



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de  
videos de las audiencias en el Poder Judicial, 2022**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Tolentino Jimenez, Nina Maribel ([orcid.org/0000-0002-3575-8570](https://orcid.org/0000-0002-3575-8570))

**ASESORA:**

Dra. Fuster Guillen, Doris Elida ([orcid.org/0000-0002-7889-2243](https://orcid.org/0000-0002-7889-2243))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

## Dedicatoria

A mis hijos Nina Belén y Héctor Rubén Jesús, por todo el amor que día a día me brindan, son ustedes mi impulso, mi guía para ser una buena profesional y ejemplo para ustedes, a mi esposo por su apoyo, sus sabios consejos y ánimos a seguir estudiando cuando flaqueaba en el intento.

## Agradecimiento

Agradezco a la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo, que me permitió conocer a un maravillo grupo de profesionales que nos enseñaron con esmero, agradezco a mis compañeros de trabajo quienes participaron en la presente investigación, a la administración por brindarme las facilidades para realizar el trabajo de campo y para terminar, agradecer de forma especial a mi asesora, quien con gran dominio del tema metodológico supo guiarnos paso a paso en la preparación de la presente investigación, denotando amor, pasión y dedicación por su trabajo.

Índice de contenidos	
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Población de trabajadores del MCL-CSJLN	15
<b>Tabla 2</b> Muestreo por cuotas trabajadores del MCL-CSJLN	16
<b>Tabla 3</b> Frecuencias descriptivas variable 1: Interacción del gobierno electrónico	20
<b>Tabla 4</b> Frecuencias descriptivas variable 2: Gestión de entrega de videos de las audiencias	21
<b>Tabla 5</b> Prueba de correlación de Rho Spearman de interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias	22
<b>Tabla 6</b> Relación de las dimensiones de interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias	23

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito general determinar la relación de la interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2022. El método de investigación se desarrolla desde el paradigma positivista con enfoque cuantitativo, fue de tipo básico con un diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por noventa y seis trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte a quienes se suministró el reactivo previa validez de contenido; la confiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo 0.875 de fiabilidad para el cuestionario de veinticuatro ítems y 0.859 de fiabilidad para el segundo cuestionario de veintiséis ítems lo que nos brindó un criterio de confiabilidad alta.

Los resultados señalaron que existe relación entre la interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias, con un grado de correlación de .648 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa con correlación alta.

**Palabras clave:** Interacción del gobierno electrónico, gestión de entrega de videos de las audiencias, tecnologías de la información.

## Abstract

The general purpose of this research was to determine the relationship between the interaction of electronic government and the management of video delivery of the hearings in the Corporate Labor Module of the Superior Court of Justice of North Lima, 2022. The research method is developed from the positivist paradigm with a quantitative approach; it was of a basic type with a non-experimental design of cross-section and correlational level. The sample was made up of ninety-six workers of the corporate labor module of the Superior Court of Justice of North Lima to whom the reagent was supplied prior validity of content; the reliability of the instrument was determined by Cronbach's Alpha coefficient obtaining 0.875 of reliability for the questionnaire of twenty-four items and 0.859 of reliability for the second questionnaire of twenty-six items which gave us a criterion of high reliability.

The results indicated that there is a relationship between the interaction of e-government and the management of video delivery of audiences, with a degree of correlation of .648 that establishes that the relationship between the variables is direct and significant with high correlation.

**Keywords:** E-government interaction, video delivery management of audiences, information technologies.

## I. INTRODUCCIÓN

El problema de investigación está referido a la interacción del gobierno electrónico (GE) y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el Módulo Corporativo Laboral (MCL) de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte (CSJLN) del Poder Judicial, la implementación del GE implica reconocer el derecho de los ciudadanos a interactuar electrónicamente con los gobiernos (*CLAD, 2007, s. f.*). En ese sentido actualmente, los gobiernos buscan extender el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para fortalecer el desempeño de la gestión pública, a través del diseño de portales electrónicos donde las personas puedan interactuar con el gobierno (Stable et al., 2020). A nivel Internacional, en Ecuador se identifica la falta de presupuesto y el poco interés de las autoridades en invertir en infraestructuras de telecomunicaciones que es lo que retrasa aún más las interacciones de GE (Oviedo et al., 2018). Asimismo, los factores organizacionales son relacionados con las barreras para implementar iniciativas de GE, por ejemplo; falta de recursos financieros y dotación de personal especializado, son importantes dificultades a considerar (González-Bustamante et al., 2020). De igual manera, en Colombia utilizan las TIC de modo rudimentario en los servicios al ciudadano, haciendo falta una política que promueva su implementación y uso (Flórez y Uc Ríos, 2021). Cabe mencionar que el desconocimiento sobre el uso adecuado de las tecnologías no permite el desarrollo de habilidades de procesamiento de la información, alguien con conocimientos digitales puede cosechar los beneficios de la tecnología, mientras que aquellos que carecen de las habilidades digitales para usarla quedarán fuera de las necesidades de la sociedad (Flores, 2022). En el contexto nacional, un aspecto clave es la energía eléctrica, siendo necesario en la vida cotidiana y con mayor énfasis en el uso de internet, ya que sin energía eléctrica ningún aparato electrónico puede funcionar, sumado a ello la falta de acceso a internet, factores importantes que restringen el uso de las herramientas tecnológicas (Sisa et al., 2020). Así mismo el nivel de educación de los usuarios tiene relevancia al momento de interactuar con las herramientas tecnológicas, teniendo en cuenta que un graduado universitario tiene el doble de probabilidades de usar Internet que una persona que no ha terminado la escuela primaria



(Flores-Cueto et al., 2020). La Municipalidad de Yungay brinda información a los ciudadanos mediante su página web, sin embargo, dicha información no satisface a los ciudadanos, debido a que no encuentran suficiente información sobre la gestión del gobierno local, inclusive no permite que la ciudadanía participe de manera interactiva (Aranibar, 2019).

La presente investigación se realizó en el MCL de la CSJLN del PJ, en virtud de la actual coyuntura que atraviesa nuestro país por el brote del COVID-19, se ha incrementado el uso de las TIC, el Módulo Corporativo Laboral, no es ajeno a este cambio, para ello se han implementado canales virtuales para la atención a los ciudadanos. No obstante se observan diferentes canales de atención virtual, entre ellos: correos electrónicos con extensión Gmail, canales de atención vía Whatsapp para atención al ciudadano, utilizados también para enviar direcciones o enlaces de las audiencias a cada una de las partes procesales intervinientes en las audiencias (link de Google Meet), Además, la comunicación con el usuario no es interactiva, la falta de protocolos de atención de algunos servicios que se brindan al ciudadano, crea el desorden y la desorientación del usuario que lleva años esperando una buena gestión orientada al buen servicio al ciudadano. Ante la inexistencia de protocolos de entrega de copias de videos de las audiencias y demás servicios, los abogados o partes interesadas se ven en la obligación de acudir de forma presencial a la sede Judicial en busca de una alternativa de solución.

Como consecuencia de los problemas antes mencionados y la persistencia de estas seguimos contribuyendo con la mala imagen que la población tiene de los servidores judiciales, haciendo que el ciudadano pierda tiempo y dinero en el traslado a la sede judicial, cuando se puede optar por una buena atención virtual, por ejemplo, sacando provecho del Google Workspace para el sector público, con la finalidad de compartir la copia del video de la audiencia mediante la plataforma del Google Drive, así mismo, se puede obtener el enlace, copiarlo en un documento y notificar a la casilla electrónica del abogado mediante el sistema de notificaciones electrónicas (SINOE). En ese sentido, se realizó la presente investigación con el propósito de comprender cómo las interacciones del gobierno electrónico son necesarias para la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN.

Por consiguiente, la investigación respondió al problema general: ¿Cuál es la relación de la interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN, 2022?, además de los problemas específicos: ¿Cuál es la relación de la interacción del gobierno a ciudadano, gobierno a empleado, gobierno a empresa, gobierno a gobierno y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN, 2022?

El estudio se justifica teóricamente por el aporte que brinda sobre la interacción gobierno electrónico (GE) que se desglosa en los componentes de interacción orientados al ciudadano, empleado, gobierno, y empresa que explica con detalle los niveles de adecuación del gobierno electrónico dando énfasis a las interacciones del GE con el ciudadano, además en la práctica la presente investigación va a contribuir con iniciativas de atención virtual tanto al usuario interno como al usuario externo, de igual manera la justificación metodológica es desarrollada desde el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional, que nos permitió crear un cuestionario que fue validado por juicio de expertos, de modo que se identificó el grado de relación entre interacción del GE y la gestión de entrega de videos de las audiencias con el propósito de recomendar a la administración los resultados de la investigación. Así mismo, se plantea como objetivo general determinar la relación de la interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN, 2022. Consecutivamente se plantea los objetivos específicos: establecer la relación de la interacción del gobierno a ciudadano, gobierno a empleado, gobierno a empresa, gobierno a gobierno y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN, 2022 y como hipótesis general la relación de la interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN - 2022, es directa y significativa. Seguidamente las hipótesis específicas: la relación de la interacción del gobierno a ciudadano, gobierno a empleado, gobierno a empresa, gobierno a gobierno y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN - 2022, es directa y significativa.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se detallan los antecedentes internacionales y nacionales con respecto a las variables de estudio, interacción del GE y gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN, al respecto, Valencia et al., (2018) en el artículo científico *“Gobierno de las tecnologías de la información. Uso y prácticas en las entidades públicas del Triángulo del Café, Colombia”* presenta los resultados con relación al avance del gobierno de TI, realizó una evaluación a través de una encuesta que aplicó a treinta y nueve entidades estatales, distribuidas entre las ciudades de Manizales, Pereira y Armenia, dicho estudio se desarrolló desde un punto de vista inductivo y con el tipo de investigación descriptiva exploratoria y correlacional; para llegar a concluir que el gobierno de TI debe seguir avanzando en el proceso de consolidación y desarrollo en el ámbito gubernamental, pues aún es necesario seguir invirtiendo y capacitando en tan importante tema. Aunado a ello Saylam y Yıldız, (2022) en el estudio titulado *“Conceptualizar las interacciones de ciudadano a ciudadano (C2C) dentro del dominio de gobierno electrónico”* utilizó la revisión literaria de 350 artículos tomaron en cuenta el enfoque de la Nueva Gestión Pública y la práctica de GE, concluye que, la interacción del ciudadano e integración en la cadena de valor del GE ayuda a las personas a utilizar las TIC y los servicios de gobierno en línea de modo que se produce el valor público, en ese sentido, señala que puede surgir una brecha digital entre quienes tienen acceso a estas interacciones y los que no tienen acceso, establece que es el Estado quien debe regular estas formas de crear valor y que nadie se quede fuera. También, Stable et al., (2020) en el artículo científico *“Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina”* realizó una investigación cuantitativa, utilizó el método comparativo, y la muestra utilizada fue de veinte (20) portales gubernamentales, para ello usó un test de accesibilidad para verificar trámites y servicios que se brindan a través de la web, concluye que, en Latinoamérica, si bien se presenta adelantos en el impulso del desarrollo de páginas web, pero, no se cumple con los principios de inclusión para todos, debido a que los 20 portales estudiados todos presentan errores que obstaculizan la accesibilidad (siendo poco comprensibles ya que se utilizan abreviaturas, palabras técnicas, jergas, etcétera). Cabe señalar que, Mapanoo y Caballero, (2018) nos presenta su

artículo titulado *“Programa de gobierno electrónico para el desarrollo de capacidades humanas: una implementación de sistema de gobierno a empleado para servicios gubernamentales mejorados”* realiza una investigación descriptiva y experimental, utiliza las técnicas de entrevistas, observación y cuestionario, se apoya de la estadística para interpretar los resultados de la encuesta, el autor señala que cada nación anhela tener un gobierno donde se atiendan los servicios con calidad e igualdad para con los ciudadanos, y concluye con el diseño de una aplicación basada en un modelo de la comisión de servicio civil, que permitirá equidad a los empleados en términos de solicitar un ascenso en el puesto, otorgar reconocimientos, y distribución equitativa de la carga de trabajo, entre otros. Así mismo, Zamora–Boza et al.,(2018) en su estudio titulado *“El Gobierno Electrónico en Ecuador, la innovación en la administración pública”* cuyo objetivo fue, mostrar la transformación del gobierno ecuatoriano a través de las herramientas del GE, utilizando la metodología de análisis exploratorio descriptivo, concluye que, el GE es un instrumento de innovación muy diverso y a gran escala; coadyuvante en el cambio estructural, significa una responsabilidad a largo plazo por parte del Estado y la participación enérgica de ciudadanos para lograr el mejoramiento continuo y la modernización de las operaciones. Del mismo modo, los usos de herramientas como esta, ayudan a controlar la gestión de los servidores públicos al limitar ineficiencia y prácticas corruptas. La innovación tecnológica y su aplicación en la gestión estatal no sólo es necesaria para el desarrollo de la nación, sino que también permite la interacción con el ciudadano común, la legitimación del gobierno representativo entre el pueblo. El gobierno electrónico ha adoptado un nuevo modelo de gobierno, con mucha más interacción, cuyo principal reto es asegurar la gestión de las comunidades; la gestión sólo se logrará en la medida en que se haga un trabajo político, social y económico; se puede construir de forma estandarizada teniendo en cuenta los requerimientos de la comunidad, para que puedan proporcionar respuestas y resultados consistentes o abordar eficazmente problemas cada vez más complejos. Así se puede restaurar la legitimidad y la confianza en las instituciones públicas.

En el contexto nacional, Oscoco, (2021) en su investigación *“Gobierno electrónico en la gestión de procesos de una municipalidad provincial, Apurímac, 2021”*, su objetivo fue determinar la influencia del gobierno electrónico en la gestión por

proceso de una municipalidad, para ello realiza un investigación de tipo básica, utiliza una población de cien trabajadores, recolecta datos por medio de la encuesta, y utiliza un cuestionario como instrumento con un total de cuarenta y dos ítems, que comprende 21 ítems por cada variable, para concluir que, el gobierno electrónico influye significativamente en la gestión por procesos. Además, Menacho et al., (2020) en el estudio titulado: *“Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú”* tuvo de objetivo: detectar de qué forma la utilización del GE optimiza el alcance de gobierno a ciudadano (G2C) en una institución estatal, utilizando como muestra veinte (20) ciudadanos en condición de desempleo, que cumplieran características similares (edad, carga familiar, estado civil y de baja condición adquisitiva), la investigación tuvo el diseño metodológico fenomenológico, la técnica utilizada fue la observación y entrevistas, permitiéndole concluir que, los ciudadanos que usan el centro de empleo señalan que la página web se halla desactualizada y que el Estado expresa poca importancia en optimizar la relación del gobierno con los ciudadanos, sugieren habilitar otras plataformas para la comunicación instantánea como WhatsApp y mensajes de texto. Del mismo modo, Espinoza, (2022) en el artículo titulado *“Gobierno digital y participación ciudadana; percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana”* cuyo objetivo fue, determinar la percepción de funcionarios públicos sobre la participación ciudadana desde el enfoque de gobierno digital y el rol que estas cumplen en su desarrollo, realizando para ello una encuesta a 53 funcionarios públicos, a quienes se les aplicó tres cuestionarios, de modo que concluye, en el poco interés de la población en la gestión municipal, contexto que se entiende por el bajo uso de las TIC en el gobierno local. Así mismo, Huerta, (2022) en la tesis titulada *“El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019”* desarrolló la investigación de tipo básica, su alcance fue correlacional manejó como población a 167 de servidores públicos y personal administrativo, aplicando un cuestionario de tipo Likert a la muestra censal, que le permite concluir, que el gobierno digital busca la transformación del gobierno por medio de un cambio de pensamiento en el gobierno, criterio que se fusiona por medio del manejo intensivo de las (TIC) y con la modernidad de la administración; resultado que asegura que la adopción de tecnología de parte de los entes

públicos afecta de forma positiva en el avance y en el desarrollo de la sociedad; la utilidad de los aplicativos tecnológicos de más reciente generación, son elementos estratégicos para desarrollar enlaces de interacción entre ciudadanos y gobierno, facilita la comunicación; las entidades gubernamentales vienen aplicando tácticas de gobierno digital para un excelente servicio público y recobrar legitimidad de la ciudadanía, promoviendo una gran apertura y participación por medio de nuevos mecanismos sugeridos por las TIC. Para finalizar Valverde, (2021) en su tesis titulada “*Gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación Ancash, 2021*”, sintetizó su objetivo en, determinar la relación del gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores público, fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, presenta su población de 120 trabajadores de diferentes regímenes laborales, así mismo, recolecta de datos utilizando la técnica de la encuesta y de instrumento un cuestionario con 17 ítems para la variable uno y 24 ítems para la variable dos respectivamente, para lograr concluir que ha demostrado la existencia de una relación significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la DREA, 2021.

Teoría sustantiva de la gestión por procesos, de aquí en adelante (GPP) pone énfasis en la medición, a través de indicadores de desempeño, gestión y resultados, impulsados por las metas de la organización y basados en decisiones cuantitativas y cualitativas sobre el impacto en el servicio a la población, también hace hincapié en el uso de las TIC para agilizar la descentralización o incluso cambia el orden de las actividades en el marco de estandarizar los procesos en la institución ya que su uso es visto como una garantía de reducir tiempos y cerrar brechas en la entrega oportuna de servicios (Chica, 2011). En ese sentido es importante cambiar los moldes de organización, una administración al servicio de la gente siempre tendrá que modificar el clásico tipo de organización y migrar hacia una organización por procesos que tenga dentro la “cadena de valor”, garantizando que los bienes y servicios impacte de forma positiva en la gente, toda vez que los procesos son secuencias de actividades que transforman salidas ya que agregan valor a cada etapa (PCM, 2013).

Seguidamente mencionamos el enfoque teórico de la variable Interacción del GE, que vienen a ser las iniciativas de interacción de GE que se brindan al ciudadano, los empleados, las empresas y de gobierno a gobierno, el GE ofrece beneficios directos a los ciudadanos, como son: eliminar barreras de tiempo y espacio, hacer más simple la comunicación y tener accesos a la información, en la práctica es el más grande intercambio colaborativo, incremento del valor añadido en la realización de bienes y servicios, lo que se conlleva a una óptima condición de vida de los ciudadanos. La utilización de las TIC en los poderes públicos trae más beneficios, puesto que constituye un pilar primordial para la modernización y efectividad del Estado, colaborando con el control de interno y externo aportando transparencia y aminorando costos al área estatal al comunicar elementos, coadyuva con la descentralización aproximando el gobierno a la gente, facilitando la participación ciudadana en los procesos de tomas de decisiones (Naser y Concha, 2011). Así mismo se considera un derecho del ciudadano a relacionarse electrónicamente o de manera física ello permite que pueda existir la forma mixta de atención (presencial o electrónico) es el ciudadano quien define la forma y las entidades deben brindar las facilidades, en ese sentido para que se pueda dar atención a la lectura de los expedientes de forma electrónica y facilitando personal que colabore con la inducción al usuario en el uso de la tecnología, poniendo a su disposición centro de atención con la logística necesaria (CLAD 2007, s. f.).

A continuación, presentamos el concepto de la variable 1, interacción del GE, que son iniciativas de interacción de GE que se brindan al ciudadano, los empleados, las empresas y de gobierno a gobierno, el GE permite por medio de las TIC acceder a diversos servicios brindados por las entidades públicas, eliminando los horarios de atención de oficina que conformaba la manera tradicional de accederlos (Naser y Concha, 2011). Así mismo, en esta fase de interacción se hace posible la comunicación directa con los ciudadanos, debido a la presencia en la web que permite brindar y recibir información por medio de correos electrónicos y llenando formularios (Armas y Armas, 2011). Luego de la descripción de la variable de estudio, detallamos los componentes de la misma, que se dividen en 4 tipos de interacción, (G2C - Government to Citizen), (G2E – Government to Employee), (G2B – Government to Business), y (G2G – Government to Government), de aquí en adelante se abreviaron por sus siglas en

inglés (Naser y Concha, 2011). Comenzamos con el primero de cuatro elementos que son los constructos teóricos denominados: Interacción de gobierno a ciudadano: que consiste en toda iniciativa de GE que brinde servicio de administración y formación a la población a través de las TIC, y desde diferentes lugares y en cualquier momento, beneficiando a la población en ahorro de tiempo y dinero, como por ejemplo; (desplazamiento a instituciones públicas, espera en mostradores que generan largas colas), de igual manera permitir el acceso a la información actualizada (Naser y Concha, 2011). Además, debe avalar un acceso rápido y completo a la información y los servicios del Estado, garantizando la transparencia de la información relacionada con los servicios de administración electrónica (PCM, 2013). Así mismo, el elemento número dos: Interacción de gobierno a empleado, esto hace referencia a iniciativas de ofrecer servicios de perfeccionamiento profesional a los funcionarios de la administración pública lo que representa una herramienta para la profesionalización (Naser y Concha, 2011). Esto es, en la utilización de novedosas tecnologías que optimicen los procesos y faciliten el trabajo de los empleados, lo que representa un enorme reto para la gestión pública, por esto, cuando las organizaciones migren a novedosas tecnologías, tienen que llevarlo a cabo acompañados de capacitaciones, de lo opuesto, el empleado va a intentar llevarlo a cabo de la forma clásica o rechazará la novedosa tecnología, generando una negación al cambio frente a la automatización (Armas y Armas, 2011). A continuación el componente número tres: Interacción del gobierno a empresas, son ideas de GE que brindan servicios administrativos y de información a las compañías por medio de Internet, hay que tomar en cuenta el tipo de compañía y el área al que se atiende, puesto que la estrategia de avance debe estar alineada con los intereses y preferencias de la mayor parte del área privado, a modo de ejemplo la página web del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (OSCE), también, se da en pago de impuestos, obligaciones legales, y demás (Naser y Concha, 2011). Y finalmente el componente número 4, Interacción de gobierno a gobierno que responde a la creciente necesidad de sincronización dentro del gobierno para administrar las diferentes tareas de la gestión pública, manejo de capitales, compras, liquidaciones, administración de infraestructuras e inventarios, etc. (Naser y Concha, 2011). Concretamente, la interoperabilidad es la capacidad de diferentes,



diversas organizaciones y sistemas para interactuar hacia objetivos acordados y mutuamente beneficiosos, esta interacción involucra a las organizaciones participantes que comparten información y conocimiento a través de procesos de negocios mediante el intercambio de datos entre sus sistemas (Valdivia y Navarrete, 2016).

Es preciso señalar que, en el marco de la modernización del Estado, y la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021 (PNMGP), señala que el GE es una herramienta fundamental, debido a que complementa, conduce la gestión por procesos, afirma el seguimiento y la evaluación, permitiendo promover el gobierno abierto, la PNMGP, establece tres ejes transversales que certifican el desarrollo de una gestión pública orientada a resultados, tenemos: el gobierno abierto, el gobierno electrónico y la articulación interinstitucional, así mismo la PNMGP es el primordial instrumento orientador de la modernización de la administración pública en el Perú, establece la perspectiva, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficiente del sector público al servicio de los ciudadanos y el avance del país, señala como propósito, orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el desarrollo de modernización hacia una administración pública con resultados que impacten de forma positiva en el confort del ciudadano, resaltar también que la PNMGP marca como objetivo estratégico número uno, acercar los servicios del Estado a los ciudadanos y compañías por medio de la utilización de las TIC que permitan innovar prácticas que simplifiquen los métodos administrativos habituales, aplicando proyectos e ideas de GE en provecho de la sociedad (PCM, 2013).

Proseguimos con el concepto de la variable 2, gestión de entrega de videos de las audiencias, que incluyen una serie de tareas básicas como planificar, organizar, dirigir y controlar (Chiavenato et al., 2007). Por consiguiente, entregar la copia del video de las audiencias radica en proporcionar el acceso de los archivos en formato mp4, a los magistrados y personal jurisdiccional que integran el MCL, así como también a los demandantes y demandados, que requieran para consulta o para presentarlo como medio probatorio para apelar sus sentencias en el desempeño de su labor; toda vez que las audiencias en los procesos laborales son registradas en vídeo y audio, usando para ello algún medio apto que permita

asegurar fidelidad, conservación y reproducción de su contenido. Simultáneamente se establece que las partes procesales tienen derecho a la obtención de las respectivas copias en sustento electrónico, a su valor, en concordancia con lo que se establece en la Nueva Ley Procesal de Trabajo (*Ley 29497*, s. f.).

Con referencia al componente planificación, se establece con adelanto los objetivos que se tienen que lograr y qué llevar a cabo para conseguirlos (Chiavenato et al., 2007). Esto es, registro de las actividades indicando lo que se debe hacer y señalando los recursos necesarios, identificando los responsables y tiempos de atención en la entrega de los videos de las audiencias según manual de organización y funciones del MCL (MOF - MCL). De igual modo, planificar reuniones mensuales con el personal para unificar criterios de trabajo sobre la entrega de videos de las audiencias y realizar un protocolo de atención (MOF - MCL). Así mismo, el componente organización, radica en dividir el trabajo, agrupar las ocupaciones en órganos y cargos, asignar los elementos, determinar autoridad y compromiso que aporten en la gestión de la entrega de videos de las audiencias (Chiavenato et al., 2007). Para ello se debe registrar en el sistema informático denominado Agenda Judicial Electrónica, que ordena fecha y hora de las audiencias del mes de todos los despachos judiciales que integran el MCL, dicha agenda debe ser previamente verificada documentalmente con el Juez Coordinador y con intervención de los jueces del MCL, en cuanto a su estructura semanal de programación, así como los parámetros generales de asignación ejemplo, día, hora, lugar y duración de las mismas (MOF - MCL). En igual forma para el componente dirección, referido a las relaciones entre el personal administrativo y jurisdiccional, siendo el MCL una unidad con moderna organización que se basa en separar funciones jurisdiccionales y administrativas, siendo el Administrador quien lidera el manejo del personal en el MCL, que bajo su tutela debe aportar en la gestión de la entrega de videos de las audiencias. (Chiavenato et al., 2007). Así mismo, fomentar el trabajo en equipo, poniendo atención a las relaciones interpersonales que son independientes del sexo y del rol que se ejerce (Zubiaur et al., 2021). Cabe precisar la relevancia de este aspecto para el desarrollo del trabajo y la unión del grupo, además, la dirección es una función primordial para tal fin, seguido con la designación del personal

idóneo, distribuyendo y rotando al mismo dentro de las áreas, de una manera eficiente para el buen desempeño de su trabajo, atendiendo a la carga laboral de cada área (MOF - MCL). Finalmente el componente del control, que define los estándares, monitorea el desarrollo, analiza el desarrollo, inicia acciones correctivas, contribuyendo con la gestión de entrega de videos de las audiencias (Chiavenato et al., 2007). Ya que establece metas e indicadores de control de la producción, celeridad en la atención de los procesos, evaluación del desempeño laboral y monitorea su fiel cumplimiento (MOF - MCL). Al mismo tiempo, emprende acciones correctivas, adopta las medidas administrativas necesarias a efectos de evitar la frustración de audiencias programadas, controla el diligenciamiento oportuno de las notificaciones y comunicaciones judiciales (MOF - MCL). De modo que contribuya con la motivación, que es la fuerza psicológica que impulsa a la gente a comenzar, sostener y hacer mejor sus tareas laborales (Rivera et al., 2018).

### **III. METODOLOGÍA**

El presente estudio se desarrolló dentro del paradigma positivista, esto es que, en todo estudio sobre el conocimiento, han surgido históricamente distintas concepciones, premisas, métodos y técnicas o corrientes de pensamiento acerca de cómo investigar diferentes fenómenos o el universo que nos circunda en todos los ámbitos económico, social y físico, etcétera. Una de estas corrientes es el positivismo, señalando que el saber real es el saber científico y que tal conocimiento únicamente puede aparecer de la aseveración de las hipótesis por medio del procedimiento científico (Sánchez et al., 2018). Con esta premisa se origina el enfoque cuantitativo, que representa un grupo de métodos ordenados de forma consecutiva para corroborar algunas suposiciones (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

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

El tipo de investigación fue básico, ya que servirá de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica, por el gozo de descubrir conocimiento (Ñaupas et al., 2018). Debido a que no se solucionará ningún problema, más bien, servirá de bases teóricas para futuras investigaciones (Arias, 2020). De modo que, para el

estudio se realizó una búsqueda exhaustiva de información en los importantes gestores de almacenamiento de revistas científicas indexadas, con la finalidad de encontrar abundante información actualizada referente a las variables de estudio, para comprender y analizar la teoría, con la finalidad de realizar el instrumento y recoger información que luego serán contrastadas con las hipótesis planteadas para finalmente brindar aportes al MCL-CSJLN.

### **Diseño de investigación**

El diseño que se utilizó fue no experimental, debido a que diagnosticamos la situación actual de la interacción del GE (V1) y la gestión de entrega de videos de las audiencia en el MCL de la CSJLN (V2), tomando la fotografía del momento, sin alterar la situación, no habrá manipulación de las variables, de modo que, no serán sometidas a estímulos o experimentos (Arias, 2020). Y fue de corte transversal ya que la recolección de la información se dio en un solo momento, es decir, que la muestra de estudio fue sometida a una encuesta por única vez en un solo momento y de correlación directa ya que se relacionó las variables con el propósito de conocer la relación que existe entre ellas en términos estadísticos, en ese sentido, aplicando a la investigación se da que: a mayor interacción gobierno electrónico mayor gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

### **3.2. Variables y operacionalización**

Definición conceptual de la variable 1: Interacción del gobierno electrónico, que vienen a ser las iniciativas de GE que se brindan al ciudadano, los empleados, las empresas y de gobierno a gobierno, el GE permite por medio de las TIC acceder a diversos servicios brindados por las entidades públicas, eliminando los horarios de atención de oficina que conformaba la manera tradicional de accederlos (Naser y Concha, 2011). Así mismo, en esta fase de interacción se hace posible la comunicación directa con los ciudadanos, debido a la presencia en la web que permite brindar y recibir información por medio de correos electrónicos y llenando formularios (Armas y Armas, 2011).

Definición conceptual de la variable 2: gestión de la entrega de videos de las audiencias, que incluyen una serie de tareas básicas como planificar, organizar,

dirigir y controlar (Chiavenato et al., 2007). Por consiguiente, entregar la copia del video de las audiencias radica en proporcionar el acceso de los archivos en formato mp4, a los magistrados y personal jurisdiccional que integran el MCL, así como también a los demandantes y demandados, que requieran para consulta o para presentarlo como medio probatorio para apelar sus sentencias en el desempeño de su labor; toda vez que las audiencias en los procesos laborales son registradas en vídeo y audio, usando para ello algún medio apto que permita asegurar fidelidad, conservación y reproducción de su contenido. Simultáneamente se establece que las partes procesales tienen derecho a la obtención de las respectivas copias en sustento electrónico, a su valor, en concordancia con lo que se establece en la NLPT (*Ley 29497*, s. f.).

### **Definición operacional**

La variable (V1), compuesta por cuatro dimensiones que se desglosan de la definición conceptual de la misma, y son: las interacciones de GE que se dan a nivel de ciudadano, empleados, empresas, y de gobierno a gobierno, para ésta definición utilizaremos: G2C, G2E, G2B y G2G, teniendo que para G2C se tiene tres indicadores y ocho ítems, del mismo modo para G2E que tiene tres indicadores y ocho ítems, además para G2E tiene dos indicadores y cuatro ítems, y para finalizar con G2G que cuenta con dos indicadores y cuatro ítems, lo que sumados hacen un total de veinticuatro ítems que responden a la V1.

Así mismo, para la variable (V2) compuesta por 4 dimensiones desglosadas de la definición conceptual de la variable, como son; planificación (D1), organización (D2), dirección (D3) y control (D4), teniendo que para (D1) tres indicadores y siete ítems, para D2 tres indicadores y nueve ítems, seguido de la D3 con dos indicadores y cuatro ítems, finalizando con D4 con dos indicadores y seis ítems, lo que representan veintiséis ítems para la V2.

Indicadores, son los constructos teóricos que nos permitieron elaborar los ítems para el instrumento, a continuación, detallamos los indicadores de la variable (V1) interacción del gobierno electrónico son: iniciativas de interacción de GE, servicios a los ciudadanos, acceso a la información actualizada, brindar servicios de desarrollo profesional en TIC, brindar capacitaciones constantes, implementar

nuevas tecnologías, brindar servicios administrativos y de información, brindar el acceso al sistema de embargo electrónico bancario, coordinación intra-gubernamental para la gestión de la administración y registrar convenios sobre interoperabilidad.

Seguidamente nombramos los indicadores de la variable (V2) gestión de entrega de videos de las audiencias, y son: preparar el plan de trabajo, realizar reuniones de coordinación, establecer directivas, administrar la agenda electrónica de audiencias, asignar recursos tecnológicos, mantener información actualizada sobre las audiencias, relaciones interpersonales, dirigir, monitorear y evaluar desempeño, y el último indicador es, emprender acciones correctivas.

Escala de medición para las variables (V1 y V2) interacción del gobierno electrónico (V1) y gestión de entrega de videos de las audiencias (V2), se manejó la escala de tipo ordinal ya que es la medida que explica el orden que llevan los sujetos, siendo que recogeremos sus opiniones mediante la aplicación del cuestionario (Sánchez et al., 2018).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Población, como el total de un grupo de elementos o de casos, sean estos objetos, individuos o acontecimientos con características semejantes o comunes entre sí (Sánchez et al., 2018). Para el presente estudio la población estuvo integrada por los trabajadores adscritos al MCL de la CSJLN.

**Tabla 1**

*Población de trabajadores del MCL-CSJLN*

<b>Trabajadores</b>	<b>Cantidad</b>
Magistrados	11
Personal Jurisdiccional	71
Personal Administrativo	8
Personal de mesa de partes del Expediente Judicial Electrónico	16
<b>Total</b>	<b>106</b>

**Muestra**, conjunto de individuos o casos extraídos de la población utilizando para ello un sistema de muestreo ya sea probabilístico o no probabilístico, así mismo para la investigación el tipo de muestreo utilizado fue el no probabilístico (Ñaupas

et al., 2018). Muestreo que se basó en el criterio del investigador ya que las unidades de muestreo no se seleccionaron por procedimientos al azar; fue intencionado, de manera que para la investigación se empleó un muestreo por cuotas (tabla 2) que consistió en fijar cuotas o número de casos que reunieron condiciones particulares, dividiendo en grupos a la población resultando para el estudio un total de (96) noventa y seis trabajadores del MCL de la CSJLN (Sánchez et al., 2018).

**Tabla 2**

*Muestreo por cuotas trabajadores del MCL-CSJLN*

<b>Trabajadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Cuotas</b>
Magistrados	11	8
Personal Jurisdiccional	71	69
Personal Administrativo	8	8
Personal de mesa de partes del Expediente Judicial Electrónico	16	11
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>96</b>

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

La presente investigación usó la técnica de la encuesta para recolección de datos y el instrumento fue el cuestionario, representados por un conjunto de preguntas separadas por variables con un total de cincuenta ítems (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2018). Cabe precisar que construimos el cuestionario con veinticuatro ítems para la V1 y el segundo cuestionario con veintiséis ítems para la V2 y para medir el instrumento se utilizó la escala ordinal de tipo Likert, que permitió medir las actitudes y opiniones (Sánchez et al., 2018). En cuanto a la validez de contenido fue mediante el juicio de expertos que comprende la revisión racional o lógica, de los constructos creados, que debe reflejar el conocimiento específico de las variables o de lo que se pretende medir, verificando que los ítems representen adecuadamente el contenido del tema tratado en la investigación (Sánchez et al., 2018). Con respecto a la confiabilidad del instrumento que comprende la capacidad del reactivo para producir los mismos resultados cuando sea aplicado por segunda vez en contextos verdaderamente similares a la inicial (Sánchez et al., 2018). En ese sentido, para estimar el nivel de fiabilidad del reactivo utilizamos el indicador estadístico del coeficiente de Alfa

de Cronbach (Cronbach, 1951). Índice de rigidez interna que establece que el valor a conseguir después de la aplicación del instrumento en la prueba piloto corresponderá a un valor entre cero y uno, donde los valores cercanos a la unidad señalan que el instrumento es confiable; se advierten los criterios de interpretación de Alfa de Cronbach según (Ruiz, 2002).

Para la prueba piloto, entendiéndose como una primera escenificación del estudio con el propósito de considerar su implementación en la muestra de estudio (Sánchez et al., 2018). Bajo ese contexto para el estudio fueron veinte (20) servidores públicos de los juzgados de familia, ya que dichos sujetos cuentan con las mismas características que la población, finalizada la recolección de los datos, se procedió a realizar la base de datos en Microsoft Excel para Windows 10, de aquí en adelante (Excel), posteriormente se trasladó al software de IBM® SPSS® Statistical Package for Social Sciences en su versión 25, de aquí en adelante (SPSS v25), esto con el propósito de realizar el análisis de fiabilidad utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach por variable y por dimensión, teniendo en cuenta la escala de medición ordinal de tipo Likert; el valor del coeficiente de fiabilidad del cuestionario (V1) interacción del gobierno electrónico fue 0,815 lo que representa confiabilidad alta, del mismo modo, tanto para la primera, segunda y tercera dimensión de la V1, se obtuvo confiabilidad alta y la cuarta dimensión de la V1, obtuvo muy alta; seguimos interpretando los valores y tenemos que para el instrumento (V2) gestión de entrega de videos de las audiencias, el valor obtenido fue 0.859 calificando como confiabilidad alta y para finalizar se analizan los valores obtenidos para las cuatro dimensiones de la V2, que obtuvieron valores que califican con fiabilidad alta las tres primeras dimensiones y para la cuarta dimensión muy alta, concluyendo que ambos cuestionarios presentan confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.

### **3.5. Procedimientos**

La aplicación del instrumento a la prueba piloto, se suministró a los veinte trabajadores de los Juzgados de Familia; finalizada la recolección de datos, se procedió a realizar la data entry en un archivo Excel y comenzar a tabular la



información recolectada de manera ordenada por cantidad de sujetos, números de ítems, por dimensión y por cada variable de modo que se obtuvo una base de datos con las respuestas de los veinte encuestados, seguidamente se realizó el análisis de fiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach análisis que se realizó por variable y por dimensión utilizando el software SPSS 25. Luego de obtener los resultados de la fiabilidad de los instrumentos se procedió a administrarlo a la muestra de estudio, para ello se utilizó Google Forms que nos permitió crear el cuestionario en línea y enviarlo por medio del correo institucional, WhatsApp y en algunos casos de forma impresa, previa autorización de la administradora del MCL; terminada la recolección de datos, se sistematizó en Excel para luego procesarla en SPSS v25, dichos resultados fueron analizados e interpretados y se presentan en el capítulo IV.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para la fiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, seguidamente para la transformación de las escalas de recolección a niveles de interpretación nos ayudamos de la técnica de baremos que es una norma cuantitativa que se construye después de un proceso de investigación llamado estandarización o normalización de un instrumento (Sánchez et al., 2018). Esta técnica se utilizó tanto para la V1 como para la V2 según los niveles que se estableció para la investigación fueron para la V1: buena, regular y mala y para la V2: eficiente, poco eficiente y deficiente, luego analizamos los resultados estadísticos descriptivos para ello utilizamos: porcentajes, frecuencias y niveles, consecutivamente se determinó la normalidad de los datos utilizando la prueba de decisión de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra supera la cantidad de cincuenta sujetos (Saldaña, 2016). Prueba que también es conocida como K-S, prueba de bondad de ajuste que sirve para verificar las puntuaciones que se obtuvieron de la muestra estas siguen o no una distribución normal (Berlanga y Rubio, 2012). Y se revisó el contraste de hipótesis utilizando el estadístico no paramétrico rho Spearman, que según los valores extraídos, se explica, más cercano al 1 es mayor la fuerza con la que se asocian, para ello se utilizó la siguiente interpretación: 0 = sin correlación,  $\pm 0.2$  = baja,  $\pm 0.4$  = moderada,  $\pm 0.6$

= alta,  $\pm 0.8$  = muy alta, y 1 = perfecta (Roy-García et al., 2019). Dicho coeficiente de correlación rho de Spearman es una medida de asociación de rangos y se utiliza ante distribuciones no normales (Siegel, 1995).

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente trabajo aplicó valores como estudiante, se señaló con honestidad los resultados del trabajo de campo, solicitando por escrito el consentimiento de participación en la encuesta y solicitando los permisos necesarios a la institución para realizar la investigación; se solicita a los maestros la sinceridad en la validez del instrumento; se menciona y cita a los autores de los trabajos revisados, se evita el plagio de otros trabajos de investigación.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 3**

*Frecuencias descriptivas variable 1: Interacción del gobierno electrónico*

Dimensión / variable	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: Interacción de gobierno a ciudadano	0	0.0%	10	10.4%	86	89.6%	96	100%
D2: Interacción de gobierno a empleado	0	0.0%	14	14.6%	82	85.4%	96	100%
D3: Interacción de gobierno a empresa	5	5.2%	8	8.3%	83	86.5%	96	100%
D4: Interacción de gobierno a gobierno	0	0.0%	17	17.7%	79	82.3%	96	100%
V1: Interacción del gobierno electrónico	0	0.0%	5	5.2%	91	94.8%	96	100%

#### **Interpretación:**

Se observa que, entre los encuestados un 10.4% refirió que existe regular interacción de G2C, teniendo en cuenta los servicios que se brindan a la ciudadanía a través de los canales virtuales que se estableció por la COVID-19, en ese sentido pueden realizar sus trámites desde Whatsapp, e-mail y aplicativos judiciales que acceden desde la web institucional, lo que permitió la atención desde cualquier lugar y hora para todos los justiciables, mientras que un 89.6% consideró que existe buena interacción de G2C. Del mismo modo, un 14.6% estima que existe regular interacción de G2E, básicamente orientado a decisiones de atención a servicios de desarrollo profesional y capacitaciones para los trabajadores; mientras que, un 85.4% estableció que existe buena interacción de G2E, ello favorecido con las capacitaciones brindadas en el marco del convenio institucional con la plataforma de Google Workspace. Así mismo, un 5.2% señaló que existe mala interacción de G2B, que corresponde a los servicios destinados a brindar información a través de las TIC a las empresas coadyuvantes con el sector público; mientras que, un 8.3% consideró que existe regular interacción de G2B; de igual forma, un 17.7% refirió que existe regular interacción de G2G, ello responde a priorizar el intercambio de información, coordinación intergubernamental a favor de los justiciables, mientras que, un 82.3% estimó que existe regular interacción de G2G; y un 94.8% de los encuestados, señalaron que existe buena interacción del gobierno electrónico, mientras que, un 5.2% de los mismos estimó que existe regular interacción del gobierno electrónico en el MCL de la CSJLN.

**Tabla 4**

*Frecuencias descriptivas variable 2: Gestión de entrega de videos de las audiencias*

Dimensión / variable	Deficiente		Poco eficiente		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: Planificación	0	0.0%	22	22.9%	74	77.1%	96	100%
D2: Organización	0	0.0%	9	9.4%	87	90.6%	96	100%
D2: Dirección	0	0.0%	26	27.1%	70	72.9%	96	100%
D2: Control	0	0.0%	15	15.6%	81	84.4%	96	100%
V2: Gestión de entrega de videos de las audiencias	0	0.0%	5	5.2%	91	94.8%	96	100%

**Interpretación:**

Para la D1, un 77.1% consideró que existe una eficiente planificación en la gestión de entrega de videos de las audiencias, mientras que un 22.9 % de los mismos consideró poco eficiente la planificación en la gestión de entrega de videos de las audiencias, decretando la necesidad de establecer normas, directivas para el registro y seguimiento de las audiencias reprogramadas. Seguimos interpretando los resultados, para la D2, un 90.6% observó que existe una eficiente organización en la gestión de entrega de videos de las audiencias, mientras que un 9.4% de los mismos refirió de poco eficiente la organización en la gestión de entrega de videos de las audiencias; del mismo modo, para la D3, un 72.9% consideró que existe una eficiente dirección en la gestión de entrega de videos de las audiencias, mientras que un 27.1% de los mismos consideró poco eficiente la dirección en la gestión de entrega de videos de las audiencias, acentuando la necesidad de gestionar actividades referidas al entrenamiento motivacional en los trabajadores del MCL; de igual forma, para la D4, un 84.4% consideró que existe un eficiente control en la gestión de entrega de videos de las audiencias, mientras que el 15.6% de los mismos estimó que es poco eficiente el control en la gestión de entrega de videos de las audiencias y para finalizar la V2, un 94.8% consideró que existe una eficiente gestión de entrega de videos de las audiencias, mientras que un 5.2% de los mismos refirió de poco eficiente la gestión de entrega de videos de las audiencias.

## Hipótesis estadística general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022.

## Nivel de significación

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

## Función de prueba

Se ejecutó por medio del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, debido a que ambas variables no presentan normalidad en los datos.

## Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada " $p$ " es menor que  $\alpha$ .

No rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada " $p$ " es mayor que  $\alpha$ .

## Tabla 5

*Prueba de correlación de Rho Spearman de interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias*

		Gestión de entrega de videos de las audiencias	
Rho de Spearman	Interacción del gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	,648**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	96

*Nota:* Elaboración propia. Fuente SPSS v25

En la tabla 5, se observó que el valor de significación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $p = 0.000$ , es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; que señala, existe relación entre la interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022, con un grado de correlación de .648 que establece que la relación entre las

variables es directa y significativa de correlación alta, lo que permite afirmar al 95% que a mayor interacción del gobierno electrónico mayor gestión de entrega de videos de las audiencias, ello referido a la importancia de incrementar los servicios que se ofrecen a través del internet en los cuatro tipos de interacción que se establecen para el gobierno electrónico que son: ciudadano, empleado, empresa y gobierno, considerando que todavía existen procedimientos que se pueden canalizar mediante el uso de las TIC.

**Tabla 6**

*Relación de las dimensiones de interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias*

Prueba	Dimensión		Gestión de entrega de videos de las audiencias
<b>Rho de Spearman</b>	interacción de gobierno a ciudadano	Coeficiente de correlación	,332**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	96
	interacción de gobierno a empleado	Coeficiente de correlación	,564**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	96
	interacción de gobierno a empresa	Coeficiente de correlación	,444**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	96
	interacción de gobierno a gobierno	Coeficiente de correlación	,632**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	96

*Nota:* Elaboración propia. Fuente SPSS v25

#### Hipótesis estadística específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la interacción de gobierno a ciudadano y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la interacción de gobierno a ciudadano y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022.

En la tabla 6, se observó que para la hipótesis específica 1, que valor de significación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $\rho = 0.001$ , es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; que señala, existe relación entre la

interacción de gobierno a ciudadano y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022, con un grado de correlación de .332 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de correlación baja. En ese sentido, es necesario mantener los canales virtuales de atención al usuario, realizar seguimiento a las atenciones de modo que se canalicen correctamente, evitando causar molestia a la ciudadanía por demoras en la respuesta.

#### Hipótesis estadística específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la interacción de gobierno a empleado y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la interacción de gobierno a empleado y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022.

En la tabla 6, se observó que el valor de significación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $\rho = 0.001$ , es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; que señala, existe relación entre la interacción de gobierno a empleado y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022, con un grado de correlación de .564 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de correlación moderada, en coherencia con el resultado, se debe seguir brindando capacitaciones constantes, realizar convenios institucionales con universidades que beneficien el desarrollo profesional de los trabajadores del MCL.

#### Hipótesis estadística específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la interacción de gobierno a empresa y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la interacción de gobierno a empresa y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022.

En la tabla 6, se observó que el valor de significación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $\rho = 0.000$ , que es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna; que señala, existe relación entre la interacción de gobierno a empresa y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022, con un grado de correlación de .444 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de correlación moderada, que permite afirmar al 95% que a mayor interacción de gobierno a empresa mayor gestión de entrega de videos de las audiencias; ello en referencia a incrementar los servicios destinados a brindar información a través de las TIC a las empresas coadyuvantes con el sector público.

#### Hipótesis estadística 4

$H_0$ : No existe relación entre la interacción de gobierno a gobierno y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022.

$H_1$ : Existe relación entre la interacción de gobierno a gobierno y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022.

En la tabla 6, se observó que el valor de significación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $\rho = 0.000$ , es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; que señala, existe relación entre la interacción de gobierno a gobierno y la gestión de entrega de videos de las audiencias, con un grado de correlación de .632 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de correlación alta, lo que permite afirmar al 95% que a mayor interacción de gobierno a gobierno mayor gestión de entrega de videos de las audiencias; acorde con los resultados, es relevante mencionar que se debe contemplar el cambio en las plataformas informáticas actuales de modo que permita la interoperabilidad de los sistemas.

## V. DISCUSIÓN

Respeto al resultado de la hipótesis general, se afirma que existe relación entre la interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022, con un grado de correlación de .648 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de correlación alta, lo que permite afirmar al 95% que a mayor interacción del



gobierno electrónico mayor gestión de entrega de videos de las audiencias, se revisó los resultados descriptivos y un 94.8% de los encuestados, señalaron que existe buena interacción del gobierno electrónico, mientras que, un 5.2% de los mismos estimó que existe regular interacción del gobierno electrónico en el MCL de la CSJLN. Conforme a los resultados es importante incrementar los servicios que se ofrece a través del internet y en los cuatro tipos de interacción que se establecen para el gobierno electrónico que son: ciudadano, empleado, empresa y gobierno, ya que aún existen procedimientos que se pueden canalizar mediante el uso del internet, lo que permitirá el intercambio de información garantizando una transformación en la forma de recibir y brindar los servicios, contribuyente con la modernización del Estado. Bajo ese contexto, Font et al., (2019) concluye que, la esencia del GE es colaborar con la calidad de los servicios públicos que actualmente brinda la administración pública a la población, refiere que el proceso es complejo, toma tiempo y que el ciudadano debe tener permanencia durante todo el ciclo de la gestión pública, menciona como formas de relacionarse con el Estado, de forma electrónica, escritos, recursos, quejas y reclamaciones, considera que el gobierno se encuentra en la obligación de responder o atenderlos como si dichos escritos, reclamos y quejas hubieran sido presentados de la forma tradicional; menciona que acceder por medios electrónicos a información de la administración pública debe ser con un grado de fiabilidad como acceder a boletines oficiales y anuncios, entre otros; así mismo, guarda similitud con Menacho et al., (2020) que concluye, el Estado debe optimizar las interacciones G2C habilitando mecanismos de comunicación instantánea como Whatsapp y mensaje de texto, entre otros; de los planteamientos antes mencionados, se concluye, en la importancia de la interacciones del gobierno electrónico en la administración pública, urge la necesidad de que los ciudadanos incrementen las interacciones de modo que puedan controlar y verificar la transparencia del Estado e ir avanzando hacia la desburocratización, siendo las TIC relevantes en este proceso.

Respeto al resultado de la hipótesis específica 1, se afirma que, existe relación entre la interacción de gobierno a ciudadano y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022, con un grado de correlación de .332 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de

correlación baja, en ese sentido, se hace necesario mantener los canales virtuales, realizar seguimiento a las atenciones de modo que se canalicen correctamente, evitando causar molestia a los ciudadanos por la demora en la respuesta. En concordancia, García y Montiel (2017) quienes realizan una investigación descriptiva y concluyen que, la calidad de servicio del gobierno electrónico comprende cinco dimensiones, primero, elementos tangibles, hace referencia a equipos, aquí se encuentran considerados: material de comunicación y empleados, segunda, fiabilidad, es la habilidad de la organización para dar el servicio, tercera dimensión capacidad de respuesta o velocidad de respuesta, cuarta, seguridad, que es conocer el servicio brindado, quinta y última: empatía, referido al trato o atención personalizada; teniendo en cuenta de ambos planteamientos, se concluye que, el funcionario público debe tener vocación de servicio, empatía con el prójimo, de modo que realice su labor de forma oportuna, la tecnología puede ayudar pero es el empleado quien debe involucrarse en la generación de valor público. Así mismo, revisando los resultados descriptivos se afirma que, un 10.4% refirió que existe regular interacción de gobierno a ciudadano, mientras que un 89.6% señaló que existe buena interacción de gobierno a ciudadano, teniendo en cuenta los servicios que se brinda a la ciudadanía a través de los canales virtuales que se estableció por la COVID-19, en ese sentido, los usuarios pueden realizar sus trámites vía mensajes al Whatsapp institucional, envío de e-mail y uso de aplicativos judiciales electrónicos que acceden desde la página web institucional, lo que facilita la atención desde cualquier lugar y hora para todos los justiciables. En coherencia, El-Ebiary et al., (2020) concluye que, el gobierno ha tomado considerables medidas en su intento de prestar su servicios electrónicamente, para ello lanzó el plan nacional de gobierno electrónico, en la actualidad, casi todas las ciudades chinas han intentado proporcionar sus servicios electrónicamente, servicios de G2C, G2G y G2B a través de numerosos proyectos de GE, menciona el autor los siguientes servicios: llenar formularios para exámenes profesionales, realizar solicitudes de certificados de nacimiento, defunción, solo por citar algunos, señala que se puede acceder desde quioscos autorizados, cibercafés o en la comodidad de sus casas, solo se necesita que haya conexión a Internet, de igual forma, refiere que, en Shanghái, se puede acceder al Sistema Integrado de Gestión de Obras

Forestales y Finanzas para manejar, controlar y gestionar las cuentas, el presupuesto y las obras forestales, sin embargo, el desempeño general del GE en este país aún está lejos de ser satisfactorio; se han informado ciertos casos de éxito, pero muchas áreas parecen estar inexploradas o insuficientemente exploradas. Así mismo, Špaček et al., (2020) en sus resultados sugiere que la digitalización de los servicios administrativos básicos para los ciudadanos puede estar determinada por el enfoque de políticas de GE en lo que se refiere al nivel y la preparación de la legislación para la digitalización y la forma en que se organiza la entrega, señala que cada país tiene áreas que están más avanzadas y algunas que no están bien desarrolladas independientemente de la tecnología; al respecto de las tres investigaciones se concluye que, es conveniente revisar el enfoque de la digitalización de los servicios apoyados de la actual legislación, por poner un ejemplo los trabajadores judiciales cuentan con firma digital que es válido en el uso del Expediente Judicial Electrónico, sin embargo, al firmar los oficios dirigidos a SUNARP, Banco de la Nación, Policía Nacional entre otros, requieren de una firma física; la digitalización de los servicios engloba un cambio en los procedimientos de las instituciones, representa mayor inversión en infraestructura tecnológica, ya que se debe considerar, renovar el parque informático, mejorar la conectividad de la red y capacitación al personal, la interacción de G2C requiere mayor impulso, se observa que el ciudadano progresivamente se va integrando, ya que existe mayor tráfico de internet, uso de red móvil y uso de redes sociales, es donde se debe aprovechar esa lógica de interacción para fortalecer la transformación digital, en el cual no sólo participa el Estado, sino que incrementa la participación del ciudadano beneficiando la transparencia y evitando la corrupción.

Respeto al resultado de la hipótesis específica 2, se afirma que existe relación entre la interacción de gobierno a empleado y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022, con un grado de correlación de .564 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de correlación moderada, lo que permite afirmar al 95% que a mayor interacción de gobierno a empleado mayor gestión de entrega de videos de las audiencias; en coherencia con el resultado, se debe seguir brindando capacitaciones constantes, realizar convenios institucionales con universidades que beneficien el desarrollo

profesional de los trabajadores del MCL; cabe mencionar que se revisó los resultados descriptivos y se observó que, un 14.6% refirió que existe regular interacción de gobierno a empleado, mientras que un 85.4 % señaló que existe buena interacción de gobierno a empleado, básicamente orientado a decisiones de atención a servicios de desarrollo profesional y capacitaciones para los trabajadores del MCL, considerando necesarias las capacitaciones jurídicas y en el uso de las herramientas tecnológicas que son de beneficio en la labor diaria. En coherencia con, Janita y Miranda (2018) que concluye; si el Gobierno quiere lograr la satisfacción y la confianza del público, primero debe asegurarse de que sus propios empleados piensen que estos servicios electrónicos son de alta calidad; bajo ese enfoque, presenta propuestas de lo que debe contar un sitio web de Gobierno para que sea considerado por sus usuarios de alta calidad; primero: poder acceder desde cualquier medio electrónico como celulares, tabletas y computadoras, segundo, tener la posibilidad de que los ciudadanos con algún tipo de discapacidad puedan acceder a los servicios web y así contribuir con una sociedad más igualitaria; y la última está relacionada, a que como usuarios podamos proponer mejoras en la web, buscando siempre brindar un servicio eficiente. Así mismo, González-Bustamante et al., (2020) señala que las conexiones de Internet son una variable significativa para el desarrollo del gobierno electrónico en las municipalidades, considerando también el incremento en el flujo de ingreso a internet, mayor uso de telefonía móvil, aumento del uso de las redes sociales y todo ello debido al confinamiento por la COVID-19; de los tres planteamientos se concluye que, es importante revisar el nivel de interacción de los servicios que se brindan a los empleados, las páginas deben ser inclusivas, garantizar la conectividad a internet tanto para el público como para el empleado a fin que se sientan cómodos interactuando y que no represente un limitante para su participación y/o capacitación a través de las TIC. Cabe señalar que en el país son pocas las páginas que presentan sus servicios en quechua siendo también un limitante al momento de interactuar electrónicamente.

Respeto al resultado de la hipótesis específica 3, se afirma que existe relación entre la interacción de gobierno a empresa y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022, con un grado de correlación de .444 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de

correlación moderada, ello en referencia a incrementar las iniciativas de brindar información utilizando las TIC a las empresas coadyuvantes con el sector público, facilitando la labor de los trabajadores. En concordancia, Zamora–Boza et al., (2018) concluye que, el GE más adelante podrá ser usado en distintos niveles y estructuras sociales, pero antes se necesita de un cambio cultural que comienza en el ciudadano, involucra a los servidores públicos y del mismo modo a las instituciones, ya que todavía hay quienes se resisten al cambio tecnológico. Por otro lado, Panayiotou y Stavrou (2021) concluye que, luego de la revisión de la literatura, primero, los gobiernos pueden identificar áreas en las que no se están brindando servicios G2B y potenciar las áreas donde ya se encuentren implementadas, segundo, las empresas pueden organizarse y tomar acciones a futuro, adquisición de infraestructura tecnológica para el intercambio de información, ello en respuesta a la nueva realidad de GE, considera también que, a medida que se vayan implementando servicios de forma exitosa repercutirá de forma sustancial en la sociedad, ello debido a que los gobiernos utilizan los recursos del gasto público para la implementación de servicios electrónicos dirigido a las empresas, y que a su vez sirven a los ciudadanos, es importante que los profesionales desarrollen mejores servicios, de forma que se traduzca en ahorro del gasto público; de los planteamientos anteriores se concluye que, la inversión que realiza el Estado en la implementación de plataformas para brindar servicios de TI dirigidos a las empresas, han ido incrementando, aportando transparencia en los procesos de selección, haciendo los procesos más simples, permitiendo mayor participación y evitando trámites burocráticos.

Respeto al resultado de la hipótesis específica 4, se afirma que existe relación entre la interacción de gobierno a gobierno y la gestión de entrega de videos de las audiencias, con un grado de correlación de .632 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de correlación alta, lo que permite afirmar al 95% que a mayor interacción de gobierno a gobierno mayor gestión de entrega de videos de las audiencias; también se revisó los resultados descriptivos y un 17.7% refirió que existe regular interacción de G2G, ello responde a priorizar el intercambio de información, coordinación intergubernamental a favor de los justiciables, mientras que, un 82.3% estimó que existe regular interacción de G2G; acorde con los resultados, refiriere a la capacidad de los sistemas

informáticos de comunicarse con otros sistemas, la interoperabilidad de los sistemas debe respaldar las propuestas de trabajar desde el enfoque de G2G, en beneficio de los ciudadanos que deben recibir el servicio desde sus domicilios, hablamos de servicios no presenciales. En similitud, Alhanatleh et al., (2022) que concluye, el valor público del gobierno electrónico requiere varias decisiones serias de las instituciones públicas, incrementar la difusión en los servicios de GE para los empleados y el público, teniendo como meta eliminar la corrupción en las instituciones públicas; bajo ese enfoque, Zheng et al., (2013) concluye que, los desafíos que enfrentan los partidarios del GE al desarrollar servicios, implementar y mantener la interoperabilidad G2G, implica el compromiso de la alta dirección en garantizar la asignación de recursos, también menciona que la interoperabilidad del gobierno debe analizarse desde un enfoque multidimensional, los factores propuestos y recomendados por el autor pueden servir como directrices para mejorar la gobernanza, el desarrollo del personal y la gestión del cambio en la práctica administrativa. De ambos planteamientos se concluye que, desde el enfoque de que los ciudadanos realicen gestiones a través del internet, para ello, se debe realizar esfuerzos para mejorar la conectividad, mejorar la interoperabilidad de los sistemas informáticos, mejorar el acceso a la información, la asignación de presupuesto para la modernización de la infraestructura tecnológica y puedan realizar todos sus trámites en línea.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó que existe relación entre la interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022, con un grado de correlación de .648 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de correlación alta, lo que permite afirmar al 95% que a mayor interacción de gobierno electrónico mayor gestión de entrega de videos de las audiencias, conforme a los resultados es importante incrementar los servicios que se ofrece a través del internet abarcando las interacciones de tipo: G2C, G2E, G2B y G2G, lo que permitirá el intercambio de información garantizando una transformación en la forma de recibir y brindar los servicios, enfocados en un dinamismo o participación proactiva del Estado.
- Segunda:** Se estableció que existe relación entre la interacción de gobierno a ciudadano y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022, con un grado de correlación de .332 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de correlación baja, lo que permite afirmar al 95% que a mayor interacción de gobierno a ciudadano mayor gestión de entrega de videos de las audiencias, es necesario mantener los canales virtuales de atención, dar énfasis a la calidad de servicio, teniendo en cuenta la capacidad de respuesta, seguridad en la información que se brinda, conocer el servicio y finalmente empatía con el usuario, es importante realizar el seguimiento de las atenciones de modo que los requerimientos sean canalizadas correctamente ya que éstos representan ahorro para el gobierno y para el ciudadano.
- Tercera:** Se estableció que existe relación entre la interacción de gobierno a empleado y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022, con un grado de correlación de .564 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de correlación moderada, por lo tanto, se afirma al 95% que a mayor interacción de gobierno a empleado mayor gestión de entrega de

videos de las audiencias, en coherencia con el resultado, se debe seguir brindando capacitaciones constantes, realizar convenios interinstitucionales con universidades que beneficien el desarrollo profesional de los trabajadores del MCL.

**Cuarta:** Se estableció que existe relación entre la interacción de gobierno a empresa y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el MCL de la CSJLN-2022, con un grado de correlación de .444 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de correlación moderada, por lo que se afirma al 95% que, a mayor interacción de gobierno a empresa mayor gestión de entrega de videos de las audiencias, ello en referencia a los servicios destinados a brindar información a través de las TIC a las empresas coadyuvantes con el sector público, evitando el uso del papel.

**Quinta:** Se estableció que existe relación entre la interacción de gobierno a gobierno y la gestión de entrega de videos de las audiencias, con un grado de correlación de .632 que establece que la relación entre las variables es directa y significativa de correlación alta, lo que permite afirmar al 95% que a mayor interacción de gobierno a gobierno mayor gestión de entrega de videos de las audiencias, por lo que permite afirmar al 95% que a mayor interacción de gobierno a gobierno mayor gestión de entrega de videos de las audiencias, acorde con los resultados, es relevante mencionar que se debe contemplar el cambio en las plataformas informáticas actuales de modo que permita la interoperabilidad de los sistemas.



## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la administración del MCL, proponer iniciativas de mejora con respecto a la forma de brindar atención utilizando las TIC, ello con referencia a procesos que aún no están siendo atendidos mediante canales virtuales como son: presentación de medio probatorios como videos, documentos de Excel, Word, que contienen planillas de trabajadores, boletas de pago, etcétera, dichos medios probatorios pueden ser presentados a través del internet, mejorando las interacciones en los tipos de gobierno electrónico, que producirá una transformación en la forma de dar y recibir los servicios, orientándose a ser un Estado que se anticipe a las necesidades de los ciudadanos.
- Segunda:** Se recomienda a la administración del MCL, se anticipe a las necesidades y prevea las acciones necesarias para mantener activos los servicios en línea que interactúan con el ciudadano, como son, Whatsapp, correo electrónico, aplicativo el juez te escucha y la mesa de parte de electrónica, etcétera; del mismo modo, con el manejo de la agenda judicial de audiencias, de modo que se evite la suspensión y reprogramación de audiencias por temas relacionados con la conectividad a la red o al internet, debiendo existir un flujo de trabajo o plan alternativo para este tipo de imprevistos, realizando seguimiento y trazabilidad de dichas acciones.
- Tercera:** Se recomienda a la administración del MCL, efectuar las gestiones necesarias a través del equipo técnico institucional de implementación ETII - NLPT, para que, por su intermedio, se realicen capacitaciones al personal en temas jurídicos y temas informáticos, mediante convenios con instituciones públicas, teniendo como herramienta principal el uso de las TIC; de modo que, todos los trabajadores se vean beneficiados y lo aprendido se vuelque en la labor diaria que vienen realizando; seguir manteniendo

el convenio de Google Workspace que va en beneficio directo en la gestión de la entrega de videos de las audiencias, ya que éstas se realizan a través del Google drive; supervisar los registros de vídeo de las audiencias, a fin de prestar un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos, así como a los señores jueces y a los trabajadores que integra el MCL.

**Cuarta:** Se recomienda a la administración del MCL, mantener las coordinaciones necesarias, a fin de fomentar los servicios de atención virtual para los actos de procuraduría, como son las entregas de copias certificadas, entrega de oficios, entrega de órdenes de pago, entre otros, en beneficio de seguir brindando información a través de las TIC, de modo que se fortalezcan estas interacciones.

**Quinta:** Se recomienda a la administración del MCL, que, en coordinación con ETII-NLPT, realice gestiones ante la Gerencia de Informática a fin de impulsar la adopción de nuevas plataformas de forma continua, de modo que, permita al sistema del expediente judicial electrónico interactuar con otros sistemas informáticos del sector público, en aras de la evolución a un gobierno digital enmarcados en la modernización del Estado.

## REFERENCIAS

- Alhanatleh, H., Aboalghanam, K., y Awad, H. (2022). Electronic government public value of public institutions in Jordan. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 27-36. <http://dx.doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.10.007>
- Aranibar, P. (2019). *Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la municipalidad provincial de Yungay año 2016-2017*. [Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales].  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/398852>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*.  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Armas, U., y Armas, S. (2011). Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación.  
<https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- Berlanga, V., y Rubio, M. (2012). Clasificación de pruebas no paramétricas. Cómo aplicarlas en SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, Vol. 5, núm. 2, 101-113., 5(2). <https://doi.org/10.1344/reire2012.5.2528>
- Chiavenato, I., Fuente-Chávez, C., y Montaña-Serrano, E. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima edición). México. McGraw-Hill Interamericana. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración & Desarrollo*, 39(53), 57-74.  
<https://doi.org/10.22431/25005227.147>

- CLAD (2007). Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico aprobada en IX conferencia Iberoamericana de Ministerios de Administración Pública y Reforma del Estado, Pucón, Santiago de Chile*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- El-Ebiary, Y., Bamansoor, S., Abu-Ulbeh, W., fazamin, A., Saany, I., y Yusoff, M. (2020). A Prognosis of Chinese E-Governance. *International Journal of Engineering Trends and Technology*, 86-89. <https://doi.org/10.14445/22315381/CATI1P215>
- Espinoza, J. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: Percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Universidad y Sociedad*, 14(S1), 280-288. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>
- Flores, M., (2022). Calidad educativa. Relación con la brecha digital docente del área de Ciencias Sociales y Humanas. *Universidad y Sociedad*, 14(S2), 112-122. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2768>
- Flores-Cueto, J., Hernández, R., y Garay-Argandoña, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 504-527. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559007>
- Flórez, J., y Uc Ríos, C. (2021). Implementation on information and communication technologies in legal clinics in Colombia: An approach to

- the state of the matter. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 9(2), 73-104. Scopus. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2020.54794>
- Font, M., Hernández, Y., Avila, P., y Díaz, A. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Revista Reflexiones*, 98(2), Article 2. <https://doi.org/10.15517/rr.v98i2.34923>
- García, G., y Montiel, L. (2017). Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación. *Revista Científica UISRAEL*, 4(3), 21-36. <https://doi.org/10.35290/rcui.v4n3.2017.81>
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., y González, A. (2020). Determinants of E-Government in the municipalities: Evidence from the chilean case. *Gestion y Política Publica*, 29(1), 97-129. Scopus. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza-Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Huerta, D. (2022). *El gobierno electronico y su relacion con la gestion publica en el Gobierno Regional de Lima -Periodo 2016-2019*. [Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3129961>
- Janita, M., y Miranda, F. (2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, 35(2), 457-469. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004>
- Ley N.º 29497, Nueva Ley Procesal de Trabajo (15 de enero de 2010) <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29497.pdf>

- Mapanoo, M., y Caballero, J. (2018). E-Government for human capability development program: An implementation of G2E System for enhanced government services. *MATEC Web of Conferences*, 189, 10005.  
<https://doi.org/10.1051/matecconf/201818910005>
- Manual de Organización y Funciones del Módulo Corporativo Laboral de la Nueva Ley Procesal de Trabajo (26 de noviembre de 2014)  
<https://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/dae27f804a7d479999f6d9d1306a5ccd/reglamento+del+modulo+corporativo+laboral+bajo+la+ley+29497.pdf?mod=ajperes&cacheid=dae27f804a7d479999f6d9d1306a5ccd>
- Menacho, I., Camarena, J., Fernández, E., Ibarguen, F., y Supo, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones*, 111-123.  
<http://www.revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- Naser, A., y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7330>
- Ñaupas, H., Valdivia-Dueñas, M., Palacios-Vilela, J., y Romero-Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa—Cualitativa y redacción de la tesis* (5a ed.). Bogotá. Ediciones De La U.  
<https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Oscoco, H. (2021). *Gobierno electrónico en la gestión de procesos de una municipalidad provincial, Apurímac, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70587>

- Oviedo, E., Ulloa-López, P., y Cortez, C. (2018). Ecuador's e-government in the latin american context. *Espacios*, 39(37).  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p18.pdf>
- Panayiotou, N., y Stavrou, V. (2021). Government to business e-services – A systematic literature review. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101576. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101576>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013) - Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. D.S. Que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>
- Rivera, D., Hernandez, J., Forgiony, J., Bonilla, N., y Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista ESPACIOS*, 39(16). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391617.html>
- Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., y Palacios-Cruz, L. (2019). Correlación: No toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*, 66(3), 354-360. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Ruiz, C. (2002). Instrumentos de investigación educativa. *Venezuela: Fedupel*.  
[https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos\\_y\\_Tecnicas\\_de\\_Investigaci%C3%B3n\\_Educativa\\_Carlos\\_Ruiz\\_Bolivar\\_pdf](https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf)
- Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 114.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>

- Sánchez, H., Reyes-Romero, C., y Mejía-Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Saylam, A., y Yıldız, M. (2022). Conceptualizing citizen-to-citizen (C2C) interactions within the E-government domain. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101655. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101655>
- Siegel, S. (1995). Estadísticas no paramétrica aplicada a las ciencias de la conducta. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=374874>
- Sisa, G., Condori, J., y Aparicio, W., (2020). Information and communication technologies, interculturality and rural development in the province of la union, Arequipa Peru. *Publicaciones de la Facultad de Educacion y Humanidades del Campus de Melilla*, 50(2), 15-29. Scopus. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v50i2.13940>
- Špaček, D., Csótó, M., y Urs, N. (2020). Questioning the Real Citizen-Centricity of e-Government Development: Digitalization of G2C Services in Selected CEE Countries. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 13(1), 213-243. <https://doi.org/10.2478/nispa-2020-0009>
- Stable, Y., Alvarez-Calderon, E., Bernal-Pérez, L., y Sam-Anlas, C. (2020). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. 1, 7-22. <http://www.bnjm.cu/revista-anales/Revista%20Anales%20Vol%2016%20No.1%202020/02-Vol-16-N-1-2020-AO1.pdf>
- Valdivia, R., y Navarrete, M. (2016). Open standards and interoperability: GTFS case. *Ingeniare*, 24(2), 186-187. Scopus. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052016000200001>



- Valencia, F., Marulanda, C., y López, M. (2018). Information technology government. Use and practices in the public entities of the coffee triangle, in Colombia. *Informacion Tecnologica*, 29(3), 249-256. Scopus. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000300249>
- Valverde, J. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación Ancash, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77957>
- Zamora–Boza, C., Arrobo–Cedeño, N., y Cornejo–Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: La innovación en la administración pública. *Revista ESPACIOS*, 39(06). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390615.html>
- Zheng, D., Chen, J., Huang, L., y Zhang, C. (2013). E-government adoption in public administration organizations: Integrating institutional theory perspective and resource-based view. *European Journal of Information Systems*, 22(2), 221-234. <https://doi.org/10.1057/ejis.2012.28>
- Zubiaur, M., Díez-Flórez, G., y Requena, C. (2021). Interpersonal relationships of high performance spanish basketball players: An exploratory study. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Fisica y del Deporte*, 21(81), 143-155. Scopus. <https://doi.org/10.15366/RIMCAFD2021.81.010>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el Poder Judicial, 2022

Autora: Nina Maribel Tolentino Jiménez

			Variables e indicadores					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Interacción del gobierno electrónico					
¿Cuál es la relación de la interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el módulo corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2022?	Determinar la relación de la interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el módulo corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2022.	La relación de la interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el módulo corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte -2022, es directa y significativa.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Interacción de gobierno a ciudadano	Iniciativas de interacción de gobierno electrónico	1,2,3,4,5 6,7,8.	Ordinal	Buena (90 a 120)	
				Servicios a los ciudadanos				
			Interacción de gobierno a empleado	Acceso a la información actualizada				
				Brindar servicios de desarrollo profesional en Tecnologías de Información y comunicación	9,10,11 12,13,14 15,16.			5: Totalmente de acuerdo
Brindar capacitaciones constantes								
Implementar nuevas tecnologías	4: De acuerdo							
Interacción de gobierno a empresa		Brindar servicios administrativos y de información	17,18,19 20.	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo				
	Brindar el acceso al sistema de embargo electrónico bancario.							
Interacción de gobierno a gobierno	Coordinación intra-gubernamental para la gestión de la administración	21,22,23 24.	2: En desacuerdo					
	Convenios sobre interoperabilidad							
					Variable 2: Gestión de entrega de videos de las audiencias			
2. ¿Cuál es la relación de la interacción de gobierno a empleado y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el módulo corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2022?	2. Establecer la relación de la interacción de gobierno a empleado y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el módulo corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2022	2. La relación de la interacción de gobierno a empleado y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el módulo corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte -2022, es directa y significativa.		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
				Planificación	Preparar el plan de trabajo	1,2,3,4,5 6,7.	Ordinal	Eficiente (96 a 130)
			Realizar reuniones de coordinación					
			Establecer directivas					
			Organización	Administrar la agenda electrónica de las audiencias	8,9,10, 11,12,13 14,15, 16.	4: De acuerdo		
Asignar recursos tecnológicos								
Mantener información actualizada sobre las audiencias								
Dirección	Relaciones interpersonales	17,18,19 20	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
	Dirigir							
Control	Monitorear y evaluar el desempeño	21,22,23 24,25, 26.		2: En desacuerdo				
	Emprender acciones correctivas							
3. ¿Cuál es la relación de la interacción de gobierno a empresa y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el módulo corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2022?	3. Establecer la relación de la interacción de gobierno a empresa y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el módulo corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2022	3. La relación de la interacción de gobierno a empresa y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el módulo corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte -2022, es directa y significativa.			1: Totalmente en desacuerdo			

<p><b>4. ¿Cuál es la relación de la interacción de gobierno a gobierno y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el módulo corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2022?</b></p>	<p>4. Establecer la relación de la interacción de gobierno a gobierno y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el módulo corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2022</p>	<p>4. La relación de la interacción de gobierno a gobierno y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el módulo corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte -2022, es directa y significativa.</p>					
<p><b>Nivel - diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>	<p><b>Estadística a utilizar</b></p>				
<p><b>Paradigma:</b> Positivista <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Método:</b> Hipotético-Deductivo <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental</p>	<p><b>Población</b> 106 trabajadores del MCL-CSJLN <b>Tipo de muestreo</b> No probabilístico; muestreo por cuotas <b>Tamaño de muestra</b> 96 trabajadores.</p>	<p><b>V1: Interacción del gobierno electrónico.</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autora: Nina Tolentino J. Año: 2022 Ámbito de aplicación: a los trabajadores del MCL. Forma de administración: virtual y presencial (impreso). <b>V2: Gestión de entrega de videos de las audiencias.</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autora: Nina Tolentino J. Año: 2022 Ámbito de aplicación: a los trabajadores del MCL. Forma de administración: virtual y presencial (impreso).</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b> Tablas de frecuencias y porcentajes  <b>Estadística inferencia:</b> Coeficiente de correlación de Rho de Spearman</p>				

## Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCAL DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO DIMENSIONES	NIVEL Y RANGO VARIABLE 1
Interacción del gobierno electrónico	Son las iniciativas de gobierno electrónico que se brindan al ciudadano, los empleados, las empresas y de gobierno a gobierno, el gobierno electrónico permite por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicación acceder a diversos servicios brindados por las entidades públicas, eliminando los horarios de atención de oficina que conformaba la manera tradicional de accederlos (Naser y Concha, 2011).	La variable V1, compuesta por cuatro dimensiones que se desglosan de la definición conceptual y son: interacción de gobierno a ciudadano, a empleado, empresa, y de gobierno a gobierno, se tiene que para D1 se tiene tres indicadores y ocho ítems, del mismo modo para la D2 tiene tres indicadores y ocho ítems, además para la D3 tiene dos indicadores y cuatro ítems, y para finalizar la D4 que cuenta con dos indicadores y cuatro ítems, lo que sumados hacen un total de veinticuatro ítems que responden a la V1.	Interacción de gobierno a ciudadano	Iniciativas de interacción de gobierno electrónico	Ordinal  (5) Totalmente de acuerdo  (4) De acuerdo  (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (1) Totalmente en desacuerdo	Buena [30-40] Regular [19-29] Mala [8-18]	
				Servicios a los ciudadanos			
				Acceso a la información			
			Interacción de gobierno a empleado	Brindar servicios de desarrollo profesional en Tecnologías de la Información y Comunicación		Buena [30-40] Regular [19-29] Mala [8-18]	
				Brindar capacitaciones constantes			
				Implementar nuevas tecnologías			
			Interacción de gobierno a empresa	Brindar servicios administrativos y de información		Buena [16-20] Regular [10-15] Mala [4-9]	
				Brindar el acceso al sistema de embargo electrónico bancario			
			Interacción de gobierno a gobierno	Coordinación intragubernamental para la gestión de la administración		Buena [16-20] Regular [10-15] Mala [4-9]	
				Convenios sobre interoperabilidad			

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCAL DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO DIMENSIONES	NIVEL Y RANGO VARIABLE 2
Gestión de entrega de videos de las audiencias	Incluye una serie de tareas básicas como planificar, organizar, dirigir y controlar (Chiavenato et al., 2007). Por consiguiente, entregar la copia del video de las audiencias radica en proporcionar el acceso de los archivos en formato mp4, a los magistrados y personal jurisdiccional que integran el MCL, así como también a los demandantes y demandados, que requieran para consulta o para presentarlo como medio probatorio para apelar sus sentencias en el desempeño de su labor; toda vez que las audiencias en los procesos laborales son registradas en video y audio, usando para ello algún medio apto que permita asegurar fidelidad, conservación y reproducción de su contenido. Simultáneamente se establece que las partes procesales tienen derecho a la obtención de las respectivas copias en sustento electrónico, a su valor, en concordancia con lo que se establece en la Nueva Ley Procesal de Trabajo (Ley 29497).	Para la variable V2, compuesta por 4 dimensiones desglosadas de la definición conceptual de la variable, que son; planificación, organización dirección y control, teniendo para la D1 tres indicadores y siete ítems, para la D2 tres indicadores y nueve ítems, seguido de la D3 con dos indicadores y cuatro ítems, finalizando con la D4 con dos indicadores y seis ítems, lo que representan un total de veintiséis ítems para la V2.	Planificación	Preparar el plan de trabajo	Ordinal (5) Totalmente de acuerdo  (4) De acuerdo  (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (1) Totalmente en desacuerdo	[27-35] Eficiente	[96-130] Eficiente  [61-95] Poco eficiente  [26-60] Deficiente
				Realizar reuniones de coordinación		[17-26] Poco eficiente	
				Establecer directivas		[7-16] Deficiente	
			Organización	Administrar la agenda electrónica de las audiencias		[35-45] Eficiente	
				Asignar recursos tecnológicos		[22-34] Poco eficiente	
				Mantener información actualizada sobre las audiencias		[9-21] Deficiente	
			Dirección	Relaciones interpersonales		[16-20] Eficiente	
				Dirigir		[10-15] Poco eficiente	
			Control	Monitorear y evaluar el desempeño		[4-9] Deficiente	
				Emprender acciones correctivas		[24-30] Eficiente  [15-23] Poco eficiente  [6-14] Deficiente	

## Anexo 3: Instrumentos de recolección de información

### INSTRUMENTOS

#### ESCALA DE INTERACCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

##### Instrucciones:

Estimados señores magistrados, personal jurisdiccional y administrativo del Módulo Corporativo Laboral, el siguiente cuestionario tiene el propósito de recoger información sobre INTERACCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO, para ello recurrimos a su valiosa colaboración con el objetivo de obtener esta información que será de gran valor para nuestra investigación, no dudamos de la veracidad de sus respuestas y desde ya agradecemos vuestra participación, precisando que el cuestionario es anónimo.

Por favor marque usted con una (X) en el recuadro correspondiente, sobre la consulta si desea participar o no de la siguiente encuesta.

SI  NO

##### INDICACIONES

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente:

- 5 = Totalmente de acuerdo.
- 4 = De acuerdo,
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo,
- 2 = En desacuerdo,
- 1 = Totalmente en desacuerdo,

N°		5	4	3	2	1
D1	<b>Dimensión 1: Interacción de Gobierno a Ciudadano</b>					
1	La página web de la institución (www.pj.gob.pe) es de fácil acceso desde cualquier dispositivo electrónico					
2	La mesa de partes electrónica permite realizar trámites las 24 horas del día					
3	Realizar los trámites desde la mesa de partes electrónica impulsa la transparencia					
4	Realizar los trámites desde la mesa de partes electrónica permite ahorro de tiempo y dinero					
5	El sistema de notificación electrónica (SINOE) permite notificar de forma instantánea					
6	El aplicativo informático "El Juez te escucha programa tu cita", es de acceso gratuito y para todos los ciudadanos					
7	El "Chatbot PJ" es de acceso gratuito y para todos los ciudadanos					
8	Los canales de comunicación virtual como whatsapp y correo electrónico son accesibles para todos los ciudadanos					
D2	<b>Dimensión 2: Interacción de Gobierno a Empleado</b>	5	4	3	2	1
9	Los convenios institucionales con universidades son beneficiosos para el desarrollo profesional					
10	Considera asistir a capacitaciones en tecnologías de la información y comunicación a través de ambientes virtuales.					
11	Considera asistir a capacitaciones en cursos de ofimática					
12	Es necesario el acceso a internet en la computadora del centro laboral					
13	Es conveniente ser capacitado en Derecho Laboral a través del uso de herramientas tecnológicas vía zoom, google meet, etc					
14	Es necesario el uso del sistema de gestión documental (SGD) para realizar trámites administrativos internos					
15	Es importante el almacenamiento en la nube (Google drive del workspace) en el desempeño de su labor.					
16	La conexión a la red privada virtual (VPN) permite el desempeño de su labor					
D3	<b>Dimensión 3: Interacción de Gobierno a Empresa</b>	5	4	3	2	1
17	Es necesario el uso del portal del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado para el desempeño de su labor.					
18	Es necesario el acceso web al sistema de notificaciones judiciales (SERNOT) en el desempeño de su labor					

19	Es necesario el uso del Sistema de Embargo Electrónico Bancario en el desempeño de su labor.					
20	Es necesario ser capacitado en el uso del Sistema de Embargo Electrónico Bancario.					
D4	<b>Dimensión 4: Interacción de Gobierno a Gobierno</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
21	Es necesario el uso de la plataforma del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil para la comprobación de datos personales de los ciudadanos.					
22	Es necesario el uso del portal web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria para el desempeño de su labor.					
23	Es necesario el acceso web al sistema de planilla electrónica del Ministerio de Trabajo para el desempeño de su labor.					
24	Es necesario el uso del portal web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos para el desempeño de su labor.					
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo



## INSTRUMENTOS

### ESCALA DE GESTIÓN DE ENTREGA DE VIDEOS DE LAS AUDIENCIAS

**Instrucciones:**

Estimados señores magistrados, personal jurisdiccional y administrativo del Módulo Corporativo Laboral, el siguiente cuestionario tiene el propósito de recoger información sobre **GESTIÓN DE ENTREGA DE VIDEOS DE LAS AUDIENCIAS**, para ello recurrimos a su valiosa colaboración con el objetivo de obtener esta información que será de gran valor para nuestra investigación, no dudamos de la veracidad de sus respuestas y desde ya agradecemos vuestra participación, precisando que el cuestionario es anónimo.

Por favor marque usted con una (X) en el recuadro correspondiente, sobre la consulta si desea participar o no de la siguiente encuesta.

SI  NO

**INDICACIONES**

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente:

- 5 = Totalmente de acuerdo.
- 4 = De acuerdo,
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo,
- 2 = En desacuerdo,
- 1 = Totalmente en desacuerdo.

N°		5	4	3	2	1
<b>D1</b>	<b>Dimensión 1: Planificación</b>					
1	Es necesario elaborar el plan de trabajo sobre la gestión de entrega de videos					
2	Es necesario trabajar según lo señalado en el plan de trabajo de la institución					
3	Es necesario establecer normas, directivas para la gestión de entrega de videos.					
4	Es necesario tener un protocolo de entrega de videos de audiencia					
5	Es necesario socializar los acuerdos plasmados en las reuniones					
6	Es necesario establecer directivas para el registro de audiencias reprogramadas					
7	Es necesario establecer un protocolo para la descarga web de videos de las audiencias.					
<b>D2</b>	<b>Dimensión 2: Organización</b>	5	4	3	2	1
8	Es necesario registrar las audiencias en el módulo agenda judicial del Expediente Judicial Electrónico					
9	Considera que debe ser capacitado en la agenda judicial electrónica					
10	Considera que la agenda judicial electrónica debe ser publicada en el portal web de la institución					
11	Es necesario mantener actualizada la agenda judicial electrónica					
12	Considera que la asignación de recursos es oportuna para el desarrollo de su labor					
13	Considera necesario el uso de la casilla electrónica para notificar los videos de las audiencias					
14	Considera necesario que se realicen reportes mensuales sobre las audiencias realizadas, frustradas y reprogramadas					
15	Considera necesario establecer un protocolo sobre las solicitudes de entrega de videos de audiencias realizadas de manera verbal.					
16	Considera necesario que la agenda diaria del Expediente Judicial Electrónico se encuentre actualizado					

D3	Dimensión 3: Dirección	5	4	3	2	1
17	Considera que la institución fomenta el trabajo en equipo					
18	Considera que la administración fomenta el trabajo en equipo					
19	Considera que la designación de personal es eficiente					
20	Considera necesario participar en actividades de motivación (coaching motivacional)					
D4	Dimensión 4: Control	5	4	3	2	1
21	Considera necesario medir el buen desempeño					
22	Considera necesario destacar el buen desempeño					
23	Es importante el control constante					
24	Es importante la supervisión constante					
25	Considera necesario socializar la corrección de errores para mejorar el desempeño de su labor					
26	Considera necesario la retroalimentación para corregir errores en el desempeño de su labor					
		Totamente de acuerdo	De acuerdo	NI de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totamente en desacuerdo

## Anexo 4: Ficha técnica del instrumento

### Tabla

---

#### Ficha técnica del instrumento para medir la interacción del gobierno electrónico.

---

Nombre del Instrumento:	Cuestionario interacción del gobierno electrónico.
Autora:	Tolentino Jiménez, Nina Maribel
Lugar:	Lima - Perú
Fecha de aplicación:	Junio del 2022
Objetivo:	Recoger percepciones de los trabajadores respecto a la interacción del gobierno electrónico en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.
Administrado a:	Trabajadores del MCL-CSJLN
Observación:	Se aplicó de forma virtual un 80% y un 20% de forma presencial (impresa).

---

### Tabla

---

#### Ficha técnica del instrumento para medir la gestión de entrega de videos de las audiencias.

---

Nombre del Instrumento:	Cuestionario gestión de entrega de videos de las audiencias
Autora:	Tolentino Jiménez, Nina Maribel
Lugar:	Lima - Perú
Fecha de aplicación:	Junio del 2022
Objetivo:	Recoger percepciones de los trabajadores respecto a la gestión de entrega de videos de las audiencias en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.
Administrado a:	Trabajadores del MCL-CSJLN
Observación:	Se aplicó de forma virtual un 80% y un 20% de forma presencial (impresa).

---

## Anexo 5: Consentimiento informado

Sección 1 de 3

### Interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias.

Instrucciones:

Estimados señores Magistrados, personal jurisdiccional y administrativo  
El siguiente cuestionario tiene el propósito de recoger información sobre: LA INTERACCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTION DE ENTREGAS DE VIDEOS DE LAS AUDIENCIAS, para ello recurrimos a su valiosa colaboración con el objetivo de obtener información que será de gran valor para nuestra investigación, no dudamos de la veracidad de sus respuestas y desde ya agradecemos vuestra participación, precisando que el cuestionario es anonimo.

He sido informado del propósito de la investigación y acepto participar en el desarrollo del presente cuestionario de manera voluntaria respondiendo todas las alternativas.  
De ser el caso que desista de su participación, solo debe cerrar el formulario

<https://docs.google.com/forms/d/1Udl3EIWbtRX6r8WBBYQDApY-V0-Z6XdswPaa38kb8E/edit>

## Anexo 6: Certificado de validación de instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTERACCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Interacción de Gobierno a Ciudadano</b>								
1	La página web de la institución (www.pj.gob.pe) es de fácil acceso desde cualquier dispositivo electrónico	X		X		X		
2	La mesa de partes electrónica permite realizar trámites las 24 horas del día	X		X		X		
3	Realizar los trámites desde la mesa de partes electrónica impulsa la transparencia	X		X		X		
4	Realizar los trámites desde la mesa de partes electrónica permite ahorro de tiempo y dinero	X		X		X		
5	El sistema de notificación electrónica (SINOE) permite notificar de forma instantánea	X		X		X		
6	El aplicativo informático "El Juez te escucha programa tu cita", es de acceso gratuito y para todos los ciudadanos	X		X		X		
7	El "Chatbot P.J" es de acceso gratuito y para todos los ciudadanos	X		X		X		
8	Los canales de comunicación virtual como whatsapp y correo electrónico son accesibles para todos los ciudadanos	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Interacción de Gobierno a Empleado</b>								
9	Los convenios institucionales con universidades son beneficiosos para el desarrollo profesional	X		X		X		
10	Considera importante asistir a capacitaciones en tecnologías de la información y comunicación a través de ambientes virtuales.	X		X		X		
11	Es beneficioso asistir a capacitaciones en cursos de ofimática	X		X		X		
12	Es necesario el acceso a internet en la computadora del centro laboral	X		X		X		
13	Es conveniente ser capacitado en Derecho Laboral a través del uso de herramientas tecnológicas vía zoom, google meet, etc	X		X		X		
14	Es necesario el uso del sistema de gestión documental (SGD) para realizar trámites administrativos internos	X		X		X		
15	Es importante el almacenamiento en la nube (Google drive del workspace) en el desempeño de su labor.	X		X		X		
16	La conexión a la red privada virtual (VPN) permite el desempeño de su labor	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Interacción de Gobierno a Empresa</b>								
17	Es necesario el uso del portal del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado para el desempeño de su labor.	X		X		X		
18	Es indispensable el acceso web al sistema de notificaciones judiciales (SERNOT) en el desempeño de su labor	X		X		X		
19	Es necesario el uso del Sistema de Embargo Electrónico Bancario en el desempeño de su labor	X		X		X		
20	Es obligatorio ser capacitado en el uso del Sistema de Embargo Electrónico Bancario	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Interacción de Gobierno a Gobierno</b>								
21	Es importante el uso de la plataforma del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil para la comprobación de datos personales de los ciudadanos.	X		X		X		
22	Es necesario el uso del portal web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria para el desempeño de su labor.	X		X		X		
23	Es necesario el acceso web al sistema de planilla electrónica del Ministerio de Trabajo para el desempeño de su labor.	X		X		X		
24	Es necesario el uso del portal web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos para el desempeño de su labor.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Mg. Jean Marco Víctor Oviedo Grados    DNI: 09672112

Especialidad del validador: Civil y Gestión Pública

3 de mayo del 2022.

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

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

  
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE ENTREGA DE VIDEOS DE LAS AUDIENCIAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>								
1	Es necesario elaborar el plan de trabajo sobre la gestión de entrega de videos	X		X		X		
2	Es necesario trabajar según lo señalado en el plan de trabajo de la institución	X		X		X		
3	Es necesario establecer normas, directivas para la gestión de entrega de videos.	X		X		X		
4	Es necesario tener un protocolo de entrega de videos de audiencia	X		X		X		
5	Es necesario socializar los acuerdos plasmados en las reuniones	X		X		X		
6	Es necesario establecer directivas para el registro de audiencias reprogramadas	X		X		X		
7	Es necesario establecer un protocolo para la descarga web de videos de las audiencias.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Organización</b>								
8	Es necesario registrar las audiencias en el módulo agenda judicial del Expediente Judicial Electrónico	X		X		X		
9	Considera que debe ser capacitado en la agenda judicial electrónica	X		X		X		
10	Considera que la agenda judicial electrónica debe ser publicada en el portal web de la institución	X		X		X		
11	Es necesario mantener actualizada la agenda judicial electrónica	X		X		X		
12	Considera que la asignación de recursos es oportuna para el desarrollo de su labor	X		X		X		
13	Considera necesario el uso de la casilla electrónica para notificar los videos de las audiencias	X		X		X		
14	Es importante que se realicen reportes mensuales sobre las audiencias realizadas, frustradas y reprogramadas	X		X		X		
15	Considera necesario establecer un protocolo sobre las solicitudes de entrega de videos de audiencias realizadas de manera verbal.	X		X		X		
16	Considera necesario que la agenda diaria del Expediente Judicial Electrónico se encuentre actualizado	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Dirección</b>								
17	Considera que la institución fomenta el trabajo en equipo	X		X		X		
18	Considera que la administración fomenta el trabajo en equipo	X		X		X		
19	Considera que la designación de personal es eficiente	X		X		X		
20	Considera necesario que el personal participe en actividades de motivación (coaching motivacional)	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Control</b>								
21	Considera necesario medir el buen desempeño	X		X		X		
22	Considera necesario destacar el buen desempeño	X		X		X		
23	Es importante el control constante	X		X		X		
24	Es importante la supervisión constante	X		X		X		
25	Considera necesario socializar la corrección de errores para mejorar el desempeño de su labor	X		X		X		
26	Considera necesario la retroalimentación para corregir errores en el desempeño de su labor	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg. Mg. Jean Marco Víctor Oviedo Grados    DNI: 09672112  
 Especialidad del validador: Civil y Gestión Pública

3 de mayo del 2022.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTERACCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Interacción de Gobierno a Ciudadano</b>								
1	La página web de la institución (www.pj.gob.pe) es de fácil acceso desde cualquier dispositivo electrónico	X		X		X		
2	La mesa de partes electrónica permite realizar trámites las 24 horas del día	X		X		X		
3	Realizar los trámites desde la mesa de partes electrónica impulsa la transparencia	X		X		X		
4	Realizar los trámites desde la mesa de partes electrónica permite ahorro de tiempo y dinero	X		X		X		
5	El sistema de notificación electrónica (SINOE) permite notificar de forma instantánea	X		X		X		
6	El aplicativo informático "El Juez te escucha programa tu cita", es de acceso gratuito y para todos los ciudadanos	X		X		X		
7	El "Chatbot PJ" es de acceso gratuito y para todos los ciudadanos	X		X		X		
8	Los canales de comunicación virtual como whatsapp y correo electrónico son accesibles para todos los ciudadanos	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Interacción de Gobierno a Empleado</b>								
9	Los convenios institucionales con universidades son beneficiosos para el desarrollo profesional	X		X		X		
10	Considera importante asistir a capacitaciones en tecnologías de la información y comunicación a través de ambientes virtuales.	X		X		X		
11	Es beneficioso asistir a capacitaciones en cursos de ofimática	X		X		X		
12	Es necesario el acceso a internet en la computadora del centro laboral	X		X		X		
13	Es conveniente ser capacitado en Derecho Laboral a través del uso de herramientas tecnológicas via zoom, google meet, etc.	X		X		X		
14	Es necesario el uso del sistema de gestión documental (SGD) para realizar trámites administrativos internos	X		X		X		
15	Es importante el almacenamiento en la nube (Google drive del workspace) en el desempeño de su labor.	X		X		X		
16	La conexión a la red privada virtual (VPN) permite el desempeño de su labor	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Interacción de Gobierno a Empresa</b>								
17	Es necesario el uso del portal del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado para el desempeño de su labor.	X		X		X		
18	Es indispensable el acceso web al sistema de notificaciones judiciales (SERNOT) en el desempeño de su labor	X		X		X		
19	Es necesario el uso del Sistema de Embargo Electrónico Bancario en el desempeño de su labor	X		X		X		
20	Es obligatorio ser capacitado en el uso del Sistema de Embargo Electrónico Bancario	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Interacción de Gobierno a Gobierno</b>								
21	Es importante el uso de la plataforma del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil para la comprobación de datos personales de los ciudadanos.	X		X		X		
22	Es necesario el uso del portal web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria para el desempeño de su labor.	X		X		X		
23	Es necesario el acceso web al sistema de planilla electrónica del Ministerio de Trabajo para el desempeño de su labor.	X		X		X		
24	Es necesario el uso del portal web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos para el desempeño de su labor.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Mg. Mónica Gladys Aranda Alburquerque    DNI: 41993503

Especialidad del validador: Gestión Pública

3 de mayo del 2022.

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

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

  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE ENTREGA DE VIDEOS DE LAS AUDIENCIAS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>								
1	Es necesario elaborar el plan de trabajo sobre la gestión de entrega de videos	X		X		X		
2	Es necesario trabajar según lo señalado en el plan de trabajo de la institución	X		X		X		
3	Es necesario establecer normas, directivas para la gestión de entrega de videos.	X		X		X		
4	Es necesario tener un protocolo de entrega de videos de audiencia	X		X		X		
5	Es necesario socializar los acuerdos plasmados en las reuniones	X		X		X		
6	Es necesario establecer directivas para el registro de audiencias reprogramadas	X		X		X		
7	Es necesario establecer un protocolo para la descarga web de videos de las audiencias.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Organización</b>								
8	Es necesario registrar las audiencias en el módulo agenda judicial del Expediente Judicial Electrónico	X		X		X		
9	Considera que debe ser capacitado en la agenda judicial electrónica	X		X		X		
10	Considera que la agenda judicial electrónica debe ser publicada en el portal web de la institución	X		X		X		
11	Es necesario mantener actualizada la agenda judicial electrónica	X		X		X		
12	Considera que la asignación de recursos es oportuna para el desarrollo de su labor	X		X		X		
13	Considera necesario el uso de la casilla electrónica para notificar los videos de las audiencias	X		X		X		
14	Es importante que se realicen reportes mensuales sobre las audiencias realizadas, frustradas y reprogramadas	X		X		X		
15	Considera necesario establecer un protocolo sobre las solicitudes de entrega de videos de audiencias realizadas de manera verbal.	X		X		X		
16	Considera necesario que la agenda diaria del Expediente Judicial Electrónico se encuentre actualizado	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Dirección</b>								
17	Considera que la institución fomenta el trabajo en equipo	X		X		X		
18	Considera que la administración fomenta el trabajo en equipo	X		X		X		
19	Considera que la designación de personal es eficiente	X		X		X		
20	Considera necesario que el personal participe en actividades de motivación (coaching motivacional)	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Control</b>								
21	Considera necesario medir el buen desempeño	X		X		X		
22	Considera necesario destacar el buen desempeño	X		X		X		
23	Es importante el control constante	X		X		X		
24	Es importante la supervisión constante	X		X		X		
25	Considera necesario socializar la corrección de errores para mejorar el desempeño de su labor	X		X		X		
26	Considera necesario la retroalimentación para corregir errores en el desempeño de su labor	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Mg. Monica Gladys Aranda Alvarquesue    DNI: 41993507

Especialidad del validador: Gestión Pública

3 de mayo del 2022.

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

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTERACCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Interacción de Gobierno a Ciudadano</b>								
1	La página web de la institución (www.pj.gob.pe) es de fácil acceso desde cualquier dispositivo electrónico	X		X		X		
2	La mesa de partes electrónica permite realizar trámites las 24 horas del día	X		X		X		
3	Realizar los trámites desde la mesa de partes electrónica impulsa la transparencia	X		X		X		
4	Realizar los trámites desde la mesa de partes electrónica permite ahorro de tiempo y dinero	X		X		X		
5	El sistema de notificación electrónica (SINOE) permite notificar de forma instantánea	X		X		X		
6	El aplicativo informático "El Juez te escucha programa tu cita", es de acceso gratuito y para todos los ciudadanos	X		X		X		
7	El "Chatbot PJ" es de acceso gratuito y para todos los ciudadanos	X		X		X		
8	Los canales de comunicación virtual como whatsapp y correo electrónico son accesibles para todos los ciudadanos	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Interacción de Gobierno a Empleado</b>								
9	Los convenios institucionales con universidades son beneficiosos para el desarrollo profesional	X		X		X		
10	Considera importante asistir a capacitaciones en tecnologías de la información y comunicación a través de ambientes virtuales.	X		X		X		
11	Es beneficioso asistir a capacitaciones en cursos de ofimática	X		X		X		
12	Es necesario el acceso a internet en la computadora del centro laboral	X		X		X		
13	Es conveniente ser capacitado en Derecho Laboral a través del uso de herramientas tecnológicas via zoom, google meet, etc	X		X		X		
14	Es necesario el uso del sistema de gestión documental (SGD) para realizar trámites administrativos internos	X		X		X		
15	Es importante el almacenamiento en la nube (Google drive del workspace) en el desempeño de su labor.	X		X		X		
16	La conexión a la red privada virtual (VPN) permite el desempeño de su labor	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Interacción de Gobierno a Empresa</b>								
17	Es necesario el uso del portal del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado para el desempeño de su labor.	X		X		X		
18	Es indispensable el acceso web al sistema de notificaciones judiciales (SERNOT) en el desempeño de su labor	X		X		X		
19	Es necesario el uso del Sistema de Embargo Electrónico Bancario en el desempeño de su labor	X		X		X		
20	Es obligatorio ser capacitado en el uso del Sistema de Embargo Electrónico Bancario	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Interacción de Gobierno a Gobierno</b>								
21	Es importante el uso de la plataforma del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil para la comprobación de datos personales de los ciudadanos.	X		X		X		
22	Es necesario el uso del portal web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria para el desempeño de su labor.	X		X		X		
23	Es necesario el acceso web al sistema de planilla electrónica del Ministerio de Trabajo para el desempeño de su labor.	X		X		X		
24	Es necesario el uso del portal web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos para el desempeño de su labor.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

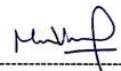
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: DR. VARGAS NAVAROC MARTHA MILAGROS    DNI: 10685603

Especialidad del validador: DOCTORA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

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

23 de junio del 2022.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE ENTREGA DE VIDEOS DE LAS AUDIENCIAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>								
1	Es necesario elaborar el plan de trabajo sobre la gestión de entrega de videos	X		X		X		
2	Es necesario trabajar según lo señalado en el plan de trabajo de la institución	X		X		X		
3	Es necesario establecer normas, directivas para la gestión de entrega de videos.	X		X		X		
4	Es necesario tener un protocolo de entrega de videos de audiencia	X		X		X		
5	Es necesario socializar los acuerdos plasmados en las reuniones	X		X		X		
6	Es necesario establecer directivas para el registro de audiencias reprogramadas	X		X		X		
7	Es necesario establecer un protocolo para la descarga web de videos de las audiencias.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Organización</b>								
8	Es necesario registrar las audiencias en el módulo agenda judicial del Expediente Judicial Electrónico	X		X		X		
9	Considera que debe ser capacitado en la agenda judicial electrónica	X		X		X		
10	Considera que la agenda judicial electrónica debe ser publicada en el portal web de la institución	X		X		X		
11	Es necesario mantener actualizada la agenda judicial electrónica	X		X		X		
12	Considera que la asignación de recursos es oportuna para el desarrollo de su labor	X		X		X		
13	Considera necesario el uso de la casilla electrónica para notificar los videos de las audiencias	X		X		X		
14	Es importante que se realicen reportes mensuales sobre las audiencias realizadas, frustradas y reprogramadas	X		X		X		
15	Considera necesario establecer un protocolo sobre las solicitudes de entrega de videos de audiencias realizadas de manera verbal.	X		X		X		
16	Considera necesario que la agenda diaria del Expediente Judicial Electrónico se encuentre actualizado	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Dirección</b>								
17	Considera que la institución fomenta el trabajo en equipo	X		X		X		
18	Considera que la administración fomenta el trabajo en equipo	X		X		X		
19	Considera que la designación de personal es eficiente	X		X		X		
20	Considera necesario que el personal participe en actividades de motivación (coaching motivacional)	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Control</b>								
21	Considera necesario medir el buen desempeño	X		X		X		
22	Considera necesario destacar el buen desempeño	X		X		X		
23	Es importante el control constante	X		X		X		
24	Es importante la supervisión constante	X		X		X		
25	Considera necesario socializar la corrección de errores para mejorar el desempeño de su labor	X		X		X		
26	Considera necesario la retroalimentación para corregir errores en el desempeño de su labor	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: DRA. VARGAS VAIVERDE MARTHA MILAGROS    DNI: 10685603

Especialidad del validador: DOCTORA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

23 de junio del 2022.

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

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

  
Firma del Experto Informante.

**Tabla:** Validez de contenido por juicio de expertos

N°	Apellidos y nombres de expertos	Especialidad	Opinión de aplicabilidad
1	Mg. Oviedo Grados, Jean Marcos	Magíster en Gestión Pública y en Derecho Civil	Suficiente y aplicable
2	Mg. Aranda Alburqueque, Mónica Gladys	Magíster en Gestión Pública	Suficiente y aplicable
3	Dra. Martha Milagros, Vargas Valverde	Magíster en Gestión Pública y Doctora en Administración	Suficiente y aplicable

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
OVIEDO GRADOS, JEAN MARCO VICTOR DNI 09672112	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 02/04/1998 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES PERU
OVIEDO GRADOS, JEAN MARCO VICTOR DNI 09672112	MAESTRO EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 20/07/16 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU
OVIEDO GRADOS, JEAN MARCO VICTOR DNI 09672112	ABOGADO Fecha de diploma: 24/01/2000 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES PERU
OVIEDO GRADOS, JEAN MARCO VICTOR DNI 09672112	MAESTRO EN DERECHO CIVIL Y COMERCIAL Fecha de diploma: 02/06/01 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/04/0003 Fecha egreso: 06/06/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILLO VALDIZAN DE HUANCOC PERU

(\*\*) Ante la falta de información, puede presentarse su consulta personalmente o a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace: <https://online.aunetd.gob.pe/>

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ARANDA ALBURQUEQUE, MONICA GLADYS DNI 41993407	ABOGADO Fecha de diploma: 21/11/2007 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUJANAS S.A. PERU
ARANDA ALBURQUEQUE, MONICA GLADYS DNI 41993407	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 21/09/2006 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD ALAS PERUJANAS S.A. PERU
ARANDA ALBURQUEQUE, MONICA GLADYS DNI 41993407	MAESTRA EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 16/08/21 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C. PERU

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VARGAS VALVERDE, MARTHA MILAGROS DNI 10666603	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 20/04/2008 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERU S.A.C. PERU
VARGAS VALVERDE, MARTHA MILAGROS DNI 10666603	INGENIERO DE SISTEMAS INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 10/12/2009 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERU S.A.C. PERU
VARGAS VALVERDE, MARTHA MILAGROS DNI 10666603	MAESTRO EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 20/07/16 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU
VARGAS VALVERDE, MARTHA MILAGROS DNI 10666603	DOCTORA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 25/01/21 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: 13/04/2016 Fecha egreso: 18/10/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU

(\*\*) Ante la falta de información, puede presentarse su consulta personalmente o a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace: <https://online.aunetd.gob.pe/>

# Anexo 7: Base de datos para la prueba de confiabilidad

VARIABLE 1 : INTERACCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO																								
DIMENSIONES	D1 : Interacción de gobierno a ciudadano								D2 : Interacción de gobierno a empleado								D3 : Interacción de gobierno a empresa				D4 : Interacción de gobierno a gobierno			
SUJETO/ITEMS	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24
Trabajador 1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	
Trabajador 2	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	3	3
Trabajador 3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	2	4	5	4	5	5	5	5
Trabajador 4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
Trabajador 5	3	4	4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4
Trabajador 6	5	3	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5
Trabajador 7	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Trabajador 8	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5
Trabajador 9	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3
Trabajador 10	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
Trabajador 11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4
Trabajador 12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 13	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 14	3	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	4	3	5	4	3	5	5	1	2
Trabajador 15	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4
Trabajador 16	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
Trabajador 17	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 19	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5
Trabajador 20	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5

Formato condicional Dar formato como tabla

Estilos: Normal\_Hoja2, Normal\_prue..., Normal, Buena, Incorrecto, Neutral, Cálculo, Celda de co..., Celda vincul..., Entrada

Celdas: Insertar, Eliminar, Formato

Modificar: Autosuma, Rellenar, Borrar, Ordenar y filtrar, Buscar y seleccionar

	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY
	<b>VARIABLE 2 : GESTIÓN DE ENTREGA DE VIDEOS DE LAS AUDIENCIAS</b>																									
no	D1 : Planificación							D2 : Organización									D3 : Dirección				D4 : Control					
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26
	1	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	4	5	4	2	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4
	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4
	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5
	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	2	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
	2	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	5	3	5	4	2	3	4	2	4	4	5	5	5
	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	2	5	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4
	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4
	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4

## Anexo 8: Prueba de confiabilidad

### Tabla

#### *Confiabilidad de los instrumentos*

		<b>Alfa de Cronbach (<math>\alpha</math>)</b>	<b>N° de elementos</b>
Variable V1	Interacción del gobierno electrónico	0,875	24
Dimensión 1V1	Interacción de gobierno a ciudadano	0,707	8
Dimensión 2V1	Interacción de gobierno a empleado	0,701	8
Dimensión 3V1	Interacción de gobierno a empresa	0,780	4
Dimensión 4V1	Interacción de gobierno a gobierno	0,805	4
Variable V2	gestión de entrega de videos de las audiencias	0,859	26
Dimensión 1V2	planificación	0,775	7
Dimensión 2V2	organización	0,693	9
Dimensión 3V2	dirección	0,716	4
Dimensión 4V2	control	0,838	6

Nota: Fuente SPSS v25

### Tabla

#### *Criterios de interpretación de la confiabilidad*

<b>N°</b>	<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
1	0.81 a 1.00	Muy alta
2	0.61 a 0.80	Alta
3	0.41 a 0.60	Moderada
4	0.21 a 0.40	Baja
5	0.01 a 0.20	Muy baja

Nota: Fuente: Ruiz (2002)

Tabla: Interacción del gobierno electrónico (V1)

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	24

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	96,6500	81,503	,340	,873
VAR00002	96,9000	81,042	,423	,870
VAR00003	96,5500	81,418	,439	,870
VAR00004	97,0500	83,418	,157	,878
VAR00005	96,5000	77,316	,643	,864
VAR00006	96,6000	79,305	,453	,870
VAR00007	96,5500	79,418	,485	,869
VAR00008	96,8000	77,432	,550	,866
VAR00009	96,5500	76,997	,677	,863
VAR00010	96,5000	80,053	,429	,870
VAR00011	96,4000	80,358	,452	,870
VAR00012	96,7500	77,882	,503	,868
VAR00013	96,6500	81,187	,325	,873
VAR00014	96,8500	81,503	,358	,872
VAR00015	96,4500	81,839	,384	,871
VAR00016	97,5000	80,474	,357	,873
VAR00017	97,1000	80,832	,297	,875
VAR00018	96,5000	81,947	,379	,872
VAR00019	96,8000	76,905	,643	,864
VAR00020	96,8000	78,589	,470	,869
VAR00021	96,4000	80,463	,512	,869
VAR00022	96,5000	80,263	,540	,868
VAR00023	96,7500	76,829	,466	,870
VAR00024	96,6000	78,042	,499	,868

Tabla: gestión de entrega de videos de las audiencias (V2)

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	26

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	105,5500	91,103	,228	,863
VAR00002	105,4000	88,358	,655	,848
VAR00003	105,5500	90,997	,284	,859
VAR00004	105,4000	90,568	,428	,853
VAR00005	105,3500	95,187	,146	,861
VAR00006	105,4000	88,674	,721	,847
VAR00007	105,5000	94,579	,113	,864
VAR00008	104,8500	91,503	,672	,851
VAR00009	105,0500	88,261	,673	,847
VAR00010	105,2000	92,589	,293	,857
VAR00011	105,3000	93,695	,198	,860
VAR00012	106,1000	87,568	,419	,854
VAR00013	105,2500	93,145	,230	,859
VAR00014	105,6000	90,568	,278	,860
VAR00015	106,1000	91,147	,257	,861
VAR00016	105,2000	91,537	,368	,855
VAR00017	105,5500	89,734	,447	,853
VAR00018	105,7000	87,274	,509	,851
VAR00019	105,9500	91,839	,315	,857
VAR00020	104,9500	89,629	,669	,849
VAR00021	105,2000	84,905	,671	,845
VAR00022	105,3000	88,432	,692	,847
VAR00023	105,1000	89,568	,651	,849
VAR00024	105,2500	88,934	,634	,848
VAR00025	105,0000	92,632	,468	,854
VAR00026	105,2000	92,379	,406	,855



Dimensión D1 de Variable V1: Interacción de gobierno a ciudadano

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,707	8

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	29,3500	10,450	,142	,729
VAR00002	29,6000	9,832	,336	,691
VAR00003	29,2500	9,461	,503	,663
VAR00004	29,7500	9,776	,233	,717
VAR00005	29,2000	8,379	,613	,629
VAR00006	29,3000	8,853	,446	,667
VAR00007	29,2500	8,934	,479	,660
VAR00008	29,5000	8,474	,488	,657

Dimensión D2 de Variable V1: Interacción de gobierno a empleado

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,701	8

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	29,2000	8,589	,569	,632
VAR00002	29,1500	9,292	,385	,674
VAR00003	29,0500	8,892	,551	,639
VAR00004	29,4000	8,253	,519	,640
VAR00005	29,3000	10,011	,201	,715
VAR00006	29,5000	10,158	,229	,705
VAR00007	29,1000	9,989	,333	,685
VAR00008	30,1500	9,082	,379	,676

Dimensión D3 de Variable V1: Interacción de gobierno a empresa

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	4

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	12,6000	3,411	,554	,750
VAR00002	12,0000	4,526	,455	,788
VAR00003	12,3000	3,379	,705	,664
VAR00004	12,3000	3,274	,662	,685

Dimensión D4 de Variable V1: Interacción de gobierno a gobierno

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	4

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	12,8500	4,555	,589	,780
VAR00002	12,9500	4,892	,453	,826
VAR00003	13,2000	2,800	,738	,711
VAR00004	13,0500	3,208	,806	,655

## Dimensión D1 de la V2: Planificación en la gestión de entrega de videos

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,775	7

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	25,0000	9,368	,600	,727
VAR00002	24,8500	12,555	,376	,768
VAR00003	25,0000	9,474	,719	,693
VAR00004	24,8500	11,818	,471	,752
VAR00005	24,8000	13,011	,320	,776
VAR00006	24,8500	12,345	,501	,751
VAR00007	24,9500	10,892	,526	,740

## Dimensión D2 de la V2: Organización

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,693	9

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	33,0000	15,684	,359	,678
VAR00002	33,2000	14,589	,398	,664
VAR00003	33,3500	14,450	,371	,667
VAR00004	33,4500	16,050	,070	,720
VAR00005	34,2500	12,197	,486	,640
VAR00006	33,4000	15,095	,220	,695
VAR00007	33,7500	11,776	,570	,617
VAR00008	34,2500	11,776	,591	,611
VAR00009	33,3500	14,976	,274	,684

### Dimensión D3 de la V2: Dirección

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,716	4

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	12,2000	3,011	,691	,532
VAR00002	12,3500	2,661	,657	,549
VAR00003	12,6000	3,937	,333	,752
VAR00004	11,6000	4,358	,395	,716

### Dimensión D4 de la V2: Control

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	6

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	22,1500	6,555	,345	,895
VAR00002	22,2500	5,882	,875	,758
VAR00003	22,0500	6,366	,773	,783
VAR00004	22,2000	6,168	,746	,785
VAR00005	21,9500	7,418	,523	,830
VAR00006	22,1500	6,766	,636	,809







## Anexo 10: Tabla de baremos por variable y dimensión

Variable / dimensión	Niveles		
	Mala	Regular	Buena
V1: Interacción del gobierno electrónico	[24 a 56]	[57 a 89]	[90 a 120]
D1: Interacción gobierno a ciudadano	[8 a 18]	[19 a 29]	[30 a 40]
D2: Interacción gobierno a empleado	[8 a 18]	[19 a 29]	[30 a 40]
D3: Interacción gobierno a empresa	[4 a 9]	[10 a 15]	[16 a 20]
D4: Interacción gobierno a gobierno	[4 a 9]	[10 a 15]	[16 a 20]
Variable / dimensión	Deficiente	Poco eficiente	Eficiente
V2: Gestión de entrega de videos de las audiencias	[26 a 60]	[61 a 95]	[96 a 130]
D1V2: Planificación	[7 a 16]	[17 a 26]	[27 a 35]
D2V2: Organización	[9 a 21]	[22 a 34]	[35 a 45]
D3V2: Dirección	[4 a 9]	[10 a 15]	[16 a 20]
D4V2: Control	[6 a 14]	[15 a 23]	[24 a 30]



## Anexo 11: Tablas cruzadas o tablas de contingencia

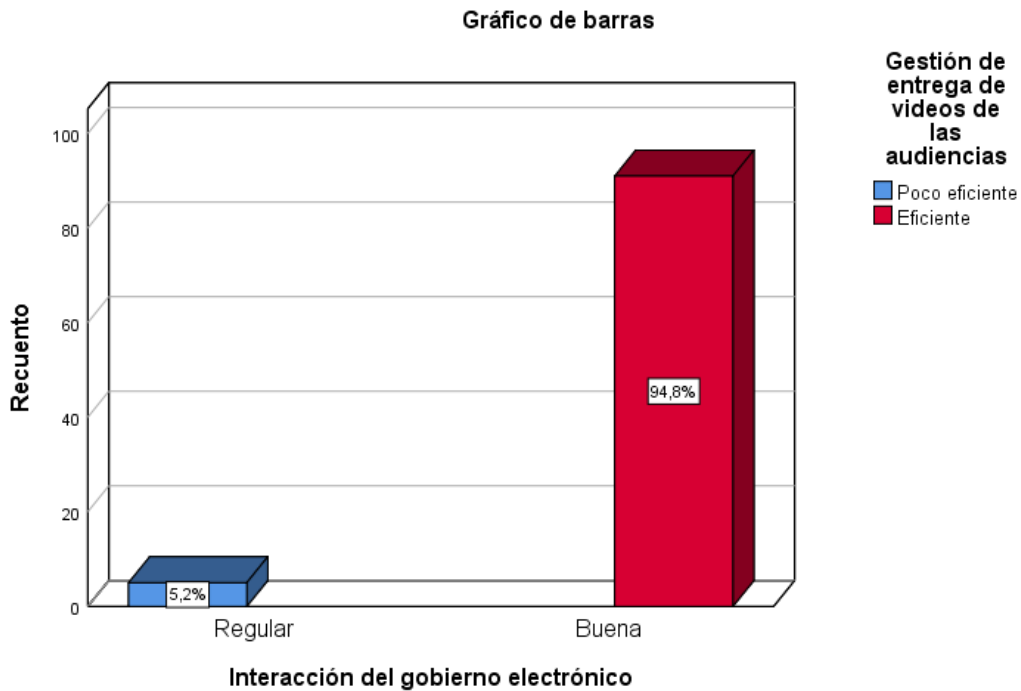
*Tablas de contingencia V1yV2: Interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias*

		Gestión de entrega de videos de las audiencias			Total	
			Poco eficiente	Eficiente		
<b>Interacción del gobierno electrónico</b>	Regular	Recuento	5	0	5	
		% del total	5,2%	0,0%	5,2%	
	Buena	Recuento	0	91	91	
		% del total	0,0%	94,8%	94,8%	
	<b>Total</b>		Recuento	5	91	96
			% del total	5,2%	94,8%	100,0%

*Nota: fuente SPSS v25*

### Figura 11

*Interacción de gobierno del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias*



**Tabla**

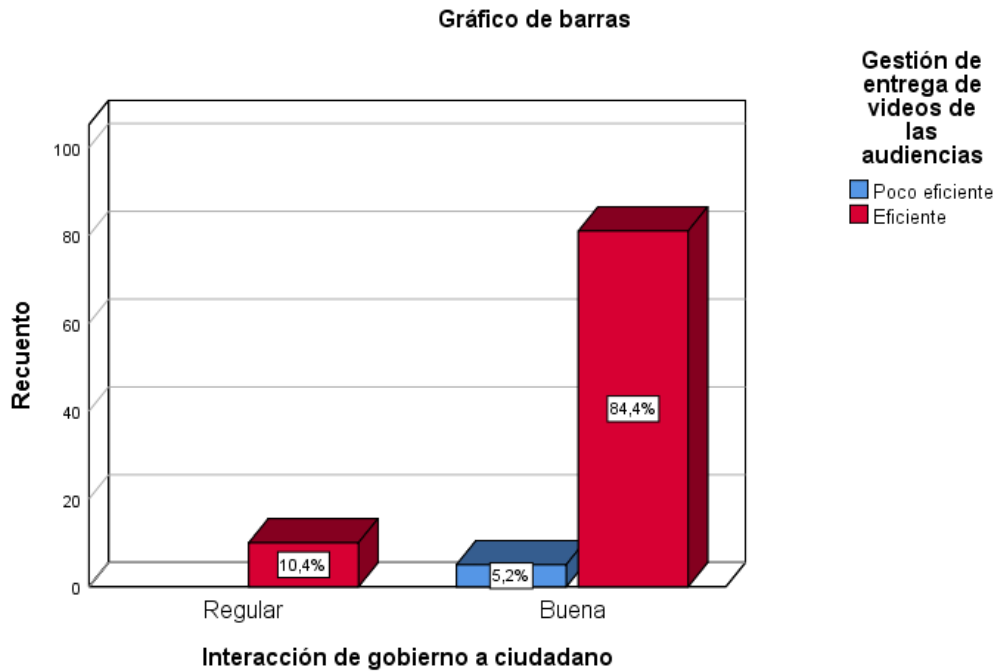
*Tablas de contingencia D1yV2: Interacción de gobierno a ciudadano y la gestión de entrega de videos de las audiencias*

		Gestión de entrega de videos de las audiencias			Total
		Poco eficiente	Eficiente		
<b>Interacción de gobierno a ciudadano</b>	Regular	Recuento	0	10	10
		% del total	0,0%	10,4%	10,4%
	Buena	Recuento	5	81	86
		% del total	5,2%	84,4%	89,6%
	Total	Recuento	5	91	96
		% del total	5,2%	94,8%	100,0%

Nota: fuente SPSS v25

**Figura 12**

*Interacción de gobierno a ciudadano y la gestión de entrega de videos de las audiencias*



## Tabla

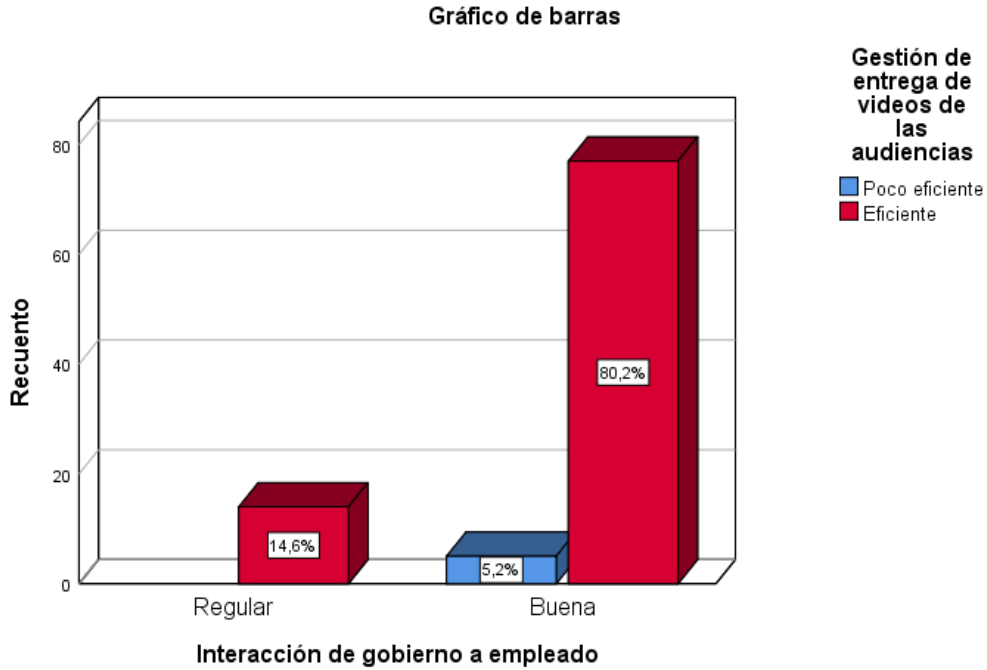
*Tablas de contingencia D2yV2: Interacción de gobierno a empleado y la gestión de entrega de videos de las audiencias*

		Gestión de entrega de videos de las audiencias			Total
		Poco eficiente	Eficiente		
Interacción de gobierno a empleado	Regular	Recuento	0	14	14
		% del total	0,0%	14,6%	14,6%
	Buena	Recuento	5	77	82
		% del total	5,2%	80,2%	85,4%
Total		Recuento	5	91	96
		% del total	5,2%	94,8%	100,0%

Nota: fuente SPSS v25

## Figura 13

*Interacción de gobierno a empleado y la gestión de entrega de videos de las audiencias*



**Tabla**

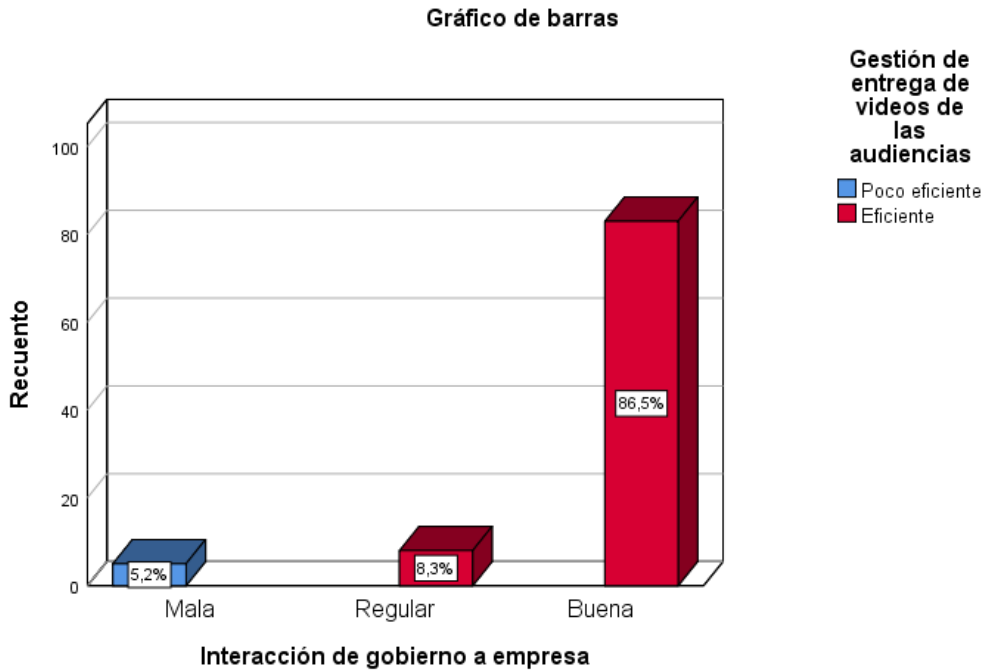
*Tablas de contingencia D3yV2: Interacción de gobierno a empresa y la gestión de entrega de videos de las audiencias*

				Gestión de entrega de videos de las audiencias		Total
				Poco eficiente	Eficiente	
<b>Interacción de gobierno a empresa</b>	Mala	Recuento	5	0	5	
		% del total	5,2%	0,0%	5,2%	
	Regular	Recuento	0	8	8	
		% del total	0,0%	8,3%	8,3%	
	Buena	Recuento	0	83	83	
		% del total	0,0%	86,5%	86,5%	
<b>Total</b>		Recuento	5	91	96	
		% del total	5,2%	94,8%	100,0%	

Nota: fuente SPSS v25

**Figura 14**

*Interacción de gobierno a empresa y la gestión de entrega de videos de las audiencias*



**Tabla**

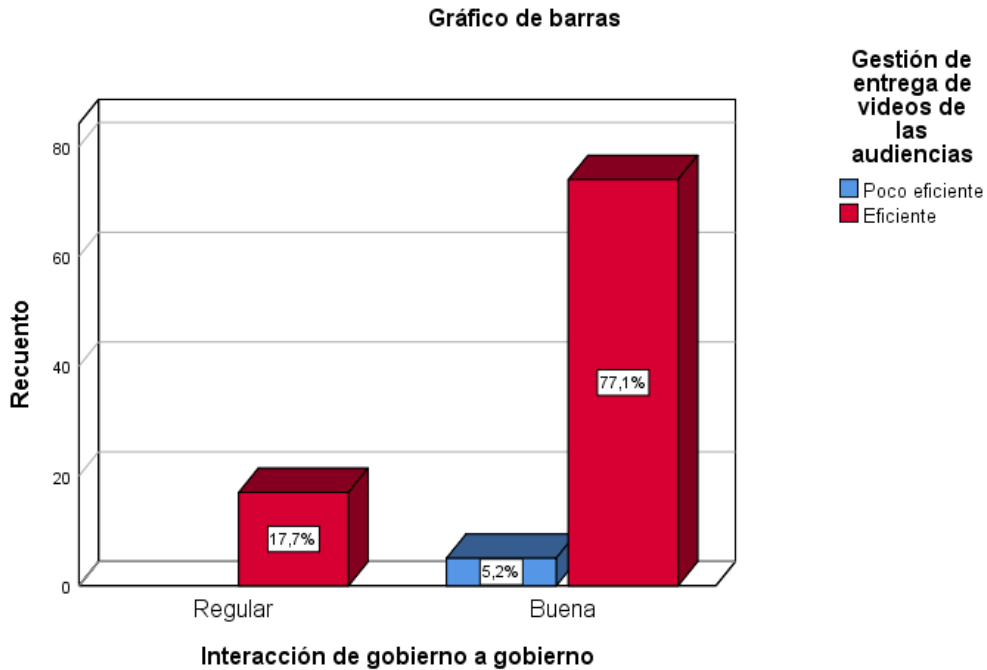
*Tablas de contingencia D4yV2: Interacción de gobierno a gobierno y la gestión de entrega de videos de las audiencias*

		Gestión de entrega de videos de las audiencias		Total
		Poco eficiente	Eficiente	
<b>Interacción de gobierno a gobierno</b>	Regular	Recuento	0	17
		% del total	0,0%	17,7%
	Buena	Recuento	5	74
		% del total	5,2%	77,1%
<b>Total</b>		Recuento	5	91
		% del total	5,2%	94,8%

*Nota: fuente SPSS v25*

**Figura 15**

*Interacción de gobierno a empresa y la gestión de entrega de videos de las audiencias*



## Anexo 12:

### Tabla prueba de normalidad de los datos

Variable / dimensión	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	Resultado
Interacción del gobierno electrónico	0.14	96	0	No normal
Interacción de gobierno a ciudadano	0.14	96	0	No normal
Interacción de gobierno a empleado	0.187	96	0	No normal
Interacción de gobierno a empresa	0.184	96	0	No normal
Interacción de gobierno a gobierno	0.256	96	0	No normal
Gestión de entrega de videos de las audiencias	0.169	96	0	No normal

*Nota:* Elaboración propia. Fuente SPSS v25

En la tabla prueba de normalidad de los datos, se observó que el  $gl$   $96 > 50$  por lo que se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, así mismo el " $p$ " valor es de  $0.00 < 0.05$  lo cual determinó que la distribución de datos es no normal por lo tanto para la contrastación de las hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación de rangos de Rho de Spearman ya que ambas variables y dimensiones no cumplen con el supuesto de normalidad en los datos.

## Anexo 13: prueba de hipótesis

IBM SPSS Statistics Processor está listo    Unicoide.ON

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

Título  
Notas  
Resumen de procesamiento de casos  
Tabla cruzada Interacción de gobierno a empresa \*Ges  
Gráfico de barras  
Registro  
Tablas cruzadas  
Título  
Notas  
Resumen de procesamiento de casos  
Tabla cruzada Interacción de gobierno a gobierno\*Ges  
Gráfico de barras  
Registro  
Correlaciones no paramétricas  
Título  
Notas  
Correlaciones  
Registro  
Explorar  
Título  
Notas  
Resumen de procesamiento de casos  
Pruebas de normalidad  
Interacción del gobierno electrónico  
Interacción de gobierno a ciudadano  
Interacción de gobierno a empleado  
Interacción de gobierno a empresa  
Interacción de gobierno a gobierno  
Gestión de entrega de videos de las audiencias  
Registro  
Correlaciones no paramétricas  
Título  
Notas  
Correlaciones  
Registro  
Correlaciones no paramétricas  
Título  
Notas  
Correlaciones  
Registro  
Correlaciones no paramétricas  
Título  
Notas  
Correlaciones  
Registro  
Correlaciones no paramétricas  
Título  
Notas

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

			Interacción del gobierno electrónico	Gestión de entrega de videos de las audiencias
Rho de Spearman	Interacción del gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
Gestión de entrega de videos de las audiencias	Gestión de entrega de videos de las audiencias	Coefficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=TD1V1 TV2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

			Interacción de gobierno a ciudadano	Gestión de entrega de videos de las audiencias
Rho de Spearman	Interacción de gobierno a ciudadano	Coefficiente de correlación	1,000	,332**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	96	96
Gestión de entrega de videos de las audiencias	Gestión de entrega de videos de las audiencias	Coefficiente de correlación	,332**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	96	96

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=TD2V1 TV2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo    Unicoide.ON

otras rápidas    \*Resultado 1 [D...    NUEVA TABLA F...    TABLA FINAL...    Recibidos (2.11...    Publicación - Co...    ANEXOS VARIO...    Documento 174...    ES    04:30 p.m. 20/07/2022

IBM SPSS Statistics Processor está listo      Unícode.ON

04:31 p.m. 20/07/2022

otras rápidas    \*Resultado 1 [D...    NUEVA TABLA F...    TABLA FINAL.s...    Recibidos (2.11...    Publicación - Co...    ANEXOS VARIO...    Documento174...    ES    A

IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- Registro
- Frecuencias
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos activo
  - Estadísticos
  - Tabla de frecuencia
    - Título
    - Interacción del gobierno electrónico
    - Interacción de gobierno a ciudadano
    - Interacción de gobierno a empleado
    - Interacción de gobierno a empresa
    - Interacción de gobierno a gobierno
  - Gráfico de barras
    - Título
    - Interacción del gobierno electrónico
    - Interacción de gobierno a ciudadano
    - Interacción de gobierno a empleado
    - Interacción de gobierno a empresa
    - Interacción de gobierno a gobierno
- Registro
- Frecuencias
  - Título
  - Notas
  - Estadísticos
  - Tabla de frecuencia
    - Título
    - Gestión de entrega de videos de las audiencias
    - Planificación
    - Organización
    - Dirección
    - Control
  - Gráfico de barras
    - Título
    - Gestión de entrega de videos de las audiencias
    - Planificación
    - Organización
    - Dirección
    - Control
- Registro
- Tablas cruzadas
  - Título
  - Notas
  - Resumen de procesamiento de casos
  - Tabla cruzada Interacción del gobierno electrónico \*Ge...
  - Gráfico de barras
- Registro
- Tablas cruzadas
  - Título
  - Notas
  - Resumen de procesamiento de casos
  - Tabla cruzada Interacción de gobierno a ciudadano \*Ge...

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			Interacción del gobierno electrónico	Gestión de entrega de videos de las audiencias
Rho de Spearman	Interacción del gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Gestión de entrega de videos de las audiencias	Coefficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=TD1V1 TV2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			Interacción de gobierno a ciudadano	Gestión de entrega de videos de las audiencias
Rho de Spearman	Interacción de gobierno a ciudadano	Coefficiente de correlación	1,000	,332**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	96	96
	Gestión de entrega de videos de las audiencias	Coefficiente de correlación	,332**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	96	96

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=TD2V1 TV2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```



IBM SPSS Statistics Processor está listo    Unicode.ON

04:32 p.m. 20/07/2022

Archivos    Editar    Ver    Datos    Transformar    Insertar    Formato    Analizar    Gráficos    Utilidades    Ampliaciones    Ventana    Ayuda

Resumen de procesamiento de casos  
 Tabla cruzada Interacción de gobierno a empresa \*Gest  
 Gráfico de barras  
 Registro  
 Tablas cruzadas  
 Título  
 Notas  
 Resumen de procesamiento de casos  
 Tabla cruzada Interacción de gobierno a gobierno\*Ges  
 Gráfico de barras  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Explorar  
 Título  
 Notas  
 Resumen de procesamiento de casos  
 Pruebas de normalidad  
 Interacción del gobierno electrónico  
 Interacción de gobierno a ciudadano  
 Interacción de gobierno a empleado  
 Interacción de gobierno a empresa  
 Interacción de gobierno a gobierno  
 Gestión de entrega de videos de las audiencias  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro

/MISSING=PAIRWISE.

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

Rho de Spearman	Interacción de gobierno a empleado	Coefficiente de correlación	Interacción de gobierno a empleado	Gestión de entrega de videos de las audiencias
			1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Gestión de entrega de videos de las audiencias	Coefficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

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

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=TD3V1 TV2  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

Rho de Spearman	Interacción de gobierno a empresa	Coefficiente de correlación	Interacción de gobierno a empresa	Gestión de entrega de videos de las audiencias
			1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Gestión de entrega de videos de las audiencias	Coefficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

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

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=TD4V1 TV2

IBM SPSS Statistics Processor está listo    Unicode.ON

Notas rápidas    \*Resultado1 [D...    NUEVA TABLA F...    TABLA FINAL...    Recibidos (2.11...    Publicación - Co...    ANEXOS VARIO...    Documento174...    ES    04:32 p.m. 20/07/2022

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

04:32 p.m. 20/07/2022

otras rápidas | \*Resultado 1 [D... | NUEVA TABLA F... | TABLA FINAL.s... | Recibidos (2.11... | Publicación - Co... | ANEXOS VARIO... | Documento174... | ES

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

Resumen de procesamiento de casos  
 Tabla cruzada Interacción de gobierno a empresa \*Ges  
 Gráfico de barras  
 Registro  
 Tablas cruzadas  
 Título  
 Notas  
 Resumen de procesamiento de casos  
 Tabla cruzada Interacción de gobierno a gobierno \*Ges  
 Gráfico de barras  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Explorar  
 Título  
 Notas  
 Resumen de procesamiento de casos  
 Pruebas de normalidad  
 Interacción del gobierno electrónico  
 Interacción de gobierno a ciudadano  
 Interacción de gobierno a empleado  
 Interacción de gobierno a empresa  
 Interacción de gobierno a gobierno  
 Gestión de entrega de videos de las audiencias  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro

### Correlaciones

			Interacción de gobierno a empresa	Gestión de entrega de videos de las audiencias
Rho de Spearman	Interacción de gobierno a empresa	Coefficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
Gestión de entrega de videos de las audiencias	Gestión de entrega de videos de las audiencias	Coefficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

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

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=TD4V1 TV2  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

			Interacción de gobierno a gobierno	Gestión de entrega de videos de las audiencias
Rho de Spearman	Interacción de gobierno a gobierno	Coefficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
Gestión de entrega de videos de las audiencias	Gestión de entrega de videos de las audiencias	Coefficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

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

SAVE OUTFILE='D:\1.1.1.DISCO\_ITB\GOBIERNO ELECTRONICO MES JULIO 2022\ESTADISTICA GE\NUEVA TABLA'+  
 'FINAL.sav'  
 /COMPRESSED.

## Anexo 14: Carta de presentación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 11 de julio de 2022  
Carta P. 0707-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.  
María Liliana de los Ríos Vega  
Gerenta (e) de Administración Distrital  
Corte Superior de Justicia de Lima Norte del Poder Judicial

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a TOLENTINO JIMENEZ, NINA MARIBEL; identificada con DNI N° 33430993 y con código de matrícula N° 7002638469; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el Poder Judicial, 2022**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador TOLENTINO JIMENEZ, NINA MARIBEL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

## Anexo 15: Carta de aceptación



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte  
Gerencia de Administración Distrital

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Independencia, 26 de Julio del 2022

CARTA N° 000014-2022-GAD-CSJLIMANORTE-PJ



Firma  
Digital

Firmado digitalmente por CASTILLO  
SANTOS Edison Anibal PAU  
SANTOS Edison Anibal PAU  
Gerente de la Administración Distrital  
De la Corte Superior de Justicia  
de Lima Norte  
Fecha: 2022.07.26 12:35:08

Señora:  
**NINA MARIBEL TOLENTINO JIMENEZ**  
DNI: 33430993  
Presente.-

Asunto : Solicitud de autorización de acceso a información para desarrollo de trabajo de investigación

Referencia : Carta P. 0707-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez, en relación al asunto y documento de la referencia, enviado por la Jefa de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, mediante el cual pone en conocimiento que usted es estudiante del Programa de Maestría en GESTIÓN PÚBLICA, y que se encuentra desarrollando el trabajo de investigación con la tesis titulada: "Interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el Poder Judicial, 2022", solicitando por ello, la autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación en este Distrito Judicial.

Al respecto, se autoriza la aplicación del instrumento de investigación, únicamente para fines académicos, siempre que no se revelen datos ni información sensible que pueda afectar –de ser el caso- el trámite o ejecución de los procesos judiciales, así como la integridad y privacidad de los usuarios, debiendo para tal fin realizar las coordinaciones pertinentes con la Administradora del Módulo Laboral de la Nueva Ley Procesal del Trabajo de esta Corte Superior de Justicia.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración.

Atentamente.

Documento firmado digitalmente

\_\_\_\_\_  
**EDISON ANIBAL CASTILLO SANTOS**  
Gerente de la Administración Distrital de la CSJ Lima Norte  
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte

ECS/csg





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, FUSTER GUILLEN DORIS ELIDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Interacción del gobierno electrónico y la gestión de entrega de videos de las audiencias en el Poder Judicial, 2022", cuyo autor es TOLENTINO JIMENEZ NINA MARIBEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FUSTER GUILLEN DORIS ELIDA <b>DNI:</b> 04086550 <b>ORCID</b> 0000-0002-7889-2243	Firmado digitalmente por: DFUSTERG el 07-08- 2022 22:01:07

Código documento Trilce: TRI - 0400085