



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

Tecnologías de la Información y Comunicación, la Eficiencia y Transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2019

Information and Communication Technologies, Efficiency and Transparency, of the Superior Court of Justice of Ayacucho, 2019

167

Línea de Investigación: Sistemas Administrativos del Estado

Recibido: 12 de noviembre de 2019

Aceptado: 25 de noviembre de 2019

AUTOR

Autor1. Alan Rossi Rivas Carhuacho. Maestro en Gestión Pública, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

<https://orcid.org/0000-0003-2973-4414>

Email:
alanrivasc@gmail.com

RESUMEN:

La presente investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera el uso de las tecnologías de la información y comunicación, se relacionan con la eficiencia y transparencia, según los funcionarios, y administrados de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, año 2019. Fue una investigación de tipo no experimental, transeccional, de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 117 funcionarios, y 154 administrados de la corte superior de Ayacucho. Se encontró que, para el 59% de los funcionarios el uso de la tecnología, información y comunicación en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, no se desarrolla de manera adecuada. El 52% de los funcionarios expresan indiferencia en la validez de la información. En cuanto a la eficiencia del uso de las TIC, en promedio, para el 71% de los funcionarios no es eficiente. Para el 50% de los administrados el uso de la tecnología de información, y comunicación brindada por la corte superior de justicia, no es adecuada. Para el 21% de los administrados es inadecuada la transparencia en el acceso a la información. Para el 50% de los administrados, no es eficiente el uso de las TIC. Por otro lado, según los funcionarios, y los administrados, por haberse encontrado una alta correlación; el uso de las TIC está influenciando en la eficiencia de la gestión, del mismo modo, el uso de las TIC está influenciando en la transparencia de la validez, y acceso de la información de la corte superior de justicia.

Palabras clave: Tecnología, Información, funcionario, Administrado

ABSTRACT: The objective of this research was to determine how the use of information and communication technologies is related to efficiency and transparency, according to officials and administrators of the Superior Court of Justice of Ayacucho, 2019. It was an investigation non-experimental type, transeccional, correlational design. The sample was conformed by 117 officials, and 154 administered of the superior court of Ayacucho. It was found that, for 59% of the employees, the use of technology, information and communication in the Superior Court of Justice of Ayacucho, is not carried out adequately. 52% of officials express indifference in the validity of the information. Regarding the efficiency of the use of ICT, on average, for 71% of the employees it is not efficient. For 50% of those administered, the use of information and communication technology provided by the superior court of justice is not adequate. For the 21% of those administered, transparency in access to information is inadequate. For 50% of those administered, the use of ICT is not efficient. On the other hand, according to the officials, and those administered, because a high correlation was found; the use of ICT is influencing the efficiency of management, in the same way, the use of ICT is influencing the transparency of the validity, and access to information from the superior court of justice.

Keywords: Technology, Information, Official, Managed

INTRODUCCIÓN

Según (Honores, 2011), quien fue jefe de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática realizó un informe sobre “Gobierno Electrónico en el Perú”, explico que: “La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la ONGEI, se encarga de: Normar, coordinar, integrar y promover el desarrollo de la actividad informática en la administración Pública (DS N° 066-2003-PCM, DS N° 067-2003-PCM). Impulsa y fomenta el uso de las TICs para la modernización y desarrollo del Estado. Actúa como ente rector del Sistema Nacional de Informática, dirige y supervisa la política nacional de informática y gobierno electrónico. A continuación, por parte de (La República, 2012), en su informe titulado “Una Paradoja Peruana”, expresó lo siguiente: “El Perú tiene uno de los estados más disfuncionales de América Latina. Muchas instituciones estatales no funcionan, y en algunas zonas, ni siquiera existen. En muchas partes del interior, los servicios públicos (educación, salud, agua potable, infraestructura) no llegan, y si llegan, son pagados por la corrupción y la ineficiencia. Los gobiernos locales y regionales carecen de un mínimo de capacidad administrativa. Y la seguridad y la justicia (funciones básicas del estado) no son ni mínimamente garantizados.”

Además, la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013), publico en su informe “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2021”, donde señalo una de las principales deficiencias de la gestión pública en nuestro país.

Carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento: “La gestión de conocimiento implica la transferencia del conocimiento y el desarrollo de competencias necesarias al interior de las instituciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de estas 16. Relacionado con el problema anterior, actualmente, en el Estado no existe de manera institucionalizada un sistema de gestión de la información y el conocimiento, ni existe un sistema de recojo y transferencia de buenas prácticas; las lecciones aprendidas de la propia experiencia no se registran, por lo que se repiten los mismos errores y se buscan soluciones a problemas que ya habían sido resueltos, generando pérdidas de tiempo, ineficiencias, además de que las mejores prácticas no se aplican, ni se comparten.”

El Gobierno Electrónico busca reducir la brecha digital entre el Estado y la sociedad, lo cual genero la necesidad de analizar la contribución en la efectividad y transparencia que la aplicación del Gobierno Electrónico proporciona a la Gestión Pública directamente estudiada. Esto mismo debe ocurrir en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

OG. - Determinar de qué manera el uso de las tecnologías de la información y comunicación, se relacionan con la eficiencia y transparencia, según los funcionarios, y administrados de la Corte

Superior de Justicia de Ayacucho, año 2019.

Objetivos Específicos

OE1. Analizar de qué manera el uso de las tecnologías de la información y comunicación, se relacionan con la eficiencia de la gestión, según los funcionarios de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, año 2019

OE2. Especificar de qué forma el uso de las tecnologías de la información y comunicación se relacionan con la transparencia en la validez de la información, según los funcionarios de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, año 2019

169

OE3. Determinar de qué forma el uso de las tecnologías de la información y comunicación, se relacionan con la eficiencia de la gestión, según los administrados de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, año 2019

OE4. Establecer cómo el uso de las tecnologías de la información y comunicación, se relacionan con la transparencia en el acceso a la información, según los administrados de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, año 2019.

Importancia de la Investigación

En la presente investigación, las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) fueron muy importante, ya que es de mucho apoyo en cuanto a la corte superior de Justicia de Ayacucho, porque se hicieron las recomendaciones necesarias para mejorar la eficiencia de la gestión pública, y la transparencia. En tal sentido, para la mejora de la corte superior de justicia de Ayacucho tanto interno dirigido a los funcionarios, gerencia media, empleados a cargo, y externa que son dirigidos a los administrados, garantizando un mejor servicio.

Mediante el uso de las TIC en el contexto de la gestión pública, las cuales aparecen como un instrumento poderoso para promover la participación ciudadana. La importancia de orientar las decisiones de política pública, en particular, las TIC fue necesario de acuerdo con la creación de valor público, esto fue, el valor creado por la corte superior de justicia de Ayacucho, a través de la provisión de servicios, el establecimiento de normas y regulaciones y otras acciones. La noción de valor público está enraizada en las preferencias del usuario; esto fue, la convicción de que sólo el público administrado pudo determinar lo que realmente es valioso para sus miembros. En ese sentido, la tecnología de información y comunicación, se justificó en la medida en la que se amplió la capacidad de la administración pública para generar valor público.

El autor (Alva, 2014), en su investigación, “determina de qué manera las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), se concluye que, las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), con un Nivel de Alta Influencia”.

Según (Oriondo, 2004), en su investigación, “la capacitación brindada por la entidad pública que

tiene la característica de estar apoyada en equipos y sistemas de nuevas tecnologías de la información y capacitadas en gran medida en un 46.73% y en mediana medida en un 49.40%; lo que totaliza un 96.13% de impacto favorable”. El autor (Gutierrez & Católico, 2015), en su investigación, determina que, “toda vez que el componente con mayor grado de divulgación es el de planes de mejoramiento, que muestra avances parciales en todos sus productos mínimos con un porcentaje medio de 66%. En este sentido, las entidades procuran tener acciones que corrijan las dificultades y/o debilidades encontradas en sus procesos de auditoría interna y de autoevaluación. y las de entidades externas (órganos de control) con el fin de fortalecer sus procesos de gestión”. Según (Pérez, 2005), en su informe, “la principal procedencia en la cifra de negocio es el desarrollo de software, actividad que representa por término medio el 58% de la cifra de negocio de la empresa de la muestra, seguido de la venta de equipamiento y material informático que supone el 24,8% y de forma más residual las actividades de consultoría que representa un 12% y otras actividades, principalmente instalación y mantenimiento de redes, que suponen por término medio el 5,2% de la cifra de negocio de las empresas”.

El autor (Ávila, 2014), manifiesta que, “el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación está posibilitando un aumento de la productividad, derivado tanto de los esfuerzos en dicho sector como en la derrama que su aplicación tiene en otras áreas”. Así también, (Vega & Reyes, 2015) en su investigación, el objetivo fue “determinar el impacto que tiene el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta. Los resultados indican que, únicamente el 17,4% de funcionarios de la Entidad opina que las TIC se utilizan en muy alto grado para recibir solicitudes de los proveedores y el 20,9% opina que es alto”.

Según (Cumana & Marval, 2009), en su investigación, “tiene visión teórica de los beneficios que el uso del Gobierno Electrónico puede ofrecer a las actividades realizadas por los entes gubernamentales y a la mejoría de la relación gobierno empresa ciudadano mediante el uso de estas herramientas. Mediante el uso de textos, documentos legales, y otros documentos de fuentes secundaria, se pudo obtener información suficiente para dar a conocer el valor del Gobierno Electrónico utilizado dentro de las organizaciones gubernamentales venezolanas”.

El autor (Martínez, 2017), en su trabajo de investigación, “observa y analiza el grado de avance del gobierno electrónico en la esfera local mediante la revisión de los portales web de 16 municipios distribuidos en México, Chile, Colombia y Uruguay. En este sentido, se cumplió con el objetivo principal de comparación y análisis de gobiernos locales de América Latina, observando las condiciones, factores y etapas en las que se encuentran en cuanto a gobierno electrónico en su dimensión de portales web mejor evaluado, perteneciente al gobierno municipal de Guadalajara, México, quien obtuvo un resultado de 75.20%, acercando a la meta de un portal gubernamental eficiente, eficaz y efectivo que cubre las necesidades de transparencia, colaboración y comunicación que requieren los ciudadanos en este siglo XXI”.

Entre las bases teóricas relacionadas con la presente investigación se encontró a (Tornos, Arroyo, Martínez, & López, 2012), quien señaló que: “La OCDE subraya la importancia de la obligación de rendir cuentas, la transparencia, la eficiencia y la eficacia en la gestión de los intereses públicos. Los principios de buena gobernanza deberían garantizar que: 1. Participen todos los actores que deben estar con el papel que les corresponda. 2. Tengan la legitimidad para poder cumplir con su papel. 3. Estén facultados en la toma de decisiones.”

Respecto a la Tecnología de la Información y Comunicación, (Naser & Concha, Gobierno Electrónico y Gestión Pública, 2011), señalaron que: “Es el conjunto de actividades de investigación, desarrollo, fabricación, integración, instalación, comercialización y mantenimiento de componentes, subconjuntos, productos y sistemas físicos y lógicos, fundamentados en la tecnología electrónica, así como la explotación de servicios basados en dichas tecnologías, la producción y difusión de contenidos soportados electrónicamente y las aplicaciones de Internet”.

El contralor General de la República, (Shack, 2018) realizó un informe ejecutivo semestral de gestión, donde manifestó lo siguiente: “Durante el segundo semestre del 2017, la Contraloría General lanzó un nuevo buscador de informes de control gubernamental que permite a los ciudadanos acceder a los resultados de más de 3,600 auditorías y actividades de control realizadas a las entidades públicas a nivel de gobierno central, regional y local”. Por otra parte, (Blanco, 2014), en su artículo “Transparencia de gestión pública”, sintetizó que: “La evaluación de los servicios y las políticas, constituye una herramienta de control, y también de aprendizaje y mejora continua. Ambas acciones, como así también su seguimiento, se basan en el acceso a una información de calidad”.

Según (Urrea & Vergara, 2015) la comunicación organizacional se divide en dos tipos: “**Comunicación Interna:** “Ocurre cuando los programas están dirigidos al personal de la organización (directivos, gerencia media, empleados y obreros).

Comunicación Externa: Ocurre cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.)”.

Por su parte, (Cerrillo, 2007), manifestó que: “Los poderes públicos están incorporando las tecnologías de la información y la comunicación a su quehacer diario tanto para mejorar la gestión interna como para facilitar la relación con los ciudadanos”. Asimismo, (Rodríguez, 2005), en su artículo se manifestó de la siguiente manera: “El tema de la justicia, es el que nos suele presentar un pequeño escollo o problema, porque hablar de eficiencia y eficacia en la o de la justicia implica necesariamente constatar que podemos movernos en diferentes niveles o áreas que se encuentran estrechamente relacionadas y que para el mejoramiento o mayor eficacia en una resulta necesario, llevar un crecimiento simultáneo con la otra. Esas áreas principalmente son: a) La eficacia y eficiencia de la Administración de Justicia como institución b) La eficacia y eficiencia en la cotidianidad, es decir, la que percibe el ciudadano día y día y que está directamente vinculada, no sólo con la institución, sino con las personas que realizan esta función, es decir, el

Juez, el tribunal o los juzgados”. Por otro lado, la (Comisión Europea, 2016), señala que, “El seguimiento y la evaluación de las actividades de los órganos jurisdiccionales contribuyen a mejorar la eficiencia judicial, detectando las deficiencias y necesidades, y haciendo que el sistema judicial responda mejor a los retos actuales y futuros”.

Por su parte, (Londoño, 2010), señaló que: “Existen fundamentalmente dos formas en que el proceso judicial puede trabajar con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, las cuales son: a. Como un instrumento de apoyo. b. Como herramienta de administración de todo el proceso judicial, sin importar que algunas actuaciones se realicen “fuera de línea”.

Por otro lado, la (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013), establece que, “Los beneficios que brinda el Gobierno Electrónico son diversos, ya que permite fortalecer y mejorar la gestión pública tanto en el ámbito interno como en el ámbito externo: **a)** Para el Estado, **b)** Para los ciudadanos, y **c)** Para las empresas”

Por otra parte, (Rodríguez, Vera, Marko, Alderete, & Conca, 2015) expusieron que: “La inclusión masiva de las TIC (tecnologías de la información y comunicación) es un hecho significativo. “Es importante dar una mirada al grado de aprovechamiento de las potencialidades de las TIC y en general de la comunicación digital, para mitigar las problemáticas humanitarias que presentan las sociedades actuales”.

Así también (Naser & Concha, El gobierno electrónico en la gestión pública, 2011), manifestaron que: “El GE entrega beneficios directos a la comunidad en general, tales como: eliminación de las barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones, aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado, en suma, mayor la calidad de vida de los ciudadanos.

Donde se define los tipos de relaciones mencionados

Gobierno a ciudadano (G2C): Son las iniciativas de GE destinadas a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos a través de las TIC, o sea, desde cualquier lugar que disponga de acceso y a cualquier hora.

Gobierno a empresa (G2B): Son las iniciativas de GE destinadas a brindar servicios administrativos y de información a las empresas a través de las Internet.

Gobierno ha empleado (G2E): Son las iniciativas que desarrolla un Gobierno para brindar servicios al desarrollo profesional de los empleados de la Administración Pública.

Gobierno a gobierno (G2G): Responde a la creciente necesidad de coordinación intra-gubernamental para la gestión de diferentes tareas de la Administración Pública: presupuestos, adquisiciones, planificación, gestión de infraestructuras e inventarios, entre otros”

Por su parte, (Manrique, 2018) en su investigación, menciona lo siguiente: “El nuevo gobierno del Perú ha iniciado el proceso de modernización del Estado que tiende a orientar a toda la entidad de la administración pública al ciudadano. También, (Manrique, 2018), menciona que: “La gestión pública debería ser medida en su eficiencia bajo pautas similares a las del Sector Privado:

- Calidad de servicio y satisfacción del cliente
- Optimización de costos
- Simplificación de procesos
- Ubicuidad (estar cerca del ciudadano)”

La (Presidencia de Consejo de Ministros, 2015), en su informe, estableció que: “Esta política comprende la transparencia, el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, como aspectos esenciales”.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

173

La investigación fue de tipo no experimental, transeccional, de diseño correlacional, que como lo describe (Gomez, 2006), en su libro de Introducción a la Metodología de la Investigación científica “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado”.

Población

-La primera población estuvo conformada por 590 funcionarios de la corte superior de Ayacucho, a quienes se le aplicó el cuestionario “El uso de las TIC, para los funcionarios.”

-La segunda población está compuesta por 3015 administrados atendidos en la corte superior de justicia de Ayacucho, a quienes se le aplicó el cuestionario “El uso de las TIC, para los administrados”.

Tamaño de muestra

-La primera muestra estuvo conformada por los funcionarios de la corte superior de Ayacucho, por lo que la muestra fue de 117 funcionarios.

-La segunda muestra estuvo conformada por los administrados de la corte superior de justicia de Ayacucho, teniendo como muestra 154 administrados.

Instrumentos para la recolección de datos

La técnica para recolección de datos, es la encuesta, cuyo instrumento fue conformado por dos cuestionarios, formulados con preguntas de tipo cerradas, el primer cuestionario fue aplicado a los funcionarios de la corte superior de justicia de Ayacucho, el segundo cuestionario se aplicó a los administrados que son atendidos en la corte superior de justicia de Ayacucho aplicados, se utilizó el Alfa de Cronbach.

RESULTADOS

1. Funcionamiento del uso de la tecnología de información y comunicación

En la tabla 1 se aprecia que el 34% de los entrevistados indicaron que el funcionamiento del uso de la tecnología de información y comunicación se desarrolla de manera inadecuada y muy inadecuada, el 26% lo manifestó indiferente y el 40% adecuado y muy adecuado.

Tabla 1 Funcionamiento del uso de la tecnología de información y comunicación

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	6	5	5
Inadecuada	34	29	34
Indiferente	30	26	60
Adecuada	41	35	95
Muy Adecuada	6	5	100
Total	117	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia
Elaboración: propia

2. Capacitación que brinda la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, mediante las tecnología, información y comunicación, a los funcionarios

Se observa en la tabla 2 que, 30% de los funcionarios entrevistados en la corte superior de justicia manifestaron que la capacitación que le brinda la CSJ de Ayacucho mediante la tecnología, información, comunicación es inadecuada y muy inadecuada, mientras que el 39% indico que es adecuada y muy adecuada, y solo el 31% lo manifestó indiferente.

Tabla 2 La capacitación que le brinda la CSJ de Ayacucho mediante las TIC

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	10	9	9
Inadecuada	25	21	30
Indiferente	36	31	61
Adecuada	42	36	97
Muy Adecuada	4	3	100
Total	117	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia
Elaboración: propia

3. Información publicada/brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, en referencia a los indicadores del cumplimiento de los planes de desarrollo en la entidad (POI, PEI)

En la tabla 3 se observa que, el 24% de los funcionarios expresaron, inadecuado y muy inadecuado la Información publicada/brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, en referencia a los indicadores del cumplimiento de los planes de desarrollo en la entidad (POI, PEI). El 44% lo manifestó indiferente mientras que, el 32% consideró que fue de manera adecuada y muy adecuada.

Tabla 3 Información publicada/brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, y su referencia a los indicadores del cumplimiento del plan de desarrollo en la entidad (POI, PEI)

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	4	3	3
Inadecuada	25	21	25
Indiferente	51	44	68
Adecuada	35	30	98
Muy Adecuada	2	2	100
Total	117	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia
Elaboración: propia

175

4. Realización de evaluaciones periódicas de la gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, a través de la tecnología, información y comunicación

En la siguiente tabla 4 se evidencia que el 29% de los funcionarios manifestaron que la realización de las evaluaciones periódicas de la gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho (obtener información mediante los sistemas de información para la toma de decisiones), a través de las TIC se desarrollan de manera inadecuada y muy inadecuada, mientras que el 45% lo expresó indiferente, y solo el 26% lo indicó adecuado y muy adecuado.

Tabla 4 Realización de evaluaciones periódicas de la gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, a través de la tecnología, información y comunicación.

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	7	6	6
Inadecuada	27	23	29
Indiferente	52	45	74
Adecuada	27	23	97
Muy Adecuada	4	3	100
Total	117	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia
Elaboración: propia

5. Capacitación brindada por la Corte Superior de Justicia, referido a las tecnología, información y comunicación

La siguiente tabla 5 ilustra que, el 34% de los entrevistados evidenciaron deficiente y muy deficiente la capacitación brindada por la Corte Superior de Justicia, referido al uso de las tecnologías, información y comunicación. El 37% lo manifestó indiferente mientras que, solo el 29% lo indicó eficiente y muy eficiente.

Tabla 5 Capacitación brindada por la Corte Superior de Justicia, referido a las tecnología, información y comunicación

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	5	4	4
Deficiente	35	30	34
Indiferente	43	37	71
Eficiente	31	26	97
Muy Eficiente	3	3	100
Total	117	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia
Elaboración: propia

6. Volumen de los recursos humanos invertidos por la corte superior de justicia de Ayacucho, en el uso de la tecnología información y comunicación

Se presenta en la tabla 6 que el 28% manifestó muy deficiente y deficiente el volumen de los recursos humanos invertidos por la corte superior de justicia de Ayacucho, para el uso de la tecnología información y comunicación, y el 48% lo indicó indiferente. Solo el 24% lo expresó eficiente y muy eficiente.

Tabla 6 Volumen de los recursos humanos invertidos por la corte superior de justicia de Ayacucho, con el uso de la tecnología información y comunicación

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	9	8	8
Deficiente	24	20	28
Indiferente	56	48	76
Eficiente	26	22	98
Muy Eficiente	2	2	100
Total	117	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia
Elaboración: propia

7. De acceso a servicios de información

Se observa a continuación en la siguiente tabla 7 que el 12% de los usuarios encuestados, consideraron inadecuado y muy inadecuado, el servicio brindado por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de servicio de información. Para el 39% es indiferente, mientras que para el 49% es entre adecuado y muy adecuado.

Tabla 7 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de acceso a servicio de información

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Inadecuada	3	2	2
Inadecuada	16	10	12
Indiferente	60	39	51
Adecuada	74	48	99
Muy Adecuada	1	1	100
Total	154	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 154 administrados en la Corte Superior de Justicia
Elaboración: propia

8. Atención del personal con el uso de la tecnología, información y comunicación, utilizando materiales y equipamiento

Los resultados correspondientes a la tabla 8 indican que, el 16% de los administrados que van a realizar algún trámite en la CSJ, manifestaron que, el personal que lo atiende con el uso de las TIC, utiliza los materiales y equipamiento de forma deficiente y muy deficiente el 39% indiferente. Mientras que el 45% lo consideró eficiente y muy eficiente.

Tabla 8 Atención del personal con el uso de la tecnología, información y comunicación, utilizando materiales y equipamiento

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	3	2	2
Deficiente	21	14	16
Indiferente	60	39	55
Eficiente	67	43	98
Muy Eficiente	3	2	100
Total	154	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los 154 administrados en la Corte Superior de Justicia
Elaboración: propia

9. Relación entre el uso de las TIC en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, y la eficiencia de la gestión, según los funcionarios

Para establecer la correlación entre el uso de las TIC en la corte superior de justicia de Ayacucho, y la eficiencia de la gestión, se elaboró una base de datos de porcentajes ordenados por orden cualitativo, de los resultados, tanto del uso de la Tecnología de información y comunicación, como de la eficiencia de la gestión, que se presentan en la tabla 9.

Tabla 9 - Porcentajes del uso de las TIC, y eficiencia de la gestión

Tecnología de información y comunicación (%)	Eficiencia de la Gestión (%)	Valor Cualitativo Tecnología/Eficiencia
2	3	Muy inadecuada/Muy Deficiente
20	19	Inadecuada/Deficiente
36	49	Indiferente/Indiferente
39	26	Adecuada/Eficiente
3	3	Muy Adecuada/Muy Eficiente

Fuente: Cuestionario aplicado a 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia
Elaboración: Propia

Primero se estableció si los datos a analizar están distribuidos normalmente. En el presente por tratarse de porcentajes que están ordenados de acuerdo a un valor cualitativo que dieron los encuestados, se hizo la prueba de Shapiro-Wilk, como se puede apreciar en la tabla 10, y 11, cuyos resultados fueron que, los porcentajes de cómo se utilizan las TIC en la corte superior de justicia de Ayacucho, y la eficiencia de la gestión, se distribuyen normalmente, por haberse encontrado que el valor de p es mayor a 0,05.

Tabla 10 - Prueba de normalidad del uso de las TIC

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Tecnología de información y comunicación (Funcionarios)	,862	5	,235

Fuente: Cuestionario aplicado a los 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia
Elaboración: propia

Tabla 11 - Prueba de normalidad de la eficiencia de la gestión

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia de la gestión (funcionarios)	,896	5	,390

Fuente: Cuestionario aplicado a 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia
Elaboración: Propia

Habiéndose encontrado que los datos se distribuyen normalmente, se calculó la correlación Rho de Spearman, por tratarse de valores cuantitativos ordenados, encontrándose un valor de 0,872.

Tabla 12 - Correlación Rho de Spearman, entre el uso de las TIC, y la eficiencia de la gestión

		Tecnología de información y comunicación (funcionarios)	Eficiencia de la gestión
Rho de Spearman	Tecnología de información y comunicación (funcionarios)	1,000	,872
		.	,054
		5	5
	Eficiencia de la gestión	,872	1,000
		,054	.
		5	5

Fuente: Cuestionario aplicado a los 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia
Elaboración: propia

Se observa en la tabla 12 una alta correlación $R=0,872$ entre el uso de las TIC y la eficiencia de la gestión, en la corte superior de justicia de Ayacucho, es decir que el uso de las TIC está influenciando en la eficiencia de la gestión de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

10. Relación entre el uso de las TIC en la corte superior de justicia de Ayacucho, y la transparencia en la validez de la información, según los funcionarios

En la tabla 13 se puede observar la base de datos de porcentajes ordenados por orden cualitativo, de los resultados, tanto del uso de la Tecnología de información y comunicación, como de la transparencia en la validez de la información, utilizados para establecer la correlación entre el uso de las TIC en la corte superior de justicia de Ayacucho, y la transparencia.

Tabla 13 - Porcentajes del uso de las TIC, y transparencia según funcionarios

Tecnología de información y comunicación (Funcionarios)	Transparencia (Funcionarios)	Valor Cualitativo Tecnología/Transparencia
2	3	Muy inadecuada/Muy Deficiente
20	17	Inadecuada/Deficiente
36	52	Indiferente/Indiferente
39	27	Adecuada/Eficiente
3	1	Muy Adecuada/Muy Eficiente

Fuente: Cuestionario aplicado a 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia

Elaboración: Propia

179

Se observa en la tabla 14, una alta correlación $R=0,800$ entre el uso de las TIC y la Transparencia en la validez de la información, en la CSJ de Ayacucho, es decir que, el uso de las TIC está influenciando en la transparencia en la validez de la información de la CSJ, con una confianza menor al 90%, por haberse obtenido un $p\text{-valor} = 0,104$.

Tabla 14 - Correlación Rho de Spearman, entre el uso de las TIC, y la transparencia en la validez de la información

		Tecnología de información y comunicación (funcionarios)		Transparencia (Funcionarios)
Rho de Spearman	Tecnología de información y comunicación (Funcionarios)	Coeficiente de correlación	1,000	,800
		Sig. (bilateral)	.	,104
		N	5	5
	Transparencia (Funcionarios)	Coeficiente de correlación	,800	1,000
		Sig. (bilateral)	,104	.
		N	5	5

Fuente: Cuestionario aplicado a los 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia

11. Relación entre el uso de las TIC en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, y la eficiencia de la gestión, según los administrados.

Para establecer la correlación entre el uso de las TIC en la corte superior de justicia de Ayacucho, y la eficiencia de la gestión, según los administrados, en la tabla 15 se puede observar una base de datos de porcentajes ordenados por orden cualitativo, de los resultados del uso de la Tecnología de información y comunicación, y de la eficiencia.

Tabla 15 - Porcentajes del uso de las TIC, y eficiencia según administrados

Tecnología de información y comunicación (Administrados)	Eficiencia del uso de las TIC (Administrados)	Valor Cualitativo Tecnología/Eficiencia
1	1	Muy inadecuada/Muy Deficiente
7	14	Inadecuada/Deficiente
42	35	Indiferente/Indiferente
49	46	Adecuada/Eficiente
1	4	Muy Adecuada/Muy Eficiente

Fuente: Cuestionario aplicado a 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia

Elaboración: Propia

En el presente por tratarse de porcentajes que están ordenados de acuerdo a un valor cualitativo que dieron los encuestados, se hizo la prueba de Shapiro-Wilk, como se puede apreciar en la tabla 16, resultando que, los datos de Uso de las TIC en la corte superior de justicia de Ayacucho, y la eficiencia de la gestión, se distribuyen normalmente, por haberse encontrado que el valor de p es mayor a 0,05.

Tabla 16 - Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Tecnología de información y comunicación (Administrados)	,788	5	,065

Fuente: Cuestionario aplicado a los 154 administrados en la Corte Superior de Justicia
Elaboración: propia

Por tratarse de valores cuantitativos ordenados, se calculó la correlación Rho de Spearman, encontrándose un valor $R=0,975$. Es decir, existe una fuerte relación entre el uso de las TIC en la Corte Superior de Justicia, y la eficiencia de la gestión, según los administrados. Lo que indica que, el uso de las TIC, está influenciando en la eficiencia de la gestión. Esto se puede apreciar en la tabla 17.

Tabla 17 - Correlación Rho de Spearman, entre el uso de las TIC, y la eficiencia del uso de las TIC, según los administrados

		Tecnología de información y comunicación (Administrados)	Eficiencia del uso de las TIC (Administrados)
Rho de Spearman	Tecnología de información y comunicación (Administrados)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 5
			,975** ,005 5
	Eficiencia del uso de las TIC (Administrados)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,975** ,005 5
			1,000 . 5

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los 154 administrados en la Corte Superior de Justicia
Elaboración: propia

12. Relación entre el uso de las TIC en la corte superior de justicia de Ayacucho, y la transparencia en el acceso a la información, según los administrados.

Para establecer la correlación entre el uso de las TIC en la corte superior de justicia de Ayacucho, y la transparencia en el acceso a la información, se elaboró una base de datos de porcentajes ordenados de acuerdo a un valor cualitativo que dieron los encuestados, tanto del uso de la Tecnología de información y comunicación, como de la transparencia, que se presentan en la tabla 18.

Tabla 18 - Porcentajes del uso de las TIC, y transparencia en el acceso a la información (según administrados)

Tecnología de información y comunicación (Administrados)	Transparencia (Administrados)	Valor Cualitativo Tecnología/Transparencia
1	2	Muy inadecuada/Muy Deficiente
7	19	Inadecuada/Deficiente
42	32	Indiferente/Indiferente
49	44	Adecuada/Eficiente
1	3	Muy Adecuada/Muy Eficiente

Fuente: Cuestionario aplicado a 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia

Elaboración: Propia

181

En la tabla 19, se puede apreciar una alta correlación $R=0,975$ entre el uso de las TIC y la Transparencia en el acceso a la información, en la CSJ de Ayacucho, es decir, que el uso de las TIC está influenciando en la transparencia del acceso a la información de la CSJ, según los administrados.

Tabla 19 - Correlación Rho de Spearman, entre el uso de las TIC, y la transparencia en el acceso a la información, según los administrados

			Tecnología de información y comunicación (Administrados)	Transparencia (Administrados)
Rho de Spearman	Tecnología de información y comunicación (Administrados)	Coefficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	5	5
Transparencia (Administrados)	Transparencia (Administrados)	Coefficiente de correlación	,975**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	5	5

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los 154 administrados en la Corte Superior de Justicia

Elaboración: propia

DISCUSIÓN

Para el 34% de los funcionarios de la Corte Superior de Justicia entrevistados, el funcionamiento del uso de la tecnología de información y comunicación se desarrolla de manera inadecuada, y muy inadecuada, el 26% lo manifestó indiferente y el 40% adecuado y muy adecuado. De manera coincidente lo encontró (Vega & Reyes, 2015), en su investigación hallaron que: “únicamente el 17,4% de funcionarios de la Entidad opina que las TIC se utilizan en muy alto grado para recibir solicitudes de los proveedores y el 20,9% opina que es alto. Con resultados menos favorables se

observó que el 26,1% opina que para recibir solicitudes de los usuarios las TIC se utilizan en nivel medio, el 19,1% bajo y el 16,5% muy bajo”.

Se encontraron coincidencias, puesto que, en la presente investigación, para el 34% de los entrevistados, el uso de la tecnología de información y comunicación se desarrolla de manera inadecuada y muy inadecuada, asimismo, en lo encontrado por (Vega & Reyes, 2015), para el 35.6% es entre bajo, y muy bajo, lo indica que, no es adecuada, tanto en la administración de Cúcuta-Colombia, como en Ayacucho-Perú.

El 30% de los funcionarios entrevistados en la Corte Superior de Justicia manifestaron que la capacitación brindada por la CSJ de Ayacucho mediante la tecnología, información, comunicación es inadecuada y muy inadecuada, mientras que el 39% indico que es adecuada y muy adecuada, y solo el 31% se manifestó indiferente. De manera completamente diferente fue encontrado por (Oriondo, 2004), en su investigación, encontró que: “La capacitación brindada por la entidad pública que tiene la característica de estar apoyada en equipos y sistemas de nuevas tecnologías de la información y capacitadas en gran medida en un 46.73% y en mediana medida en un 49.40%; lo que totaliza un 96.13% de impacto favorable”.

Se pueden apreciar notables diferencias en ambas investigaciones por haberse encontrado que, en la entidad pública de telecomunicaciones, según (Oriondo, 2004), existe un 96% de impacto favorable, mientras que, en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, solo el 39% presenta una opinión favorable respecto a la capacitación brindada por la CSJ de Ayacucho mediante la tecnología, información, comunicación.

Por otro lado, el 24% de los funcionarios expresaron, inadecuado y muy inadecuado la Información publicada/brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, y su referencia a los indicadores del cumplimiento del plan de desarrollo en la entidad (POI, PEI). El 44% lo manifestó indiferente mientras que, el 32% consideró que fue de manera adecuada y muy adecuada. De manera opuesta a lo descrito. (Oriondo, 2004), en su investigación, encontró que: “Los directores y jefes de división han manifestado que utilizan la información en un 80% aproximadamente para la introducción de mejoras en la gestión. Cabe mencionar que más de un 70% de practicantes consideran que la información obtenida a través de internet puede ser utilizada con fines de planeamiento”.

La discrepancia entre la presente investigación y lo encontrado por (Oriondo, 2004), podría explicarse por haber encontrado que, existe el 32% consideró que fue de manera adecuada y muy adecuada la Información publicada/brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, y su referencia a los indicadores del cumplimiento del plan de desarrollo en la entidad (POI, PEI), sin embargo, en la entidad pública de telecomunicaciones, más del 70% considera que la información puede ser utilizada con fines de planeamiento.

El 29% de los funcionarios manifestaron que la realización de las evaluaciones periódicas de la gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho (obtener información mediante los sistemas de información para la toma de decisiones), a través de las TIC se desarrollan de

manera inadecuada y muy inadecuada, mientras que el 45% lo expresó indiferente, y solo el 26% indicó adecuado y muy adecuado. Resultados similares han sido obtenidos por (Gutierrez & Católico, 2015), en su investigación, quien encontró que: “está el producto de sensibilización a los empleados respecto a la cultura de autoevaluación, con un grado de divulgación de 32%, lo cual indica que las entidades no toman este factor como herramienta complementaria a las demás, pero este es un instrumento básico en el proceso, ya que son los mismos funcionarios los que pueden evidenciar mayores hallazgos y/o recomendaciones de mejora”.

Existe una semejanza evidente entre la presente investigación, y lo encontrado por (Gutierrez & Católico, 2015), en vista que, en ambas investigaciones cerca del 30% no se desarrolla de manera adecuada la evaluación.

Para el 34% de los entrevistados es deficiente y muy deficiente la capacitación brindada por la Corte Superior de Justicia, referido a las tecnología, información y comunicación. El 37% lo manifestó indiferente mientras que, solo un 29% indicó que es eficiente y muy eficiente. Por el contrario (Oriondo, 2004), en su investigación halló que: “De los estudiantes de Maestría (100%), los participantes de los cursos de especialización (95,99%) y los estudiantes de las carreras profesionales (97,14%) reconocen que la capacitación recibida ha tenido un impacto positivo en gran y mediana medida en su desempeño profesional”.

Se diferencia por haber encontrado que, en la presente investigación sólo el 29% indicó que es eficiente, y muy eficiente la capacitación brindada por la Corte Superior de Justicia, referido a las tecnología, información y comunicación.

El 28% manifestó muy deficiente y deficiente el volumen de los recursos humanos invertidos por la corte superior de justicia de Ayacucho, con el uso de la tecnología información y comunicación, y el 48% lo indicó indiferente. Solo el 24% lo expresó eficiente y muy eficiente. De manera similar, fue hallado por (Vega & Reyes, 2015), en su investigación, quienes encontraron que: “El 12,2% de funcionarios encuestados opinan que el uso de las TIC tiene una importancia muy alta para la gestión de recursos humanos y para el 27,8% es alto. Por su parte, el 33,9% opina que la importancia de las TIC en la gestión de recursos humanos es medio, mientras que para el 13,9% es bajo y para el 12,2% es muy bajo”. Para el 26% de los funcionarios, el uso de las TIC tiene una importancia baja, y muy baja para la gestión de recursos humanos, de manera similar, en la presente investigación, para el 28% de los funcionarios el volumen de los recursos humanos invertidos por la corte superior de justicia de Ayacucho, con el uso de la tecnología información y comunicación muy deficiente y deficiente.

El 39% de los usuarios encuestados, consideraron indiferente el servicio brindado por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de servicio de información. Mientras que el 12% lo indicó inadecuado y muy inadecuado, y el 49% entre adecuado y muy adecuado. De manera parcial (Gutierrez & Católico, 2015), en su investigación, encontró que: “De manera particular, nótese cómo de forma vinculante se relacionan en porcentaje la “identificación de las fuentes de información externa” con los “mecanismos de consulta con distintos grupos de interés” y los

“medios de acceso a la información con que cuenta la entidad” con 68, 52 y 52%, respectivamente, lo cual sugiere que las entidades procuran mantener herramientas de contacto directo con los grupos de interés y de cierto modo les facilitan el acceso a su información y a sus servicios”. Partiendo de lo encontrado por (Gutierrez & Católico, 2015), los “medios de acceso a la información con que cuenta la entidad”, con el 52%, y el servicio brindado por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de servicio de información para el 49% es entre adecuado y muy adecuado. Es decir, de manera similar.

El 39% de los administrados que van a realizar algún trámite en la CSJ, manifestaron que, el personal que lo atiende con el uso de las TIC, utiliza los materiales y equipamiento de forma indiferente. El 45% lo consideró adecuado y muy adecuado, mientras que solo el 16% lo expresó muy deficiente y deficiente. Así también, (Vega & Reyes, 2015), en su investigación, en Colombia, encontraron que: “En cuanto a las capacidades internas, se determinó que sólo el 14,8% de encuestados cree que existe una frecuencia muy alta del uso de las TIC para la adquisición de materiales y equipos de oficina y el 25,2% opina que la frecuencia de uso es alta. Por su parte el 28,7% cree que las TIC para la adquisición de materiales y equipos de oficina se utilizan con frecuencia media, mientras que para el 20% es baja y para el 11,3% es muy baja”.

Se encontró entonces que, en la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta, según (Vega & Reyes, 2015), para el 40% de encuestados cree que existe una frecuencia alta y muy alta del uso de las TIC para la adquisición de materiales y equipos de oficina, asimismo, en la presente investigación para el 45% de los administrados que van a realizar algún trámite en la CSJ, manifestaron que, el personal que lo atiende con el uso de las TIC, utiliza los materiales y equipamiento de forma adecuada, y muy adecuada.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Cumpliendo con el objetivo general de la presente investigación, se concluye que, el uso de las tecnologías de la información y comunicación, se relacionan con la eficiencia y transparencia, por haberse encontrado una correlación de más de 0,8 entre cada una de ellas, es decir, el uso de las TIC, está influyendo en la eficiencia, y transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

SEGUNDA: Se concluye que, para el 59% de los funcionarios, el uso de las tecnologías de la información y comunicación, no es adecuado. Y para el 55% el uso de las tecnologías de la información y comunicación dirigidas al funcionario, no es adecuado.

El uso de las tecnologías de la información y comunicación, está influenciando en la eficiencia de la gestión, según los funcionarios de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, es decir, si el uso de las TIC mejora, la eficiencia de la gestión también mejora.

TERCERA: Se concluye que, para el 72% de los funcionarios, no es adecuada la transparencia en la validez de la información.

El uso de las tecnologías de la información y comunicación está influenciando en la validez de la información, según los funcionarios de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. Es decir, la relación es positiva porque las variables aumentan al mismo tiempo.

CUARTA: Se encontró que, para el 50% de los administrados, el uso de la tecnología de información y comunicación brindada por la Corte Superior de Justicia, no es adecuada.

Existe una fuerte relación entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación, y la eficiencia de la gestión, según los administrados de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, por haberse encontrado un valor de $R=0.975$, lo que indica que, ambas aumentan al mismo tiempo.

QUINTA: El 53% de los administrados encuestados en la corte superior de justicia manifiestan que no es adecuada la transparencia en el acceso a la información.

El uso de las tecnologías de la información y comunicación, se relacionan con la transparencia en el acceso a la información, según los administrados de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, es decir el uso de las TIC está influenciando en la transparencia en el acceso a la información.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, R. (2014). Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal: el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE). UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3766/Alva_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ávila, D. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. Recuperado el 28 de 27 de 19, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014
- Blanco, I. (Julio- diciembre de 2014). Transparencia de gestión pública. Sociedad, estado y territorio, 3(2), 31-50. Recuperado el 07 de 03 de 19, de <http://www.coltam.edu.mx/wp-content/uploads/2018/03/23.-Transparencia-y-gestio%CC%81n-pu%CC%81blica.pdf>
- Cerrillo, A. (2007). E-justicia: las tecnologías de la información y el conocimiento al servicio de la justicia iberoamericana en el siglo XXI. Revista de los estudios de derecho y ciencia política de la UOC. Recuperado el 11 de 03 de 19, de <https://www.raco.cat/index.php/IDP/article/viewFile/72993/83354>
- Cumana, W., & Marval, W. (2009). Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en venezuela. Universidad de oriente núcleo de sucre, Cumaná-Venezuela. Recuperado el 26 de 02 de 19, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7CBD14E41665D84205257C1B00617590/\\$FILE/TESIS_WCyWM.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7CBD14E41665D84205257C1B00617590/$FILE/TESIS_WCyWM.pdf)
- Gomez, M. (2006). Introducción a la Metodología de la investigación científica. En M. G. M. Córdoba, Argentina: Brujas. Recuperado el 12 de 03 de 19, de

[https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA103&lpg=PA103&dq=estos+dise%C3%B1os+describen+relaciones+entre+dos+o+m%C3%A1s+categor%C3%ADas,+conceptos+o+variables+en+un+momento+determinado.+Se+trata+tambi%C3%A9n+de+descripciones,+pero+no+de+categor](https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA103&lpg=PA103&dq=estos+dise%C3%B1os+describen+relaciones+entre+dos+o+m%C3%A1s+categor%C3%ADas,+conceptos+o+variables+en+un+momento+determinado.+Se+trata+tambi%C3%A9n+de+descripciones,+pero+no+de+categor%C3%ADas)

- Gutierrez, R., & Católico, D. (2015). E-control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. Cuadernos de Contabilidad, 16(42), 553-578. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5712012>
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: Ed. Mc. Graw - Hill Interamericana.
- Honores, J. (2011). Gobierno Electrónico en el Perú. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, Lima. Recuperado el 28 de 02 de 19, de https://www.gobiernodigital.gob.pe/capacitaciones/Programas_docu/58/Programa_458.pdf
- La República. (12 de 04 de 2012). Una Paradoja Peruana. Recuperado el 01 de 03 de 19, de <https://larepublica.pe/archivo/630964-una-paradoja-peruana>
- Londoño, N. (2010). El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 40(112), 123-142. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/1514/151416945005/>
- Manrique, M. (2018). Gobierno electrónico en el Perú. Universidad Santa, Ancash. Recuperado el 28 de 02 de 19, de http://biblioteca.uns.edu.pe/saladocentes/archivoz/publicacionez/gobierno_electronico.pdf
- Martínez, F. (2017). Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y. Universidad autónoma, Toluca- México. Recuperado el 26 de 02 de 19, de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1
- Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), Santiago de Chile. Recuperado el 26 de 02 de 19, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf
- Naser, A., & Concha, G. (2011). Gobierno Electrónico y Gestión Pública. Cepal, Lima-Perú. Recuperado el 26 de 02 de 19, de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/Gobierno_electronico_anaser.pdf
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). Una Mirada al Gobierno Electrónico en el Perú La oportunidad de acercar el Estado a losciudadanos a través de las TIC (1 ed.). Surco, Perú. Recuperado el 26 de 02 de 19, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Oriondo, C. (2004). Las implicancias de las nuevas tecnologías de la información y

comunicaciones en la eficacia de la gestión de actividades de capacitación. Caso entidad pública de telecomunicaciones. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú. Recuperado el 07 de 03 de 19, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2718/Oriondo_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, D. (2005). Contribución de las tecnologías de la información a la generación de valor en las organizaciones: un modelo de análisis y valoración desde la gestión del conocimiento, la productividad y la excelencia en la gestión. Tesis, Universidad de Cantabria, Santander. Recuperado el 28 de 02 de 19, de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10587/4de8.DPG_capt4.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Presidencia de Consejo de Ministros. (2015). Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales. Secretaría de Gestión Pública, Lima-Perú. Recuperado el 01 de 03 de 19, de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA 2021. Lima Perú. Recuperado el 01 de 03 de 19, de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Rodríguez, R. (2005). ¿Calidad de la justicia? Eficacia y eficiencia en la Administración de Justicia. Universidad tecnológica de El Salvador, El Salvador. Recuperado el 12 de 03 de 19, de <http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/1838/calidaddelajusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodriguez, R., Vera, P., Marko, I., Alderete, C., & Conca, A. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software, 3(5). doi:<https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>

Shack, N. (2018). INFORME EJECUTIVO SEMESTRAL DE GESTIÓN. La Contraloría General de la República, Lima-Perú. Recuperado el 07 de 03 de 19, de http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/Informe_Ejec_Gestion_AGO2017-ENE2018.pdf

Tornos, J., Arroyo, A., Martínez, M., & López, J. (2012). Transparencia, rendición de cuentas y participación: una agenda común para la cohesión social y la gobernanza en América Latina. Unión Europea. Recuperado el 07 de 03 de 19, de <https://www1.diba.cat/uliep/pdf/52249.pdf>

Urra, E., & Vergara, M. (2015). Efecto de las tic's en la estructura y comunicación organizacional. UNIVERSIDAD DEL BIO-BIO, Concepción- Chile. Recuperado el 11 de 03 de 19, de http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1355/1/Urra_Brenet_Exequiel.pdf

Vega, L., & Reyes, L. (2015). Impacto del uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión judicial de la dirección seccional de a,op. Univesidad . Recuperado el 28 de 02 de 19, de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2237/T_MBA_45.pdf?sequence=1&isAllowed=y