambiar la percepción que posee.

Variable 1: Gobierno Electrónico.

De acuerdo a Cortés y Cardona (2015) añadieron que

Alude a la utilización de las TICS por parte de los organismos gubernamentales. Esta aplicación es capaz de cambiar el vínculo entre las empresas privadas, públicas. En el mismo entorno, las mencionadas tecnologías pueden ayudar a una diversidad de objetivos diferentes, puede ser: un mejor rendimiento de los servicios públicos a los ciudadanos, mejor relación con el compartimiento privado, la adquisición de poder e independencia del ciudadano a través el ingreso a la información y la administración de un gobierno más desarrollado y eficiente (p.26).

Variable 2: eficiencia organizacional.

Amorós (2016) indicó que:

Considera que una organización es productiva cuando va realizando el cumplimiento de sus metas propuestas y si lo realiza de esta manera traspasaría los materiales a la producción al menor costo posible. Es decir, la productividad implica el entendimiento y la relación efectiva entre la eficacia y la eficiencia. En ese sentido, la eficiencia es el vínculo que hay con el resultado eficaz adquirido y el material que se necesita para lograrlo. Una empresa es eficaz cuando alcanza sus

objetivos de ventas o cuando obtiene la intervención dentro del mercado, pero su productividad siempre va a depender del logro de las metas establecidas de forma eficiente (p.17).

Método

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, debido a que ambas fueron medidas estadísticamente. Además, fue de tipo básica por que buscó generar conocimientos referentes al gobierno electrónico y eficiencia organizacional, a través de una realidad que presenta la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018. Además, el nivel fue correlacional, ya que buscó determinar la relación entre ambas variables. El diseño que se utilizó fue no experimental, puesto que las variables no fueron manipuladas. La población de la presente investigación estuvo conformada por 56 colaboradores de los Juzgados Laborales de la sede Alzamora Valdez de la Corte Superior de Justicia de Lima y la muestra fue censal, ya que estuvo constituida por el 100% de la población, es decir, 56 colaboradores. Y el muestro se consideró no probabilístico. En el proceso de recolección de información de empleo como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. La validez del instrumento se adquirió a través del dictamen de expertos, ya que tienen los conocimientos que se requieren. Para el alfa de Cronbach, a partir de los resultados se puede inducir que la fiabilidad para la variable gobierno electrónico resulto 85.2%, y la variable eficiencia organizacional 82,5%, esto da a entender que está en un rango muy bueno.

Resultados

Tabla 1

Cuadro de Niveles de percepción de la variable gobierno electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	25,0	25,0	25,0
Medio	17	30,4	30,4	55,4
Alto	25	44,6	44,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 24

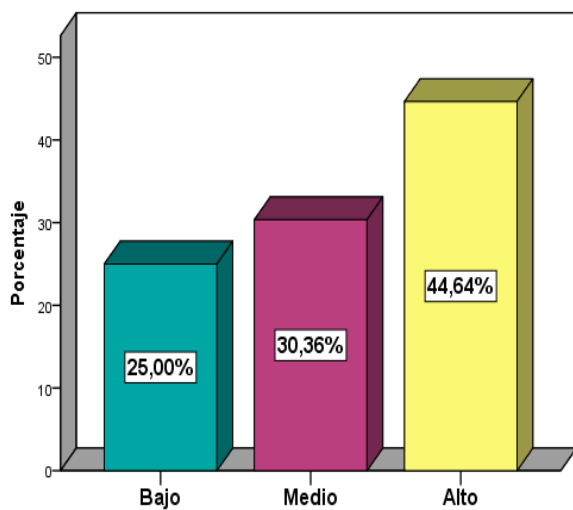


Figura 1.

Niveles de percepción de la variable gobierno electrónico

Tabla 2.

Niveles de percepción de la variable eficiencia organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	19	33,9	33,9	33,9
Medio	19	33,9	33,9	67,9
Alto	18	32,1	32,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 24

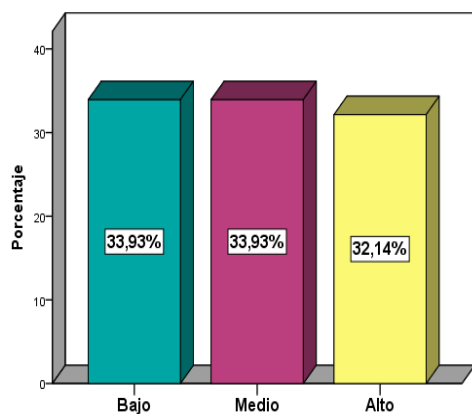


Figura 2.

Niveles de percepción de la variable eficiencia organizacional.

Tabla 3

Grado de correlación entre gobierno electrónico y eficiencia organizacional

			VAR1_GOBIE	VAR2_EFICI
			ERNOELECT	ENCIAORGA
			RÓNICO	NIZACIONA
				L
Rho de Spearman	VAR1_GOBIE	Coefficiente de	1,000	,877**
	ERNOELECT	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	VAR2_EFICI	Coefficiente de	,877**	1,000
	ENCIAORGA	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la H_0 .

Conclusión

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la V1 tiene relación positiva media ($Rho = 0,877$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la V2 en eficiencia organizacional.

Discusión

El presente estudio posee como objetivo determinar la relación del gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018. Para confirmar el objetivo se debe validar la hipótesis general, donde el coeficiente de correlación de Spearman indica que la significancia p-valor = .000 y menor a 0.05 para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula. El resultado fue $< .05$, lo cual indica que existe significancia entre la variable gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018, donde el coeficiente de correlacional fue $p = .877$.

Para constatar la hipótesis se observa a Montesinos (2017) en su tesis *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*, donde obtuvo como resultado que existe vínculo entre las variables gobierno electrónico y agrado de los clientes de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es concisa y demostrativa, destacándose en un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,582**, y nivel de significancia 0,000 estableciendo una capacidad de vinculación aceptable y efectiva dentro de las variantes. De igual forma, la participación ciudadana se entrelaza notoriamente según el agrado de los clientes de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres; ya que esta relación es concisa y relevante, demostrando un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,366**, y nivel de significancia 0,000 lo que estableció un nivel de vinculación frágil y auténtica entre las variables. Por ende, la importancia, además, de intensificar más el uso del gobierno electrónico para la eficiencia organizacional en las distintas instituciones gubernamentales del país.

Según Cesetti (2016) en su tesis *Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública*, donde finiquitó que mediante la investigación observaron distintos avances logrados por el gobierno en relación a la utilización e inclusión de las tecnologías. De igual forma, los resultados de la encuesta practicada dentro de la administración pública, permitieron confirmar que existe una alta utilización de las redes sociales dentro el gobierno electrónico. Por lo tanto, el porcentaje valorado las

entradas a dichas redes mostraron que de forma diaria (65,5%), y semanalmente (21,2%) obteniendo un total de entradas significativo con el (86,7%) incluyendo su utilización como medio, no solo para obtener la información necesaria, sino para instaurar nueva información que permita tener una presencia más interactiva con las empresas gubernamentales en la web.

Se sugiere a los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima mejorar sus herramientas y diseños electrónicos, es decir que sea más accesible y entendible para los usuarios de manera que se acreciente la eficiencia y eficacia en la gestión organizacional de los juzgados.

Conclusión.

Se concluyó que a través de la prueba de correlación Rho de Spearman, se obtuvo como resultado que el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018, con un grado de 0,877.

Referencias

- Amorós, E. (2016). *Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Escuela de economía. Perú.
- Cesetti, A. (2016). *Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública*. (Tesis de Magister en Administración). Universidad Nacional del Sur.
- Cortés, J. y Cardona, D. (2015). *Gobierno Electrónico en América Latina*. Colombia, editorial: Universidad del Rosario.
- Farje, O. (2018). *Duración de procesos judiciales en Lima sur se reducirá hasta en un 45%*. Andina, Lima: Perú.
- Fernández, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. (Tesis de Magister en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Perú.

- Lozano, A. (2016). *Percepción de la opinión pública respecto a la eficiencia de la gestión del gobierno regional de Junín – 2015*. (Tesis de Magister en Administración Pública y Gobierno). Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Mejía, M., Gómez, X. y Cahuasquí, A. (2014). *Gobierno Electrónico + Información*. Ecuador: Ekos.
- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*. (Tesis de Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Perú.
- Quimbo, J. (2017). *Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos*. (Tesis de Maestría en Comunicación con mención en Opinión Pública). Universidad Latinoamericana de Postgrado Líder en Ciencias Sociales, Ecuador.
- Sánchez, C. (2016). *Al final de este semestre la justicia digital será ya una realidad en sedes judiciales*. España, Madrid.

ANEXO B

Matriz de consistencia							
Título: Gobierno electrónico y eficiencia organizacional en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué manera la presencia ampliada se relaciona con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018?</p> <p>¿De qué manera la presencia interactiva se relaciona con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018?</p> <p>¿De qué manera la presencia transaccional se relaciona con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación del gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación de la presencia ampliada y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.</p> <p>Determinar la relación de la presencia interactiva y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.</p> <p>Determinar la relación de la presencia transaccional y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El gobierno electrónico se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La presencia ampliada se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.</p> <p>La presencia interactiva se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.</p> <p>La presencia transaccional se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.</p>	Variable 1: gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
			Presencia ampliada	Presentación electrónica en línea. Notificación electrónica. Interposición en línea de recursos.	1	Escala Ordinal Likert Siempre = 5 Casi Siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	1. Bajo 2. Medio 3. Alto
					2		
					3		
			Presencia Interacción	Portal web actualizado. Participación de empresas. Plataforma de informes judiciales. Programas protocolares.	4		
					5		
					6		
					7		
			Presencia Transaccional	Oficios institucionales. Difusión de contenidos jurídicos. Antecedentes penales crediticios. Antecedentes penales particulares.	8		
9							
10							
11							
Integración total	La ciudadanía desconoce de los servicios. Participación activa. Participación responsable.	12					
		13					
		14					
Variable 2: eficiencia organizacional							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
Eficiencia sana	Herramientas de gestión. Nivel de eficiencia. Retroalimentación.	1	Escala Ordinal Likert Siempre = 5 Casi Siempre = 4	1. Bajo 2. Medio 3. Alto			
		2					
		3					
		4					
		5					

superior de justicia en Lima, 2018? ¿De qué manera la integración total se relaciona con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018?	juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018. Determinar la relación de la integración total y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.	en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018. La integración total se relaciona significativamente con la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia en Lima, 2018.	Eficiencia dañina	Desarrollo del capital humano. Bienestar del personal. Gestión de colaboradores. Bajo desempeño laboral. Falta de compromiso. Pérdida de capital humano. Mejora de recursos.	6 7 8 9 10	A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: No Experimental Corte: Transeccional o Transversal.	Población: 56 colaboradores de los Juzgados Laborales de la sede Alzamora Valdez de la Corte Superior de Justicia de Lima Tipo de muestreo: Probabilístico Tamaño de muestra: el 100% de la población, es decir, 56 colaboradores.	Variable 1: gobierno electrónico Autor: Ortiz (2018) Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		DESCRIPTIVA: Luego de recolectar los datos mediante el instrumento, se analizarán los datos estadísticamente mediante el software estadístico SPSS v.24 para exponer los resultados en tablas de diagrama de frecuencias y figuras de diagrama de barras. INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis y a fin de determinar la correlación entre las variables, se empleará Rho Spearman.			
		Variable 2: eficiencia organizacional Autor: Ortiz (2018) Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario					

ANEXO C

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Cuestionario para la variable gobierno electrónico

El presente cuestionario forma parte de un estudio que tiene como finalidad definir la relación del gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018. Por eso que se tiene el menester de conocer la percepción de la muestra a evaluar y poner en hincapié que las respuestas serán anónimas y reservada.

Marque la alternativa que parezca más conveniente de acuerdo al siguiente nivel:

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

Variable 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO						
	Dimensión 1: Presencia ampliada	1	2	3	4	5
1	Dentro de la corte superior de justicia existe una presentación electrónica en línea.					
2	En el corte superior de justicia se imparte notificaciones electrónicas					
3	La corte superior de justicia interpone en línea los recursos para el colaborador.					
	Dimensión 2: Presencia Interacción	1	2	3	4	5
4	La corte superior de justicia presenta un web actualizado.					
5	La corte superior de justicia permite la participación de las empresas.					
6	La corte superior de justicia cumple con la plataforma de					

	informes judiciales.					
7	Dentro de la corte superior de justicia se cumple los programas protocolos.					
	Dimensión 3: Presencia Transacción	1	2	3	4	5
8	La corte superior de justicia hace presencia transaccional con los oficios institucionales.					
9	La corte superior de justicia cumple con la difusión de contenidos jurídicos.					
10	La corte superior de justicia informa de los antecedentes penales crediticios.					
11	Dentro de la corte superior de justicia cumple en informar los antecedentes penales particulares.					
	Dimensión 4: Integración Total	1	2	3	4	5
12	La corte superior de justicia desarrolla planes para que la ciudadanía conozca de los servicios.					
13	La corte superior de justicia tiene una participación activa con los ciudadanos					
14	La corte superior de justicia tiene una participación responsable con los ciudadanos.					

Gracias por la participación

ANEXO D

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE EFICIENCIA ORGANIZACIONAL

Cuestionario para la variable eficiencia organizacional

El presente cuestionario forma parte de un estudio que tiene como finalidad definir la relación del gobierno electrónico y la eficiencia organizacional en el juzgado laboral de la corte superior de justicia en Lima, 2018. Por eso que se tiene el menester de conocer la percepción de la muestra a evaluar y poner en hincapié que las respuestas serán anónimas y reservada.

Marque la alternativa que parezca más conveniente de acuerdo al siguiente nivel:

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

Variable 2: EFICIENCIA ORGANIZACIONAL						
	Dimensión 1: eficiencia sana	1	2	3	4	5
1	La corte superior de justicia usa herramientas de gestión dentro del capital humano.					
2	La corte superior de justicia mantiene un nivel de eficiencia en los colaboradores.					
3	Los colaboradores de la corte superior de justicia practican la retroalimentación de su gestión.					
4	La corte superior de justicia fomenta el desarrollo del capital humano.					
5	La corte superior de justicia se preocupa por el bienestar del personal.					
	Dimensión 2: eficiencia dañina	1	2	3	4	5

6	Dentro de la corte superior de justicia la gestión de los colaboradores es medido por el rendimiento.					
7	Dentro de la corte superior de justicia existe un bajo desempeño laboral.					
8	En la corte superior de justicia hace falta mayor compromiso del personal.					
9	La corte superior de justicia consigue no perder a un buen capital humano.					
10	La corte superior de justicia imparte mejoras de los recursos para el personal.					

Gracias por la participación

ANEXO E

BASE DE DATOS

*DATA-ERICA ORTIZ 10-12-18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

12 : VAR1_GOBIE... 3,00 Visible: 40 de 40 varia

	p1	p2	p3	DIM_1	p4	p5	p6	p7	DIM_2	p8	p9	p10	p11	DIM_3	p12	p13	p14	DIM_4	VAR_1	p15	p16	p17	p18	p19	DIM_5	p20	p21	p22	p23	p24	DIM_6	VAR_2
1	5	4	5	14	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	5	5	14	67	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	48
2	4	3	4	11	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	5	3	4	12	52	3	4	5	4	3	19	4	4	3	3	5	19	38
3	5	4	5	14	4	5	5	5	19	3	5	4	4	16	4	3	4	11	60	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	4	18	37
4	4	3	5	12	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	5	12	52	4	5	5	5	3	22	5	4	4	3	4	20	42
5	4	3	4	11	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	3	5	12	52	3	5	4	5	3	20	5	3	4	3	2	17	37
6	5	4	5	14	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	5	4	4	13	63	3	5	4	5	3	20	4	2	3	4	4	17	37
7	4	4	4	12	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	5	12	52	4	4	5	4	4	21	5	3	3	3	4	18	39
8	5	3	4	12	3	4	5	5	17	3	4	4	3	14	5	4	5	14	57	3	5	5	5	3	21	5	4	4	3	5	21	42
9	4	5	4	13	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	5	3	5	13	55	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	5	19	38
10	4	3	5	12	4	5	5	5	19	3	5	5	4	17	5	4	5	14	62	3	5	5	5	4	22	5	4	4	4	5	22	44
11	4	3	5	12	3	5	4	5	17	3	5	3	4	15	4	2	4	10	54	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	4	18	37
12	4	4	4	12	3	5	4	5	17	3	4	2	3	12	5	4	5	14	55	4	5	5	5	3	22	5	4	4	3	5	21	43
13	4	2	5	11	4	4	5	4	17	4	5	3	3	15	4	3	5	12	55	3	2	4	4	3	16	4	3	3	3	4	17	33
14	5	4	5	14	3	5	5	5	18	3	5	4	4	16	4	3	4	11	59	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	4	18	37
15	5	3	5	13	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	5	4	5	14	57	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	5	22	45
16	5	3	4	12	3	4	5	5	17	3	4	4	3	14	5	4	5	14	57	3	5	5	5	3	21	5	4	4	3	5	21	42
17	4	2	5	12	2	4	4	4	15	2	4	2	2	12	4	2	5	12	52	4	5	5	5	2	22	5	4	4	2	4	20	42

Vista de datos Vista de variables

*DATA-ERICA ORTIZ 10-12-18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

12 : VAR1_GOBIE... 3,00 Visible: 40 de 40 variables

	p1	p2	p3	DIM_1	p4	p5	p6	p7	DIM_2	p8	p9	p10	p11	DIM_3	p12	p13	p14	DIM_4	VAR_1	p15	p16	p17	p18	p19	DIM_5	p20	p21	p22	p23	p24	DIM_6	VAR_2
17	4	3	5	12	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	5	12	52	4	5	5	5	3	22	5	4	4	3	4	20	42
18	4	2	5	11	4	4	5	4	17	4	5	3	3	15	4	3	5	12	55	3	2	4	4	3	16	4	3	3	3	4	17	33
19	4	3	4	11	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	5	3	4	12	52	3	4	5	4	3	19	4	4	3	3	5	19	38
20	4	4	4	12	3	5	4	5	17	3	4	2	3	12	5	4	5	14	55	4	5	5	5	3	22	5	4	4	3	5	21	43
21	5	4	5	14	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	5	5	14	57	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	48
22	4	3	4	11	3	5	4	5	17	3	4	3	3	13	5	3	4	12	53	3	4	5	4	3	19	4	4	3	3	5	19	38
23	5	4	5	14	4	4	5	4	17	4	5	3	3	15	4	3	4	11	57	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	4	18	37
24	4	3	5	12	3	5	5	5	18	3	5	4	4	16	4	3	5	12	58	4	5	5	5	3	22	5	4	4	3	4	20	42
25	4	3	4	11	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	3	5	12	53	3	5	4	5	3	20	4	3	3	3	4	17	37
26	5	4	5	14	3	4	5	5	17	5	5	4	5	19	3	4	5	12	62	4	4	5	4	4	21	4	3	3	4	4	18	39
27	4	4	4	12	3	4	4	4	15	5	4	3	3	15	3	4	4	11	53	3	5	5	5	3	21	5	4	4	4	5	22	43
28	3	5	4	12	3	4	5	5	17	4	5	4	4	17	4	5	5	14	60	4	4	4	4	3	19	5	4	4	3	5	21	40
29	3	5	4	12	3	4	4	4	15	5	4	3	3	15	3	5	4	12	54	3	5	5	5	4	22	5	4	4	3	4	20	42
30	4	4	5	13	4	5	5	5	19	4	4	3	3	14	4	5	5	14	60	3	4	4	4	4	19	5	3	4	3	2	17	36
31	3	5	5	13	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	5	3	4	12	54	4	5	5	5	3	22	4	2	3	4	4	17	39
32	5	4	5	14	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	3	4	11	58	3	2	4	4	3	16	5	4	4	4	5	22	38

Vista de datos Vista de variables

*DATA-ERICA ORTIZ 10-12-18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

12 : VAR1_GOBIE... 3,00 Visible: 40 de 40 variat

	p1	p2	p3	DIM_1	p4	p5	p6	p7	DIM_2	p8	p9	p10	p11	DIM_3	p12	p13	p14	DIM_4	VAR_1	p15	p16	p17	p18	p19	DIM_5	p20	p21	p22	p23	p24	DIM_6	VAR_2
33	4	3	4	11	4	5	5	5	19	4	4	3	3	14	4	3	5	12	56	4	4	4	4	3	19	5	4	4	3	5	21	40
34	5	4	5	14	4	5	5	5	19	4	4	4	3	15	4	3	5	12	60	4	5	5	5	4	23	5	4	4	3	4	20	43
35	4	3	5	12	3	4	5	5	17	5	4	3	3	15	5	4	4	13	57	3	5	5	5	3	21	4	3	3	3	4	17	38
36	4	3	4	11	3	4	4	4	15	4	5	5	4	18	4	3	5	12	56	4	5	5	5	3	22	4	4	3	3	5	19	41
37	5	4	5	14	4	5	5	5	19	5	5	3	4	17	5	4	5	14	64	4	5	5	5	3	22	5	4	4	3	5	21	43
38	4	4	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	4	17	5	4	5	14	60	5	5	5	5	5	25	4	3	4	3	5	19	44
39	5	3	4	12	3	5	4	5	17	5	4	3	4	16	4	2	4	10	55	3	4	5	4	3	19	4	5	5	5	3	22	41
40	4	5	4	13	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	5	4	5	14	59	3	4	4	4	4	19	4	5	5	5	3	22	41
41	4	3	5	12	3	5	5	5	18	4	4	3	3	14	4	3	5	12	56	4	5	5	5	3	22	5	5	5	5	5	25	47
42	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	5	3	3	15	4	3	4	11	53	4	5	5	5	3	22	3	4	5	4	3	19	41
43	5	4	5	14	3	4	5	5	17	3	4	3	3	13	5	4	5	14	58	3	2	4	4	3	16	3	4	4	4	4	19	35
44	4	3	5	12	3	5	5	5	18	3	5	4	5	17	5	4	5	14	61	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	3	22	47
45	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	3	4	11	56	3	4	5	4	3	19	4	3	3	3	4	17	36
46	5	4	5	14	3	4	5	5	17	4	5	3	3	15	4	3	5	12	58	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	5	19	38
47	4	4	4	12	3	4	4	4	15	5	5	4	4	18	4	3	5	12	57	4	5	5	5	3	22	5	4	4	3	5	21	43
48	5	3	4	12	4	5	5	5	19	5	4	3	4	16	3	4	5	12	59	3	5	4	5	3	20	5	5	5	4	4	23	43

Vista de datos Vista de variables

*DATA-ERICA ORTIZ 10-12-18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

12 : VAR1_GOBIE... 3,00 Visible: 40 de 40 varia

	p1	p2	p3	DIM_1	p4	p5	p6	p7	DIM_2	p8	p9	p10	p11	DIM_3	p12	p13	p14	DIM_4	VAR_1	p15	p16	p17	p18	p19	DIM_5	p20	p21	p22	p23	p24	DIM_6	VAR_2
47	4	4	4	12	3	4	4	4	13	3	3	4	4	10	4	3	3	12	37	4	3	3	3	3	22	3	4	4	3	3	21	43
48	5	3	4	12	4	5	5	5	19	5	4	3	4	16	3	4	5	12	59	3	5	4	5	3	20	5	5	5	4	4	23	43
49	4	5	4	13	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	11	54	3	5	4	5	3	20	4	4	3	3	5	19	39
50	4	5	4	13	4	4	4	4	16	5	4	3	3	15	5	4	5	14	58	3	4	5	4	3	19	4	4	3	3	5	19	38
51	4	3	5	12	4	5	5	5	19	4	5	3	3	15	5	4	5	14	60	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	4	18	37
52	4	3	5	12	4	5	5	5	19	3	4	3	3	13	4	3	5	12	56	4	5	5	5	3	22	5	4	4	3	4	20	42
53	4	4	4	12	3	5	4	5	17	4	5	4	4	17	3	4	5	12	58	3	5	4	5	3	20	5	3	4	3	2	17	37
54	4	2	5	11	3	5	4	5	17	3	4	3	3	13	3	4	4	11	52	3	4	4	4	4	19	4	2	3	4	4	17	36
55	5	4	5	14	4	4	5	4	17	4	5	3	3	15	4	5	5	14	60	4	5	5	5	3	22	5	3	3	3	4	18	40
56	5	4	5	14	3	5	5	5	18	5	5	4	4	18	3	5	4	12	62	3	5	4	5	3	20	5	4	4	3	5	21	41
57																																
58																																
59																																
60																																
61																																
62																																
63																																

Vista de datos Vista de variables

ANEXO F

PRINT DE RESULTADOS DE ALFA DE CROMBACH

RESULTADO_CROMBACH_ERICA ORTIZ_18.12.18.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de
 - Escala: ALL
 - Título
 - Resum
 - Estadis
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL
 - Título
 - Resum
 - Estadis

Excluido ^a	N	%
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
,852	14

RELIABILITY
/VARIABLES=P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
Excluido ^a	0	0	,0
Total	20	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
,825	10

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Hugo Agüero Lorenzo Alva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada “**Gobierno Electrónico y la eficiencia organizacional de los Juzgados Laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima. 2018**”, de la estudiante **Erica Cecilia Ortiz Pinedo**; constate que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa de Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 12 de enero de 2019



Hugo Lorenzo Agüero Alva


DNI: 43384358

ANEXO E

PRINT DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1032040917&u=1078689657&s=&lang=es&student_user=1

feedback studio Erica Cecilia ORTIZ PINEDO gobierno electronico y eficiencia organizacional en los juzgados laborales de la corte superior de justicia, 2018



Gobierno electrónico y eficiencia organizacional en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018

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

Resumen de coincidencias ✕

23 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	5 %	>
3	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %	>
4	repositorio.flacoande... <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
5	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %	>
6	eprints.ucm.es <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>

Página: 1 de 110 Número de palabras: 23061 Text-only Report High Resolution Activado

03:28 p.m.
21/01/2019



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Ortiz Pinedo Erica Cecilia
D.N.I. : 10126690
Domicilio : Av. Horacio Urteaga 1742
Teléfono : Fijo : 2864170 Móvil : 977581024
E-mail : ericaortizpinedo24@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : Maestría
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ORTIZ PINEDO ERICA CECILIA

Título de la tesis:

"Gobierno electrónico y eficiencia Organizacional en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima #2018"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

10/04/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ERICA CECILIA ORTIZ PINEBO

INFORME TITULADO:

" Gobierno Electrónico y Eficiencia Organizacional
en los Juzgados Laborales de la Corte Superior de
Justicia de Lima, 2018 "

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión Pública.

SUSTENTADO EN FECHA: 25/01/2019

NOTA O MENCIÓN: aprobado por Unanimidad



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN