



INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO

**USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN, Y SU CONTRIBUCIÓN A LA EFICIENCIA Y  
TRANSPARENCIA, DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE  
AYACUCHO, AÑO 2019**

**PRESENTADO POR  
ALAN ROSSI RIVAS CARHUANCHO**

**ASESOR:  
ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ**

**2019**



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN, Y SU CONTRIBUCIÓN A LA EFICIENCIA Y  
TRANSPARENCIA, DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE  
AYACUCHO, AÑO 2019”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**Br. ALAN ROSSI RIVAS CARHUANCHO**

**ASESOR:**

**Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2019**

## DEDICATORIA

En primer lugar, agradecer a Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre Lucia Carhuancho Arias (QEPD), por darme la vida, quererme mucho. Mamá gracias por desear lo mejor para mí, todo esto es por ti. A mi padre Fermín Rivas Mayta (QEPD), por brindarme el apoyo necesario para poder realizar mis estudios. A mi sobrina Evelyn Ccorahua Fabian (QEPD), siempre serás la estrella que guie a la familia.

Mi hermana Isabel, mi cuñado Noé y mis sobrinas Lucianita y Daniela, por estar conmigo y apoyarme siempre, las quiero mucho.

***Alan Rossi Rivas Carhuancho***

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Dr. Figueroa Sánchez Armando Edgardo, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad de San Martín de Porres por haberme acogido en sus aulas, a todos los catedráticos por compartir sus conocimientos y enseñanzas.

***Alan Rossi Rivas Carhuancho***

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xx
ÍNDICE DE CUADROS .....	xxi
RESUMEN .....	xxii
ABSTRACT .....	xxiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	6
1.2 Bases Teóricas .....	16
1.2.1 Principios de gobernanza .....	16
1.2.2 Tecnología de la Información y Comunicación.....	19
1.2.3 Transparencia y acceso a los informes de control .....	20
1.2.4 Transparencia de gestión pública.....	21
1.2.5 Comunicación organizacional.....	21
1.2.6 La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia.....	22
1.2.7 Eficacia y eficiencia en la Administración de Justicia .....	24
1.2.8 Las TIC y su interacción con el proceso judicial.....	25
1.2.9 Beneficios de la tecnología y del Gobierno Electrónico.....	27

1.2.10	El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación.....	28
1.2.11	Beneficios del gobierno electrónico.....	30
1.2.12	Gobierno electrónico en el Perú.....	35
1.2.13	Modernización de la Gestión Pública y Transparencia Administrativa.....	35
1.2.14	Gobierno electrónico en la planificación estratégica.....	36
1.2.15	Servicios del Gobierno Electrónico.....	37
1.2.16	Alcances de la Política Nacional de Modernización de la Gestión..... Pública.....	37
1.3	Definición de Términos Básicos.....	39
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN.....		42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		49
3.1	Diseño Metodológico.....	49
3.2	Diseño Muestral.....	50
3.3	Técnicas de Recolección de Datos.....	52
3.4	Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información.....	53
3.5	Aspectos Éticos.....	54
CAPITULO IV RESULTADOS.....		55
4.1	Características de los funcionarios que laboran en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.....	55
4.1.1	Sexo de los funcionarios que trabajan en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.....	55

4.1.2 Edad de los funcionarios que trabajan en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. ....	56
4.2 Uso de la Tecnología de información y comunicación, en la Corte Superior de justicia de Ayacucho, según los funcionarios. ....	57
4.2.1 Presupuestos formulados con el uso de las TIC en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. ....	57
4.2.2 Provisión de servicio TIC, para la automatización de procesos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.....	58
4.2.3 Adquisiciones de equipos de Tecnología Información, y Comunicación en la Corte Superior de justicia de Ayacucho. ....	59
4.2.4 Planificación para el uso de la tecnología de información y comunicación.....	60
4.2.5 Funcionamiento del uso de la tecnología de información y comunicación.....	61
4.2.6 Gestión de la Corte Superior de Justicia a las infraestructuras físicas, para el uso de la tecnología de información y comunicación. ....	62
4.2.7 Resumen del uso de la Tecnología, información y comunicación en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, según los funcionarios. ....	63
4.3 Uso de la Tecnología, información y comunicación de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, dirigida al funcionario.....	65
4.3.1 Capacitación que brinda la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, mediante las tecnología, información y comunicación, a los funcionarios. ....	65
4.3.2 Participación de los funcionarios, en la mejora continua de la gestión de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, mediante el uso de la tecnología, información y comunicación.....	66

4.3.3 Participación de los funcionarios, en la solución o sugerencia, para resolver problemas o dificultades en la gestión de la institución, mediante la tecnología, información y comunicación. ....	68
4.3.4 Difusión de Reglamentos, directivas, documentaciones, entre otros documentos de gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, y su conocimiento a través de la tecnología, información y comunicación.....	69
4.3.5 Difusión de agendas institucionales de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, con el uso de la tecnología, información y comunicación. ....	71
4.3.6 Resumen del uso de la Tecnología, información y comunicación de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, dirigida al trabajador, según los funcionarios. ....	72
4.3.7 Promedio del uso de la tecnología, información y comunicación.....	74
4.4 Transparencia en la validez de la información, según los funcionarios de la corte superior de justicia de Ayacucho.....	75
4.4.1 Actualización de programas (Software) en la Corte Superior de Justicia.....	75
4.4.2 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). ....	76
4.4.3 Información publicada y brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en referencia al uso de los fondos públicos (Presupuestos, gastos y contrataciones). ....	78

4.4.4 Realización de evaluaciones periódicas de la gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, a través de la tecnología, información y comunicación. ....	79
4.4.5 Resumen de la Transparencia en la validez de la información. ....	81
4.4.6 Promedio de la transparencia de la validez de la información. ....	82
4.5 Eficiencia de la gestión, según los funcionarios de la corte superior de justicia de Ayacucho. ....	83
4.5.1 Uso de la tecnología, información y comunicación en la eficiencia de la Gestión de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. ....	83
4.5.2 Utilización de herramientas tecnológicas (software y hardware) por parte del personal. ....	84
4.5.3 Capacitación brindada por la Corte Superior de Justicia, referido a las tecnología, información y comunicación. ....	86
4.5.4 Volumen de los recursos humanos invertidos por la corte superior de justicia de Ayacucho, en el uso de la tecnología información y comunicación.....	87
4.5.5 Resumen de la eficiencia de la gestión, según los funcionarios de la corte superior de justicia de Ayacucho. ....	88
4.5.6 Promedio de los indicadores de eficiencia de la gestión según los funcionarios de la corte superior de justicia. ....	89
4.6 Características de los administrados, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. ....	90
4.6.1 Sexo de los administrados que gestionan en la Corte Superior de Justicia.....	90

4.6.2 Edad de los usuarios que se atienden en la Corte Superior de Justicia.....	91
4.7 Servicios brindados por la corte superior de justicia, a través de las TIC, según los administrados. ....	92
4.7.1 De servicio administrativo. ....	92
4.7.2 De acceso a servicios de información.....	94
4.7.3 De pagos y servicios en línea. ....	95
4.7.4 De educación en línea y aula virtual .....	96
4.7.5 De cultura institucional y regional. ....	97
4.7.6 De oferta de empleo. ....	98
4.7.7 Resumen del uso de la Tecnología de información y comunicación. ....	99
4.7.8 Promedio del uso de la Tecnología de información y comunicación de los administrados (TIC). ....	100
4.8 Transparencia en el acceso a la información, según los administrados atendidos en la corte superior de justicia. ....	101
4.8.1 Funcionamiento tecnológico de la plataforma WEB de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. ....	101
4.8.2 Información pública que muestra la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en su plataforma WEB. ....	103
4.8.3 Plataforma virtual de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho con el uso de la tecnología, información y comunicación. ....	104
4.8.4 Resumen de la transparencia en el acceso a la información.....	105
4.8.5 Promedio de la transparencia del acceso de la información según los administrados entrevistados en la corte superior de justicia.....	106

4.9 Eficiencia de la Gestión, en la corte superior de justicia según los administrados.....	107
4.9.1 Atención del personal con el uso de la tecnología, información y comunicación.....	107
4.9.2 Atención del Personal en el registro de la documentación con el uso de las tecnologías, información y comunicación.....	109
4.9.3 Atención del personal con el uso de la tecnología, información y comunicación, utilizando materiales y equipamiento. ....	110
4.9.4 Resumen de la eficiencia de la gestión, según los administrados de la corte superior de justicia de Ayacucho. ....	111
4.9.5 Promedio de la eficiencia de la gestión, según los administrados atendidos en la corte superior de justicia de Ayacucho. ....	112
4.10 Relación entre el uso de las TIC en la corte superior de justicia de Ayacucho, y la eficiencia de la gestión, según los funcionarios .....	113
4.11 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 .....	115
4.12 Relación entre el uso de las TIC en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, y la eficiencia de la gestión, según los administrados.....	117
4.13 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. ....	119
CAPÍTULO V DISCUSIÓN .....	121
CONCLUSIONES.....	128
RECOMENDACIONES .....	130
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	133

ANEXO 1 - CUESTIONARIO 1 USO DE LAS TIC, APLICADOS A LOS FUNCIONARIOS.....	140
ANEXO 2 - CUESTIONARIO 2 USO DE LAS TIC, APLICADOS A LOS ADMINISTRADOS .....	142
ANEXO 3 – SOLICITUD DE PERMISO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	143
ANEXO 4 - PERMISO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	144
ANEXO 5 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	145
ANEXO 6 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	146
ANEXO 7 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	147
ANEXO 8 – BASE DE DATOS FUNCIONARIOS (Continuación) .....	148
ANEXO 9 – BASE DE DATOS FUNCIONARIOS (Continuación) .....	149
ANEXO 10 – BASE DE DATOS FUNCIONARIOS (Continuación) .....	150
ANEXO 11 – BASE DE DATOS FUNCIONARIOS (Continuación) .....	151
ANEXO 12 – BASE DE DATOS – FUNCIONARIOS (Continuación) .....	152
ANEXO 13 – BASE DE DATOS ADMINISTRADOS .....	153
ANEXO 14 – BASE DE DATOS ADMINISTRADOS (Continuación) .....	154
ANEXO 15 – BASE DE DATOS ADMINISTRADOS (Continuación) .....	155
ANEXO 16 – BASE DE DATOS ADMINISTRADOS (Continuación) .....	156
ANEXO 17 – BASE DE DATOS ADMINISTRADOS (Continuación) .....	157
ANEXO 18 – BASE DE DATOS ADMINISTRADOS (Continuación) .....	158

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Sexo de los funcionarios.....	56
Gráfico 2 Edad de los funcionarios.....	57
Gráfico 3 Presupuestos formulados para el uso de las TIC por la CSJ de Ayacucho .....	58
Gráfico 4 Provisión de servicios TIC para la automatización de procesos de la CSJ de Ayacucho.....	59
Gráfico 5 Adquisiciones de equipos de TIC en la Corte Superior de justicia de Ayacucho.....	60
Gráfico 6 Planificación para el uso de la tecnología de información y comunicación .....	61
Gráfico 7 Funcionamiento del uso de la tecnología de información y comunicación .....	62
Gráfico 8 La CSJ de Ayacucho gestiona la infraestructura física para el uso de las TIC .....	63
Gráfico 9 Uso de la TIC en la CSJ de Ayacucho.....	64
Gráfico 10 La capacitación que le brinda la CSJ de Ayacucho mediante las TIC	66
Gráfico 11 Participación en la mejora continua de la gestión de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, mediante el uso de la tecnología, información y comunicación .....	67
Gráfico 12 Participación en la solución o sugerencia, para resolver problemas o dificultades en la gestión de la institución, mediante las TIC .....	69
Gráfico 13 Reglamentos, directivas, documentaciones, entre otros documentos de gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, y su conocimiento a través de la tecnología, información y comunicación. ....	70

Gráfico 14 Las agendas institucionales de la CSJ de Ayacucho, con el uso de las TIC .....	72
Gráfico 15 TIC de la CSJ de Ayacucho al empleado .....	73
Gráfico 16 Promedio general de la tecnología, información y comunicación .....	74
Gráfico 17 Actualización de programas (Software) establecidos por la Corte Superior de Justicia.....	76
Gráfico 18 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). .....	77
Gráfico 19 Información publicada y brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho y su referencia al uso de los fondos públicos (Presupuestos, gastos y contrataciones).....	79
Gráfico 20 Realización de evaluaciones periódicas de la gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, a través de la tecnología, información y comunicación. ....	80
Gráfico 21 Transparencia en la validez de la información.....	81
Gráfico 22 Promedio general de la transparencia de la validez de la información	83
Gráfico 23 Uso de las TIC en la eficiencia de la Gestión de la CSJ de Ayacucho	84
Gráfico 24 Utilización de herramientas tecnológicas (software y hardware) por parte del personal.....	85
Gráfico 25 Capacitación brindada por la Corte Superior de Justicia, referido a las tecnología, información y comunicación.....	86
Gráfico 26 Volumen de los recursos humanos invertidos por la corte superior de justicia de Ayacucho, con el uso de la tecnología información y comunicación ...	87
Gráfico 27 Eficiencia de la gestión .....	88

Gráfico 28 Promedio de la eficiencia de la gestión de la corte superior de justicia de Ayacucho, según los funcionarios .....	90
Gráfico 29 Sexo de los administrados.....	91
Gráfico 30 Edad administrados .....	92
Gráfico 31 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de servicio administrativo .....	93
Gráfico 32 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de servicio de información.....	94
Gráfico 33 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de pagos y de servicio en línea .....	95
Gráfico 34 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de educación en línea y aula virtual. ....	96
Gráfico 35 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de cultura institucional y regional. ....	97
Gráfico 36 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de oferta de empleo .....	98
Gráfico 37 Uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC).....	99
Gráfico 38 Promedio del uso de la Tecnología de información y comunicación de los administrados (TIC). ....	101
Gráfico 39 Funcionamiento tecnológico de la plataforma WEB de la CSJ de Ayacucho.....	102
Gráfico 40 Información pública que muestra la CSJ de Ayacucho, en su plataforma WEB .....	103
Gráfico 41 Plataforma virtual de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho con el uso de la tecnología, información y comunicación .....	104

Gráfico 42 Transparencia en el acceso a la información en la corte superior de justicia .....	105
Gráfico 43 Promedio de la transparencia del acceso de la información en la corte superior de justicia .....	107
Gráfico 44 Atención del personal con el uso de la tecnología, información y comunicación .....	108
Gráfico 45 Atención del Personal en el registro de la documentación con el uso de las tecnologías, información y comunicación .....	109
Gráfico 46 Atención del personal con el uso de la tecnología, información y comunicación, utilizando materiales y equipamiento.....	110
Gráfico 47 Eficiencia de la gestión .....	111
Gráfico 48 Promedio de la eficiencia en la gestión según los administrados de la corte superior de justicia de Ayacucho.....	113
Gráfico 49 - Relación entre el uso de las TIC, y la eficiencia del uso de las TIC, según funcionarios .....	115
Gráfico 50 - Relación entre el uso de las TIC, y la transparencia en la validez de la información, según funcionarios.....	116
Gráfico 51 - Relación entre el uso de las TIC, y la eficiencia del uso de las TIC, según los administrados.....	118
Gráfico 52 - Relación entre el uso de las TIC, y la transparencia en el acceso a la información, según los administrados .....	120

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sexo de los funcionarios .....	55
Tabla 2 Edad de los funcionarios .....	56
Tabla 3 Presupuestos formulados para el uso de las TIC por la CSJ de Ayacucho .....	58
Tabla 4 Provisión de servicios TIC para la automatización de procesos de la CSJ de Ayacucho.....	59
Tabla 5 Adquisiciones de equipos de TIC en la Corte Superior de justicia de Ayacucho.....	60
Tabla 6 Planificación para el uso de la tecnología de información y comunicación .....	61
Tabla 7 Funcionamiento del uso de la tecnología de información y comunicación .....	62
Tabla 8 La CSJ de Ayacucho gestiona la infraestructura física para el uso de las TIC .....	63
Tabla 9 Uso de la TIC en la CSJ de Ayacucho .....	64
Tabla 10 La capacitación que le brinda la CSJ de Ayacucho mediante las TIC...	65
Tabla 11 Participación en la mejora continua de la gestión de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, mediante el uso de la tecnología, información y comunicación. ....	67
Tabla 12 Participación en la solución o sugerencia, para resolver problemas o dificultades en la gestión de la institución, mediante las TIC .....	68
Tabla 13 Reglamentos, directivas, documentaciones, entre otros documentos de gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, y su conocimiento a través de la tecnología, información y comunicación. ....	70

Tabla 14 Las agendas institucionales de la CSJ de Ayacucho, con el uso de las TIC .....	71
Tabla 15 TIC de la CSJ de Ayacucho al funcionario .....	73
Tabla 16 Promedio general de la tecnología, información y comunicación .....	74
Tabla 17 Actualización de programas (Software) establecidos por la Corte Superior de Justicia. ....	75
Tabla 18 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). ....	77
Tabla 19 Información publicada y brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en referencia al uso de los fondos públicos (Presupuestos, gastos y contrataciones).....	78
Tabla 20 Realización de evaluaciones periódicas de la gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, a través de la tecnología, información y comunicación. ....	80
Tabla 21 Transparencia en la validez de la información. ....	81
Tabla 22 Promedio general de la transparencia de la validez de la información..	82
Tabla 23 Uso de las TIC en la eficiencia de la Gestión de la CSJ de Ayacucho..	84
Tabla 24 Utilización de herramientas tecnológicas (software y hardware) por parte del personal.....	85
Tabla 25 Capacitación brindada por la Corte Superior de Justicia, referido a las tecnología, información y comunicación.....	86
Tabla 26 Volumen de los recursos humanos invertidos por la corte superior de justicia de Ayacucho, con el uso de la tecnología información y comunicación ...	87
Tabla 27 Eficiencia de la gestión.....	88

Tabla 28 Promedio de la eficiencia de la gestión de la corte superior de justicia de Ayacucho, según los funcionarios .....	89
Tabla 29 Sexo de los administrados .....	90
Tabla 30 Edad de los administrados .....	91
Tabla 31 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de servicio administrativo .....	93
Tabla 32 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de acceso a servicio de información .....	94
Tabla 33 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de pagos y de servicio en línea.....	95
Tabla 34 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de educación en línea y aula virtual. ....	96
Tabla 35 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de cultura institucional y regional. ....	97
Tabla 36 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de oferta de empleo.....	98
Tabla 37 Uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC) en la corte superior de justicia .....	99
Tabla 38 Promedio del uso de la Tecnología de información y comunicación de los administrados (TIC).....	100
Tabla 39 Funcionamiento tecnológico de la plataforma WEB de la CSJ de Ayacucho .....	102
Tabla 40 Información pública que muestra la CSJ de Ayacucho, en su plataforma WEB.....	103
Tabla 41 Plataforma virtual de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho con el uso de la tecnología, información y comunicación. ....	104

Tabla 42 Transparencia en el acceso a la información en la corte superior de justicia .....	105
Tabla 43 Promedio de la transparencia del acceso de la información en la corte superior de justicia .....	106
Tabla 44 Atención del personal con el uso de la tecnología, información y comunicación. ....	108
Tabla 45 Atención del Personal en el registro de la documentación con el uso de las tecnologías, información y comunicación .....	109
Tabla 46 Atención del personal con el uso de la tecnología, información y comunicación, utilizando materiales y equipamiento.....	110
Tabla 47 Eficiencia de la gestión.....	111
Tabla 48 Promedio de la eficiencia en la gestión según los administrados de la corte superior de justicia de Ayacucho.....	112
Tabla 49 - Prueba de normalidad.....	114
Tabla 50 - Correlación Rho de Spearman, entre el uso de las TIC, y la eficiencia del uso de las TIC .....	114
Tabla 51 - Correlación Rho de Spearman, entre el uso de las TIC, y la transparencia en la validez de la información .....	116
Tabla 52 - Prueba de normalidad.....	117
Tabla 53 - Correlación Rho de Spearman, entre el uso de las TIC, y la eficiencia del uso de las TIC, según administrados .....	118
Tabla 54 - Correlación Rho de Spearman, entre el uso de las TIC, y la transparencia en el acceso a la información, según los administrados .....	119

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Principios esenciales de la gobernanza .....	17
Figura 2 Espacios de Comunicación Virtual .....	29
Figura 3 Modelo relacional de servicios de la administración Pública G2G, G2E, G2B, G2C.....	31
Figura 4 beneficios del gobierno Electrónico.....	34

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Principios de la gobernanza .....	16
Cuadro 2 Ejemplos de iniciativas de Gobierno Electrónico clasificadas de acuerdo al beneficiado .....	33
Cuadro 3 Conformación de la sala Penal Nacional 2016 .....	42
Cuadro 4 - Alfa de Cronbach - Cuestionario 1.....	53
Cuadro 5 - Alfa de Cronbach - Cuestionario 2.....	53

## 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 claves: 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, transectional, 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

### Descripción de la Situación Problemática

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.

Por lo anterior, fue necesario formular los siguientes problemas:

## **Formulación del Problema**

### **Problema General**

**PG.** ¿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?

### **Problemas Específicos**

**PE1.** ¿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?

**PE2.** ¿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?

**PE3.** ¿De qué forma el uso de las tecnologías de la información y comunicación, se relacionan con la eficiencia del uso de las TIC, según los administrados de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, año 2019?

**PE4.** ¿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?

## **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

**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.

En la introducción se describió la realidad problemática, las preguntas de investigación, los objetivos, la importancia de la investigación.

En el capítulo I, se exhibió los principales antecedentes, y variables de estudios relacionados con la investigación, así mismo se presenta las bases teóricas concernientes a las tecnologías de la información y comunicación, y su contribución a la eficiencia y transparencia, de la corte superior de justicia, entre otros, que respaldan la presente investigación.

En el capítulo II, se exhibió las preguntas y operacionalización de la investigación

En el capítulo III, se ostentó la metodología de la investigación, así mismo se presentó el diseño metodológico y diseño muestral derivándose el estudio de la población y muestra de una población, las técnicas de recolección de datos mediante la encuesta, las técnicas de estadísticas para el procesamiento de la información, y aspectos éticos en el cual se suministró la información en anonimato.

En el capítulo IV, se desplegaron los resultados. Finalmente, en el capítulo V, se apreció la discusión, conclusiones y recomendaciones, más importantes de la investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la Investigación**

#### **Nacionales**

(Alva, 2014), en su investigación, “Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal: el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)”, sostiene que:

“La investigación presentó como objetivo demostrar 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). Utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, y diseños no experimental y transversal, la muestra fue de 30 trabajadores. Entre los resultados se encontró que, el 50% del Personal de la ODPE encuestados si actualizan permanentemente sus conocimientos respecto del desarrollo de las tecnologías informáticas y sus nuevas aplicaciones en las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales (ODPE), el 26,7% no, y el 23.3% a veces. Por otro lado, el 40% del Personal de la ODPE encuestados si analizan el impacto de las TIC en las diferentes áreas de la ODPE, el 26.7% no, y el 33.3% a veces. El 53.3% del Personal de la ODPE encuestados a veces facilitan el acceso equitativo de los recursos tecnológicos para todos los trabajadores de la ODPE, el 10% no, y el 36.7% si facilitan el acceso equitativo de los recursos tecnológicos para todos los trabajadores de la ODPE.

Entre las conclusiones se encontró que, se afirma 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. Esto se explica, pues los trabajadores de la ONPE, hacen uso de las TIC como medio de especialización y como desarrollo profesional, para lo cual se informan y acceden a diversas fuentes para mejorar sus prácticas y facilitar el intercambio de experiencias que contribuyen a conseguir mejores procesos en la Oficina Nacional de Procesos Electorales”.

(Oriondo, 2004), en su investigación, “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”, sostiene que:

“La investigación presentó como objetivo, demostrar cómo las implicancias de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones mejoran el nivel de eficacia en la gestión de una entidad pública de telecomunicaciones. Fue una investigación prospectiva, por el tiempo de ocurrencia, transversal, explicativa-causal, la fase de recolección de datos se realizó en la sede de la entidad ubicada en Lima-Perú, y se elaboraron y aplicaron 6 fichas de observación, 20 entrevistas, 155 cuestionarios al personal y 336 cuestionarios a los alumnos de la entidad pública vinculada a la investigación y capacitación del Subsector Comunicaciones. Entre los resultados se encontró que, la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, a través del nivel de información vía Internet, del grado de utilización del correo

electrónico, del grado de interacción entre dependencias vía correo electrónico, del nivel de actualización científico tecnológico y del grado de apoyo de la capacitación en equipos y sistemas de nuevas tecnologías mejoran notablemente los niveles de eficacia en la gestión de la entidad pública de Telecomunicaciones; y tienen un impacto positivo en la mejora profesional de las personas capacitadas. 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 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. 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”.

### **Internacionales**

(Gutierrez & Católico, 2015), en su investigación, “E-control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia”, sostiene que:

“La investigación aborda de forma empírica y descriptiva el grado de cumplimiento en la publicación de ese informe por parte de las entidades

de la rama ejecutiva del orden nacional del nivel central en Colombia, para analizar su contenido y poder entender qué tanto contribuyen al control social. Entre los resultados se tiene 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. En el lado opuesto 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. 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. Los escándalos sobre corrupción están haciendo mella en el crecimiento socioeconómico de los países, y cada vez son más recurrentes. En un país como Colombia, cuya

economía es terciaria, y en donde se busca avanzar y estar a la par con países de primer nivel, este flagelo es de mayor impacto que en países que tienen un soporte socioeconómico más avanzado”.

Según (Pérez, 2005), en su informe titulado “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”, en la universidad de Cantabria, Santander, encontró que:

“El objetivo fue contribuir al desarrollo de un marco conceptual que, mediante un enfoque integrador y multidimensional “gestión de conocimiento, Productividad y Excelencia en la gestión”, permita explicar si las tecnologías de la información contribuyen, a la excelencia en la gestión y generación de valor y, si contribuyen, en qué forma lo hacen, y en qué contexto se realiza esa contribución. Entre los resultados se encontró que: La principal procedencia de 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.”

(Ávila, 2014), en su informe titulado, “El uso de las TIC en el entorno de la nueva gestión pública mexicana”, donde manifiesta lo siguiente:

“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, lo cual motiva a que los esfuerzos tecnológicos no deban orientarse exclusivamente a la creación de grandes canales de información, sino a incrementar la calidad y productividad de los trabajadores involucrados. Empleando el enfoque del Índice de Funcionalidad estatal para México, cómo el uso de tecnologías contribuye al desarrollo de la Nueva Gestión Pública, donde se puede verificar que el conocimiento ha dejado de ser el valor principal y está condicionado a un valor dominante: la innovación. México es uno de los países que tienen la incapacidad para generar infraestructura de valor agregado, tanto en tecnología de última generación, como en lo que se refiere a software y hardware, que como tal permitiría a nuestro país redireccionar el pasto que realiza en la educación.

Así, los resultados obtenidos muestran que lo afirmado por la OCDE se aplica para México en el sentido de que la construcción del e-gobierno se relaciona más con "gobierno" que con la "e" y, por tanto, de acuerdo con esta concepción se debe destacar la percepción de que el uso intensivo de las TIC implicaba un gran esfuerzo de innovación institucional y transformación de las entidades públicas. El análisis de la gobernabilidad y de las responsabilidades gubernamentales en la materia impiden en los países subdesarrollados concebir al gobierno

como una simple fábrica de servicios y, en consecuencia, los desafíos de la construcción del gobierno digital superan, sustancialmente, los que enfrenta la puesta en línea de una empresa, sea ésta pública o privada. Todo lo anterior plantea requerimientos complejos para el rediseño gubernamental”.

Así también, (Vega & Reyes, 2015), en su investigación titulada “Impacto del uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión judicial de la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta”, en Colombia, quienes sostienen que:

“El objetivo de la investigación 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. 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. En cuanto 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. Los resultados muestran

que apenas el 14,8% de encuestados opina que las TIC se utilizan con muy frecuentemente para el control de horas de trabajo y el 25,2% opina que la frecuencia de uso es alta. El 27% cree que las TIC para el control de horas de trabajo se utilizan con frecuencia 50 media, mientras que para el 18,3% es baja y para el 15,7% es muy baja. 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. Finalizando con la conclusión que, no se ha integrado el sistema e información con todos los municipios de la región de Norte de Santander y Arauca. Adicionalmente, a pesar que se cuenta con herramientas tecnológicas para mantener interactividad con proveedores y usuarios del servicio judicial, el personal de la Entidad no los conoce completamente por la resistencia al cambio que supone realizar las tareas de diferente manera”.

(Cumana & Marval, 2009), en su trabajo de investigación titulada “Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela”, señalan que:

“Presentaron como objetivo dar una 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, abre nuevos caminos de integración en la administración pública, dando cabida a todos los sectores de la nación, e integrándolos para lograr un funcionamiento adecuado en las operaciones llevadas a cabo por los entes que conforman el organigrama organizativo del gobierno, abriendo espacios donde el flujo de información sea constante, claro y preciso, y de alguna forma u otra esté al alcance de todos. A nivel del gobierno, tres experiencias de gran impacto han sido las de la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI), Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) y la Oficina Nacional de Identificación y Extranjería (ONIDEX), las cuales han permitido la gestión de sus procesos respectivos a través de Internet. Otros entes del gobierno, si bien han avanzado en la automatización de parte de sus procesos con resultados excelentes (por ejemplo, solicitud de licencias de conducir) aún deben transitar un trecho para alcanzar la integración y automatización de todo el proceso”.

(Martínez, 2017), en su trabajo de investigación titulada “Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay”, en México, quien tuvo como objetivo:

“Observar y analizar 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. Caso contrario fue el portal municipal de Carmelo, Uruguay, quien resultó con apenas 23.85% a pesar de pertenecer al país más desarrollado en materia de 138 gobierno digital en América Latina de acuerdo con las evaluaciones de la ONU. Los mejores resultados en la sección información, son de los gobiernos locales de Colombia, destacando el municipio de Cali con un 94.29% y Medellín con 88.57%. En México se encuentra el segundo municipio peor evaluado que es Ecatepec con un resultado de 57.14% y en último lugar del ranking en esta sección de información está el municipio uruguayo de Carmelo con sólo 11.43%. Esta etapa presencial es básica para cualquier portal gubernamental o comercial, por lo que es preocupante que aún en la actualidad haya portales municipales que no presenten información ordenada y actualizada, contenido multimedia básico y que no sean instituciones transparentes que pongan a disposición de la ciudadanía datos públicos útiles. Continuando con la presentación de la evaluación, la siguiente sección de la evolución del gobierno digital corresponde a la etapa de interacción, en esta sección el mejor promedio general por país lo obtuvo Colombia con 41.07%, seguido de Chile con 34.82%, México 29.43% y Uruguay con 29.46%”.

## 1.2 Bases Teóricas

### 1.2.1 Principios de gobernanza

(Tornos, Arroyo, Martínez, & López, 2012), en su informe para la Unión Europea, sobre “Transparencia, rendición de cuentas y participación: una agenda común para la cohesión social y la gobernanza en América Latina”, 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.”

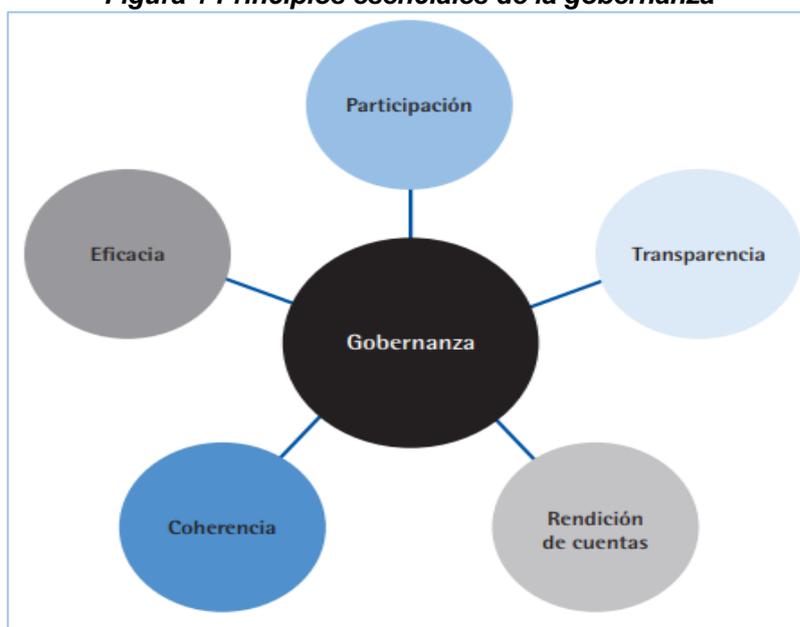
**Cuadro 1 Principios de la gobernanza**

Principios	Descripción
Participación	/ Alude a que todos los actores que posean intereses, recursos o visiones puedan estar en condiciones de participar en la toma de decisiones según las normas y pautas previamente definidas. / Ve la gobernanza como sistema de administración en red.
Transparencia	/ La importancia de este principio radica en que, al utilizar distintos mecanismos de transparencia, puede incrementar la legitimidad democrática y también ayudar a que los ciudadanos se transformen en participantes activos, no reactivos, en los asuntos públicos. / La transparencia se erige en un mecanismo a través del cual se manifiesta el principio de rendición de cuentas de los poderes públicos.
<i>Accountability</i> / rendición de cuentas	/ A los sistemas tradicionales de rendición de cuentas verticales, como las elecciones, se deben sumar mecanismos horizontales creados por el Estado con el fin de supervisar los abusos e ineficiencias en los que incurre. / Ante la pluralidad de actores, se dificulta la rendición de cuentas. / Cada actor será responsable ante públicos distintos, según los mecanismos que se implementen para ello.
Eficacia	/ Alcanzar los objetivos definidos previamente. / Ser eficaz debiera traer consigo el cumplimiento de criterios de eficiencia y economía.
Coherencia	/ Tradicionalmente la coherencia se había articulado a través del Parlamento y del Gobierno. / La coherencia requiere de un liderazgo político y un firme compromiso por parte de las instituciones.

Fuente: *Transparencia, rendición de cuentas y participación: una agenda común para la cohesión social y la gobernanza en América Latina. (2012)*

“Todos los principios fundamentales que integran la gobernanza operan en un marco que es relacional, en el que participan diversos actores, incluido el Estado, para lograr los objetivos que debe alcanzar la sociedad, donde las redes se convierten en actores esenciales debido a la intensificación de la sectorialización y donde la intervención del número de actores políticos en las distintas fases del proceso de las políticas públicas es creciente. Sin embargo, las instituciones públicas deben alcanzar un mayor grado de legitimidad y de calidad democrática, ya que la desafección democrática, el alejamiento de los ciudadanos hacia las instituciones y las complejas transformaciones económicas y sociales frente a las que se encuentran son factores que exigen configurar gobiernos transparentes cuya actuación y conducta se guíe por sólidos principios éticos basados en la relación directa con los vecinos, y que promuevan procesos.”

**Figura 1 Principios esenciales de la gobernanza**



*Fuente: Transparencia, rendición de cuentas y participación: una agenda común para la cohesión social y la gobernanza en América Latina. (2012)*

“La cantidad y calidad de la información puesta a disposición del ciudadano hace que Sant Cugat sea un ayuntamiento transparente. Debe advertirse, sin embargo, que la labor de transparencia activa no termina con el volcado de información en archivos o páginas web, es importante facilitarla, también, a través de los medios tradicionales para que las personas que no tienen acceso a las nuevas tecnologías no sufran discriminación. Además, es importante que la información se facilite de manera clara, sencilla y comprensible para que verdaderamente llegue a los destinatarios. Esta apuesta por la apertura de la gestión pública hacia los ciudadanos ha llevado al Ayuntamiento de Sant Cugat a obtener, merecidamente, la posición más alta en el índice de Transparencia Internacional, que permitan mejorar la calidad de la participación ciudadana, en lo que se ha denominado buen gobierno. Un buen gobierno, que se convierte en un actor clave de la gobernanza y que, como se abordará en los siguientes capítulos, responde a una serie de principios –legalidad, equidad, responsabilidad, transparencia, participación, consenso, sensibilidad, eficiencia y eficacia– que le otorgan la legitimidad necesaria para superar la crisis de confianza de la ciudadanía favoreciendo la participación y, por tanto, la cohesión social de la comunidad. Los gobiernos locales, como ámbito de máxima interacción entre ciudadanos y Administración, pueden convertirse en un exponente máximo del buen gobierno, al contar con la opinión de la ciudadanía en la formulación de las políticas públicas, lo que permite adoptar mejores y más eficaces decisiones públicas.”

### **1.2.2 Tecnología de la Información y Comunicación**

(Naser & Concha, Gobierno Electrónico y Gestión Pública, 2011), señaló 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”.

Asimismo, (Vega & Reyes, 2015), en su investigación “Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta”, señalan que La Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia, con sus siglas en inglés CEPEJ:

“Ha realizado estudios sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en los sistemas judiciales en Europa. CEPEJ (2012) asegura que el rápido desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones ha abierto nuevas oportunidades para mejorar significativamente la administración de justicia en los diferentes países que componen la unión. Se ha evidenciado que la disponibilidad de servicios Web, el uso de ayudas electrónicas, el intercambio de información y documentos legales electrónicamente y la disponibilidad de leyes y jurisprudencia en línea son unos ejemplos de los cambios adoptados por los administradores de justicia alrededor del mundo para repensar el desarrollo de sus actividades cotidianas”.

### **1.2.3 Transparencia y acceso a los informes de control**

El contralor General de la República, (Shack, 2018) realizo 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.

Como parte de su nueva política de transparencia y acceso a la información pública, los ciudadanos ahora pueden utilizar un sistema de búsqueda ágil y simplificado, que permite la ubicación de informes de control, ingresando únicamente el nombre de la entidad, ubicación geográfica y periodo de búsqueda.

De inmediato, el buscador (al que se puede acceder desde una computadora, Tablet o celular) muestra un listado interactivo de informes de control acompañados de resúmenes ejecutivos redactados en un lenguaje claro y sencillo, pues está dirigido a la ciudadanía que ejerce el control social y desea realizar un seguimiento a sus autoridades para contribuir a la transparencia en la gestión pública y la rendición de cuentas de las autoridades.”

#### **1.2.4 Transparencia de gestión pública**

Por otra parte, (Blanco, 2014), en su artículo “Transparencia de gestión pública”, sintetizo 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. Este análisis no puede prescindir de la comprensión de los efectos de la transparencia resultante de tal proceso, una cuestión de naturaleza política, vinculada al balance de poder e intereses de los actores. La transparencia tiene varios aspectos: validez de la información, amplitud del acceso a ella y utilización de indicadores confiables. Estos atributos contribuyen a una mejor percepción de la realidad. Cuando esa percepción es muy amplia, o masiva, dado el alto número de fenómenos críticos que caracterizan a la sociedad contemporánea, se produce una reacción inmediata que impacta en la ecuación de poder de los actores involucrados”

#### **1.2.5 Comunicación organizacional**

Según (Urra & Vergara, 2015), en su trabajo de investigación, citando a Fernández Collado Carlos, uno de los autores del libro “la comunicación en las organizaciones”, donde sostuvo que 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). Se define como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas

relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

**Comunicación Externa:** Ocurre cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.). Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos y servicios”.

#### **1.2.6 La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia**

(Cerrillo, 2007), en su artículo denominado “E-justicia: las tecnologías de la información y el conocimiento al servicio de la justicia iberoamericana en el siglo XXI”, donde 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. La Administración de Justicia no ha sido una excepción a este proceso a pesar de que, tal vez, lo ha hecho a un ritmo más lento del experimentado, por ejemplo, por la Administración pública y tampoco ha sido objeto de tanta atención política y académica como la que ha acompañado el desarrollo de la Administración electrónica. La e-justicia, es decir, el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en

la Administración de justicia puede suponer importantes beneficios en el funcionamiento de la Administración de Justicia: los profesionales de la justicia pueden ahorrar tiempo y trabajo; el Gobierno y la Administración de Justicia pueden obtener mayor información y transparencia sobre el funcionamiento de la justicia, y ofrecerla de manera más eficaz y eficiente; los justiciables pueden relacionarse directamente con la justicia, lo que les puede facilitar el acceso a la misma; los usuarios de la justicia pueden suponer una mayor eficiencia en el tratamiento de los casos, un ahorro de tiempo, una disminución de los costes y un mejor acceso a una justicia de mayor calidad. En general, la e-justicia puede facilitar que los ciudadanos la tengan más cerca y que se pueda acercar también a determinados colectivos (inmigrantes, personas con bajo nivel cultural, discapacitados, etc.).

La e-justicia supone el uso de una pluralidad de instrumentos y canales tecnológicos: desde los ordenadores personales a la televisión, pasando por el fax o Internet. En la actualidad, los principales canales tecnológicos que se usan en la Administración de Justicia son el teléfono, el fax e Internet.

Existen experiencias exitosas de uso de otros canales como la radio o la televisión. Así, en Honduras se ofrecen microprogramas radiofónicas o en Brasil existe un canal de televisión que difunde exclusivamente información sobre la Administración de Justicia, así como sobre los derechos y deberes de los ciudadanos.”

### **1.2.7 Eficacia y eficiencia en la Administración de Justicia**

(Rodríguez, 2005), en su artículo publicado en la universidad de tecnológica de el salvador, donde 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 cotidianeidad, 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. En otras palabras, ya no se trata sólo sobre “cómo mejorar al órgano o a la institución”, sino también y especialmente al operador en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones constitucionales, y de esta manera tener elementos sobre cómo evaluar y mejorar la justicia en su cotidianeidad, es decir, en el día a día del trabajo judicial.

Si la democracia y el Estado necesitan de la autoridad de la justicia, obviamente la eficacia y la eficiencia trata de responder al tema de cómo democratizar los servicios públicos, incluida la justicia, puesto que en el fondo la transparencia, la eficiencia y la eficacia son demandas de la ciudadanía frente a la función judicial.”

Por otro lado, la (Comisión Europea, 2016), en su informe “Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al banco central europeo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones Indicadores de la justicia de la UE 2016”

“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. Unas herramientas informáticas adecuadas pueden proporcionar una gestión de los asuntos en tiempo real, estadísticas judiciales normalizadas, gestión de los atrasos y sistemas automatizados de alerta temprana. Los estudios también son indispensables para evaluar la manera en que funcionan los sistemas judiciales desde la perspectiva de los usuarios y los profesionales del Derecho”

### **1.2.8 Las TIC y su interacción con el proceso judicial**

(Londoño, 2010), en su documento “El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea”, 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. Las TIC apoyando diversos procedimientos o actuaciones, facilitándolos, pero esencialmente el proceso judicial se administra y desarrolla “fuera de línea”. En la actualidad podemos ver este tipo de interacción en nuestro sistema judicial gracias a la posibilidad que tienen los usuarios de la

administración de justicia en Colombia de consultar a través de Internet el estado de los procesos en algunas de las ciudades más importantes del país, a través del sitio web de la Rama Judicial.

b. Como herramienta de administración de todo el proceso judicial, sin importar que algunas actuaciones se realicen “fuera de línea”. Las TIC, como un verdadero sistema de solución en línea de controversias, alcanzando la meta final y más ambiciosa: la relación más estrecha posible entre las TIC y la administración de justicia, una vez se han superado todos los desafíos que la tecnología le impone a la concepción tradicional del proceso, tales como la identificación plena de los sujetos procesales, el reconocimiento de los documentos electrónicos y la seguridad sobre las actuaciones procesales, entre otras.

El uso de las TIC como instrumento de apoyo de las labores necesarias para la solución de conflictos, es una tendencia creciente en el mundo, no sólo en los mecanismos alternativos de solución de conflictos MASC (ADR por sus siglas en inglés – Alternative Dispute Resolution), sino también en los sistemas estatales de administración de justicia, pero ha sido en la primera donde ha tenido mayor importancia, aunque su desarrollo en América Latina es aún muy limitado, en otros lugares del mundo como Estados Unidos y Europa se han profundizado tanto que el uso de las TIC ha dejado de ser simplemente una herramienta de apoyo, para ser el sustento de todo el sistema de solución de conflictos, lo cual ha traído como consecuencia que miles de casos se resuelvan a través de mecanismos de solución de conflictos completamente gestionados y adelantados en línea, lo que ha dado lugar al surgimiento y creación de

una nueva área del conocimiento, dedicada al estudio del ODR (por sus siglas en inglés – Online Dispute Resolution)”.

### **1.2.9 Beneficios de la tecnología y del Gobierno Electrónico**

La (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013, pág. 29), en su libro sobre “Una mirada al gobierno electrónico en el Perú, la oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC”, manifestó de esta manera:

“El Gobierno Electrónico implica la innovación en la reforma del Estado, involucra el uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la competitividad del país y acercar el Estado a los ciudadanos. De igual forma, se incluye su labor para impulsar la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

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**

- Permite mejorar los procesos de gestión internos.
- Mejora la comunicación y coordinación intrainstitucional e interinstitucional.
- Genera espacios de trabajo colaborativo para brindar servicios.
- En el plano de las políticas públicas, replantea el proceso de diseño, al tomar en cuenta, como nuevo como ponente, a las TIC.
- Fortalece la innovación y modernización del Estado.
- Mejora los procesos de formación y de desarrollo de capacidades.

**b) Para los ciudadanos**

- Permite obtener mejores servicios del Estado, con reducción de tiempo y de costos.
- Permite fortalecer la transparencia de las entidades públicas.
- Mejora la participación ciudadana al brindar nuevos espacios de diálogo horizontal, fomenta el control ciudadano y, por ende, contribuye a la gobernabilidad.

**c) Para las empresas**

- Les permite establecer relaciones comerciales con el Estado con mayor transparencia.
- Agiliza los procesos de los trámites tradicionales sustituyéndolos por trámites en línea.

**1.2.10 El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación**

Por otra parte, (Rodriguez, Vera, Marko, Alderete, & Conca, 2015), en su artículo “El gobierno electrónico y la implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación”, en Buenos Aires-Argentina, 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”. El desarrollo del potencial de las TIC, en múltiples sectores de la sociedad se ve impulsado desde dos aspectos: “la generalización del uso de las TIC

desde los hogares y la emergencia de nuevas oportunidades tecnológicas por parte de los gobiernos.

La Gobernabilidad Electrónica (eGovernance) se refiere al uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del sector público con el objetivo de mejorar el suministro de información y el servicio proporcionado. De esta manera, se trata de estimular la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, haciendo que el gobierno sea más responsable, transparente y eficaz”

**Figura 2 Espacios de Comunicación Virtual**



*Fuente: Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software, 2015.*

El Gobierno Electrónico entrega beneficios directos a la comunidad en general, tales como la eliminación de las barreras de tiempo y espacio, la facilidad en las comunicaciones, el acceso igualitario a la información, el aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones, el incremento en la producción de bienes y servicios de valor agregado; en suma, una mayor calidad de vida de la ciudadanía. Por su parte, la

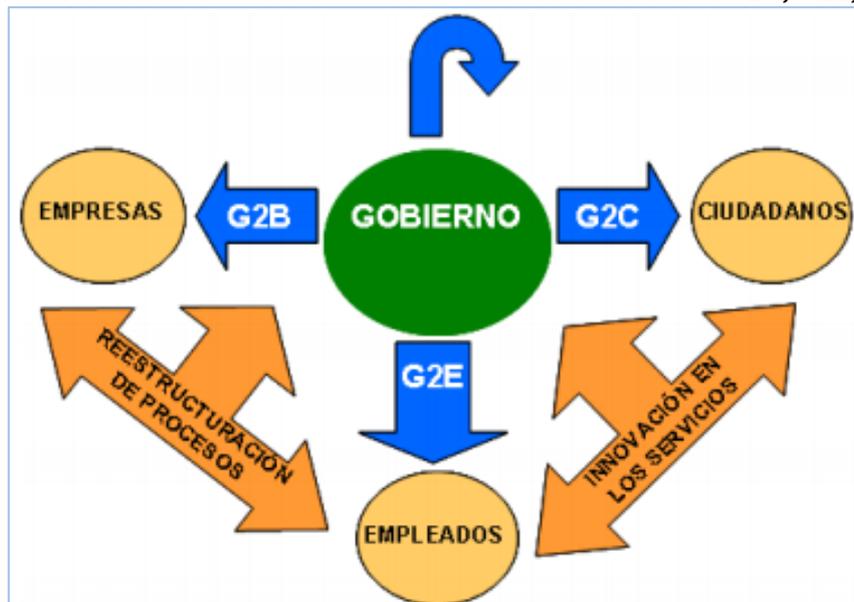
utilización de estas tecnologías en la gestión pública puede traer grandes beneficios, pues constituyen pilares fundamentales para la modernización y eficacia del Estado, ayudan al control interno y externo aportando transparencia al sector público, disminuye costos del sector público al compartir recursos, ayuda a la descentralización acercando el Gobierno a los ciudadanos y facilita la participación ciudadana en los procesos de tomas de decisiones, entre otros”.

### **1.2.11 Beneficios del gobierno electrónico**

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. Por su parte, la utilización de estas tecnologías en la gestión pública puede traer grandes beneficios pues constituyen pilares fundamentales para la modernización y eficacia del Estado, ayudan al control interno y externo aportando transparencia al sector público, disminuye costos del sector público al compartir recursos, ayudan a la descentralización acercando el gobierno a los ciudadanos y facilitan la participación ciudadana en los procesos de tomas de decisiones, entre otros.”

**Figura 3 Modelo relacional de servicios de la administración Pública G2G, G2E, G2B, G2C**



Fuente: (Naser & Concha, Gobierno Electrónico y Gestión Pública, 2011)

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. Los beneficios que aportan estas iniciativas a los ciudadanos se traducen en ahorros de tiempo y dinero (desplazamientos a las oficinas públicas, esperas en las ventanillas) y flexibilidad, además del acceso a la información actualizada que publica el Gobierno regularmente.

**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. Es importante considerar el tipo de empresa y el sector al que se está atendiendo, ya que la estrategia de desarrollo debe estar alineada con los intereses y las prioridades del sector privado mayoritario. Los beneficios que aportan estas iniciativas a las empresas son similares a los que consiguen los ciudadanos, en términos de ahorro

de tiempo y dinero, y flexibilidad, además se pueden alcanzar importantes ahorros en sus costas administrativos, demostrar transparencia en la gestión pública, agilizar los procesos de licitaciones, entre otros.

**Gobierno ha empleado (G2E):** Son las iniciativas que desarrolla un Gobierno para brindar servicios al desarrollo profesional de los empleados de la Administración Pública. Representa una herramienta para la profesionalización y atención a los funcionarios públicos, su capacitación y una mayor participación. No será posible desarrollar ningún tipo de estrategia de GE si no se integra en su construcción a los recursos humanos que forman la estructura administrativa de un Gobierno. Además, es una base para el desarrollo para nuevas capacidades de GE.

**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. Dependiendo de los actores involucrados, algunos ejemplos de iniciativas de los servicios de un GE se pueden resumir en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2 Ejemplos de iniciativas de Gobierno Electrónico clasificadas de acuerdo al beneficiado**

Iniciativas de Gobierno Electrónico con:	Ejemplos de iniciativas
Ciudadanos (G2C)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a servicios de información</li> <li>• Educación</li> <li>• Impuestos</li> <li>• Seguro social</li> <li>• Registro Civil</li> <li>• Cultura</li> <li>• Elecciones</li> <li>• Empleo</li> </ul>
Empresas (G2B)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a información</li> <li>• Subvenciones</li> <li>• Obligaciones legales</li> <li>• Pago de impuestos</li> <li>• Patentes</li> <li>• Licitaciones</li> <li>• Venta en línea</li> </ul>
Instituciones públicas (G2G)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a servicios de información entre reparticiones públicas</li> <li>• Provisión de servicios centralizados</li> <li>• Compras públicas</li> <li>• Licitaciones</li> </ul>

*Fuentes: (Naser & Concha, El gobierno electrónico en la gestión pública, 2011)*

Además, (Naser & Concha, El gobierno electrónico en la gestión pública, 2011), expreso algunos puntos:

**a) Desde el gobierno abierto hacia el Estado abierto**

“Hay que entender que el gobierno abierto tiene que ver con la confianza en las personas para asumir un rol activo y participativo, tiene que ver con colaborar y con compartir, con la revisión del modelo de propiedad del conocimiento, con el cambio de la cultura del trabajo y, finalmente tiene que ver también con el cambio de rol de la ciudadanía, pasando del voto y participación de carácter esporádica a la implicación activa en los asuntos de la comunidad. Se presenta ante nosotros como un nuevo marco que debe impregnar todos los aspectos públicos. En otras palabras, podemos decir que el gobierno abierto es un nuevo modelo de gobernanza. El desafío consiste entonces en tomar al gobierno abierto

como la matriz que articula todo el proceso de gestión pública. La planificación, el presupuesto, la inversión, la ejecución, y el seguimiento y evaluación de políticas, programas y proyectos públicos deben estar basados en este nuevo paradigma. En palabras de la Secretaria Ejecutiva de la CEPAL, *“El quehacer de lo público no se trata sólo de lo que haga o deje de hacer el gobierno. Se trata de fortalecer lo colectivo, lo de todos, con plena conciencia y con derechos y responsabilidades. Son bienvenidas las acciones de los gobiernos en la dirección de la transparencia, la participación y la justicia, y es necesario que participen las otras instancias del Estado, es decir, además del poder ejecutivo, el legislativo y el judicial, y también los niveles subnacionales de gobierno”*.

Así también, (Naser & Concha, 2011), señalan que, los beneficios del gobierno electrónico dependen para quien:

**Figura 4 beneficios del gobierno Electrónico**

<b>Iniciativas de Gobierno Electrónico con:</b>	<b>Ejemplos de iniciativas</b>	<b>Beneficios</b>
<b>Ciudadanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a información</li> <li>• Acceso a cultura</li> <li>• Educación</li> <li>• Subsidios</li> <li>• Impuestos</li> </ul>	Mayor amplitud de canales, disminución de costos de operación, servicios más ágiles y personalizados, mayor participación ciudadana
<b>Empresas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a información</li> <li>• Obtención de apoyo y subsidios</li> <li>• Obligaciones legales</li> <li>• Pago de impuestos y obligaciones</li> </ul>	Interacciones más rápidas, disminución de costos de operación, disminución y/o eliminación de aspectos normativos
<b>Instituciones públicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a servicios de información entre reparticiones públicas</li> <li>• Provisión de servicios centralizados</li> <li>• Compras públicas y licitaciones en línea</li> </ul>	Mayor rapidez y eficiencia, disminución de costos de operación, mejor utilización de inversiones tecnológicas

**Fuente:** (Naser & Concha, Gobierno Electrónico y Gestión Pública, 2011)

### **1.2.12 Gobierno electrónico en el Perú**

(Manrique, 2018) en su investigación titulada “Gobierno electrónico en el Perú”, menciono 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. En ese sentido, se ha creado la Jefatura de Gobierno Electrónico, bajo la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y cuyo objetivo es coordinar las iniciativas al interior del sector público y de acuerdo a una estrategia de consenso con el sector privado.”

### **1.2.13 Modernización de la Gestión Pública y Transparencia Administrativa**

Por otro lado, (Manrique, 2018), menciono 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)

A la fecha el ciudadano, al hacer un trámite que involucre a más de una institución pública o privada se transforma en un mensajero. Los procesos Interinstitucionales deberían resolver esto mediante mecanismos internos de trabajo”.

#### **1.2.14 Gobierno electrónico en la planificación estratégica**

Según (Naser & Concha, 2011), en su informe, sobre **Gobierno Electrónico y Gestión Pública**, publicado en la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), indicaron que la planificación estratégica tiene como objetivos estratégicos, los siguientes:

- ✓ “Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, diseñando y aplicando instrumentos tecnológicos que permitan detectar y monitorear en forma oportuna sus necesidades y requerimientos.
- ✓ Garantizar la seguridad de los datos a través de la incorporación permanente de tecnología de la información, con innovación y mejoramiento continuo de los procesos.
- ✓ Mejorar las condiciones de cobertura y acceso de los usuarios a los servicios ofrecidos por la Institución, ampliando y modernizando los canales de atención, a través de un diseño operacional moderno y flexible, tanto en tecnología como infraestructura.
- ✓ Fomentar la generación de alianzas estratégicas con otras organizaciones, compartiendo información a través de sistemas de información integrados creando sinergias que permitan optimizar la entrega de nuestros productos estratégicos.
- ✓ Promover la excelencia en los resultados mediante el fortalecimiento de las competencias de las personas que conforman la Institución, cumpliendo eficazmente las políticas y planes institucionales y/o gubernamentales”.

### **1.2.15 Servicios del Gobierno Electrónico**

(Naser & Concha, 2011), sostienen que, entre las funciones básicas, el Gobierno Electrónico sirvió para entregar:

- ✓ **Transparencia Y Rendición De Cuentas:** Gracias a la creación de portales públicos es posible publicar los gastos de los funcionarios públicos y saber en qué se invierten los recursos.
- ✓ **Servicios En Línea:** Es posible gestionar muchos trámites gubernamentales a través de sitios electrónicos, los cuales abaratan los costos y los tiempos de los ciudadanos, pues están siempre disponibles, sin filas.
- ✓ **Participación Ciudadana.** es posible realizar muchas consultas al público sobre su parecer en temas de interés general. también se pueden elaborar buzones de quejas y sugerencias para mejorar los servicios.
- ✓ **Capacitación Y Educación A Distancia.** Muchos Organismos Públicos Y Privados Utilizan Internet Para Capacitar A Sus Funcionarios Y Usuarios.

### **1.2.16 Alcances de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública**

La (Presidencia de Consejo de Ministros, 2015), en su informe, “Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales”, estableció que:

“Esta política comprende la transparencia, el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, como aspectos esenciales. En esa medida, deben ser considerados por los

gobiernos regionales y gobiernos locales como pilares básicos del proceso de modernización de la gestión pública que tienen a su cargo.

Esta política está orientada al proceso de modernización de la gestión pública, toma en cuenta los derechos fundamentales y principios constitucionales y puede ser considerada como una medida adoptada por el Estado peruano en cumplimiento del deber de protección de estos derechos.

Siendo el Estado unitario y descentralizado, el Poder Ejecutivo, a través de la Presidencia del Consejo de Ministros, tiene la rectoría de la política de modernización de la gestión pública. En este marco, detenta la función de articular las acciones que deben adoptar los gobiernos regionales y los gobiernos locales en el proceso de modernización de su gestión”.

El punto de vista teórico que asume el investigador se basa en (Blanco, 2014), quien en su artículo “Transparencia de gestión pública”, sintetizo que:

“La transparencia tiene varios aspectos: validez de la información, amplitud del acceso a ella y utilización de indicadores confiables”.

Es considerado el mencionado autor puesto que, en la presente investigación se evaluó la validez de la información, y el acceso a la información, como dimensiones de la transparencia, por lo tanto, se utilizaron estas dimensiones para la elaboración de los cuestionarios, aplicados a los funcionarios, y administrados de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

Asimismo, se tomó como fundamento teórico lo establecido por (Rodríguez, 2005), en su artículo “¿Calidad de la justicia? Eficacia y eficiencia en la Administración de Justicia”, donde manifestó que:

“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 cotidianeidad, 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 lo tanto, en la presente investigación se evaluó la eficiencia de la corte superior de Justicia de Ayacucho, como institución, y como lo percibe el usuario.

### **1.3 Definición de Términos Básicos.**

**Gestión Pública:** La aplicación de todos los procesos e instrumentos propios de la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo y de bienestar de la población; de ahí que la mejora de la Gestión Pública implica un mejor aprovechamiento de dichos procesos para maximizar la calidad de los trámites y servicios que presta la Administración Pública Federal, a fin de satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Los procesos de mejoramiento de la Gestión Pública promueven homologación de métodos, adopción de buenas prácticas, eliminación de normas que entorpecen el quehacer gubernamental y el empleo de herramientas que fomentan el incremento

de la efectividad y la disminución de costos de operación de las instituciones.  
(Gobierno de Mexico, 2013)

**Gobierno Electrónico:** El uso de las tecnologías de la información para brindar integralmente servicios e información a los ciudadanos, debe permitir el facilitar la actividad económica y comercial, aumentar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública, la transparencia y la participación ciudadana. (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, 2016)

**Transparencia:** La transparencia es la apertura y exposición a la ciudadanía del ejercicio de las funciones del Estado en su conjunto (autoridades políticas, funcionarios, funcionarias y servidores públicos) y así, se constituye en un principio constitucional. Esto significa que se trata de un elemento fundamental y básico que rige la totalidad del Estado y obliga a todos los funcionarios, funcionarias y servidores públicos a cumplir sus exigencias. (Presidencia de Consejo de Ministros, 2015)

Por otra parte (Blanco, 2014), define la transparencia como:

“Gestión de gobierno y el derecho ciudadano al acceso a la información pública y más allá de la simple transmisión de información, la existencia de procesos de comunicación en los cuales se justifican y juzgan determinados actos o políticas.”

**Efectividad:** este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero. (Mejía, 1998),

**Eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.(Real Academia Española, 2018)

**Administrado:** Dicho de un ciudadano: Sujeto a las Administraciones públicas.  
(Real Academia Española, 2018)

**Efectividad organizacional:** La eficiencia y eficacia con que se alcanzan los objetivos organizacionales, mediante el diseño y funcionamiento actual de un sistema determinado, factores que, a su vez, se corresponden directamente con la manera en que interactúan los diferentes elementos del sistema organizativo. Por tanto, la efectividad organizacional consiste en identificar los fines de la organización y determinar si se han alcanzado adecuadamente. (Camue, Carballal, & Toscano, 2017)

**Rendición de cuentas:** Es la obligación de todo titular de una entidad pública de presentar un Informe a la CGR, con respecto al cumplimiento de su misión y objetivos, así como de la administración y rendimiento de los recursos públicos a su cargo. (La Contraloría Nacional de la República, 2018)

**Eficiencia:** En términos generales, la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas. (Thompson, 2018)

## CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN

El (Poder Judicial del Perú, 2013), en su portal web, denominado “Corte superior de justicia de Ayacucho” expresa que, la corte superior de Justicia de Ayacucho es un Distrito Judicial donde alberga una población estimada en seiscientos cincuenta mil setecientos habitantes, distribuidos en las provincias de Huamanga, Cangallo, Huancasancos, Huanta, La Mar, Sucre, Víctor Fajardo y Vilcashuamán, además de las provincias de Churcampa (del departamento de Huancavelica) y La Convención (del Departamento del Cusco).

Su estructura organizacional está conformada, de la siguiente manera:

**Cuadro 3 Conformación de la sala Penal Nacional 2016**

Colegiado "A"	Colegiado "B"	Colegiado "C"
Inés Felipa Villa Bonilla (Presidente) Juez Superior Titular Porfiria Edita Condori Fernández Juez Superior Titular Sonia Bienvenida Torrez Muñoz Juez Superior Titular Rómulo Juan Carcausto Calla Juez Superior Titular	Marco Fernando Cernza Bazán (Presidente) Juez Superior Titular Miluska Cano López Juez Superior Titular Omar Antonio Pimentel Calle Juez Superior Titular	María Luz Vásquez Vargas (Presidente) Juez Superior Titular Emérito Ramiro Salinas Siccha Juez Superior Titular Alfonso Carlos Payano Barona Juez Superior Titular
Colegiado "D"		Colegiado "E"
María Luisa Apaza Panuera (Presidente) Juez Superior Titular Juan Carlos Santillán Tuesta Juez Superior Titular Francisco Celis Mendoza Ayma Juez Superior Titular		Lorenzo Pablo Ilave García (Presidente) Juez Superior Titular Enma Rosaura Benavides Vargas Juez Superior Titular Emperatriz Elizabeth Pérez Castillo Juez Superior Titular
<b>JUZGADOS PENALES NACIONALES 2016</b>		
<b>Primer Juzgado Penal Nacional</b>		<b>Segundo Juzgado Penal Nacional</b>
Rafael Martín Martínez Vargas Juez Penal Titular		Ángel Ernesto Mendivil Mamani Juez Penal Titular
<b>Tercer Juzgado Penal Nacional</b>		
Marco Aurelio Tejada Ortiz Juez Penal Titular		

Fuente: (Poder Judicial del Perú, 2013)

Por otro lado, según, (Naser & Concha, Gobierno Electrónico y Gestión Pública, 2011), la Tecnología de la Información y Comunicación, es:

“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”.

Asimismo, la (Comisión Europea, 2016), en su informe “Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al banco central europeo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones Indicadores de la justicia de la UE 2016”

“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. Unas herramientas informáticas adecuadas pueden proporcionar una gestión de los asuntos en tiempo real, estadísticas judiciales normalizadas, gestión de los atrasos y sistemas automatizados de alerta temprana. Los estudios también son indispensables para evaluar la manera en que funcionan los sistemas judiciales desde la perspectiva de los usuarios y los profesionales del Derecho”

Bajo esta concepción, y motivado a que, la institución promueve la recopilación de diversos criterios, con el propósito de mejorar sus procesos o servicios, el autor aspiró 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.

La investigación es viable, ya que, se cuenta con los recursos físicos, materiales y financieros para su desarrollo. Es importante precisar que se contó con acceso a la información, puesto que, el investigador obtuvo el permiso para la recolección de la información en la corte superior de justicia de Ayacucho, lo que permitirá dar respuesta a los objetivos propuestos. Los principales actores involucrados son, los funcionarios, y administrados de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, a los que se les aplicó las encuestas.

Para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta, en la que, se estudiaron tres variables, la primera variable independiente fue “Tecnología de información y comunicación”, con sus tres componentes como dimensiones (TIC en la corte superior de justicia de Ayacucho, TIC de la corte al administrado, TIC de la corte al empleado), la segunda variable dependiente fue “transparencia” con sus dos componentes (validez de información y acceso a la información), basados en (Blanco, 2014), a su vez, se tendrá la variable dependiente referido a la “eficiencia de la gestión”, la cual contó como dimensiones (eficiencia de los funcionarios, y hacia los administrados), que corresponden a los procesos que se desea evaluar, y mejorar con los resultados del estudio.

Ahora bien, se elaboraron dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos, uno de ellos denominado “el uso de las TIC, aplicados a los funcionarios”, dirigido a los funcionarios de la corte superior de justicia de Ayacucho, con el

propósito de analizar al personal y a la institución en que tanto están capacitados, en conocimiento, manejo, y desempeño con la contribución de la tecnología de información y comunicación. También, se elaboró un segundo cuestionario denominado “el uso de las TIC, aplicado a los administrados”, con el propósito de desarrollar los objetivos planteados en la presente investigación.

Según las circunstancias la presente investigación tiene viabilidad técnica y la ejecución es sostenible por la autofinanciación, administración y autorización previa de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

Para procesar los datos obtenidos, se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 en español para el procesamiento de la información y análisis, utilizando las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, para arribar a los resultados, en cumplimiento de los objetivos del presente trabajo de investigación.

## Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Uso de las Tecnologías de la información y comunicaciones</b>	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.	Son herramientas o programas que se utilizan para gestionar y compartir la información mediante la web, con los funcionarios, y administrados.	Uso de las TIC en la corte superior de justicia de Ayacucho	Presupuestos
				Provisión de servicios
				Adquisiciones
				Planificación
				Funcionamiento
				Gestión de infraestructuras e inventarios
			Uso de las TIC de la corte superior de justicia de Ayacucho al funcionario	Capacitación
				Participación
				Reglamentos
Uso de las TIC de la corte superior de justicia de Ayacucho al administrado	Agenda			
	Servicios			
VARIABLES DEPENDIENTES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Transparencia</b>	La apertura y exposición a la ciudadanía del ejercicio de las funciones del Estado en su conjunto (autoridades políticas, funcionarios, funcionarias y servidores públicos) y así, se constituye en un principio constitucional.	Gestión de gobierno y el derecho ciudadano al acceso a la información pública y más allá de la simple transmisión de información, la existencia de procesos de comunicación en los cuales se justifican y juzgan determinados actos o políticas.	Validez de la información	Uso de los programas (software)
				Información Publicada
				Información de fondos públicos
				Evaluación periódica
			Acceso a la información	Funcionamiento tecnológico
				Información Pública
<b>Eficiencia</b>	Es la eficiencia y eficacia con que se alcanzan los objetivos organizacionales, mediante el diseño y funcionamiento actual de un sistema determinado, factores que, a su vez, se corresponden directamente con la manera en que interactúan los diferentes elementos del sistema organizativo.	Analiza la evolución de las variables claves de acción del gobierno, y con ello, medir el alcance e impacto de los beneficios sobre la población objetivo.	Eficiencia de los funcionarios	Grado de eficiencia del personal en el uso de las TIC
				Uso de las herramientas tecnológicas
				Grado de capacitación del personal en el uso de TIC
				Análisis del volumen de recursos gastados
			Eficiencia hacia los administrados	Atención sin demora
				Atención sin errores
	Utilización adecuada de materiales			

Elaboración: Propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN CON PREGUNTAS DE CUESTIONARIO 1			
VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS DE CUESTIONARIO APLICADO A LOS FUNCIONARIOS
Uso de las Tecnologías de la información y comunicaciones	Uso de las TIC en la corte superior de justicia de Ayacucho	Presupuestos	Los presupuestos formulados para el uso de las TIC por la CSJ, son
		Provisión de servicios	La provisión de servicios TIC para la automatización de procesos de la CSJ de Ayacucho es,
		Adquisiciones	Las adquisiciones de equipos de TIC para la automatización de procesos de la CSJ de Ayacucho son
		Planificación	La planificación para el uso de las TIC, se da de forma
		Funcionamiento	El funcionamiento del uso de las TIC, se da de forma
		Gestión de infraestructuras e inventarios	La CSJ de Ayacucho gestiona la infraestructura para el uso de las TIC de manera
	Uso de las TIC de la corte superior de justicia de Ayacucho al funcionario	Capacitación	La capacitación que le brinda la CSJ de Ayacucho mediante las TIC, es considerada
		Participación	Cómo considera su participación en la mejora continua de la gestión de la CSJ de Ayacucho mediante el uso de las TIC Mediante el uso de las TIC, Ud., ha participado en la solución o sugerencia, para resolver algún problema o dificultad en la gestión de su institución de forma
		Reglamentos	Los reglamentos, directivas, documentaciones, entre otros documentos de gestión institucional de la CSJ de Ayacucho, se hacen conocer a través de las TIC de manera
		Agenda	Las agendas institucionales de la CJS de Ayacucho, con el uso de las TIC, son utilizadas de forma
VARIABLES DEPENDIENTES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS DE CUESTIONARIO APLICADO A LOS FUNCIONARIOS
Transparencia	Validez de la información	Uso de los programas (software)	El uso de los programas (software) establecidos por la CSJ de Ayacucho, se actualizan de manera
		Información Publicada	La información publicada/brindada por la CSJ de Ayacucho, se refiere a indicadores de cumplimiento del Plan de desarrollo de la entidad (POI, PEI) de manera
		Información de fondos públicos	La información que publica/brinda la CSJ de Ayacucho, se refiere al uso de los fondos públicos (presupuestos, gastos y contrataciones) se realiza de manera
		Evaluación periódica	Se realiza evaluaciones periódicas de la gestión institucional de la CSJ de Ayacucho (obtener información mediante los sistemas de información para la toma de decisiones), a través de las TIC, de forma
Eficiencia	Eficiencia de los funcionarios	Grado de eficiencia del personal en el uso de las TIC	El uso de las TIC de la CSJ de Ayacucho lo hace de una manera
		Uso de las herramientas tecnológicas	El personal que utiliza las herramientas tecnológicas (software, y hardware), lo hace de manera
		Grado de capacitación del personal en el uso de TIC	La capacitación que le brinda la CSJ de Ayacucho, referido al uso de TIC, es
		Análisis del volumen de recursos gastados	El volumen de los recursos humanos invertidos por la CSJ de Ayacucho (es decir, si la cantidad de personal ha disminuido o aumentado), con el uso de las TIC es de manera

Elaboración: Propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN CON PREGUNTAS DE CUESTIONARIO 1			
VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS DE CUESTIONARIO APLICADO A LOS ADMINISTRADOS
Uso de las Tecnologías de la información y comunicaciones	Uso de las TIC de la corte superior de justicia de Ayacucho al administrado	Servicios	¿Cómo considera Ud. los servicios que le brinda la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de:
			Servicios administrativos
			Acceso a servicios de información
			Pagos, y servicios en Línea
			Educación en Línea, y Aula virtual
			Cultura institucional, y Regional
			Oferta de Empleo
VARIABLES DEPENDIENTES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS DE CUESTIONARIO APLICADO A LOS ADMINISTRADOS
Transparencia	Acceso a la información	Funcionamiento tecnológico	El funcionamiento tecnológico de la plataforma WEB de la CSJ de Ayacucho es
		Información Pública	La información pública que muestra la CSJ de Ayacucho, en su plataforma WEB es
		Plataformas virtuales	La plataforma virtual de la CSJ de Ayacucho, con el uso de las TIC, es
Eficiencia	Eficiencia hacia los administrados	Atención sin demora	El personal que lo atiende con el uso de las TIC, lo atiende de manera
		Atención sin errores	El personal que atiende el registro de la documentación con el uso de las TIC, lo hace de manera
		Utilización adecuada de materiales	El personal que lo atiende con el uso de las TIC, utiliza los materiales, y equipamiento, de forma

Elaboración: Propia

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño Metodológico**

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. Se trata también de descripciones, pero no de categorías, conceptos, ni variables, sino sus relaciones. Lo que se mide o analiza es la asociación entre categorías en un tiempo determinado”.

El procedimiento que se realizó para la obtención de la información fue:

- Se procedió a determinar las poblaciones
- La primera población estuvo conformada por 590 funcionarios de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho
- La segunda población fue de 3015 administrados atendidos en la corte superior de justicia de Ayacucho
- Se procedió a determinar las muestras probabilísticas, a través de la ecuación para determinar la muestra.
- La primera muestra fue de 117 funcionarios de la corte superior de Ayacucho, a quienes se le aplicó el cuestionario “El uso de las TIC, para los funcionarios.
- La segunda muestra fue de 154 administrados a quienes se le aplicó el cuestionario “El uso de las TIC, para los administrados”.
- Luego se pasó al procesamiento de datos.

- Finalmente, se realizó la sistematización de la información con el uso del software estadístico SPSS v 25.

### **3.2 Diseño Muestral**

#### **Población**

(Hernández, R; Fernández, C; Baptista, M, 2014), indico que:

“Población o universo, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Para la presente investigación consideramos dos poblaciones:

-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”.

#### **Muestra**

(Hernández, R; Fernández, C; Baptista, M, 2014), estableció que:

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”.

Para la presente investigación consideraremos dos muestras:

Para determinar la primera muestra se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2(p)(q)(N)}{E^2(N - 1) + Z^2(p)(q)}$$

Donde:

$\alpha$  : 5% Nivel de significación al 95% de confianza

$z$  : 1.96 Coeficiente al 95% de confianza

$p$  : 0.1 Probabilidad de ocurrencia de que la planificación para el uso de la tecnología de información y comunicación es muy adecuada

$q$  : 0.9 Probabilidad de no ocurrencia de que la planificación para el uso de la tecnología de información y comunicación es muy adecuada

$e$  : 0.0487 Error

$N$  : 590 Población

Sustituyendo en la ecuación tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,1)(0,9)(590)}{(0,487)^2(590 - 1) + (1,96)^2(0,1)(0,9)}$$

Dando como resultado  $n= 117$

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

Para determinar la segunda muestra se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2(p)(q)(N)}{E^2(N - 1) + Z^2(p)(q)}$$

Donde:

$\alpha$  : 5% Nivel de significación al 95% de confianza

$z$  : 1.96 Coeficiente al 95% de confianza

$p$  : 0.12 Probabilidad de ocurrencia que, para los administrados el servicio brindado por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC se realiza de forma muy adecuada.

$q$  : 0.88 Probabilidad de no ocurrencia que, para los administrados el servicio brindado por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC se realiza de forma no muy adecuada.

$e$  : 0.05 Error

$N$  : 3,015 Población

Sustituyendo en la ecuación tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,15)(0,85)(3015)}{(0,05)^2(3015 - 1) + (1,96)^2(0,15)(0,85)}$$

Quedando como resultado  $n= 154$

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

### **3.3 Técnicas de 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.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados, se utilizó el Alfa de Cronbach.

Es entonces que, (Oviedo & Campo, 2005) señalan que:

“El coeficiente alfa fue descrito en 1951 por Lee J. Cronbach. Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. En otras palabras, el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento. El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja”.

Aplicando el Alfa de Cronbach al cuestionario 1, aplicado a los funcionarios, se encontró un valor de 0,961, (Cuadro 4), es decir, el cuestionario presenta alta confiabilidad, y puede ser aplicado en otras investigaciones.

**Cuadro 4 - Alfa de Cronbach - Cuestionario 1**

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,961	19

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

Se ha determinado que el cuestionario aplicado a los administrados, es altamente confiable, por lo tanto, puede ser aplicado en otra investigación. Por haberse encontrado un valor de 0,941 como se puede apreciar en el cuadro 5.

**Cuadro 5 - Alfa de Cronbach - Cuestionario 2**

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,941	12

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

### **3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información**

En la investigación, se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 en español, para el análisis de los resultados, usando las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, tales como las técnicas de correlación para el análisis de la relación que existe entre las variables e indicadores que fueron materia de estudio, para cumplir con los objetivos establecidos.

### **3.5 Aspectos Éticos**

Se respetó la honestidad intelectual de los autores, fuentes de información consultadas y/o utilizadas, en concordancia con lo establecido en las normas de la Universidad San Martín de Porres, y del Instituto de Gobierno y Gestión Pública. En la aplicación del cuestionario se mantuvo de forma confidencial los datos de los encuestados, y se aplicó la información recopilada.

## CAPITULO IV RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados concernientes a la entrevista aplicada a los funcionarios y administrados que, trabajan en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, para determinar de qué manera el uso de las tecnologías de la información y comunicación contribuyen en la eficiencia y transparencia de la gestión pública, estudiándose las dimensiones tecnología de información y comunicación, transparencia, y eficiencia.

### 4.1 Características de los funcionarios que laboran en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

Seguidamente, se presentan las características relacionadas con el sexo y edad de los 117 funcionarios entrevistados, que trabajan en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

#### 4.1.1 Sexo de los funcionarios que trabajan en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

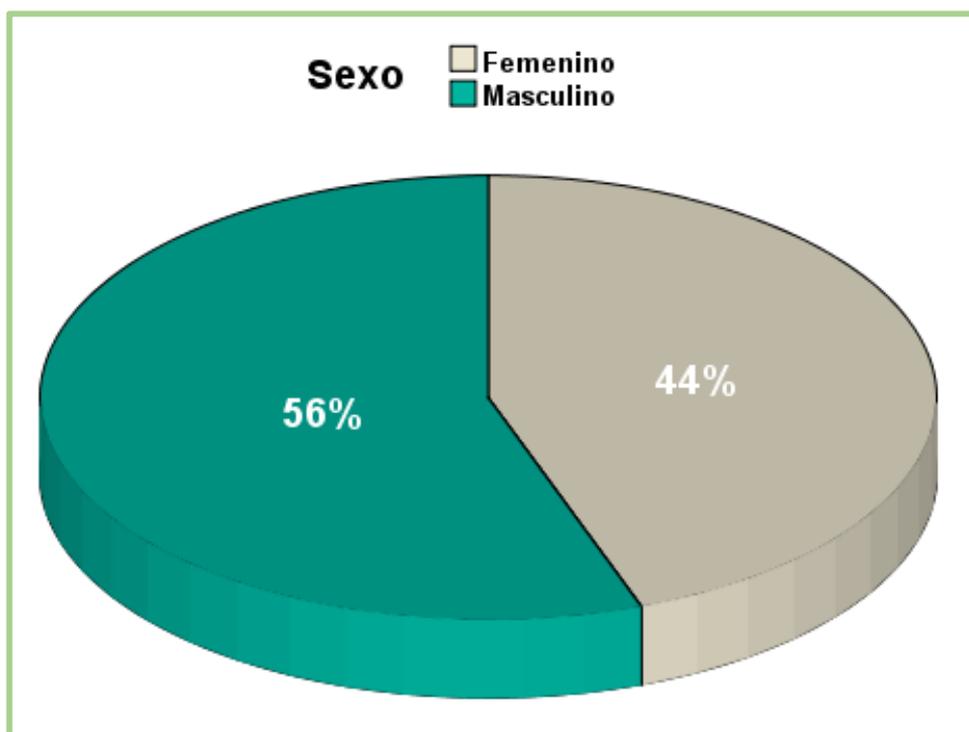
En la tabla 1, se puede observar que el **56%** de los funcionarios entrevistados en la Corte Superior de Justicia son de sexo masculino, y solo el **44%** corresponde al sexo femenino. Estos resultados mencionados se pueden visualizar en el grafico 1.

**Tabla 1 Sexo de los funcionarios**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	52	44	44
Masculino	65	56	100
Total	117	100	

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

Gráfico 1 Sexo de los funcionarios



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

#### 4.1.2 Edad de los funcionarios que trabajan en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

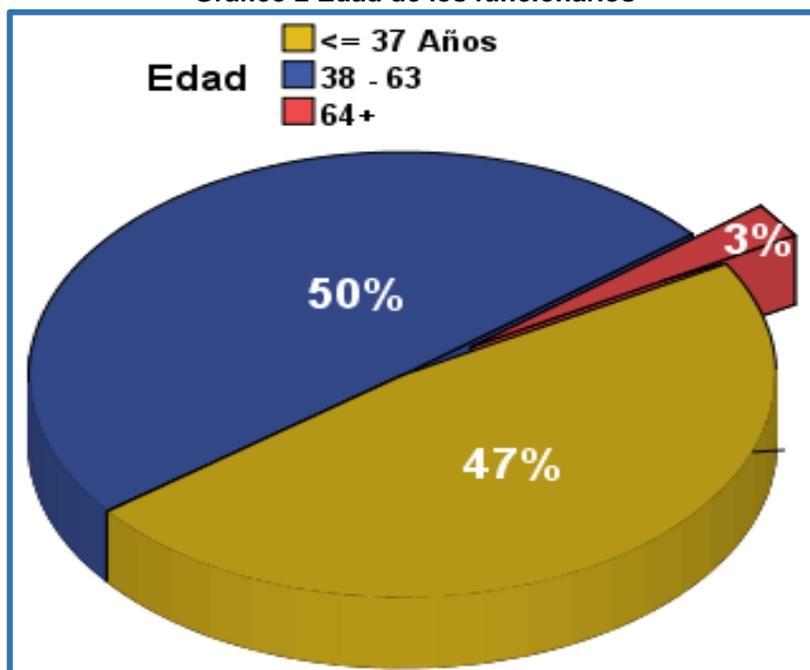
En la tabla 2, se puede observar las edades por grupos, de los funcionarios, en los partidos políticos, notándose que el **50%** está concentrada con edades entre 38 y 63 años, mientras que **47%** tienen edades inferiores a 37 años, y solo el **3%** de los funcionarios tiene edades mayores a los 64 años. Los resultados visualizados se observan a continuación en el gráfico 2.

Tabla 2 Edad de los funcionarios

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<= 37 Años	56	47	47
38 - 63	58	50	98
64+	3	3	100
Total	117	100	

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

Gráfico 2 Edad de los funcionarios



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

#### **4.2 Uso de la Tecnología de información y comunicación, en la Corte Superior de justicia de Ayacucho, según los funcionarios.**

Se observa a continuación los resultados referentes al uso de la tecnología de información y comunicación, del poder judicial, del cuestionario aplicado a los 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

##### **4.2.1 Presupuestos formulados con el uso de las TIC en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.**

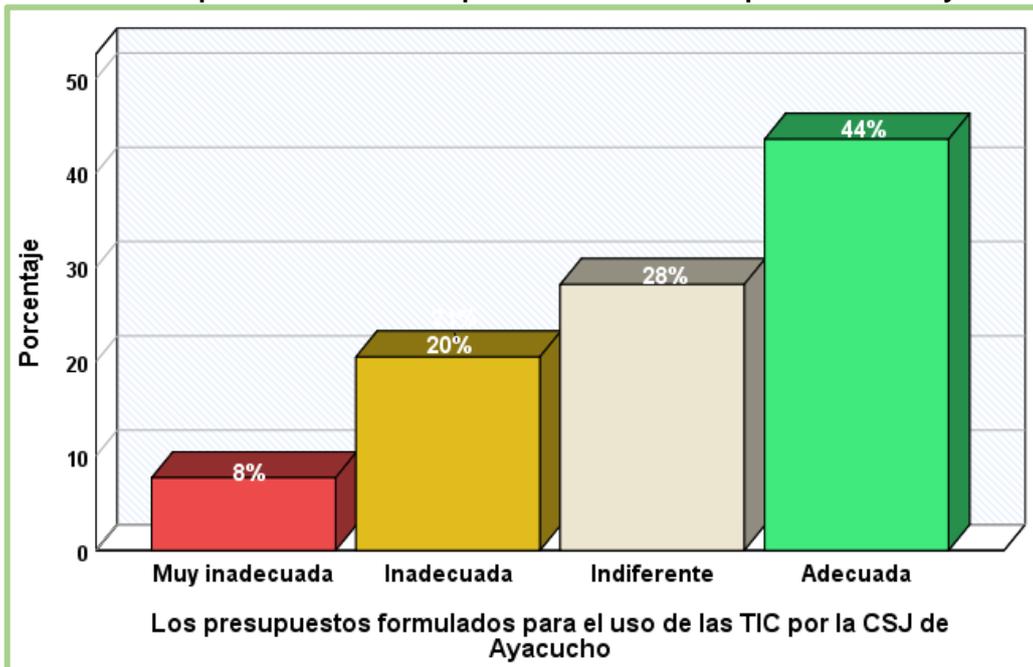
Se observa a continuación en la tabla 3 y gráfico 3, que el 28% de los funcionarios manifestaron que los presupuestos formulados para el uso de las tecnología, información y comunicación por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, son inadecuados y muy inadecuados. El 28% indico indiferencia en los presupuestos para el uso de las TIC por la corte suprema de justicia, y mientras que el 44% manifestó adecuado.

**Tabla 3 Presupuestos formulados para el uso de las TIC por la CSJ de Ayacucho**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	9	8	8
Inadecuada	24	20	28
Indiferente	33	28	56
Adecuada	51	44	100
Total	117	100	

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

**Gráfico 3 Presupuestos formulados para el uso de las TIC por la CSJ de Ayacucho**



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

#### **4.2.2 Provisión de servicio TIC, para la automatización de procesos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.**

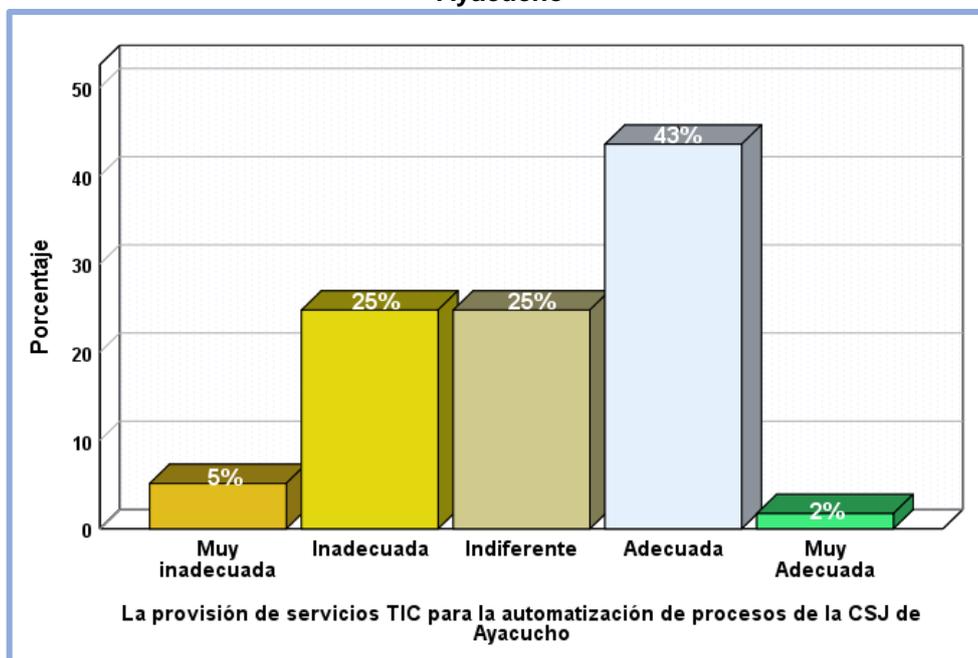
Se puede apreciar en la tabla 4 y gráfico 4 que, el 30% de los funcionarios expresaron inadecuado y muy inadecuado la provisión de servicio de Tecnología de la información y Comunicación, para la automatización de procesos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. El 25% manifestó indiferente, mientras que el 45% indicó adecuado y muy adecuado la provisión de servicios.

**Tabla 4 Provisión de servicios TIC para la automatización de procesos de la CSJ de Ayacucho**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	6	5	5
Inadecuada	29	25	30
Indiferente	29	25	55
Adecuada	51	43	98
Muy Adecuada	2	2	100
Total	117	100	

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

**Gráfico 4 Provisión de servicios TIC para la automatización de procesos de la CSJ de Ayacucho**



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

#### 4.2.3 Adquisiciones de equipos de Tecnología Información, y Comunicación en la Corte Superior de justicia de Ayacucho.

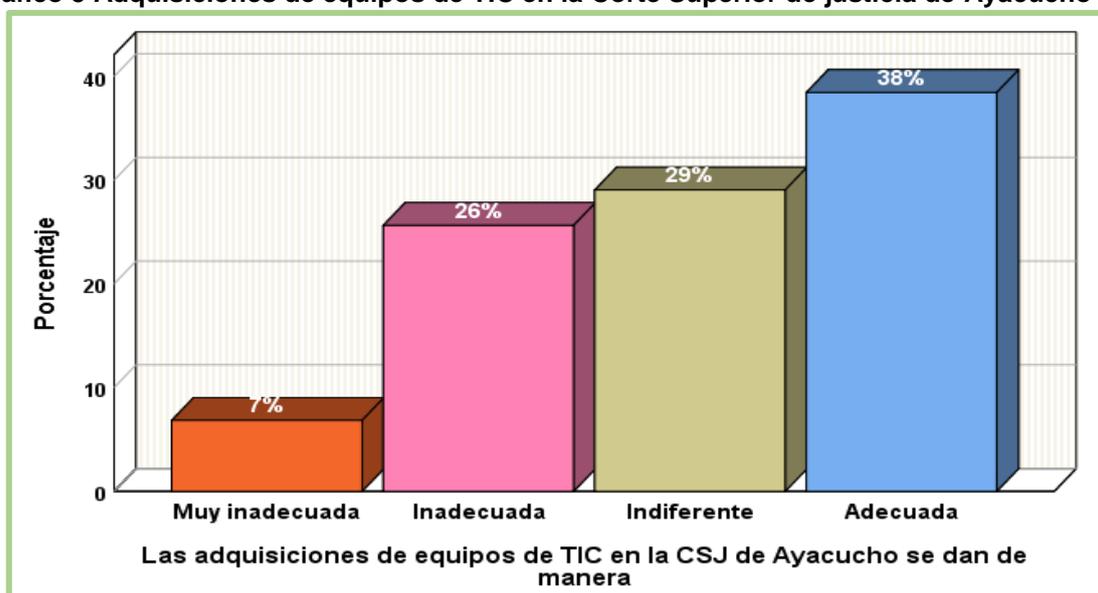
Se puede notar en la tabla 5 y grafico 5 que, 33% de los funcionarios entrevistados en la corte superior de justicia indicaron que, las adquisiciones de equipos de tecnología, información y comunicación en la corte superior de justicia de Ayacucho, se realizan de manera inadecuada y muy inadecuada. El 38% manifestó adecuado las adquisiciones y solo el 29% lo manifestó indiferente.

**Tabla 5 Adquisiciones de equipos de TIC en la Corte Superior de justicia de Ayacucho**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	8	7	7
Inadecuada	30	26	32
Indiferente	34	29	62
Adecuada	45	38	100
Total	117	100	

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

**Gráfico 5 Adquisiciones de equipos de TIC en la Corte Superior de justicia de Ayacucho**



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

#### 4.2.4 Planificación para el uso de la tecnología de información y comunicación.

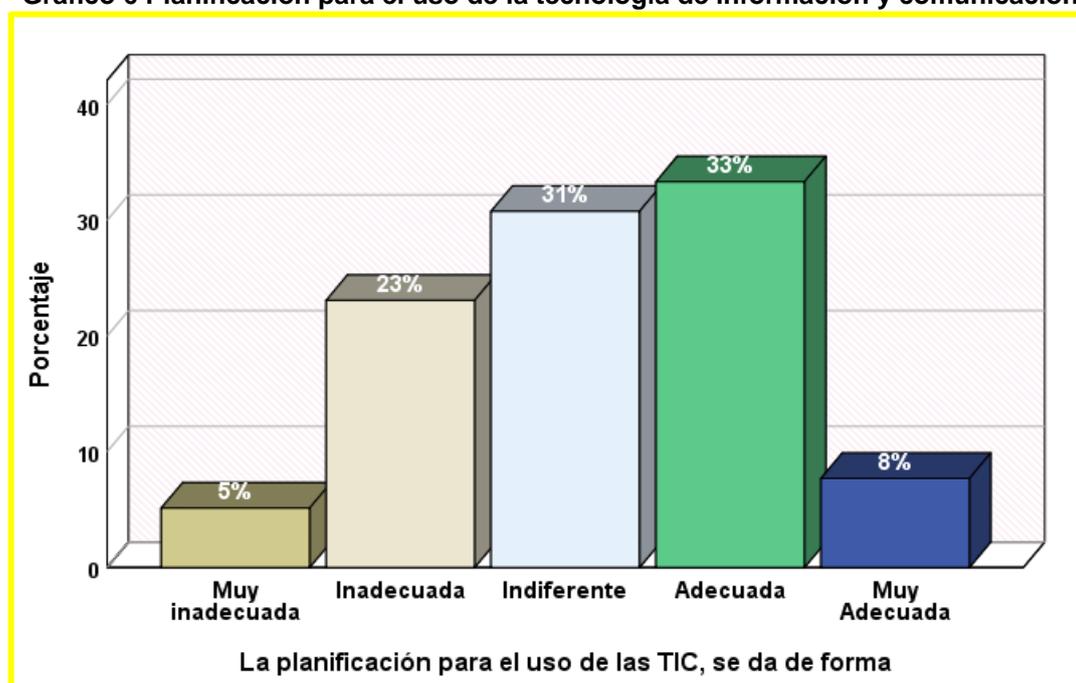
Se visualiza en la tabla 6 y gráfico 6 que, el **28%** de los entrevistados manifestaron **muy inadecuado e inadecuado**, la planificación para el uso de la tecnología de información y comunicación. Mientras que el **41%** indicó adecuado y muy adecuado, y solo el **31%** lo expresó **indiferente**.

**Tabla 6 Planificación para el uso de la tecnología de información y comunicación**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	6	5	5
Inadecuada	27	23	28
Indiferente	36	31	59
Adecuada	39	33	92
Muy Adecuada	9	8	100
Total	117	100	

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

**Gráfico 6 Planificación para el uso de la tecnología de información y comunicación**



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

#### 4.2.5 Funcionamiento del uso de la tecnología de información y comunicación.

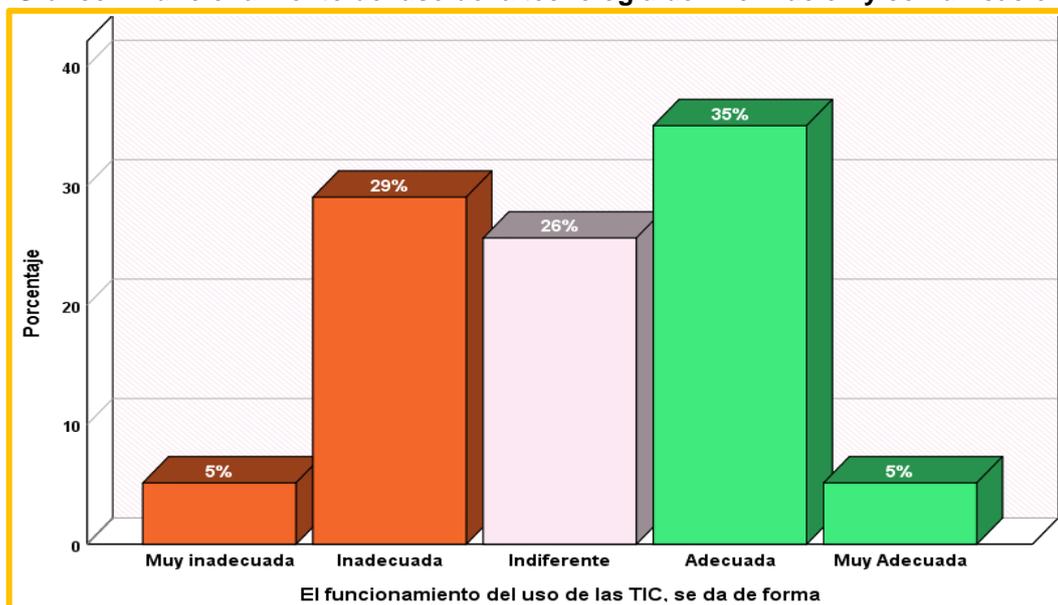
En la siguiente tabla 7 y gráfico 7 se aprecia que el **34%** de los entrevistados indicaron que el funcionamiento del uso de la tecnología de información y comunicación se desarrolla de manera inadecuada y muy inadecuada, el **26%** lo manifestó indiferente y el **40%** adecuado y muy adecuado.

**Tabla 7 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

**Gráfico 7 Funcionamiento del uso de la tecnología de información y comunicación**



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

#### **4.2.6 Gestión de la Corte Superior de Justicia a las infraestructuras físicas, para el uso de la tecnología de información y comunicación.**

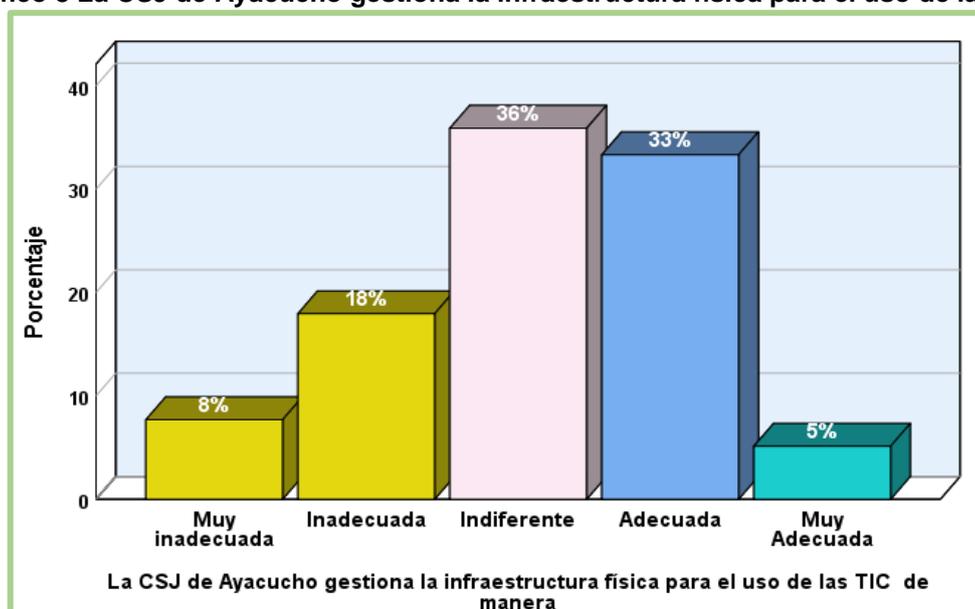
En el siguiente resultado que se presenta en la tabla 8 y gráfico 8, se observa que el 36% de los funcionarios encuestados, expresaron que la corte superior de justicia de Ayacucho gestiona la infraestructura física para el uso de la tecnología, información y comunicación de manera indiferente. Mientras que el 26% lo indicaron inadecuado y muy inadecuado, y el 38% lo expreso adecuado y muy adecuado.

**Tabla 8 La CSJ de Ayacucho gestiona la infraestructura física para el uso de las TIC**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	9	8	8
Inadecuada	21	18	26
Indiferente	42	36	62
Adecuada	39	33	95
Muy Adecuada	6	5	100
Total	117	100	

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

**Gráfico 8 La CSJ de Ayacucho gestiona la infraestructura física para el uso de las TIC**



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

#### 4.2.7 Resumen del uso de la Tecnología, información y comunicación en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, según los funcionarios.

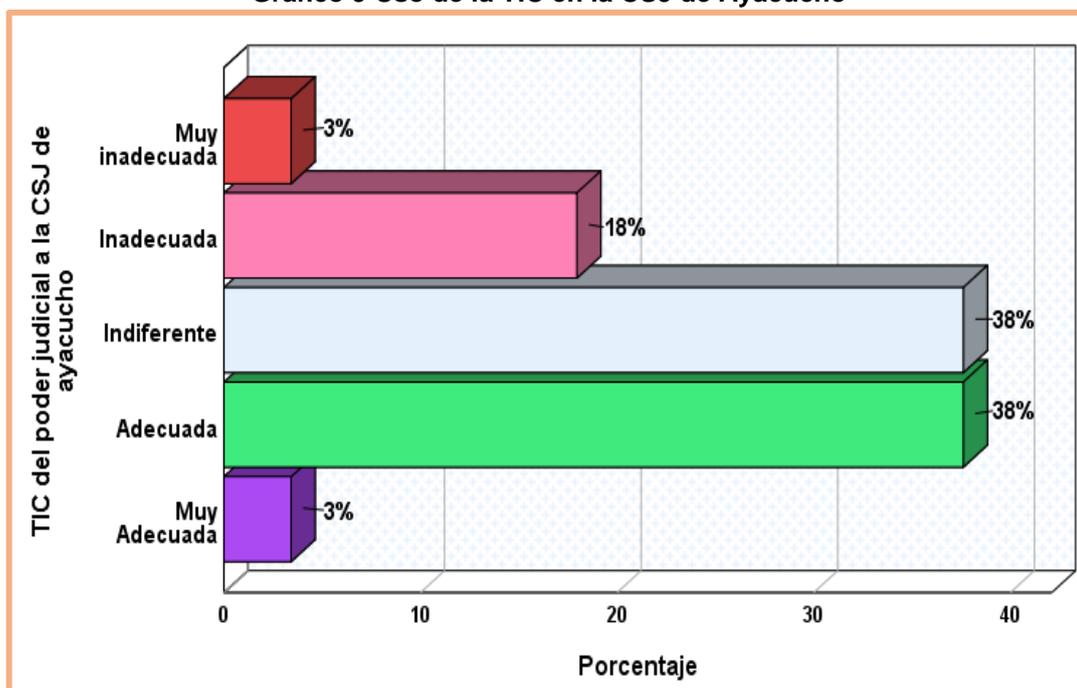
Los resultados que se visualizan en la siguiente tabla 9, indican que el uso de la tecnología, información y comunicación en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, se desarrolla de manera indiferente con el **38%**, y el **21%** inadecuado y muy inadecuado, mientras que el **41%** lo expreso adecuado y muy adecuado. Los resultados mencionados se pueden apreciar en el siguiente grafico 9.

**Tabla 9 Uso de la TIC en la CSJ de Ayacucho**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	4	3	3
Inadecuada	21	18	21
Indiferente	44	38	59
Adecuada	44	38	97
Muy Adecuada	4	3	100
Total	117	100	

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

**Gráfico 9 Uso de la TIC en la CSJ de Ayacucho**



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

### **4.3 Uso de la Tecnología, información y comunicación de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, dirigida al funcionario.**

Seguidamente se muestra a continuación, los resultados referentes al uso de la tecnología, información y comunicación, del cuestionario aplicado a los 117 funcionarios de la corte superior de justicia de Ayacucho, en cuanto se refiere al uso de las TIC, en la capacitación, participación en la mejora continua, en la solución de problemas, difusión de reglamentos, directivas, Agendas institucionales, dirigidas a los trabajadores.

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

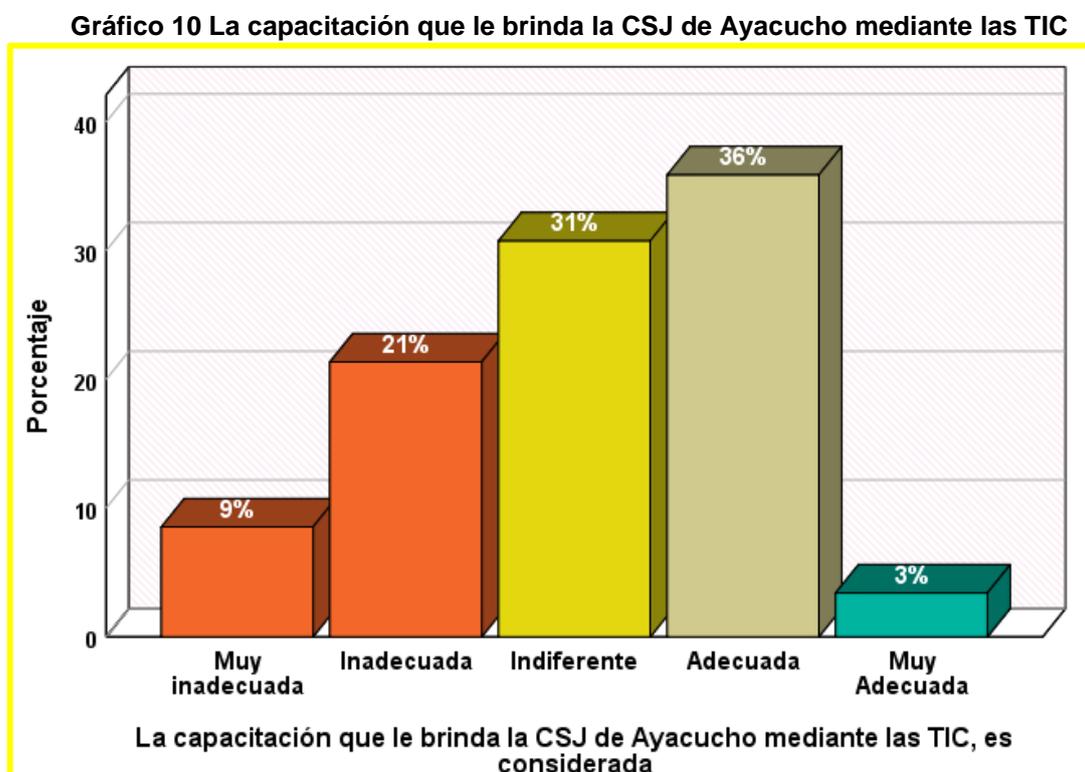
Se observa en la siguiente tabla 10 y gráfico 10 que, **30%** de los funcionarios entrevistados en la corte superior de justicia manifestaron que la capacitación que le brinda la CSJ de Ayacucho mediante la tecnología, información, comunicación es inadecuada y muy inadecuada, mientras que el **39%** indico que es adecuada y muy adecuada, y solo el **31%** lo manifestó indiferente.

**Tabla 10 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**

Los resultados mencionados en la tabla 10 se pueden observar en el siguiente gráfico 10 a continuación.



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

#### 4.3.2 Participación de los funcionarios, en la mejora continua de la gestión de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, mediante el uso de la tecnología, información y comunicación.

La siguiente tabla 11 ilustra que, el **20%** de los entrevistados consideraron que su participación en la mejora continua de la gestión de la corte superior de justicia de Ayacucho, mediante el uso de la tecnología, información y comunicación, fue entre inadecuado y muy inadecuado, el **49%** adecuada y muy adecuada, y solo el **31%** lo indico indiferente.

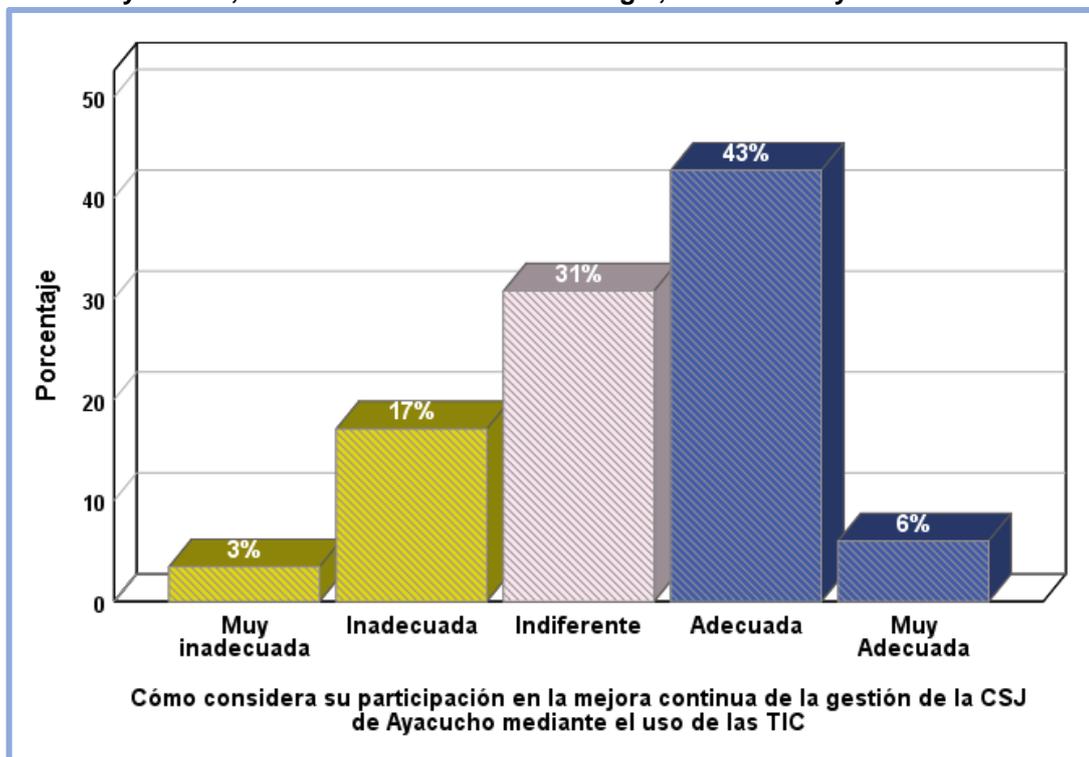
**Tabla 11 Participación en la mejora continua de la gestión de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, mediante el uso de la tecnología, información y comunicación.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	4	3	3
Inadecuada	20	17	21
Indiferente	36	31	51
Adecuada	50	43	94
Muy Adecuada	7	6	100
Total	117	100	

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

Los resultados observados en la tabla 11 se pueden apreciar en el siguiente grafico 11 a continuación.

**Gráfico 11 Participación en la mejora continua de la gestión de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, mediante el uso de la tecnología, información y comunicación**



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

### 4.3.3 Participación de los funcionarios, en la solución o sugerencia, para resolver problemas o dificultades en la gestión de la institución, mediante la tecnología, información y comunicación.

La siguiente tabla 12 destaca que, el **17%** de los funcionarios entrevistados en la corte superior de justicia expresaron estar entre inadecuado y muy inadecuado a la participación en la solución o sugerencia, para resolver problemas o dificultades en la gestión de la institución, mediante la tecnología, información y comunicación. El **41%** es indiferente, mientras que el **42%** manifestó adecuado y muy adecuado la participación en la solución.

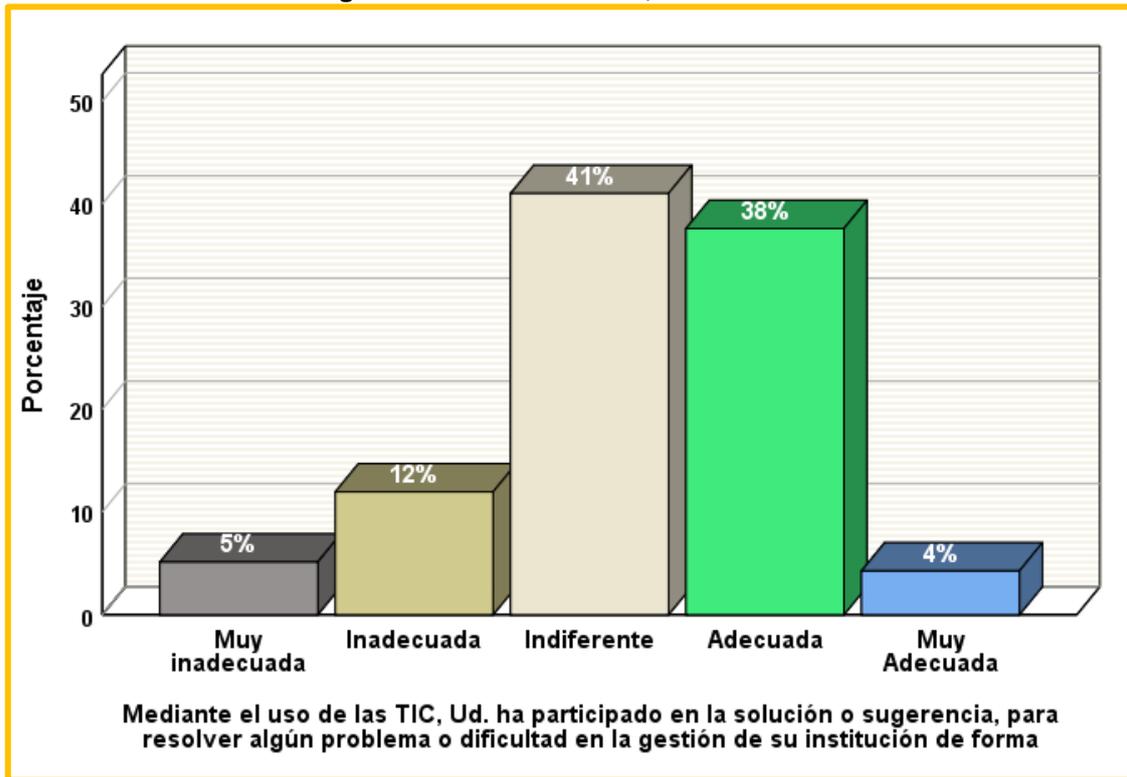
**Tabla 12 Participación en la solución o sugerencia, para resolver problemas o dificultades en la gestión de la institución, mediante las TIC**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	6	5	5
Inadecuada	14	12	17
Indiferente	48	41	58
Adecuada	44	38	96
Muy Adecuada	5	4	100
Total	117	100	

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

Estos resultados mencionados en la tabla 12, se pueden apreciar en el siguiente grafico 12.

**Gráfico 12 Participación en la solución o sugerencia, para resolver problemas o dificultades en la gestión de la institución, mediante las TIC**



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

#### **4.3.4 Difusión de Reglamentos, directivas, documentaciones, entre otros documentos de gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, y su conocimiento a través de la tecnología, información y comunicación.**

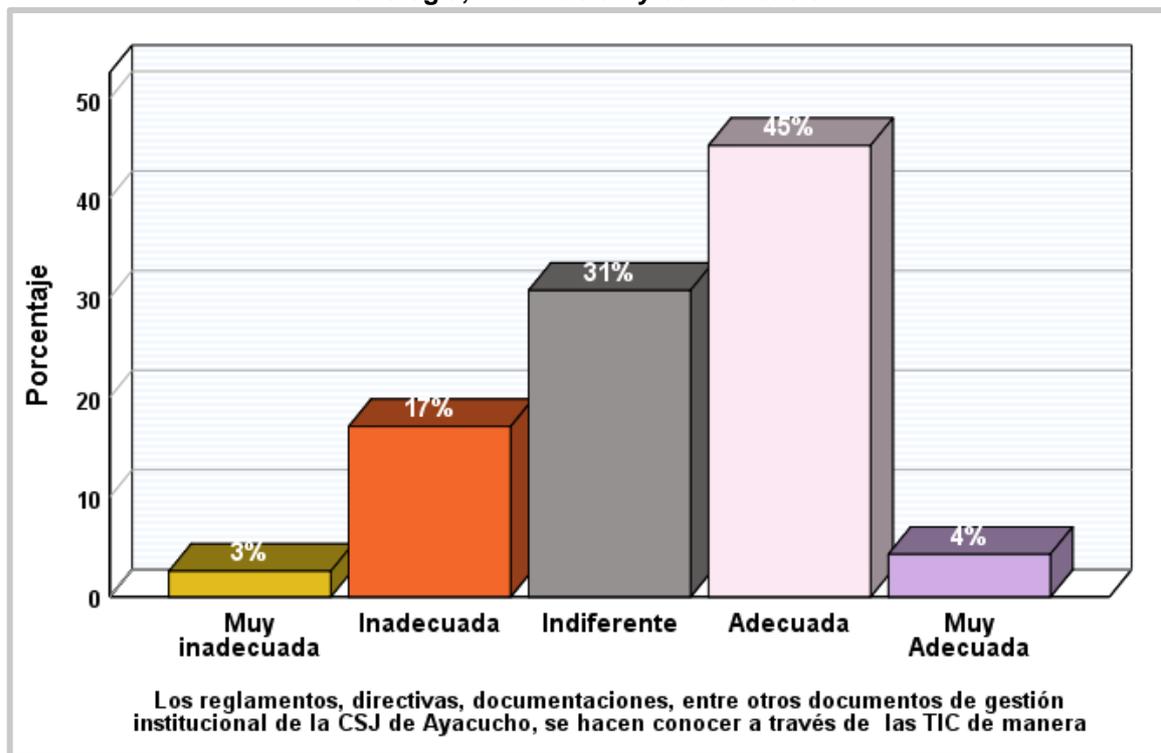
El **20%** de los entrevistados indicaron que, los reglamentos, directivas, documentaciones, entre otros documentos de gestión institucional de la corte superior de justicia de Ayacucho, se hacen conocer a través de la tecnología, comunicación y tecnología de manera inadecuada y muy inadecuada, mientras que el **31%** lo considero indiferente, y el **49%** adecuado y muy adecuado. Los resultados mencionados se visualizan a continuación en el siguiente grafico 13.

**Tabla 13 Reglamentos, directivas, documentaciones, entre otros documentos de gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, y su conocimiento a través de la tecnología, información y comunicación.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	3	3	3
Inadecuada	20	17	20
Indiferente	36	31	50
Adecuada	53	45	96
Muy Adecuada	5	4	100
Total	117	100	

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

**Gráfico 13 Reglamentos, directivas, documentaciones, entre otros documentos de gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, y su conocimiento a través de la tecnología, información y comunicación.**



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

#### **4.3.5 Difusión de agendas institucionales de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, con el uso de la tecnología, información y comunicación.**

El **20%** de los funcionarios considero que las agendas institucionales de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, con el uso de la tecnología, información y comunicación se difunden de forma inadecuada, y muy inadecuada. El **47%** la calificó de manera adecuada y muy adecuada, y el **33%** de manera regular.

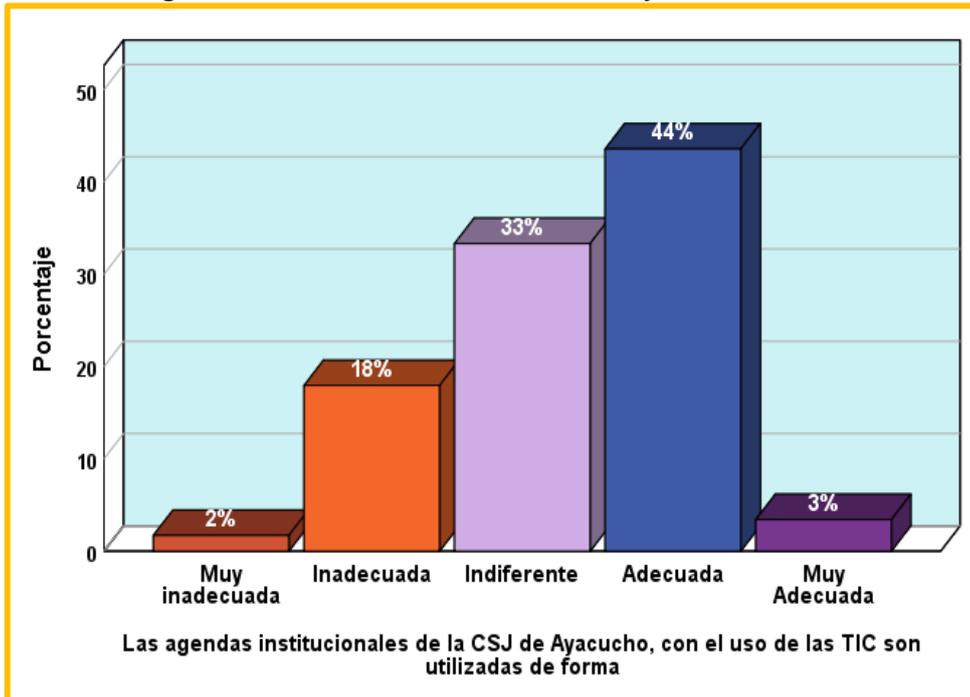
**Tabla 14 Las agendas institucionales de la CSJ de Ayacucho, con el uso de las TIC**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	2	2	2
Inadecuada	21	18	20
Indiferente	39	33	53
Adecuada	51	44	97
Muy Adecuada	4	3	100
Total	117	100	

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

En el siguiente grafico 14 se muestra los siguientes resultados mencionados.

**Gráfico 14 Las agendas institucionales de la CSJ de Ayacucho, con el uso de las TIC**



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

#### **4.3.6 Resumen del uso de la Tecnología, información y comunicación de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, dirigida al trabajador, según los funcionarios.**

El **17%** de los entrevistados manifestó que el uso de la tecnología, información y comunicación de la corte superior de justicia de Ayacucho al empleado se desarrolla de manera inadecuada y muy inadecuada, el **45%** manifestó que se desarrolla de manera adecuada y muy adecuada, sin embargo, un **38%** considero estar indiferente.

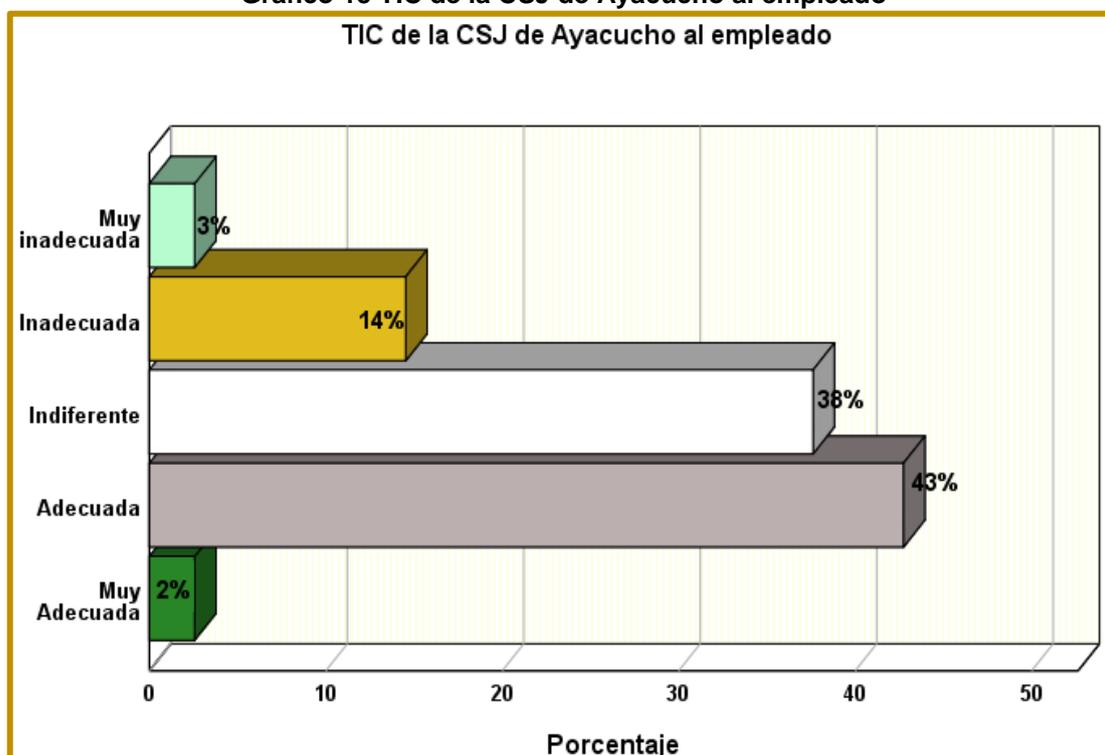
**Tabla 15 TIC de la CSJ de Ayacucho al funcionario**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	3	3	3
Inadecuada	17	14	17
Indiferente	44	38	55
Adecuada	50	43	98
Muy Adecuada	3	2	100
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100</b>	

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

Los resultados generales mostrados en la tabla 15, se visualizan a continuación en el siguiente gráfico 15.

**Gráfico 15 TIC de la CSJ de Ayacucho al empleado**



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

#### 4.3.7 Promedio del uso de la tecnología, información y comunicación.

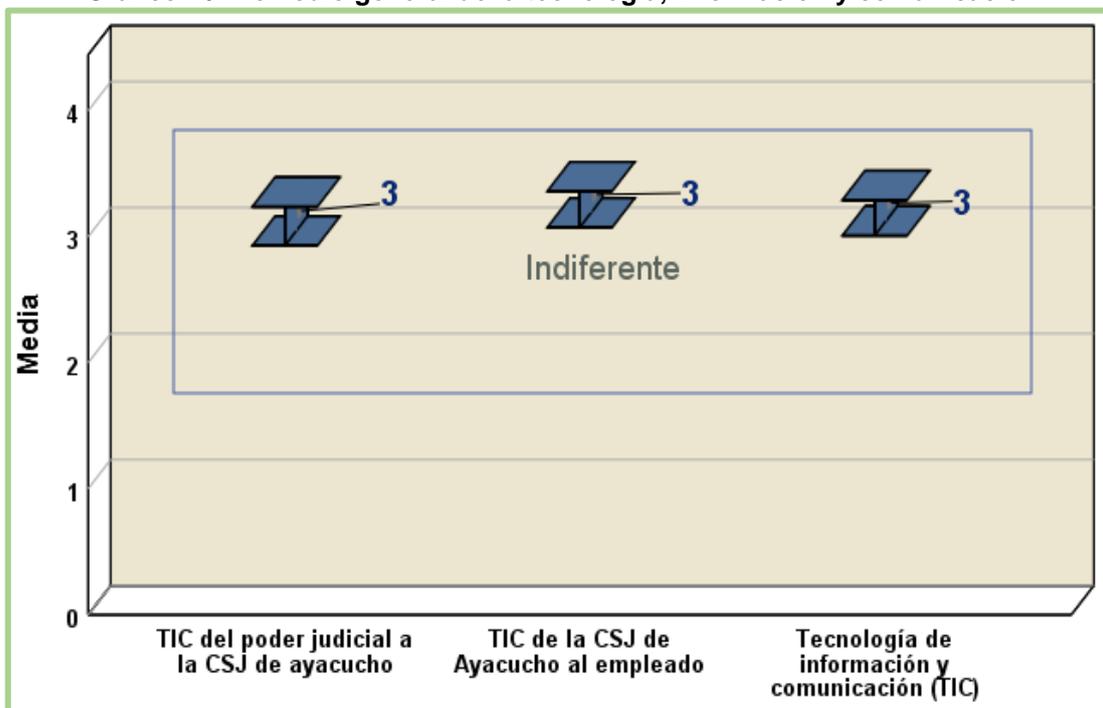
En cuanto a los promedios obtenidos de la dimensión correspondiente al uso de la tecnología, información y comunicación, se presenta en la tabla 16 que, el promedio general obtenido fue de “3” con un valor cualitativo indiferente. Los mismos resultados se representan en el grafico 16 a continuación.

**Tabla 16 Promedio general de la tecnología, información y comunicación**

Valor Cualitativo	Media	Valor Cualitativo
Uso de las TIC en la CSJ de Ayacucho	3	Indiferente
Uso de las TIC de la CSJ de Ayacucho dirigidas al empleado	3	Indiferente

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

**Gráfico 16 Promedio general de la tecnología, información y comunicación**



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

#### **4.4 Transparencia en la validez de la información, según los funcionarios de la corte superior de justicia de Ayacucho.**

Se observa a continuación los resultados concernientes a la dimensión transparencia de la validez de la información, del cuestionario aplicado a los 117 funcionarios de la Corte Superior de Justicia.

##### **4.4.1 Actualización de programas (Software) en la Corte Superior de Justicia.**

Se aprecia en la tabla 17 que el **32%** de los funcionarios entrevistados expresaron que, el uso de los programas (software) establecidos por la corte superior de justicia de Ayacucho se actualizan de manera **inadecuada y muy inadecuada**. El **38%** lo indicó indiferente, mientras que solo el **30%** de los funcionarios lo indicaron adecuado y muy adecuado.

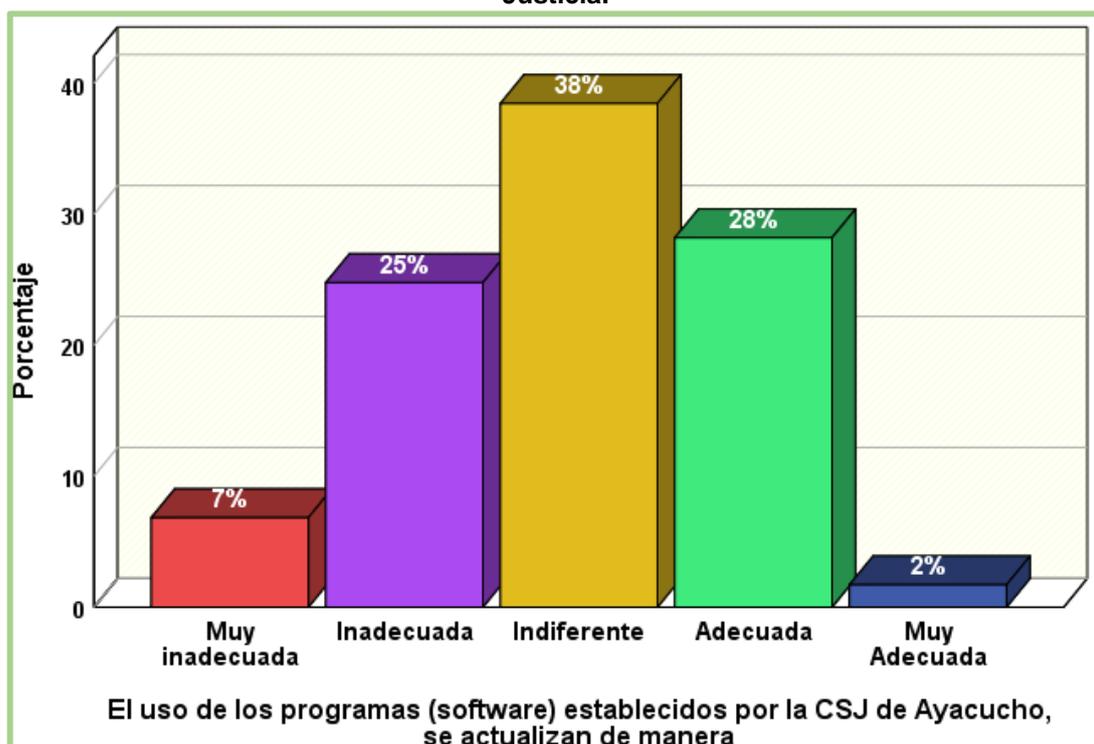
**Tabla 17 Actualización de programas (Software) establecidos por la Corte Superior de Justicia.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	8	7	7
Inadecuada	29	25	32
Indiferente	45	38	70
Adecuada	33	28	98
Muy Adecuada	2	2	100
Total	117	100	

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

En el siguiente grafico 17 se observa los resultados mencionados en la tabla 17.

**Gráfico 17 Actualización de programas (Software) establecidos por la Corte Superior de Justicia.**



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

#### **4.4.2 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).**

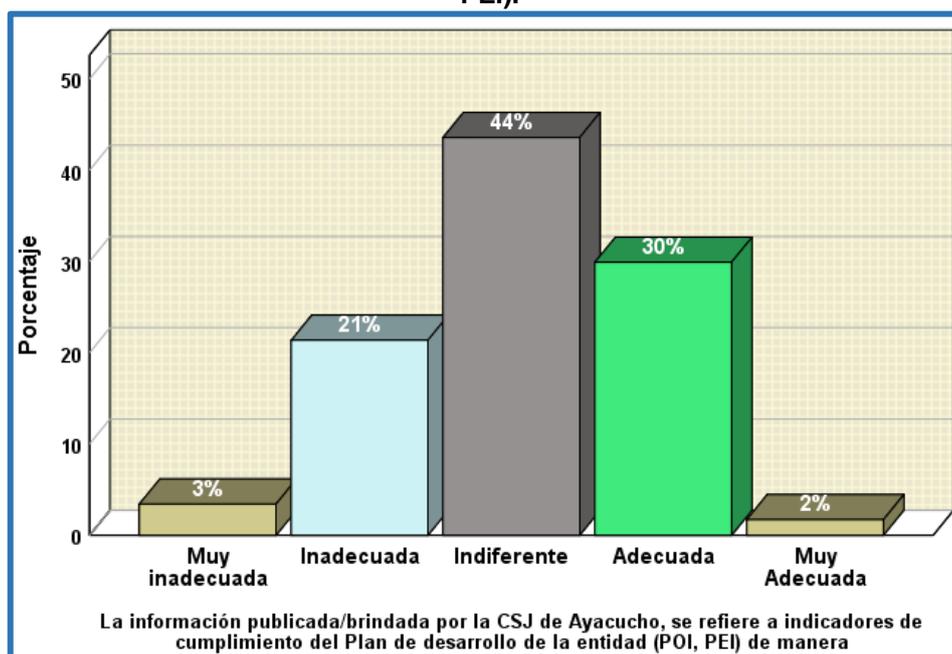
En la tabla 18 se observa que, el **24%** de los funcionarios expresaron, inadecuado y muy inadecuado la Información publicada/brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, en referencia a los indicadores del cumplimiento de los planes de desarrollo en la entidad (POI, PEI). El **44%** lo manifestó indiferente mientras que, el **32%** consideró que fue de manera adecuada y muy adecuada. Estos resultados mencionados se aprecian en el gráfico 18.

**Tabla 18 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

**Gráfico 18 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).**



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

#### 4.4.3 Información publicada y brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en referencia al uso de los fondos públicos (Presupuestos, gastos y contrataciones).

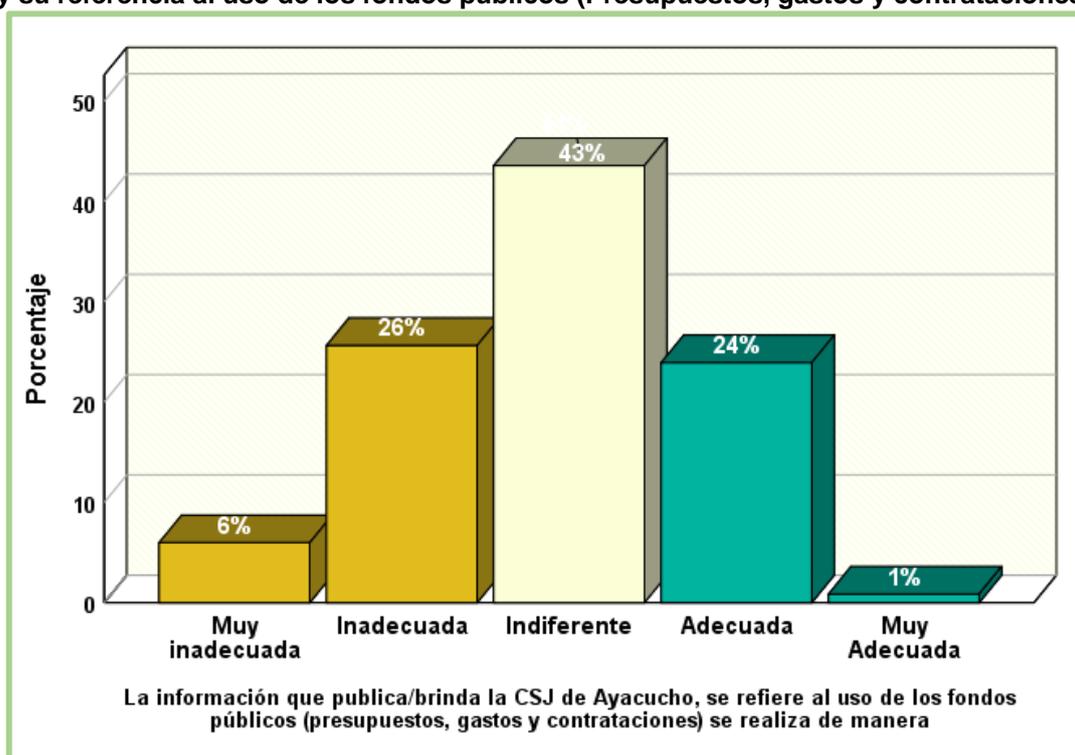
En los resultados obtenidos en la tabla 19 y grafico 19, se observa que, el **32%** de los entrevistados en la corte superior de justicia consideraron que la Información publicada y brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en referencia al uso de los fondos públicos (Presupuestos, gastos y contrataciones) es de manera inadecuada y muy inadecuada. El **43%** es indiferente, mientras que solo el **25%** lo expreso adecuado y muy adecuado.

**Tabla 19 Información publicada y brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en referencia al uso de los fondos públicos (Presupuestos, gastos y contrataciones).**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	7	6	6
Inadecuada	30	26	32
Indiferente	51	43	75
Adecuada	28	24	99
Muy Adecuada	1	1	100
Total	117	100	

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

**Gráfico 19 Información publicada y brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho y su referencia al uso de los fondos públicos (Presupuestos, gastos y contrataciones).**



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

#### **4.4.4 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 20 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.

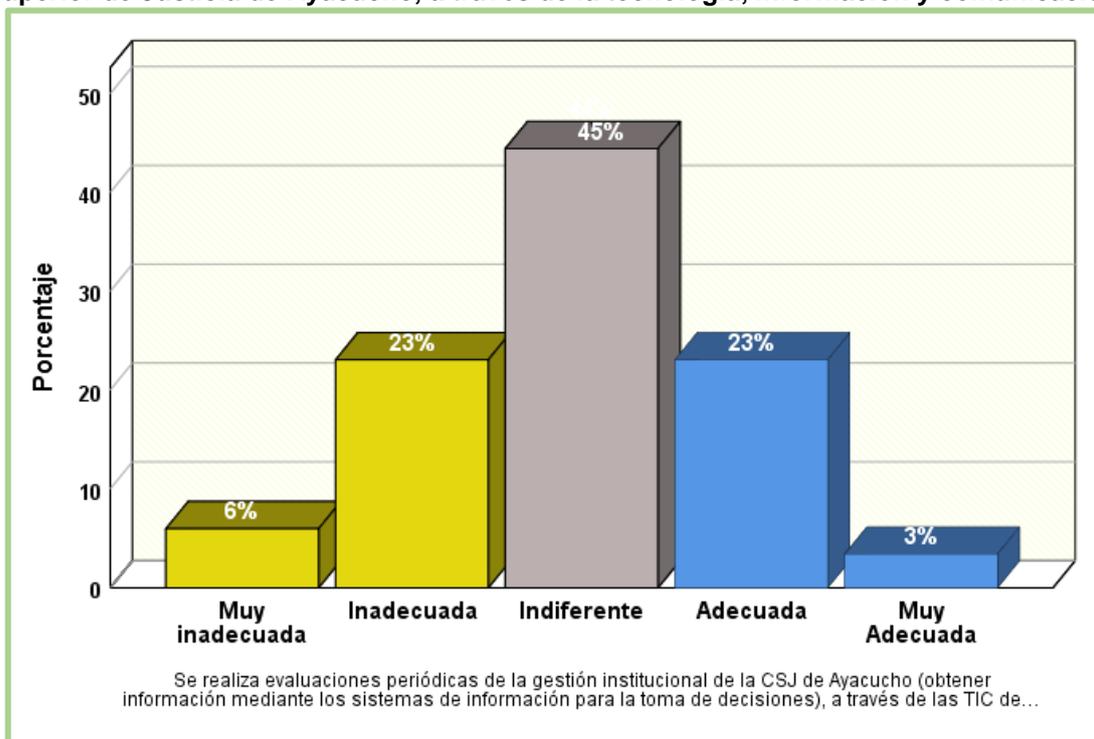
**Tabla 20 Realización de evaluaciones periódicas de la gestión institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, a través de la tecnología, información y comunicación.**

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
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100</b>	

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

En el gráfico 20, se muestra los resultados mencionados en la tabla 20.

**Gráfico 20 Realización de evaluaciones periódicas de la Gestión Institucional de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, a través de la tecnología, información y comunicación.**



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

#### 4.4.5 Resumen de la Transparencia en la validez de la información.

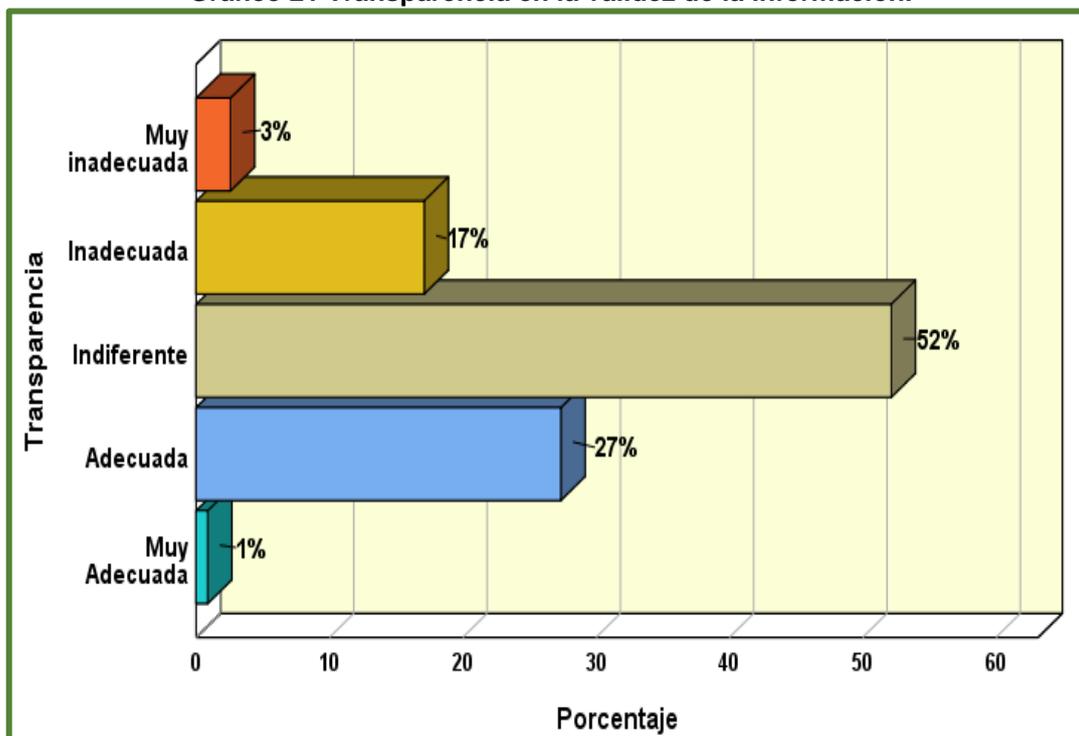
Los resultados obtenidos de manera resumida en la tabla 21 y grafico 21 de la dimensión transparencia en la validez de la información, indican que, el **52%** de los funcionarios expresan indiferencia en la validez de la información. El **20%** manifestó inadecuado y muy inadecuado, y solo el **28%** lo noto adecuado y muy adecuado.

Tabla 21 Transparencia en la validez de la información.

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	3	3	3
Inadecuada	20	17	20
Indiferente	61	52	72
Adecuada	32	27	99
Muy Adecuada	1	1	100
Total	117	100	

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

Gráfico 21 Transparencia en la validez de la información.



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

#### 4.4.6 Promedio de la transparencia de la validez de la información.

Los promedios obtenidos de la dimensión transparencia, se aprecian a continuación en la tabla 22, notándose un promedio alcanzado de “3” con un valor cualitativo **indiferente**.

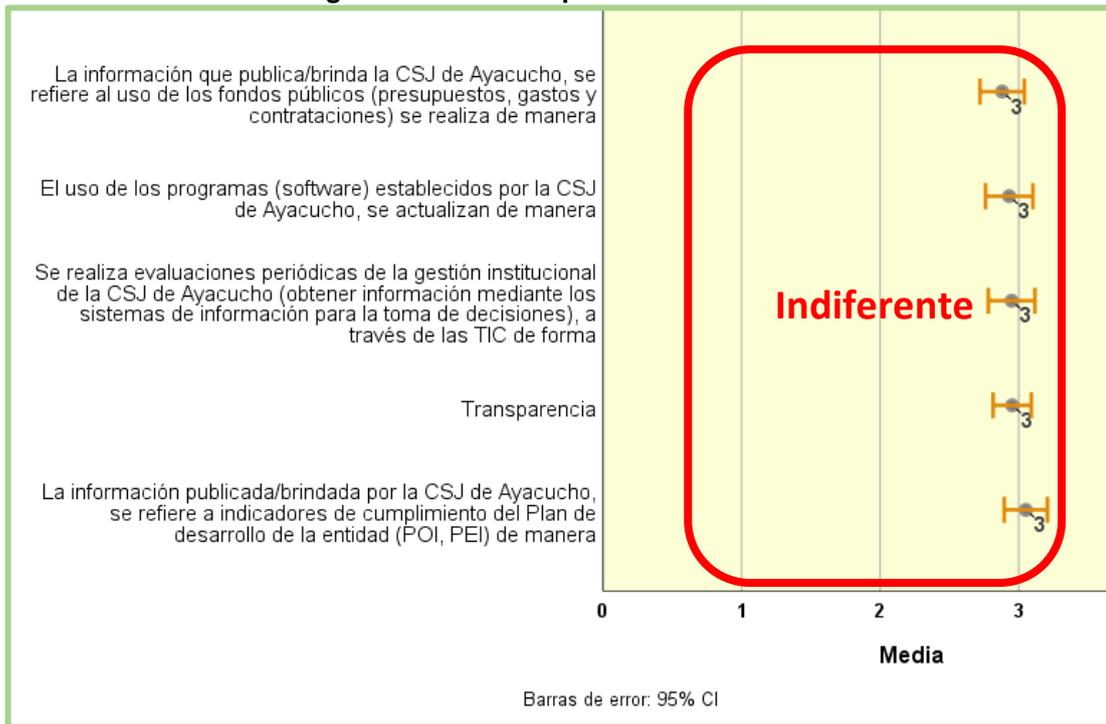
Estos mismos resultados se representan en el grafico 22 a continuación.

**Tabla 22 Promedio general de la transparencia de la validez de la información**

Valor Cualitativo	Media	Valor Cualitativo
El uso de los programas (software) establecidos por la CSJ de Ayacucho, se actualizan de manera	3	Indiferente
La información publicada/brindada por la CSJ de Ayacucho, se refiere a indicadores de cumplimiento del Plan de desarrollo de la entidad (POI, PEI) de manera	3	Indiferente
La información que publica/brinda la CSJ de Ayacucho, se refiere al uso de los fondos públicos (presupuestos, gastos y contrataciones) se realiza de manera	3	Indiferente
Se realiza evaluaciones periódicas de la gestión institucional de la CSJ de Ayacucho (obtener información mediante los sistemas de información para la toma de decisiones), a través de las TIC de forma	3	Indiferente
Transparencia	3	Indiferente

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

**Gráfico 22 Promedio general de la transparencia de la validez de la información**



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

#### **4.5 Eficiencia de la gestión, según los funcionarios de la corte superior de justicia de Ayacucho.**

Se sintetiza a continuación los resultados pertinentes a la dimensión eficiencia de la gestión, del cuestionario aplicado a los 117 funcionarios de la corte superior de justicia.

##### **4.5.1 Uso de la tecnología, información y comunicación en la eficiencia de la Gestión de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.**

Se puede notar en la tabla 23 que, el **41%** de los funcionarios, se mostraron indiferentes en que, el uso de la tecnología, información y comunicación hace eficiente la Gestión de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. Mientras que el **24%** expresó que, es deficiente y muy deficiente. El otro **35%** expresó eficiente y muy eficiente.

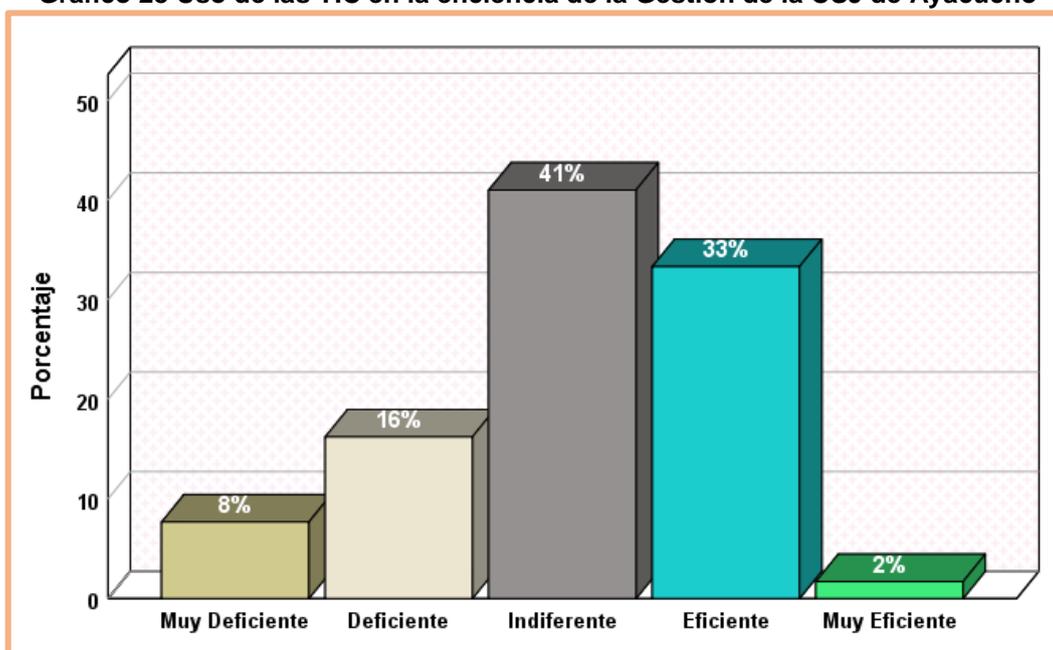
**Tabla 23 Uso de las TIC en la eficiencia de la Gestión de la CSJ de Ayacucho**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	9	8	8
Deficiente	19	16	24
Indiferente	48	41	65
Eficiente	39	33	98
Muy Eficiente	2	2	100
Total	117	100	

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

Los resultados visualizados en la tabla 23, también se presentan en el gráfico 23.

**Gráfico 23 Uso de las TIC en la eficiencia de la Gestión de la CSJ de Ayacucho**



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

#### 4.5.2 Utilización de herramientas tecnológicas (software y hardware) por parte del personal.

La tabla 24 muestra que, el **25%** de los encuestados en la corte superior de justicia consideró que es **deficiente y muy deficiente**, las utilizaciones de herramientas tecnológicas por parte del personal. El **40%** consideraron de manera **indiferente**, mientras que solo el **35%** lo consideró eficiente y muy eficiente.

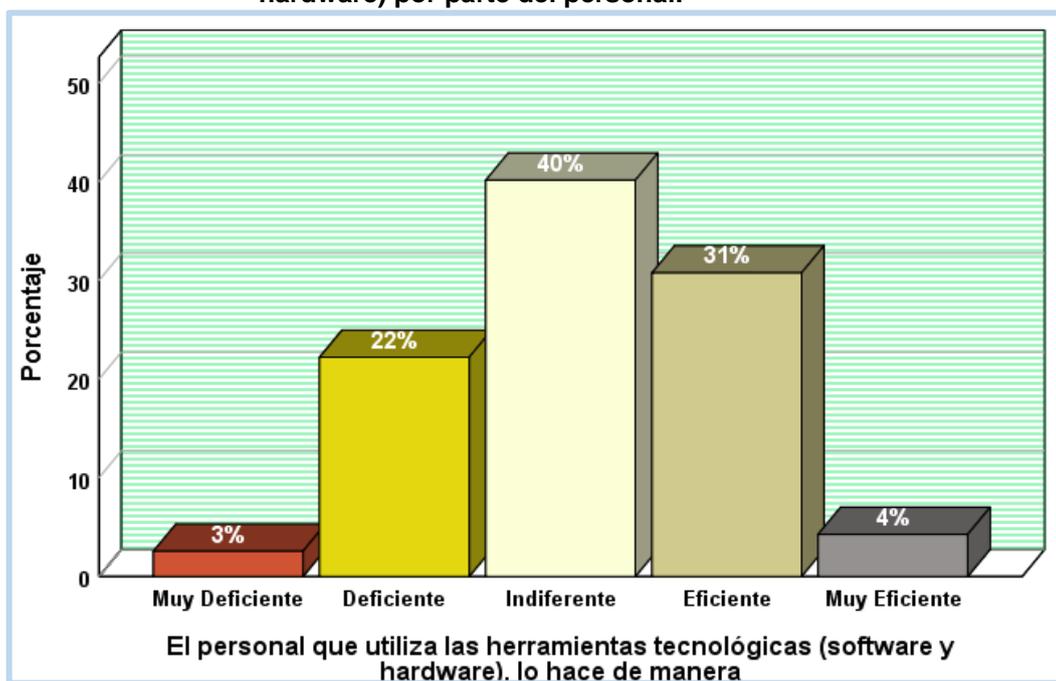
**Tabla 24 Utilización de herramientas tecnológicas (software y hardware) por parte del personal.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	3	3	3
Deficiente	26	22	25
Indiferente	47	40	65
Eficiente	36	31	96
Muy Eficiente	5	4	100
Total	117	100	

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

Se observan a continuación los resultados de la tabla 24 en el siguiente gráfico 24.

**Gráfico 24 Utilización de herramientas tecnológicas (software y hardware) por parte del personal.**



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

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

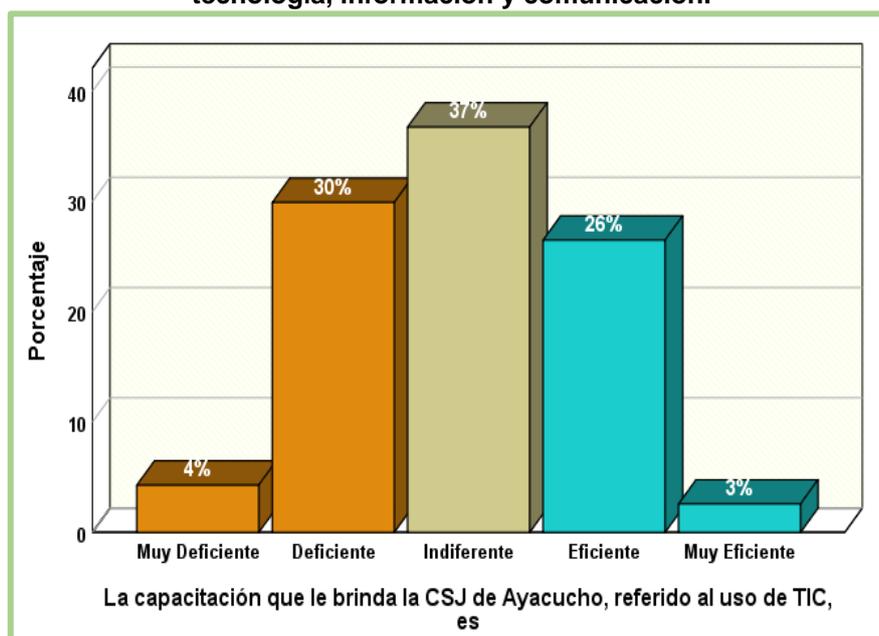
La siguiente tabla 25 y grafico 25 ilustran que, el **34%** de los entrevistados evidenciaron **deficiente y muy deficiente** la capacitación brindada por la Corte Superior de Justicia, referido al uso de las tecnologías, información y comunicación. El **37%** lo manifestó **indiferente** mientras que, solo el **29%** lo indicó **eficiente y muy eficiente**.

**Tabla 25 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

**Gráfico 25 Capacitación brindada por la Corte Superior de Justicia, referido a las tecnología, información y comunicación.**



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

#### 4.5.4 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 26 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**.

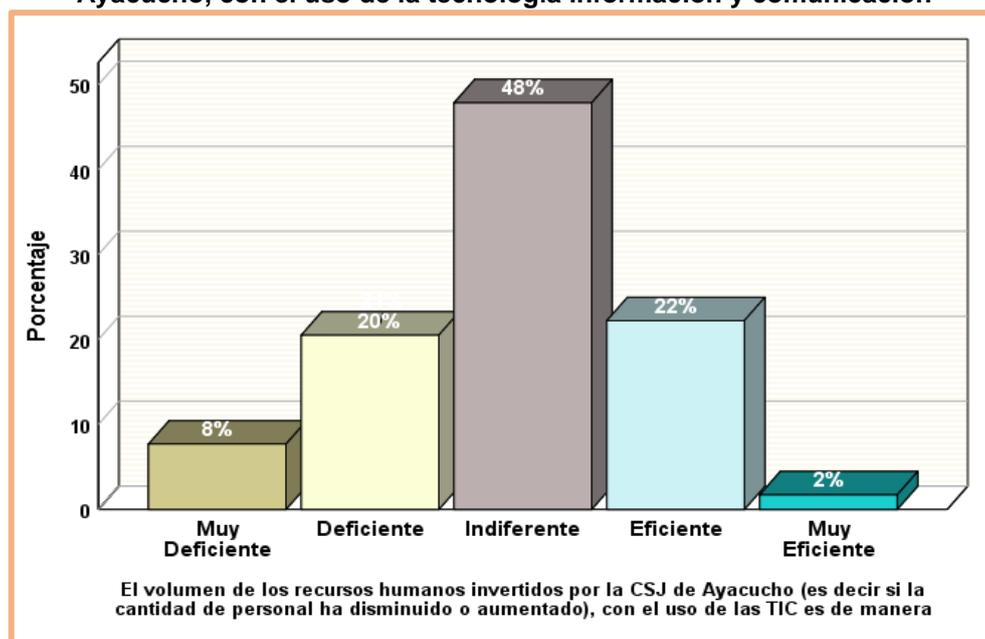
**Tabla 26 Volumen de los recursos humanos invertidos por la corte superior de justicia de Ayacucho, con el uso de la tecnología información y comunicación**

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

Se observa los resultados mencionados en el siguiente grafico 26 a continuación.

**Gráfico 26 Volumen de los recursos humanos invertidos por la corte superior de justicia de Ayacucho, con el uso de la tecnología información y comunicación**



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

#### 4.5.5 Resumen de la eficiencia de la gestión, según los funcionarios de la corte superior de justicia de Ayacucho.

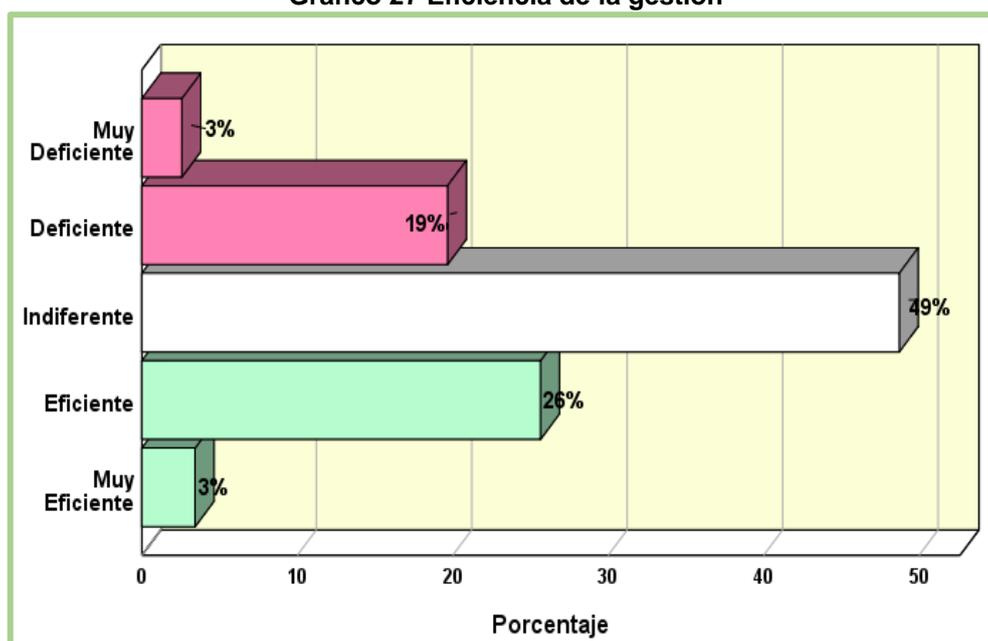
Se evidencia en la tabla 27 y grafico 27 que, el **22%** considero que la gestión es muy deficiente y deficiente, mientras que el **29%** indicó que es eficiente y muy eficiente. El **49%** de los funcionarios entrevistados en la corte superior de justicia expresaron indiferencia, ante la eficiencia de la gestión, por parte de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

**Tabla 27 Eficiencia de la gestión**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	3	3	3
Deficiente	23	19	22
Indiferente	57	49	71
Eficiente	30	26	97
Muy Eficiente	4	3	100
Total	117	100	

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

**Gráfico 27 Eficiencia de la gestión**



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

#### 4.5.6 Promedio de los indicadores de eficiencia de la gestión según los funcionarios de la corte superior de justicia.

En cuanto a los promedios obtenidos de los indicadores correspondientes a la dimensión eficiencia de la gestión de la corte superior de justicia de Ayacucho según los funcionarios, éstos se presentan en la tabla 28, en la que se puede observar, el valor cualitativo de” **Indiferente**” en cada uno de sus indicadores.

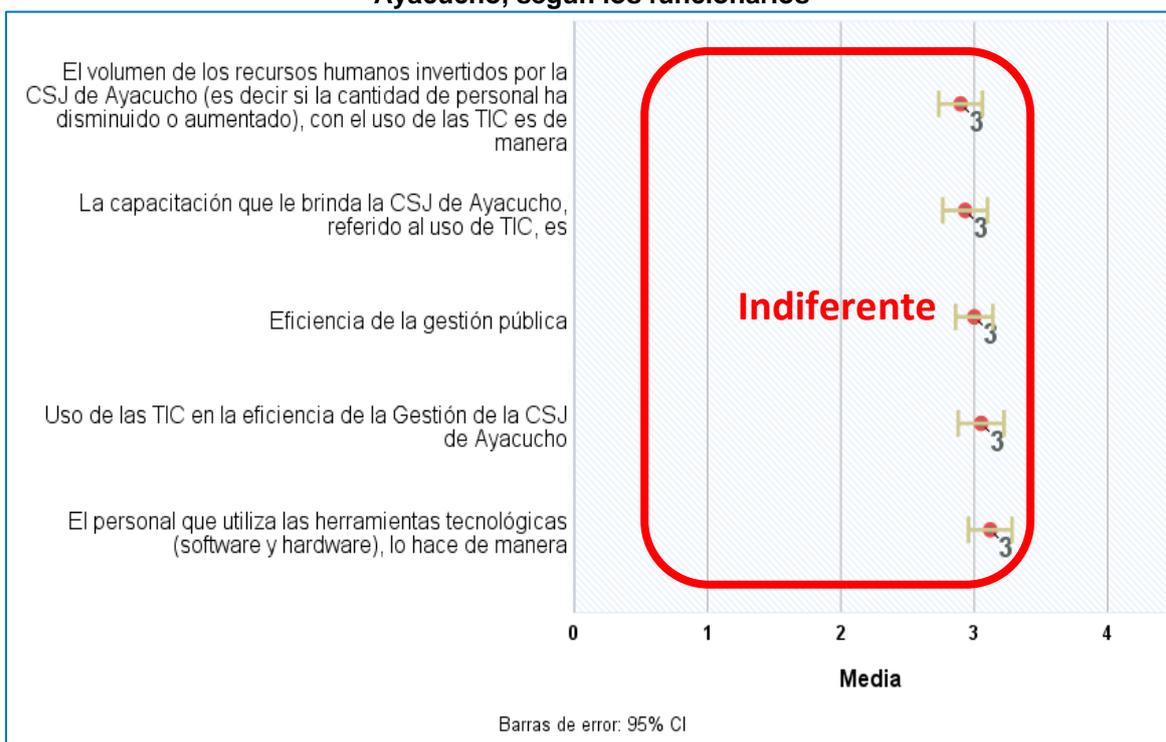
Los resultados también pueden observarse en el grafico 28.

**Tabla 28 Promedio de la eficiencia de la gestión de la corte superior de justicia de Ayacucho, según los funcionarios**

Indicadores	Media	Valor Cualitativo
Uso de las TIC en la eficiencia de la Gestión de la CSJ de Ayacucho	3	Indiferente
El personal que utiliza las herramientas tecnológicas (software y hardware), lo hace de manera	3	Indiferente
La capacitación que le brinda la CSJ de Ayacucho, referido al uso de TIC, es	3	Indiferente
El volumen de los recursos humanos invertidos por la CSJ de Ayacucho (es decir si la cantidad de personal ha disminuido o aumentado), con el uso de las TIC es de manera	3	Indiferente
Eficiencia en el uso de las TIC	3	Indiferente

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

**Gráfico 28 Promedio de la eficiencia de la gestión de la corte superior de justicia de Ayacucho, según los funcionarios**



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

#### 4.6 Características de los administrados, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

##### 4.6.1 Sexo de los administrados que gestionan en la Corte Superior de Justicia.

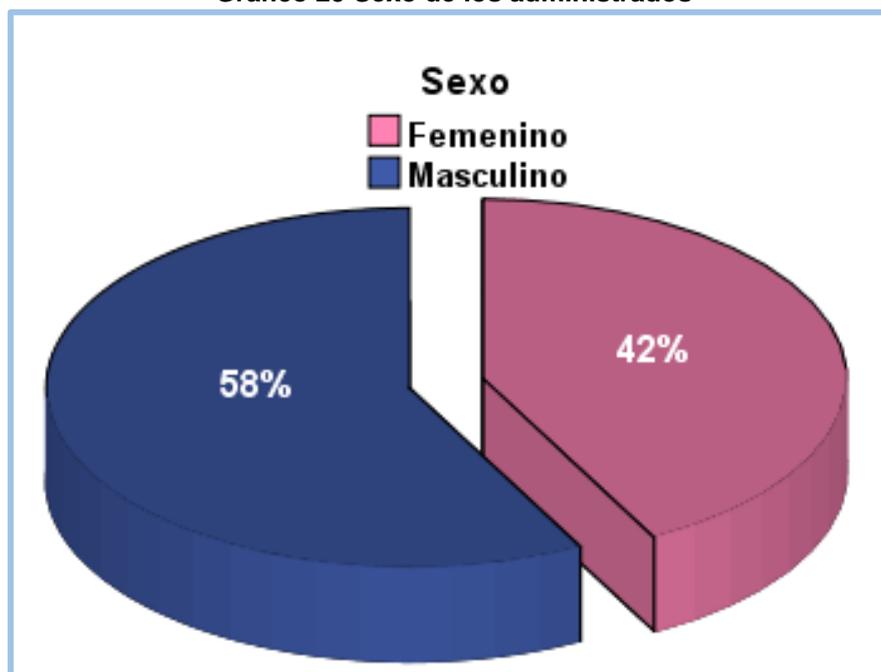
Se observa que el **58%** de los administrados entrevistados en la corte superior de justicia de Ayacucho, pertenecen al sexo **masculino**, y el **42%** al sexo **femenino**.

**Tabla 29 Sexo de los administrados**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	65	42	42
Masculino	89	58	100
Total	154	100	

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

Gráfico 29 Sexo de los administrados



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

#### 4.6.2 Edad de los usuarios que se atienden en la Corte Superior de Justicia.

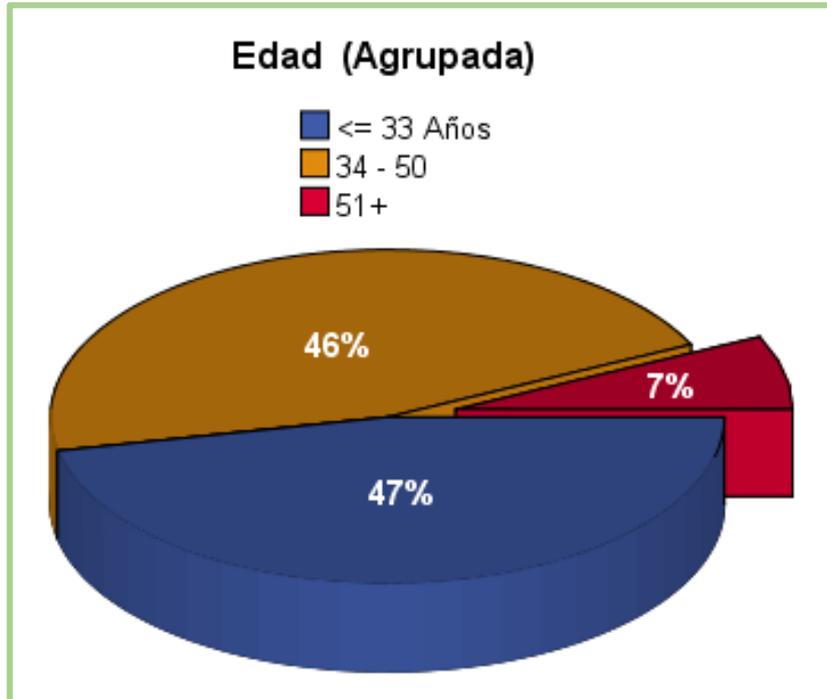
El **47%** de los administrados encuestados que se atienden en la corte superior de justicia tienen edades menores a los 33 años. Mientras que el **46%** tiene entre 34 y 50 años, y solo el **7%** tiene edades mayores a los 51 años.

Tabla 30 Edad de los administrados

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<= 33 Años	72	47	47
34 - 50	71	46	93
51+	11	7	100
Total	154	100	

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

Gráfico 30 Edad administrados



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

#### 4.7 Servicios brindados por la corte superior de justicia, a través de las TIC, según los administrados.

A continuación, se presenta los resultados referentes a los servicios brindados a través de las TIC, según los administrados que se atienden en la corte superior de justicia en Ayacucho.

##### 4.7.1 De servicio administrativo.

En la tabla 31 se evidencia que, el **12%** de los administrados entrevistados indicaron que el servicio brindado por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de se realiza de forma inadecuada y muy inadecuada. El **44%** de los administrados expresó indiferente. Y el **44%** manifestó que es adecuado y muy adecuado.

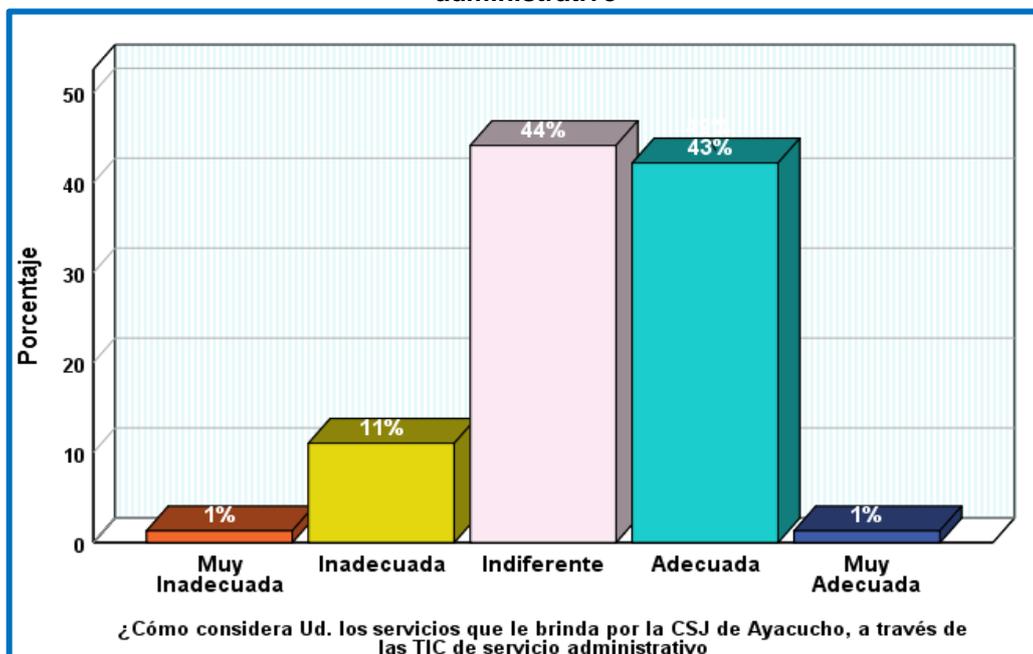
**Tabla 31 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de servicio administrativo**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Inadecuada	2	1	1
Inadecuada	17	11	12
Indiferente	68	44	56
Adecuada	65	43	99
Muy Adecuada	2	1	100
Total	154	100	

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

Los resultados mencionados en la tabla 31 se pueden visualizar a continuación en el grafico 31.

**Gráfico 31 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de servicio administrativo**



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

#### 4.7.2 De acceso a servicios de información.

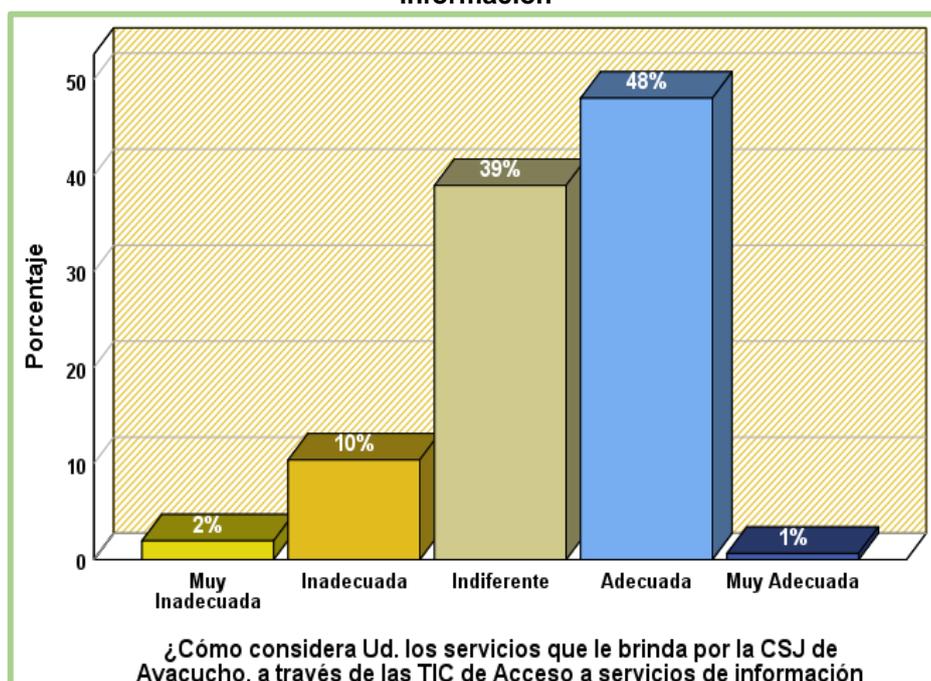
Se observa a continuación en la siguiente tabla 32 y gráfico 32 que el **12%** de los usuarios encuestados, consideraron inadecuado y muy inadecuado, el servicio brindado por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de servicio de información. Para el **39%** es indiferente, mientras que para el **49%** es entre adecuado y muy adecuado.

**Tabla 32 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

**Gráfico 32 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de servicio de información**



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

#### 4.7.3 De pagos y servicios en línea.

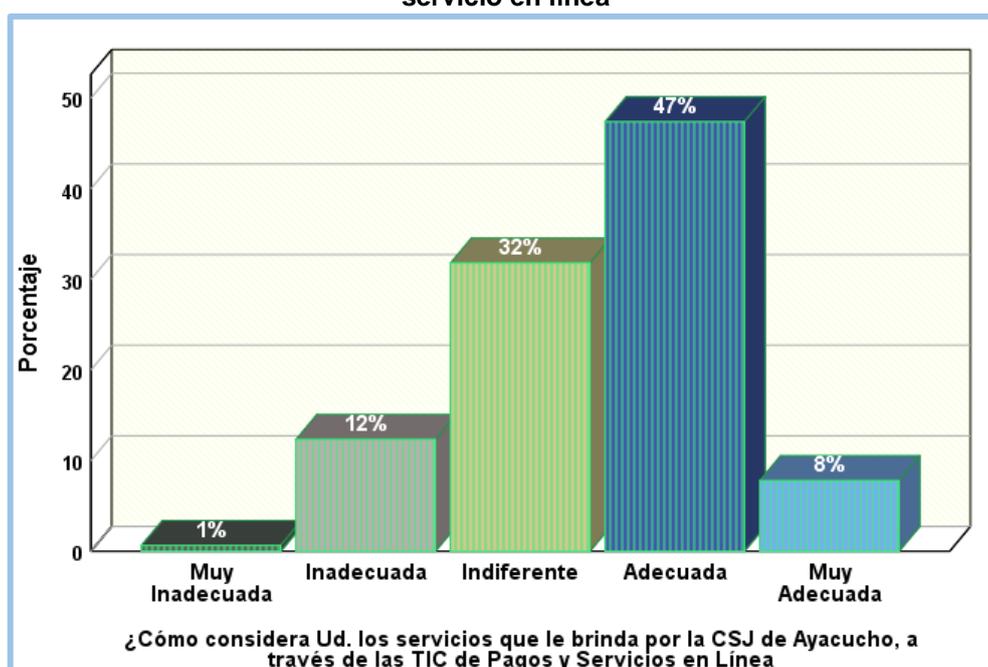
El **13%** de los administrados atendidos en la corte superior de justicia, expresaron que, es inadecuado y muy inadecuado el servicio brindado por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de pagos y de servicio en línea. El **32%** manifestó estar indiferente. Y el **55%** manifestó adecuada y muy adecuada. Estos resultados mencionados se presentan a continuación en la tabla y grafico 33.

**Tabla 33 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de pagos y de servicio en línea.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Inadecuada	1	1	1
Inadecuada	19	12	13
Indiferente	49	32	45
Adecuada	73	47	92
Muy Adecuada	12	8	100
Total	154	100	

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

**Gráfico 33 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de pagos y de servicio en línea**



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

#### 4.7.4 De educación en línea y aula virtual

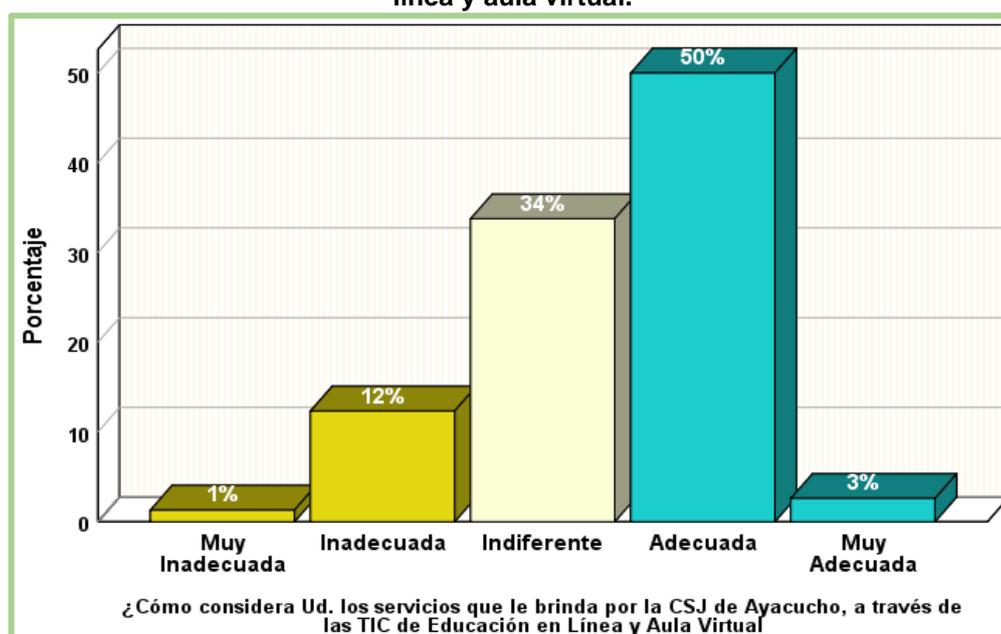
Como se puede observar en la tabla 34 que, al **34%** de los usuarios entrevistados indicaron estar indiferente a el servicio brindado por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de educación en línea y aula virtual. El **13%** manifestó inadecuado y muy inadecuado, mientras que el **53%** lo consideró adecuado y muy adecuado.

**Tabla 34 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de educación en línea y aula virtual.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Inadecuada	2	1	1
Inadecuada	19	12	14
Indiferente	52	34	47
Adecuada	77	50	97
Muy Adecuada	4	3	100
Total	154	100	

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

**Gráfico 34 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de educación en línea y aula virtual.**



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

#### 4.7.5 De cultura institucional y regional.

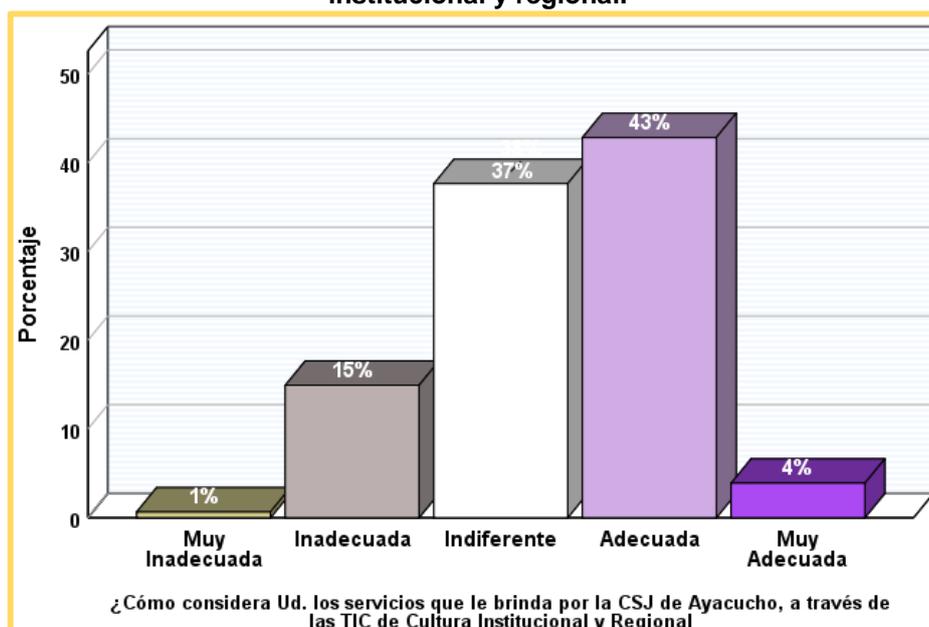
El **16%** de los usuarios consideran inadecuado y muy inadecuado, los servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de cultura institucional y regional. El **37%** indiferente, mientras que el **47%** manifestó adecuado y muy adecuado los servicios brindados.

**Tabla 35 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de cultura institucional y regional.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Inadecuada	1	1	1
Inadecuada	23	15	16
Indiferente	58	37	53
Adecuada	66	43	96
Muy Adecuada	6	4	100
Total	154	100	

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

**Gráfico 35 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de cultura institucional y regional.**



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

#### 4.7.6 De oferta de empleo.

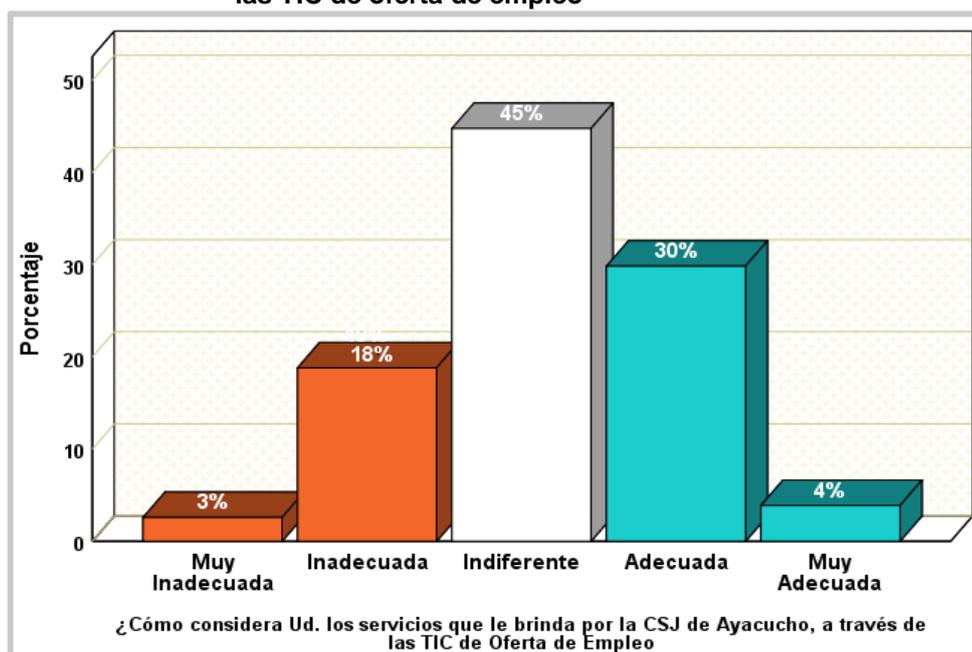
Como se expone en la tabla 36 y grafico 36, el **21%** de los administrados entrevistados consideraron que, es **inadecuado y muy inadecuado** los servicios brindados por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, a través de las TIC de oferta de empleo. El **45%** manifestaron estar **indiferentes** a los servicios brindados, mientras que solo el **34%** lo manifestó **adecuado y muy adecuado**.

**Tabla 36 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de oferta de empleo.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Inadecuada	4	3	3
Inadecuada	29	18	21
Indiferente	69	45	66
Adecuada	46	30	96
Muy Adecuada	6	4	100
Total	154	100	

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

**Gráfico 36 Servicios brindados por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de oferta de empleo**



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

#### 4.7.7 Resumen del uso de la Tecnología de información y comunicación.

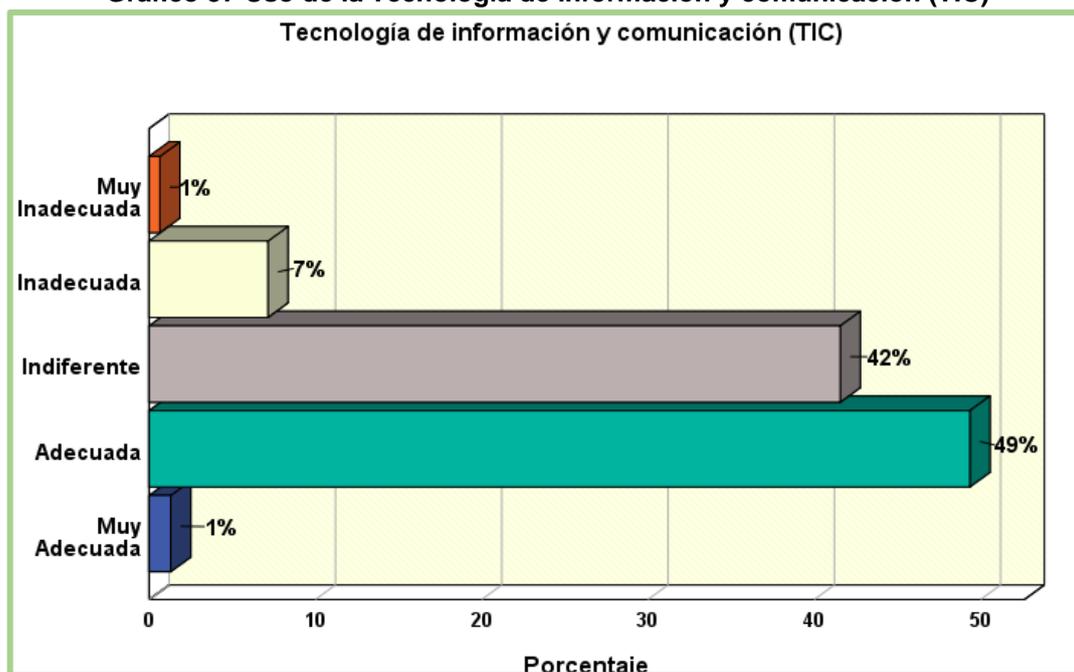
Se observa en la tabla 37 y grafico 37, el **42%**, siendo casi la mitad de los administrados que asisten a la corte superior de justicia, manifestaron estar indiferente con el uso de la tecnología de información y comunicación brindada por la corte superior de justicia. El **8%** lo expreso inadecuado y muy inadecuado, mientras que el **50%** indico que es adecuado y muy adecuado.

**Tabla 37** Uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC) en la corte superior de justicia

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Inadecuada	1	1	1
Inadecuada	11	7	8
Indiferente	64	42	50
Adecuada	76	49	99
Muy Adecuada	2	1	100
Total	154	100	

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

**Gráfico 37** Uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)



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

#### 4.7.8 Promedio del uso de la Tecnología de información y comunicación de los administrados (TIC).

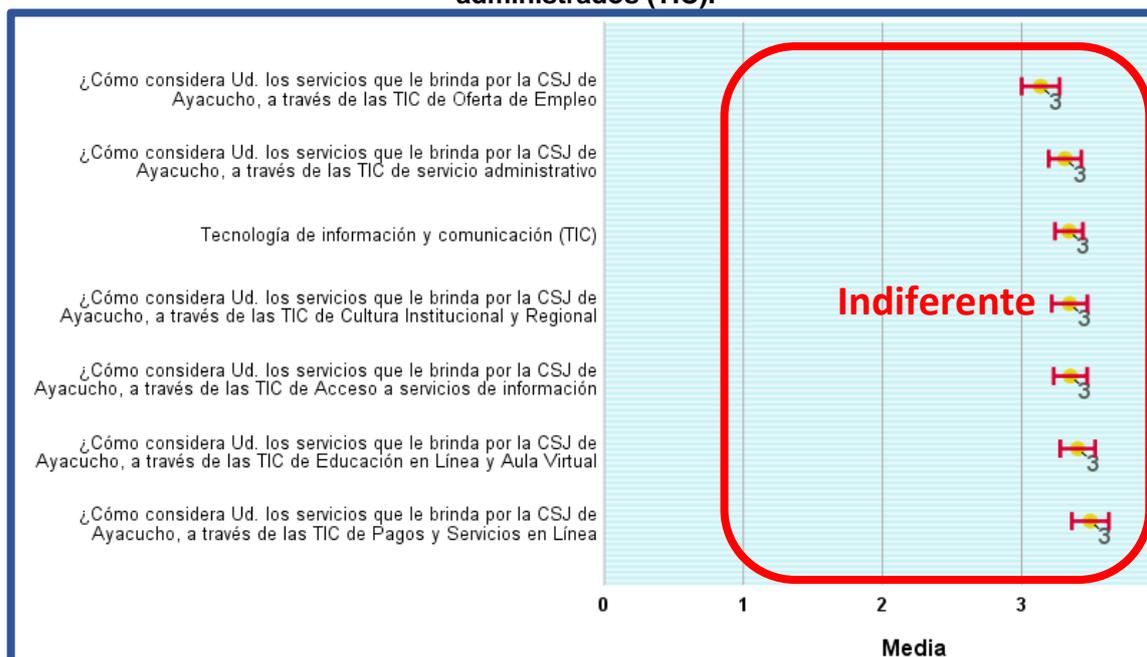
Los promedios obtenidos de los indicadores correspondientes a la dimensión uso de la tecnología de información y comunicación de los usuarios, se presentan en la tabla 38, en donde se puede observar que los administrados de la de la corte superior de justicia de Ayacucho, expresaron indiferencia en los indicadores estudiados.

**Tabla 38 Promedio del uso de la Tecnología de información y comunicación de los administrados (TIC).**

Indicadores	Media	Valor Cualitativo
¿Cómo considera Ud. los servicios que le brinda por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de servicio administrativo	3	Indiferente
¿Cómo considera Ud. los servicios que le brinda por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de Acceso a servicios de información	3	Indiferente
¿Cómo considera Ud. los servicios que le brinda por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de Pagos y Servicios en Línea	3	Indiferente
¿Cómo considera Ud. los servicios que le brinda por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de Educación en Línea y Aula Virtual	3	Indiferente
¿Cómo considera Ud. los servicios que le brinda por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de Cultura Institucional y Regional	3	Indiferente
¿Cómo considera Ud. los servicios que le brinda por la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de Oferta de Empleo	3	Indiferente
Tecnología de información y comunicación (TIC)	3	Indiferente

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

**Gráfico 38 Promedio del uso de la Tecnología de información y comunicación de los administrados (TIC).**



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

#### 4.8 Transparencia en el acceso a la información, según los administrados atendidos en la corte superior de justicia.

Se presenta a continuación los resultados referentes, a la transparencia en el acceso a la información de los administrados que acuden a la corte superior de justicia de Ayacucho.

##### 4.8.1 Funcionamiento tecnológico de la plataforma WEB de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

El **20%** de los administrados entrevistados manifestaron como, inadecuado y muy inadecuado el funcionamiento tecnológico de la plataforma Web. El **32%** consideraron estar indiferentes al funcionamiento tecnológico brindado por la plataforma WEB de la CSJ de Ayacucho. Mientras que, el **48%** lo notó adecuado y muy adecuado.

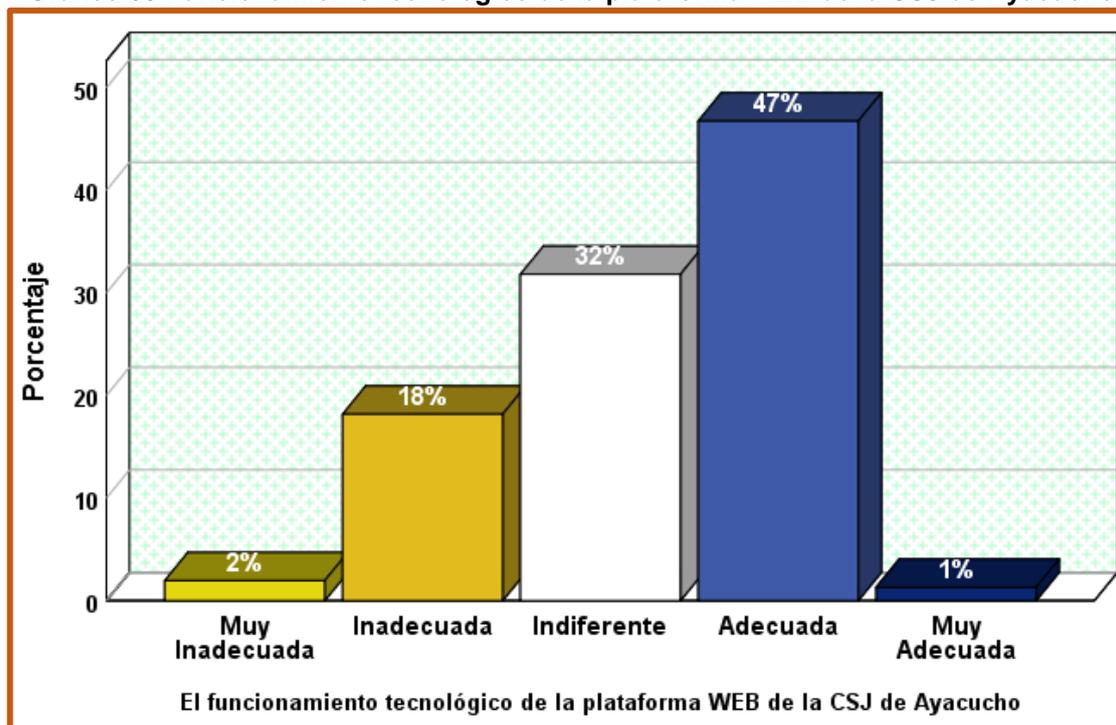
Estos resultados se muestran en la siguiente tabla 39 y gráfico 39.

**Tabla 39 Funcionamiento tecnológico de la plataforma WEB de la CSJ de Ayacucho**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Inadecuada	3	2	2
Inadecuada	28	18	20
Indiferente	49	32	52
Adecuada	72	47	99
Muy Adecuada	2	1	100
Total	154	100	

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

**Gráfico 39 Funcionamiento tecnológico de la plataforma WEB de la CSJ de Ayacucho**



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

#### 4.8.2 Información pública que muestra la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en su plataforma WEB.

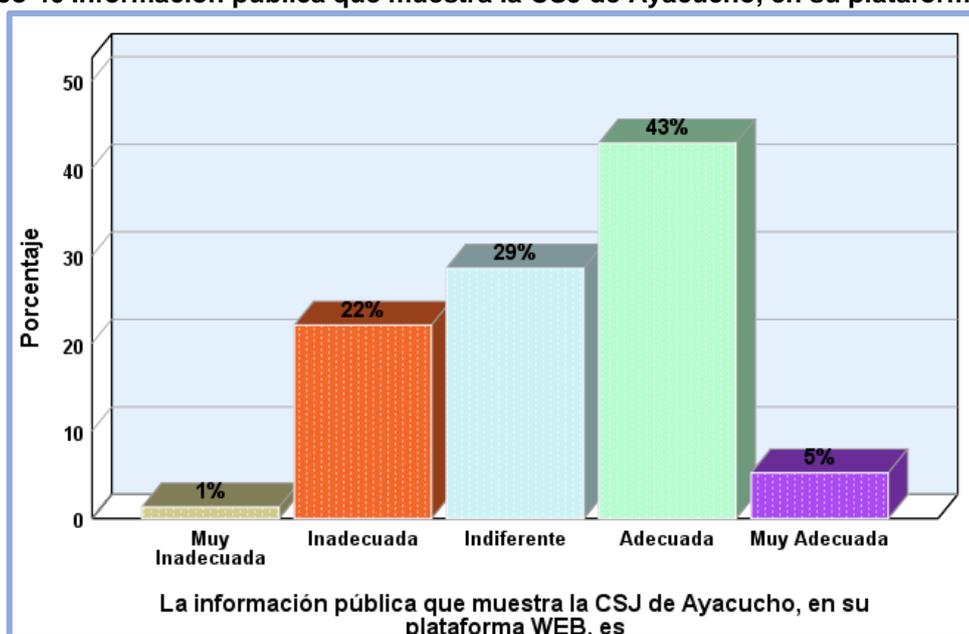
El **23%** de los usuarios que se atienden en la corte superior de justicia, expresaron que la información pública que muestra la corte en su plataforma Web es inadecuada y muy inadecuada, mientras que el **29%** manifestó indiferencia, y el **48%** adecuado y muy adecuado.

**Tabla 40 Información pública que muestra la CSJ de Ayacucho, en su plataforma WEB**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Inadecuada	2	1	1
Inadecuada	34	22	23
Indiferente	44	29	52
Adecuada	66	43	95
Muy Adecuada	8	5	100
Total	154	100	

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

**Gráfico 40 Información pública que muestra la CSJ de Ayacucho, en su plataforma WEB**



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

#### 4.8.3 Plataforma virtual de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho con el uso de la tecnología, información y comunicación.

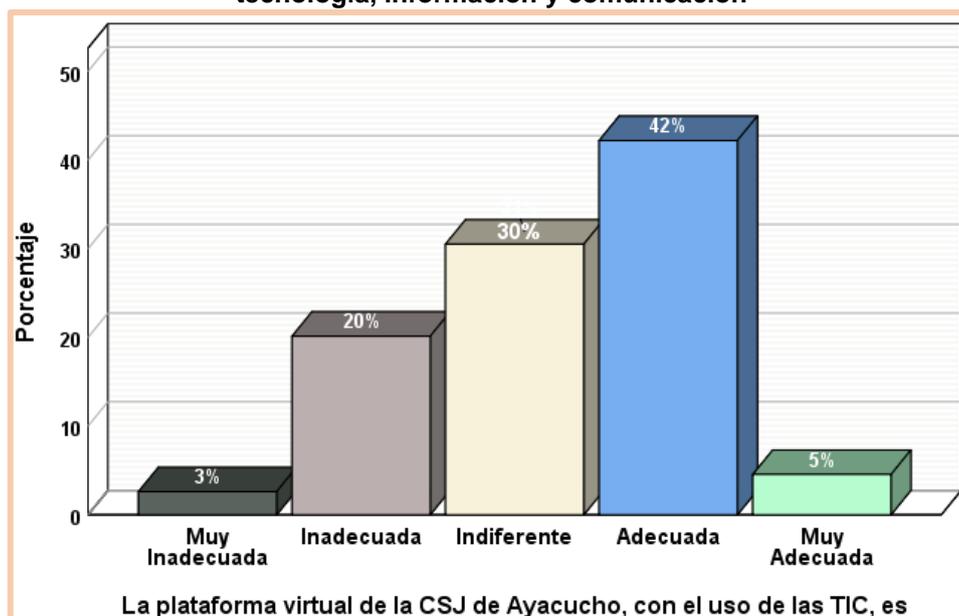
El **23%** de los usuarios consideraron que la plataforma virtual de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho con el uso de la tecnología, información y comunicación es inadecuado y muy inadecuado. Mientras que al **30%** les resulta indiferente, y el **47%** adecuado y muy adecuado.

**Tabla 41 Plataforma virtual de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho con el uso de la tecnología, información y comunicación.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Inadecuada	4	3	3
Inadecuada	31	20	23
Indiferente	47	30	53
Adecuada	65	42	95
Muy Adecuada	7	5	100
Total	154	100	

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

**Gráfico 41 Plataforma virtual de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho con el uso de la tecnología, información y comunicación**



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

#### 4.8.4 Resumen de la transparencia en el acceso a la información.

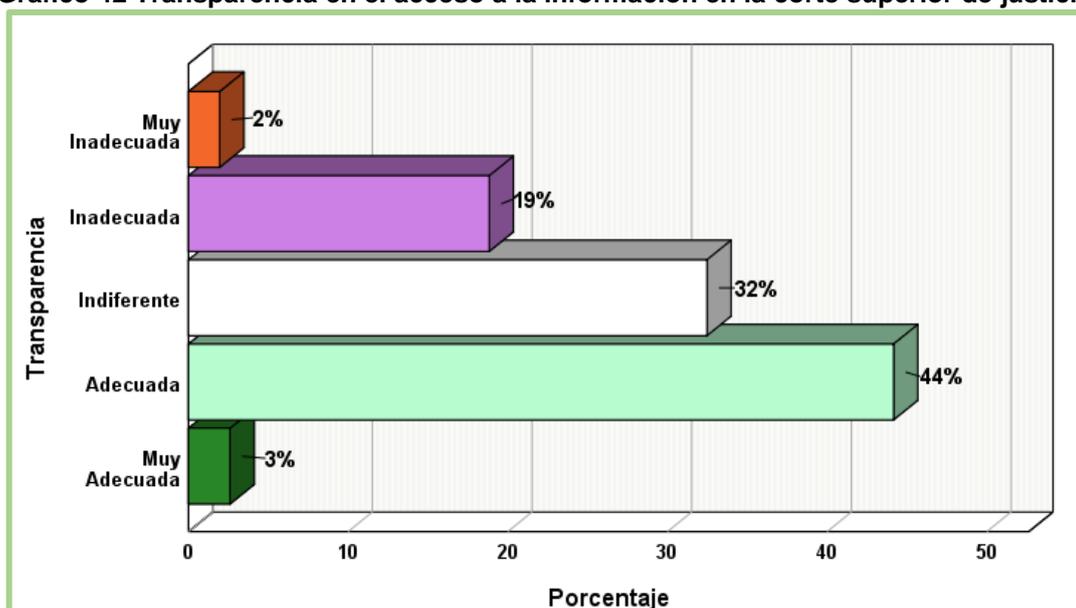
Se visualiza en la tabla 42 y grafico 42 que, el **21%** de los administrados encuestados en la corte superior de justicia manifiestan que es inadecuado y muy inadecuado la transparencia en el acceso a la información. El **32%** resulta indiferente, mientras que el **47%** expreso que es adecuado y muy adecuado la transparencia en el acceso a la información.

**Tabla 42 Transparencia en el acceso a la información en la corte superior de justicia**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Inadecuada	3	2	2
Inadecuada	29	19	21
Indiferente	50	32	53
Adecuada	68	44	97
Muy Adecuada	4	3	100
Total	154	100	

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

**Gráfico 42 Transparencia en el acceso a la información en la corte superior de justicia**



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

#### 4.8.5 Promedio de la transparencia del acceso de la información según los administrados entrevistados en la Corte Superior de Justicia.

Los resultados promedios alcanzados de los indicadores correspondientes a la dimensión transparencia del acceso de la información, se presentan en la tabla 43, donde se puede evidenciar que los administrados que se atienden en la corte superior de justicia de Ayacucho, expresaron indiferencia en los indicadores estudiados.

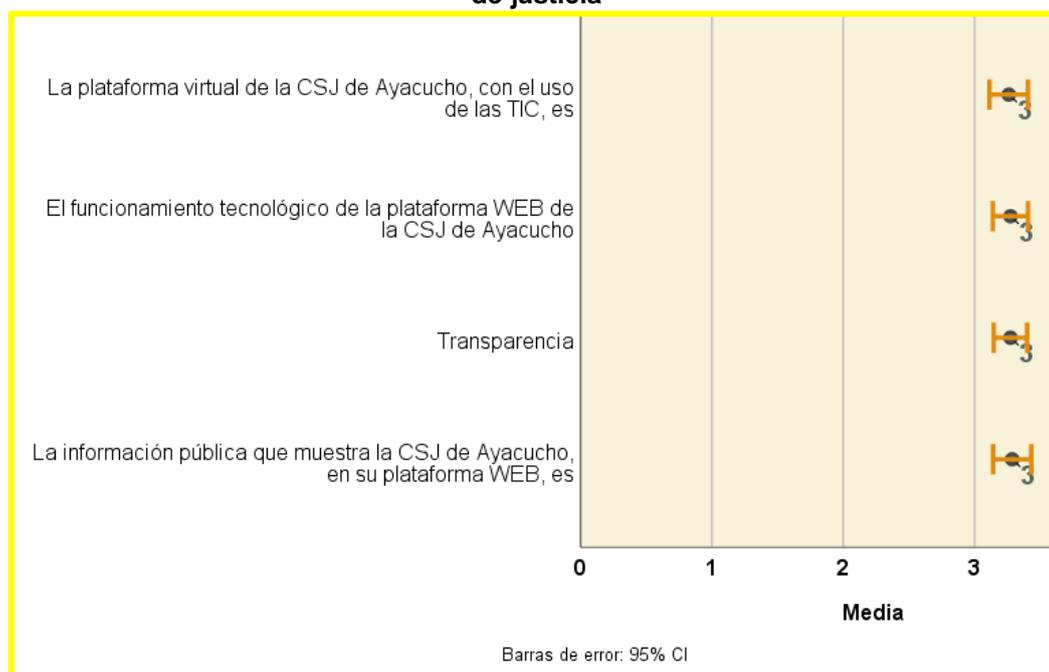
**Tabla 43 Promedio de la transparencia del acceso de la información en la corte superior de justicia**

Indicadores	Media	Valor cualitativo
El funcionamiento tecnológico de la plataforma WEB de la CSJ de Ayacucho	3	Indiferente
La información pública que muestra la CSJ de Ayacucho, en su plataforma WEB, es	3	Indiferente
La plataforma virtual de la CSJ de Ayacucho, con el uso de las TIC, es	3	Indiferente
Transparencia	3	Indiferente

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

En el siguiente grafico 43 se observa a continuación los resultados promedios de la transparencia del acceso a la información.

**Gráfico 43 Promedio de la transparencia del acceso de la información en la corte superior de justicia**



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

#### **4.9 Eficiencia de la Gestión, en la Corte Superior de Justicia según los administrados.**

Se presentan en las siguiente tablas y gráficos a continuación los resultados correspondientes a la eficiencia de la gestión en la corte superior de justicia según la entrevista realizada a los administrados que se atienden en la CSJ.

##### **4.9.1 Atención del personal con el uso de la tecnología, información y comunicación.**

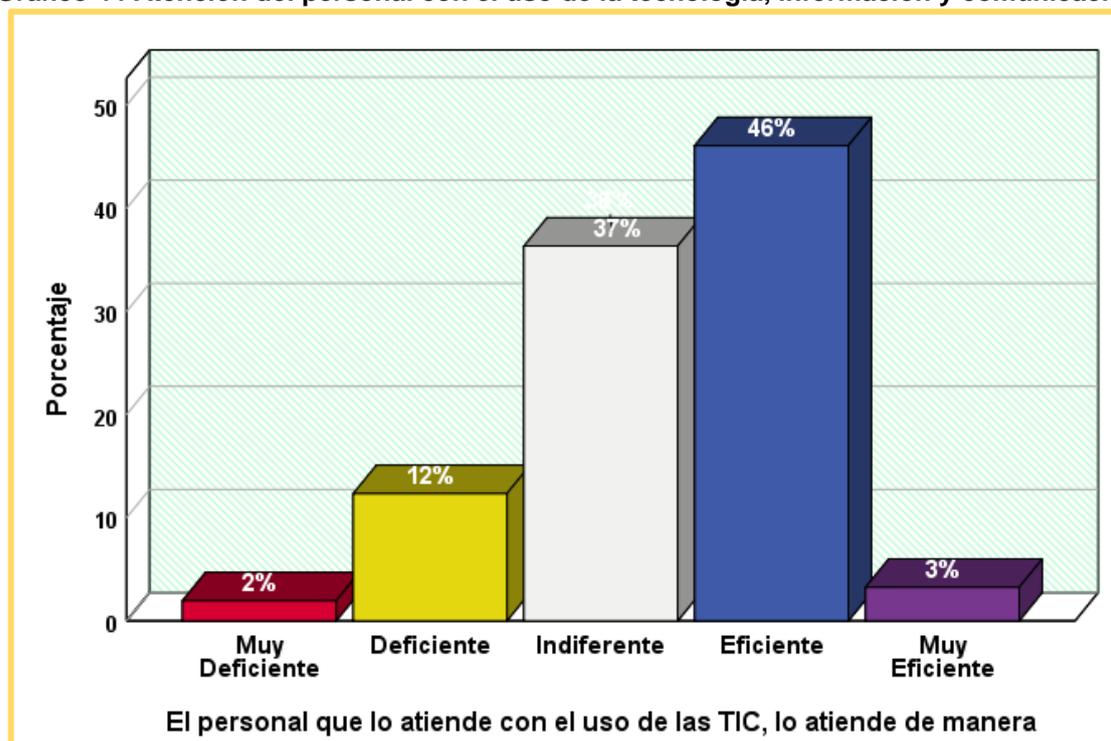
En la siguiente tabla 44 y gráfico 44 se evidencian que, el **14%** lo resalto como deficiente y muy deficiente la atención del personal de la CSJ con el uso de la tecnología, información y comunicación. El **37%** de los usuarios que manifestaron indiferencia. Y el **49%** indicó que es eficiente y muy eficiente.

**Tabla 44 Atención del personal con el uso de la tecnología, información y comunicación.**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	3	2	2
Deficiente	19	12	14
Indiferente	56	37	51
Eficiente	71	46	97
Muy Eficiente	5	3	100
Total	154	100	

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

**Gráfico 44 Atención del personal con el uso de la tecnología, información y comunicación**



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

#### 4.9.2 Atención del Personal en el registro de la documentación con el uso de las tecnologías, información y comunicación.

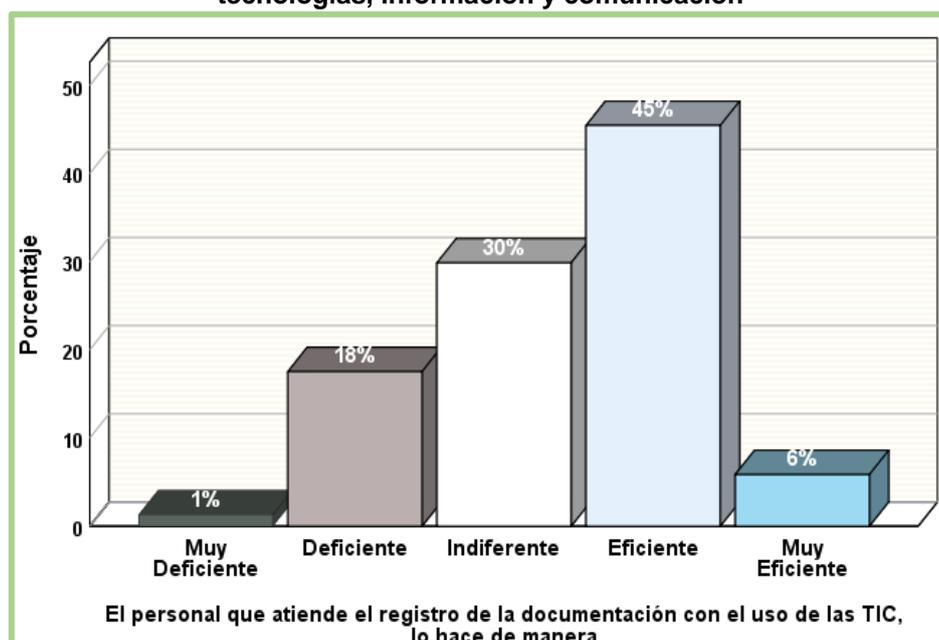
Se presenta en la tabla 45 y grafico 45 que, el **19%** de los entrevistados consideraron que el personal que atiende el registro de la documentación con el uso de las TIC lo hacen de manera muy deficiente y deficiente, para el **30%** es indiferente, mientras que, para el **51%** es eficiente y muy eficiente.

**Tabla 45 Atención del Personal en el registro de la documentación con el uso de las tecnologías, información y comunicación**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	2	1	1
Deficiente	27	18	19
Indiferente	46	30	49
Eficiente	70	45	94
Muy Eficiente	9	6	100
Total	154	100	

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

**Gráfico 45 Atención del Personal en el registro de la documentación con el uso de las tecnologías, información y comunicación**



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

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

Los resultados correspondientes a la tabla 46 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.

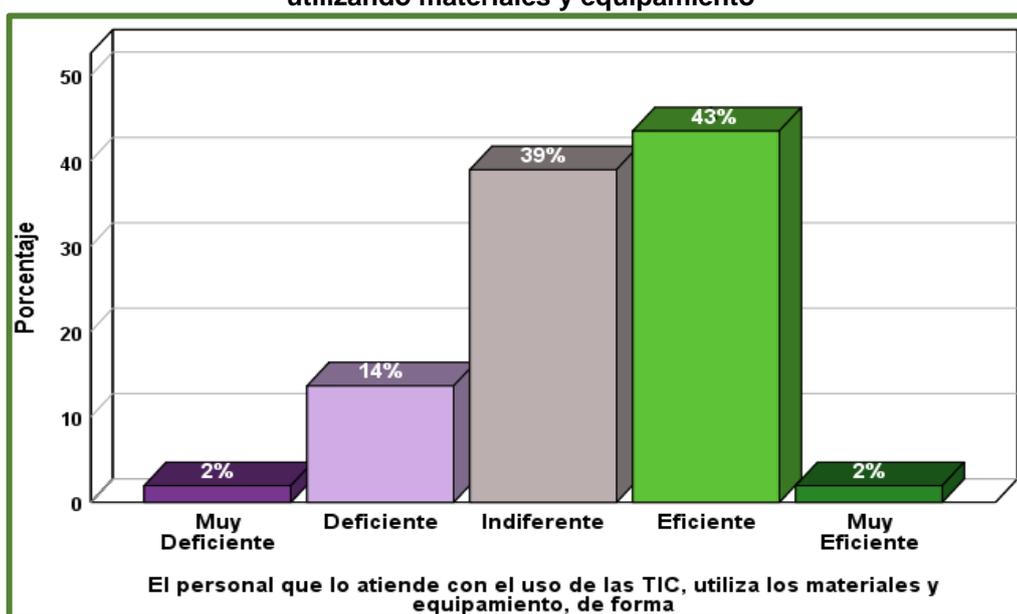
**Tabla 46 Atención del personal con el uso de la tecnología, información y comunicación, utilizando materiales y equipamiento**

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

Los resultados referidos a la tabla 46, se pueden apreciar en el gráfico 46.

**Gráfico 46 Atención del personal con el uso de la tecnología, información y comunicación, utilizando materiales y equipamiento**



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

#### 4.9.4 Resumen de la eficiencia de la gestión, según los administrados de la corte superior de justicia de Ayacucho.

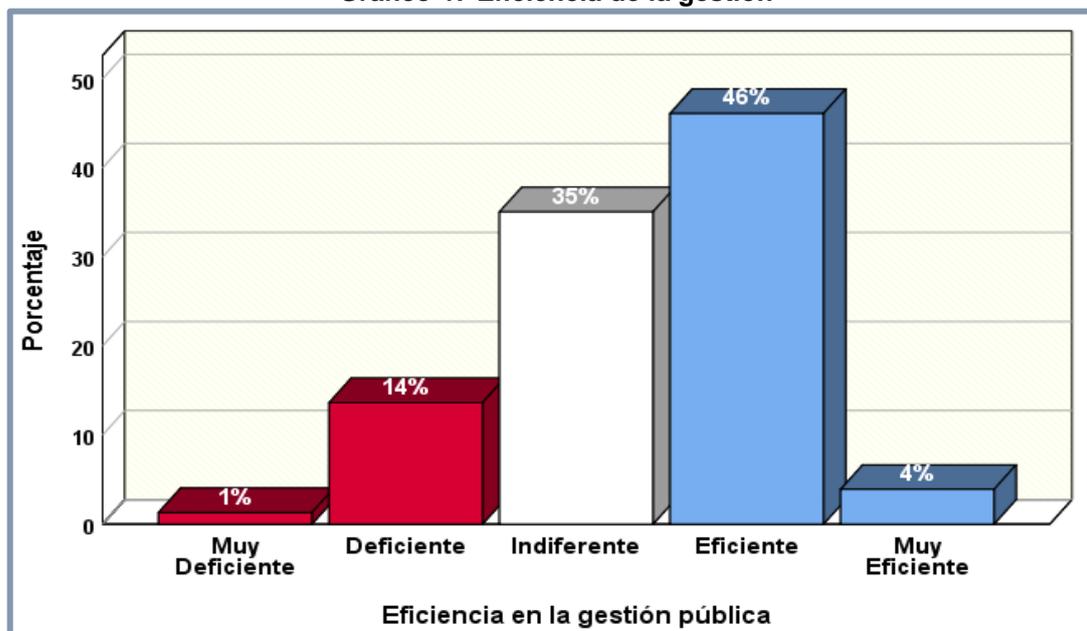
Se encontró en la tabla 47 y grafico 47 que, el **15%** de los administrados encuestados en la corte superior de justicia de Ayacucho indicaron muy deficiente y deficiente la gestión, el **35%** presentaron indiferencia mientras que, el otro **50%** manifestó que son eficientes y muy eficientes la gestión.

**Tabla 47 Eficiencia de la gestión**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Deficiente	2	1	1
Deficiente	21	14	15
Indiferente	54	35	50
Eficiente	71	46	96
Muy Eficiente	6	4	100
Total	154	100	

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

**Gráfico 47 Eficiencia de la gestión**



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

#### 4.9.5 Promedio de la eficiencia de la gestión, según los administrados atendidos en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

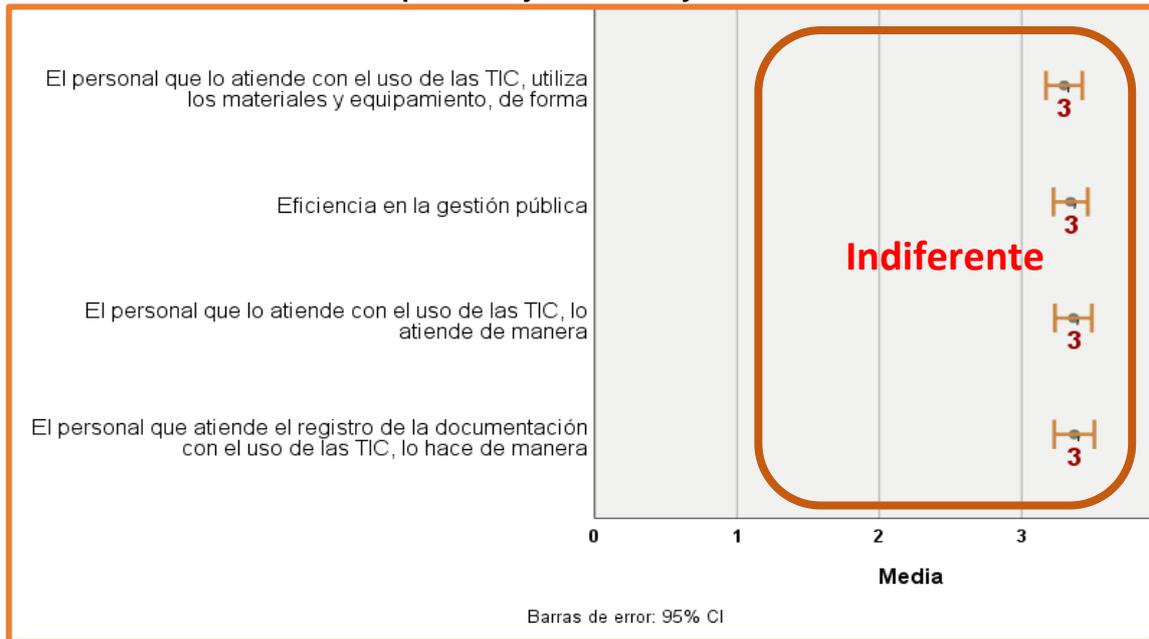
Los promedios obtenidos en cada uno de los indicadores estudiados en la eficiencia de la gestión según los administrados que se atienden en la corte superior de justicia de Ayacucho, indicaron un valor cualitativo **indiferente** como se observa en la tabla 48. Los resultados apreciados en la tabla 48 se pueden visualizar en el próximo grafico 48.

**Tabla 48 Promedio de la eficiencia en la gestión según los administrados de la corte superior de justicia de Ayacucho**

Indicadores	Media	Valor Cualitativo
El personal que lo atiende con el uso de las TIC, lo atiende de manera	3	Indiferente
El personal que atiende el registro de la documentación con el uso de las TIC, lo hace de manera	3	Indiferente
El personal que lo atiende con el uso de las TIC, utiliza los materiales y equipamiento, de forma	3	Indiferente
Eficiencia en el uso de las TIC	3	Indiferente

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

**Gráfico 48 Promedio de la eficiencia en la gestión según los administrados de la corte superior de justicia de Ayacucho**



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

#### **4.10 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, primero se establece 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 49, cuyo resultado fue que los datos de Uso de las TIC en la corte superior de justicia de Ayacucho, y la eficiencia del uso de las TIC, se distribuyen normalmente, por haberse encontrado que el valor de p es mayor a 0,05

**Tabla 49 - Prueba de normalidad**

	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

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

**Tabla 50 - Correlación Rho de Spearman, entre el uso de las TIC, y la eficiencia del uso de las TIC**

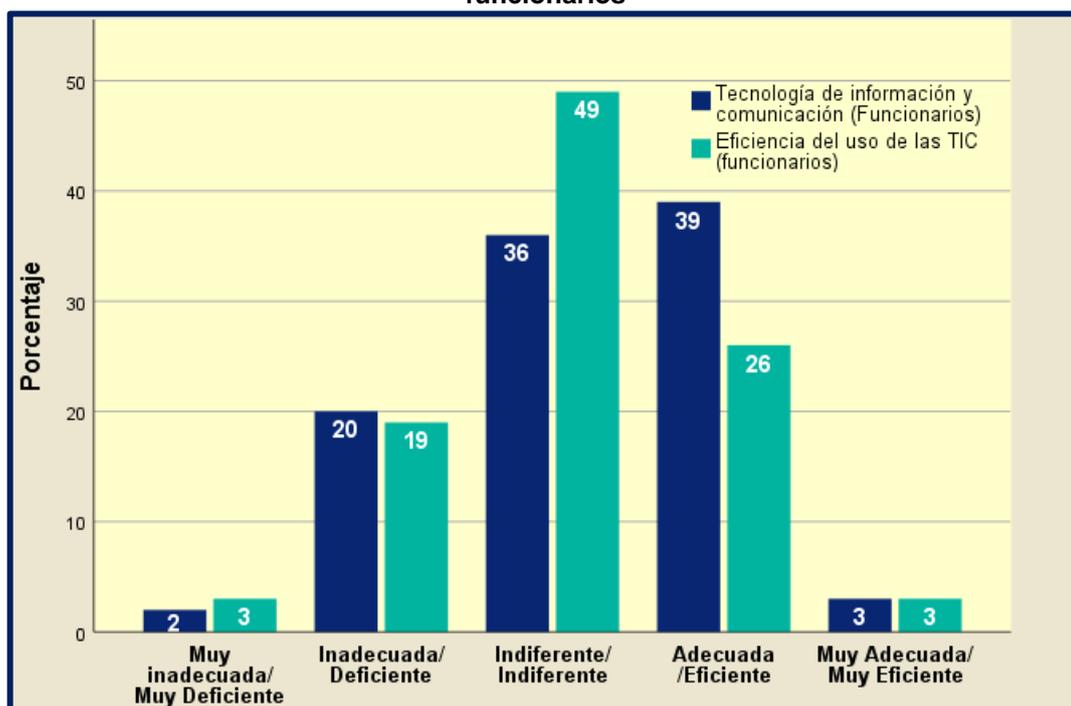
		Tecnología de información y comunicación (funcionarios)	Eficiencia del uso de las TIC (funcionarios)
Rho de Spearman	Tecnología de información y comunicación (funcionarios)	1,000	,872
		Sig. (bilateral)	,054
		N	5
Eficiencia del uso de las TIC (funcionarios)		,872	1,000
		Sig. (bilateral)	,054
		N	5

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

Se observa en la tabla 50 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 CSJ.

Estos resultados se pueden apreciar en el gráfico 49.

**Gráfico 49 - Relación entre el uso de las TIC, y la eficiencia del uso de las TIC, según funcionarios**



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

#### **4.11 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**

Se observa en la tabla 51, una alta correlación  $R=0,800$  entre el uso de las TIC y la Transparencia de la validez de la información, en la CSJ de Ayacucho, es decir que, el uso de las TIC está influenciando en la transparencia de la validez de la información de la CSJ.

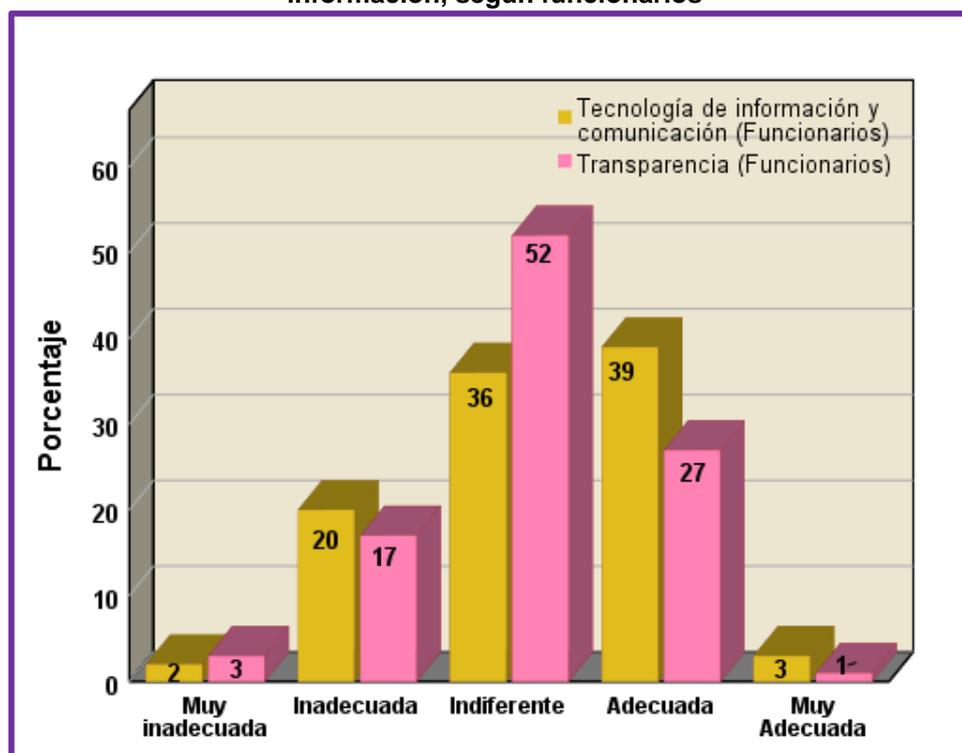
**Tabla 51 - Correlación Rho de Spearman, entre el uso de las TIC, y la transparencia en la validez de la información**

			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)	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  
Elaboración: propia

Estos resultados se pueden apreciar en el gráfico 50

**Gráfico 50 - Relación entre el uso de las TIC, y la transparencia en la validez de la información, según funcionarios**



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

#### 4.12 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, se establece 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 52, 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

	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 continuos, 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. Así se puede apreciar en la tabla 53.

**Tabla 53 - Correlación Rho de Spearman, entre el uso de las TIC, y la eficiencia del uso de las TIC, según administrados**

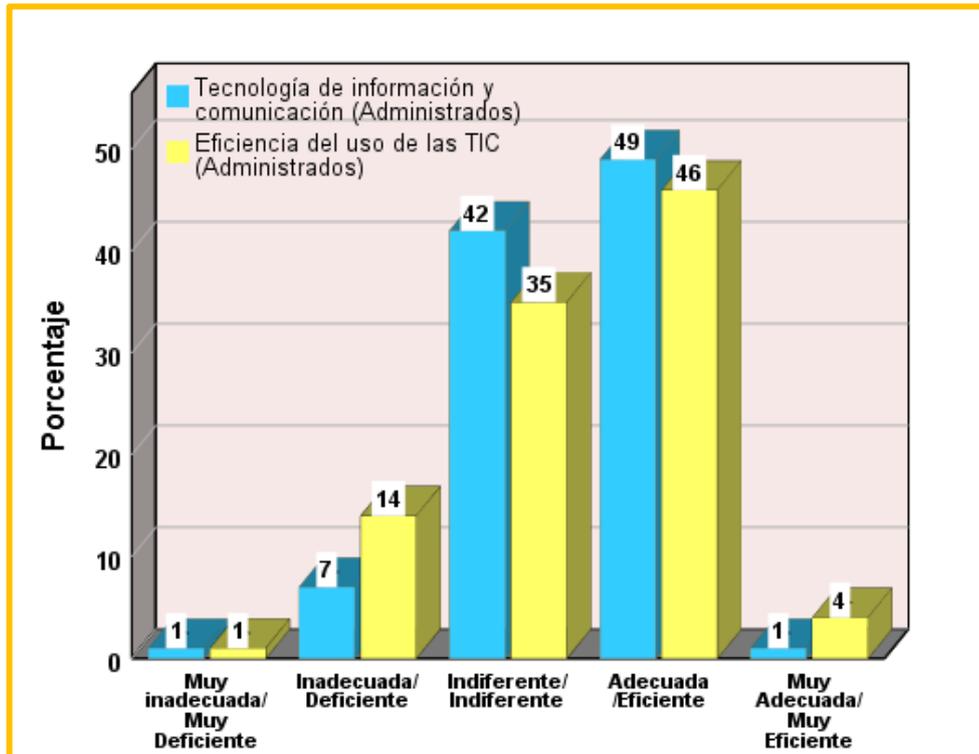
			Tecnología de información y comunicación (Administrados)	Eficiencia del uso de las TIC (Administrados)
Rho de Spearman	Tecnología de información y comunicación (Administrados)	Coeficiente de correlación	1,000	,975**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	5	5
	Eficiencia del uso de las TIC (Administrados)	Coeficiente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

En el gráfico 51 se pueden observar los resultados mencionados

**Gráfico 51 - Relación entre el uso de las TIC, y la eficiencia del uso de las TIC, según los administrados**



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

#### 4.13 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.

En la tabla 54, 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. Estos resultados también se pueden apreciar en el gráfico 52.

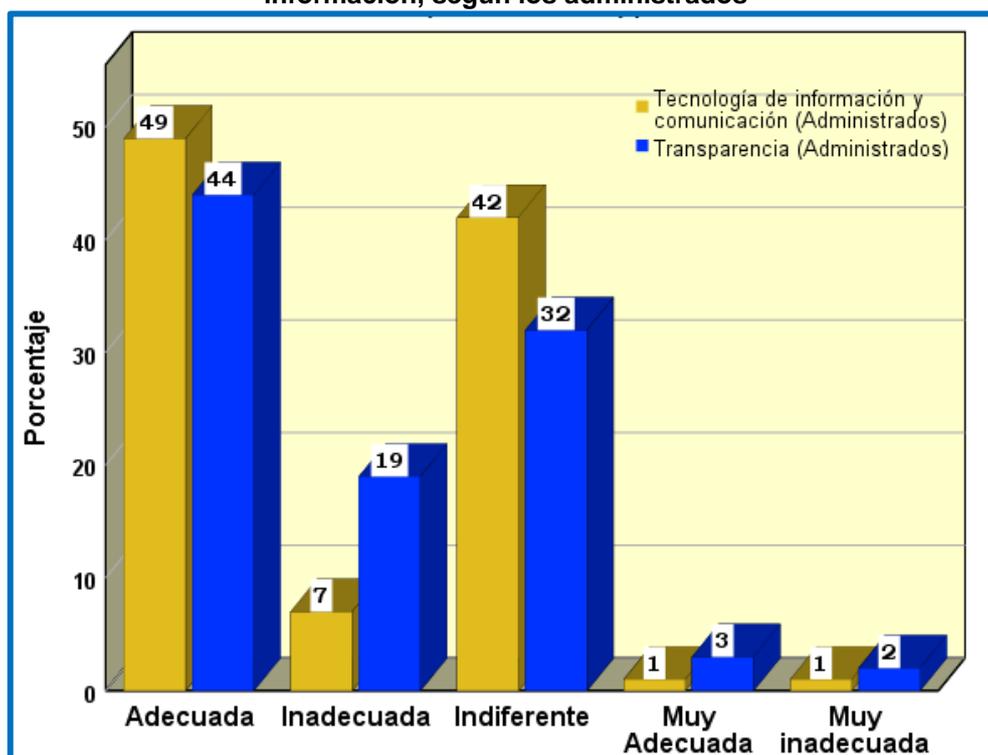
**Tabla 54 - Correlación Rho de Spearman, entre el uso de las TIC, y la transparencia en el acceso a la información, según los administrados**

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

**Gráfico 52 - Relación entre el uso de las TIC, y la transparencia en el acceso a la información, según los administrados**



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

## CAPÍTULO V 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 titulada “Impacto del uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión judicial de la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta”, en Colombia, donde hallaron que:

“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. 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% indicó 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, “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”, quien 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 por

(Oriondo, 2004), en su investigación, “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”, quien 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, “E-control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia”, 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, “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”, encontró 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 “Impacto del uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión judicial de la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta”, en Colombia, 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, “E-control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia”, 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 titulada “Impacto del uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión judicial de la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta”, 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.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Por haberse encontrado que, el uso de las tecnologías de la información y comunicación están influenciando en la eficiencia, y la transparencia, por lo tanto, a las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho se les recomienda mejorar a través de lo siguiente:

- Los presupuestos formulados para el uso de las TIC
- La provisión de servicios TIC para la automatización de procesos
- Las adquisiciones de equipos de TIC
- La planificación para el uso de las TIC
- El funcionamiento del uso de las TIC
- Gestionar la infraestructura física para el uso de las TIC.
- Brindar capacitación mediante las TIC, e incentivar la participación de los funcionarios con el uso de la TIC para resolver dificultades en la gestión de la institución, asimismo, se recomienda difundir a través del uso de las TIC; los reglamentos, directivas, documentaciones, así como también, las agendas institucionales de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho
- Mejorar los servicios brindados a los administrados por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, a través de las TIC

**SEGUNDA:** A las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho se les recomienda, realizar capacitaciones referidas al uso de las TIC, y a las herramientas tecnológicas, a fin de mejorar la eficiencia de la gestión en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. Se le recomienda, incentivar, el uso de las TIC para lograr mayor eficiencia.

**TERCERA:** A las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, se les recomienda:

- Actualizar con frecuencia los programas (software)
- Brindar información actualizada referente a los indicadores de cumplimiento de los Planes de la entidad (POI, PEI)
- Brindar información actualizada referente al uso de los fondos públicos (presupuestos, gastos y contrataciones)
- Realizar evaluaciones periódicas de la gestión institucional, a través de las TIC

**CUARTA:** Se recomienda a las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, orientar al personal a fin de que pueda mejorar; la atención con el uso de las TIC. Atención del registro de la documentación, así como también, mejorar el manejo de los materiales y equipamiento, durante la atención con el uso de las TIC; de esta manera, se estaría mejorando el uso de las TIC, y la eficiencia de la gestión, por haberse encontrado que, una influye en la otra.

**QUINTA:** A las autoridades de la corte superior de justicia, se les recomienda, supervisar a las personas encargadas de la plataforma virtual de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, a fin de que puedan mejorar, el funcionamiento tecnológico, y la información que se pública en la plataforma WEB.

**SEXTA:** Se recomienda a las autoridades de la Corte Superior de Justicia, implementar lo siguiente:

- Sistema de gestión documentaria
- Sistema de adquisición de bienes y servicios
- Sistema de designación de jueces, y control
- Incorporar en su e-gobierno, el gobierno digital 3.0

También se recomienda que, para futuras investigaciones, se incorpore los elementos de riesgos que implican las tecnologías de la información.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- 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](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](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>
- Camue, A., Carballal, E., & Toscano, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. Cofin Habana, 12(2), 136-152. Recuperado el 08 de 03 de 19, de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin10217.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)
- Gobierno de Mexico. (2013). Mejora de la Gestión Pública. Recuperado el 26 de 02 de 19, de <http://www.programaanticorruccion.gob.mx/index.php/internacionales/practicas-exitosas/mejores-practicas-internacionales/mejora-de-la-gestion-publica.html>
- 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+categ>
- 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](https://www.gobiernodigital.gob.pe/capacitaciones/Programas_docu/58/Programa_458.pdf)

La Contraloría Nacional de la República. (2018). Rendición de cuentas. Lima. Recuperado el 07 de 03 de 19, de [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/rendicion\\_de\\_cuentas.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/rendicion_de_cuentas.html)

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](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](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1)

Mejía. (1998). Indicadores de efectividad y eficacia. Centro de Estudios en Planificación, Políticas Públicas e Investigación Ambiental, Medellín-Colombia. Recuperado el 07 de 03 de 19, de

<http://ceppia.com.co/Herramientas/INDICADORES/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf>

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](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](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)

Oriundo, 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/Oriundo\\_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2718/Oriundo_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](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10587/4de8.DPG_capt4.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Poder Judicial del Perú. (2013). Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

Recuperado el 26 de 02 de 19, de

[https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/Corte+Superior+Ayacucho+PJ/s\\_csj\\_ayacucho\\_nuevo/as\\_corte\\_superior\\_ayacucho/as\\_conocenos/:](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/Corte+Superior+Ayacucho+PJ/s_csj_ayacucho_nuevo/as_corte_superior_ayacucho/as_conocenos/)

[https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s\\_cortes\\_suprema\\_home/as\\_poder\\_judicial/as\\_sala\\_penal\\_nacional/as\\_estructura\\_organizacional/](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_poder_judicial/as_sala_penal_nacional/as_estructura_organizacional/)

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>

Real Academia Española. (2018). <https://dle.rae.es>. Recuperado el 12 de 03 de 19,

de eficiencia y eficacia: <https://dle.rae.es/?id=EPQzi07>

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](http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/Informe_Ejec_Gestion_AGO2017-ENE2018.pdf)
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2016). Gobierno Electrónico. Recuperado el 26 de 02 de 19, de SUNAT: <http://www.sunat.gob.pe/gobiernoelectronico/>
- Thompson, I. (2018). Definición de Eficiencia. Obtenido de promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- 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. Union 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](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](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2237/T_MBA_45.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO 1 - CUESTIONARIO 1 USO DE LAS TIC, APLICADOS A LOS FUNCIONARIOS

El presente cuestionario tiene el propósito de 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. Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, en beneficio de la mejora de atención del personal.

Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

### Datos generales:

Sexo				Edad	Cargo que desempeña:
F		M			

**Instrucciones.** - A continuación, se presentan preguntas, con cinco alternativas, marque con (X) la alternativa que para usted sea la apropiada. Solicitamos responder con la mayor honestidad posible:

Muy Inadecuada	Inadecuada	Indiferente	Adecuada	Muy Adecuada
1	2	3	4	5

### Uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)

DIMENSIONES	ÍTEMS	Muy Inadecuada 1	Inadecuada 2	Indiferente 3	Adecuada 4	Muy Adecuada 5
<b>TIC de la Corte al poder judicial</b>						
	Los presupuestos formulados para el uso de las TIC por la CSJ de Ayacucho, son					
	La provisión de servicios TIC para la automatización de procesos de la CSJ de Ayacucho es					
	Las adquisiciones de equipos de TIC en la CSJ de Ayacucho se dan de manera					
	La planificación para el uso de las TIC, se da de forma					
	El funcionamiento del uso de las TIC, se da de forma					
	La CSJ de Ayacucho gestiona la infraestructura física para el uso de las TIC de manera					

TIC de la CSJ de Ayacucho al empleado	Muy Inadecuada 1	Inadecuada 2	Indiferente 3	Adecuada 4	Muy Adecuada 5
La capacitación que le brinda la CSJ de Ayacucho mediante las TIC, es considerada					
Cómo considera su participación en la mejora continua de la gestión de la CSJ de Ayacucho mediante el uso de las TIC					
Mediante el uso de las TIC, Ud. ha participado en la solución o sugerencia, para resolver algún problema o dificultad en la gestión de su institución de forma					
Los reglamentos, directivas, documentaciones, entre otros documentos de gestión institucional de la CSJ de Ayacucho, se hacen conocer a través de las TIC de manera					
Las agendas institucionales de la CSJ de Ayacucho, con el uso de las TIC son difundidas de forma					

## Transparencia

Validez de la información	Muy Inadecuada 1	Inadecuada 2	Indiferente 3	Adecuada 4	Muy Adecuada 5
El uso de los programas (software) establecidos por la CSJ de Ayacucho, se actualizan de manera					
La información publicada/brindada por la CSJ de Ayacucho, se refiere a indicadores de cumplimiento del Plan de desarrollo de la entidad (POI, PEI) de manera					
La información que publica/brinda la CSJ de Ayacucho, en referencia al uso de los fondos públicos (presupuestos, gastos y contrataciones) se realiza de manera					
Se realiza evaluaciones periódicas de la gestión institucional de la CSJ de Ayacucho (obtener información mediante los sistemas de información para la toma de decisiones), a través de las TIC de forma					

## Eficiencia de la gestión

Eficiencia	Muy deficiente 1	Deficiente 2	Indiferente 3	Eficiente 4	Muy Eficiente 5
El uso de las TIC a la Gestión de la CSJ de Ayacucho la hace de una manera					
El personal que utiliza las herramientas tecnológicas (software y hardware), lo hace de manera					
La capacitación que le brinda la CSJ de Ayacucho, referido al uso de TIC, es					
El volumen de los recursos humanos invertidos por la CSJ de Ayacucho (es decir si la cantidad de personal ha disminuido o aumentado), con el uso de las TIC es de manera					

## ANEXO 2 - CUESTIONARIO 2 USO DE LAS TIC, APLICADOS A LOS ADMINISTRADOS

El presente cuestionario tiene el propósito de 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. Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, en beneficio a la mejora de la contribución de los administrados.

Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Datos generales:

Sexo			
F		M	

Edad

**Instrucciones.** - A continuación, se presentan preguntas, con cinco alternativas, marque con (X) la alternativa que para usted sea la apropiada. Solicitamos responder con la mayor honestidad posible:

Muy Inadecuado	Inadecuado	Indiferente	Adecuado	Muy Adecuado
1	2	3	4	5

### Uso de la Tecnología de información y comunicación (TIC)

¿Cómo considera Ud. los servicios que le brinda la CSJ de Ayacucho, a través de las TIC de:	Muy Inadecuada 1	Inadecuada 2	Indiferente 3	Adecuado 4	Muy Adecuado 5
Servicios administrativos					
Acceso a servicios de información					
Pagos y Servicios en Línea					
Educación en Línea y Aula Virtual					
Cultura Institucional y Regional					
Oferta de Empleo					

### Transparencia

Acceso a la información	Muy Inadecuada 1	Inadecuada 2	Indiferente 3	Adecuado 4	Muy Adecuado 5
El funcionamiento tecnológico de la plataforma WEB de la CSJ de Ayacucho es					
La información pública que muestra la CSJ de Ayacucho, en su plataforma WEB, es					
La plataforma virtual de la CSJ de Ayacucho, con el uso de las TIC, es					

### Eficiencia de la gestión

Eficiencia	Muy deficiente 1	Deficiente 2	Indiferente 3	Eficiente 4	Muy Eficiente 5
El personal que lo atiende con el uso de las TIC, lo atiende de manera					
El personal que atiende el registro de la documentación con el uso de las TIC, lo hace de manera					
El personal que lo atiende con el uso de las TIC, utiliza los materiales y equipamiento, de forma					

## ANEXO 3 – SOLICITUD DE PERMISO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AYACUCHO

PRESIDENCIA

Creada el 04 de diciembre de 1832, durante el gobierno del Mariscal Agustín Gamarra  
Portal Constitución Nro. 20- Ayacucho. Telf. 31-2550 Fax. 31-3816.



### Correlativo N° 226765-2019

Ref.	: Carta s/n de fecha 16 de abril de 2019 presentado por Rivas Carhuacho Alan Rossi
<b>Asunto</b>	: Solicita permiso para la recolección de datos orientados al desarrollo del trabajo.

**Ayacucho, dieciséis de abril  
Del dos mil diecinueve.-**

**DADO CUENTA** con el documento de la referencia y anexo; **A LO EXPUESTO: AUTORÍCESE** al estudiante Alan Rossi Rivas Carhuacho para realizar las coordinaciones correspondientes, a fin de cumplir con los objetivos de su investigación para obtener el grado académico de Maestro; para tal efecto, **DERÍVESE** a la Gerencia de Administración Distrital para su atención conforme corresponda.

Notifíquese.-

Andrés Arturo Churampi Garibaldi  
PRESIDENTE  
Corte Superior de Justicia de Ayacucho  
PODER JUDICIAL

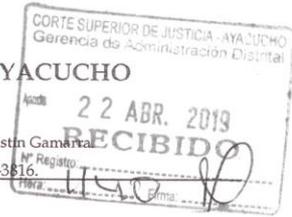
## ANEXO 4 - PERMISO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



### CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AYACUCHO

PRESIDENCIA

Creada el 04 de diciembre de 1832, durante el gobierno del Mariscal Agustín Gamarral  
Portal Constitución Nro. 20 - Ayacucho. Telf. 31-2550 Fax. 31-3816.



### Correlativo N° 226765-2019

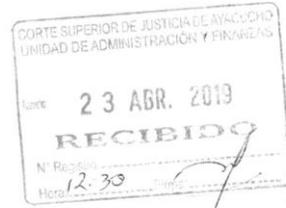
Ref. : Carta s/n de fecha 16 de abril de 2019 presentado por Rivas Carhuancho Alan Rossi  
**Asunto** : Solicita permiso para la recolección de datos orientados al desarrollo del trabajo.

**Ayacucho, dieciséis de abril  
Del dos mil diecinueve.-**

**DADO CUENTA** con el documento de la referencia y anexo; **A LO EXPUESTO: AUTORÍCESE** al estudiante Alan Rossi Rivas Carhuancho para realizar las coordinaciones correspondientes, a fin de cumplir con los objetivos de su investigación para obtener el grado académico de Maestro; para tal efecto, **DERÍVESE** a la Gerencia de Administración Distrital para su atención conforme corresponda.

Notifíquese.-

Andrés Arturo Churampi Garibaldi  
PRESIDENTE  
Corte Superior de Justicia de Ayacucho  
PODER JUDICIAL



23 ABR 2019

DERIVADO A: UAF

ASUNTO: AUTORIZADO

Ing. Carlos A. Pinedo Tapia  
Gerente de Administración Distrital (e)  
Corte Superior de Justicia de Ayacucho  
Poder Judicial

Corte Superior de Justicia de Ayacucho	
Jefe de Unidad de Administración y Finanzas	
Trasladar a:	Fecha: 23 ABR 2019
J. U. PD	<input checked="" type="checkbox"/> C. Logis.
J. U. SS. JJ.	<input type="checkbox"/> C. Contab.
A. Legal	<input type="checkbox"/> C. Tesor.
P. Técnicos	<input type="checkbox"/> C. Perso.
A. NCP	<input checked="" type="checkbox"/> C. Inter.
Imagen	<input type="checkbox"/>
En el día:	<input checked="" type="checkbox"/>
Proyectar	<input type="checkbox"/>
Emitir Resolución	<input type="checkbox"/>
Elaborar Informe	<input type="checkbox"/>
Aprobado	<input checked="" type="checkbox"/>
Denegado	<input type="checkbox"/>
Conocimiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Archivar	<input type="checkbox"/>

## ANEXO 5 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, Y SU CONTRIBUCIÓN A LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA, DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AYACUCHO, AÑO 2019"
- Apellidos y Nombres del experto: Quispe Palomino Máximo
- Grado Académico: MAGISTER EN EDUCACIÓN
- Institución en la que trabaja el experto: CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AYACUCHO
- Cargo que desempeña: COORDINADOR DE CONTABILIDAD
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: ALAN ROSSI RIVAS CARHUANCHO
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>						12 35
<b>TOTAL</b>						47

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.7 EXCELENTE

Lima, 18 de marzo del 2019

  
CPCE Máximo Quispe Palomino  
Contador Público Colegiado Certificado  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
 DNI: 42303402

## ANEXO 6 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, Y SU CONTRIBUCIÓN A LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA, DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AYACUCHO, AÑO 2019"
- Apellidos y Nombres del experto: LINARES POLO CÉSAR ANTONIO
- Grado Académico: MAESTRO
- Institución en la que trabaja el experto: CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AYACUCHO
- Cargo que desempeña: JEFE DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: ALAN ROSSI RIVAS CARHUANCHO
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
<b>SUBTOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 EXCELENTE ~~PODER JUDICIAL~~

Lima, 18 de marzo del 2019

  
 Mg. César Antonio Linares Polo  
 Jefe de la Unidad de Administración y Finanzas  
 Corte Superior de Justicia de Ayacucho

FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 07430943

## ANEXO 7 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, Y SU CONTRIBUCIÓN A LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA, DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AYACUCHO, AÑO 2019"
- Apellidos y Nombres del experto: TAIPE MEDRANO Hugo Moracio
- Grado Académico: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBIERNABILIDAD
- Institución en la que trabaja el experto: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
- Cargo que desempeña: SERENTE PÚBLICO - SERVICIO
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: ALAN ROSSI RIVAS CARHUANCHO
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

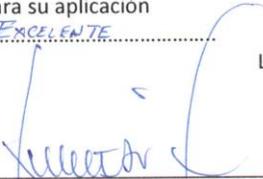
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>					49	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 EXCELENTE

Lima, 18 de marzo del 2019

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 282946783

## ANEXO 8 – BASE DE DATOS FUNCIONARIOS (Continuación)

1: Sexo																	2																	Visible: 31 de 31 variables
	Sexo	Edad	Edadagrupo	Los_Presupuesto_tic	La_Provisión_de_servicio_tic	Las_Adquisiciones_de_equipos_tic	La_Planificación_para_el_uso_tic	El_Funcionamiento_uso_tic	La_CSJ_gestiona_infraestruct	TIC_corte_poder_judicial	Tic_del_poder_ju	La_Capacidad_que_brinda_CSJ	Como_ccnsi_su_Particip_m	Mediante_uso_tic	Los_reglam_directivos	Las_das_de_la																		
1	2	27	1	4	4	3	4	3	3	4	3,50	4	4	4	4																			
2	2	60	2	4	4	3	4	4	4	4	3,83	4	4	4	4																			
3	2	55	2	4	4	3	3	3	4	4	3,50	3	4	3	4																			
4	2	40	2	4	4	4	5	5	5	5	4,50	5	5	5	5																			
5	2	40	2	3	3	3	4	4	4	4	3,50	4	4	4	3																			
6	2	69	3	4	3	4	4	4	4	4	3,83	3	3	3	4																			
7	1	35	1	3	3	3	4	3	4	3	3,33	4	3	4	3																			
8	2	43	2	3	3	4	4	4	3	4	3,50	4	4	3	4																			
9	2	44	2	2	4	2	2	4	4	3	3,00	4	4	4	4																			
10	2	50	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2																			
11	2	56	2	4	4	4	3	4	4	4	3,83	4	4	4	3																			
12	2	49	2	1	2	1	1	1	1	1	1,17	2	4	3	3																			
13	1	51	2	4	4	2	4	3	2	3	3,17	4	5	5	3																			
14	1	28	1	3	3	4	5	4	5	4	4,00	4	5	4	5																			
15	2	31	1	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4																			
16	2	50	2	4	4	4	4	4	3	4	3,83	3	3	4	4																			
17	1	30	1	4	4	4	4	4	4	4	4,00	3	3	3	4																			
18	2	47	2	4	4	4	4	4	2	4	3,67	4	4	3	4																			
19	1	30	1	4	4	3	3	3	4	4	3,50	4	4	4	4																			
20	2	38	2	2	2	3	3	2	4	3	2,67	4	2	4	4																			
21	2	52	2	3	4	4	4	4	4	4	3,83	4	4	3	4																			
22	1	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2																			

## ANEXO 9 – BASE DE DATOS FUNCIONARIOS (Continuación)

1 : Sexo		2															Visible: 31 de 31 variable
	Sexo	Edad	Edadagrup	Los_Pres up_formu uso_tic	La_Provis ión_de_s ervicio_tic	Las_Adq isi_de_eq uipos_tic..	La_Planif ca_para el_uso_ti..	El_Funcio n_uso_tic	La_CSJ_ gestiona infraest	TIC_corte _poder_ju dicial	Tic_del_p oder_ju	La_Capac _que_brin da_CSJ	Como_cc nsi_su_P articip_m.	Mediante _uso_tic	Los_regla m_direct doc	Las_ das_ de_le	
22	1	40	2	3	3	2	2	3	2	3	2,50	2	4	4	4		
23	1	29	1	4	4	4	4	4	4	4	4,00	5	4	4	4		
24	1	30	1	3	3	3	2	3	3	3	2,83	2	2	1	2		
25	2	37	1	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4		
26	1	26	1	4	4	1	2	4	4	3	3,17	1	1	1	2		
27	2	30	1	4	3	4	4	2	4	4	3,50	3	4	3	4		
28	1	45	2	2	1	1	1	2	3	2	1,67	3	3	3	3		
29	1	30	1	3	4	2	3	3	2	3	2,83	3	3	3	3		
30	1	38	2	3	3	3	3	3	3	3	3,00	4	4	3	4		
31	2	26	1	4	5	2	4	3	3	4	3,50	4	4	4	3		
32	2	33	1	3	3	2	3	3	3	3	2,83	3	3	3	3		
33	2	52	2	4	4	3	3	4	4	4	3,67	3	4	3	4		
34	2	36	1	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4		
35	1	37	1	4	4	4	4	4	3	4	3,83	4	4	3	4		
36	1	38	2	2	2	2	2	2	3	2	2,17	2	3	3	3		
37	1	42	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	3	3	4	4		
38	2	34	1	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2		
39	1	32	1	3	3	4	4	4	4	4	3,67	4	4	5	4		
40	1	38	2	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3		
41	2	40	2	3	2	3	2	3	3	3	2,67	3	2	3	3		
42	2	26	1	4	4	3	4	4	4	4	3,83	3	3	3	4		

## ANEXO 10 – BASE DE DATOS FUNCIONARIOS (Continuación)

	Sexo	Edad	Edadagrupo	Los_Presup_formu_uso_tic	La_Provisión_de_servicio_tic	Las_Adquisi_de_equipos_tic	La_Planificac_para_el_uso_tic	El_Funcion_uso_tic	La_CSJ_gestiona_infraest	TIC_corte_poder_judicial	Tic_del_poder_ju	La_Capac_que_brinda_CSJ	Como_ccnsi_su_Particip_m	Mediante_uso_tic	Los_reglam_directdoc	La da de
43	1	31	1	3	3	3	2	2	2	3	2,50	3	3	2	3	
44	1	35	1	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	
45	2	42	2	2	2	3	3	3	2	3	2,50	2	2	3	3	
46	1	45	2	2	2	2	3	2	2	2	2,17	2	2	2	3	
47	1	35	1	3	3	3	3	3	4	3	3,17	3	3	4	4	
48	1	24	1	4	4	4	4	4	3	4	3,83	1	3	4	3	
49	2	38	2	1	1	1	1	1	1	1	1,00	2	3	4	2	
50	2	52	2	1	1	2	2	2	1	2	1,50	2	1	4	2	
51	2	53	2	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	
52	2	35	1	4	4	3	2	4	3	3	3,33	4	3	4	2	
53	1	27	1	4	4	4	4	5	4	4	4,17	5	5	4	4	
54	2	26	1	4	4	4	2	2	3	3	3,17	4	3	3	4	
55	1	44	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	
56	1	35	1	3	2	2	3	2	4	3	2,67	2	3	3	3	
57	1	30	1	4	4	4	4	4	3	4	3,83	3	3	3	4	
58	1	23	1	2	5	2	4	4	4	4	3,50	4	5	4	4	
59	1	31	1	3	3	3	3	2	1	3	2,50	2	4	3	2	
60	1	32	1	4	4	4	4	4	4	4	4,00	2	3	4	4	
61	2	40	2	3	3	3	2	2	3	3	2,67	3	3	3	3	
62	2	55	2	2	4	2	2	2	4	3	2,67	2	4	4	4	
63	2	58	2	4	4	3	2	2	3	3	3,00	4	3	3	3	

## ANEXO 11 – BASE DE DATOS FUNCIONARIOS (Continuación)

1 : Sexo																2	Visible: 31 de 31 variat
	Sexo	Edad	Edadagrup	Los_Pres up_formu _uso_tic	La_Provis ión_de_s ervicio_tic	Las_Adqu isi_de_eq uipos_tic..	La_Planif ca_para el_uso_ti..	El_Funcio n_uso_tic	La_CSJ_ gestiona_ infraest	TIC_corte _poderju dicial	Tic_del_p oderju	La_Capac _que_brin da_CSJ	Como_cc nsi_su_P articip_m.	Mediante _uso_tic	Los_regla m_direct doc	Las das de_l	
64	1	62	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4		
65	1	32	1	3	2	3	3	2	3	3	2,67	2	2	2	2		
66	1	33	1	2	2	2	1	1	1	2	1,50	1	3	1	2		
67	1	45	2	2	2	2	2	3	3	2	2,33	2	3	3	3		
68	1	56	2	3	2	2	2	2	3	2	2,33	1	1	1	2		
69	2	25	1	4	3	2	3	3	2	3	2,83	4	4	3	4		
70	2	41	2	3	3	4	4	3	3	3	3,33	3	3	3	4		
71	2	29	1	4	4	4	5	5	5	5	4,50	5	5	4	4		
72	2	37	1	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2		
73	2	45	2	2	2	2	2	1	3	2	2,00	2	2	3	2		
74	1	37	1	2	2	2	2	2	2	2	2,00	1	2	2	2		
75	1	24	1	2	2	4	3	2	2	3	2,50	2	2	1	3		
76	2	52	2	1	2	1	1	1	1	1	1,17	1	2	2	1		
77	2	29	1	3	2	4	3	4	3	3	3,17	3	4	2	3		
78	2	52	2	2	2	3	3	2	2	2	2,33	3	4	4	2		
79	2	57	2	2	2	3	3	2	3	3	2,50	1	2	2	3		
80	1	47	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	2	3	4	4		
81	2	42	2	3	4	4	3	4	4	4	3,67	3	4	4	4		
82	2	29	1	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4		
83	1	33	1	4	4	4	5	4	5	4	4,33	4	4	5	4		
84	2	34	1	4	4	4	5	5	4	4	4,33	4	4	4	5		

## ANEXO 12 – BASE DE DATOS – FUNCIONARIOS (Continuación)

1 : Sexo																	2																	Visible: 31 de 31 variat
	Sexo	Edad	Edadagrup	Los_Pres up_formu uso_tic	La_Provis ión_de_s ervicio_tic	Las_Adqu isi_de_eq uipos_tic	La_Planif ca_para el_uso_ti	El_Funcio n_uso_tic	La_CSJ_ gestiona infraest	TIC_corte _poder_ju dicial	Tic_del_p oder_ju	La_Capac _que_brin da_CSJ	Como_cc nsi_su_P articip_m	Mediante _uso_tic	Los_regla m_direct doc	Las das de_l																		
85	1	32	1	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3																			
86	2	40	2	2	2	2	3	3	3	3	2,50	3	2	3	3																			
87	2	88	3	4	4	4	5	5	5	5	4,50	4	5	4	4																			
88	1	29	1	3	3	4	4	3	3	3	3,33	3	4	4	4																			
89	2	41	2	4	4	4	4	4	1	4	3,50	4	4	4	4																			
90	2	24	1	4	4	4	5	4	4	4	4,17	4	4	3	4																			
91	2	37	1	4	4	4	5	4	4	4	4,17	4	4	4	5																			
92	1	37	1	4	4	4	3	4	3	4	3,67	3	4	4	4																			
93	2	35	1	4	4	4	3	3	2	3	3,33	4	3	3	4																			
94	2	44	2	4	3	4	3	4	2	3	3,33	3	4	4	4																			
95	1	33	1	4	4	4	5	5	5	5	4,50	4	4	5	5																			
96	2	40	2	3	3	3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	3																			
97	2	40	2	3	3	2	2	2	3	3	2,50	3	3	3	4																			
98	2	40	2	3	4	3	4	3	3	3	3,33	3	4	3	3																			
99	2	38	2	1	2	2	2	2	1	2	1,67	1	2	3	1																			
100	1	45	2	1	1	1	2	2	2	2	1,50	1	3	3	2																			
101	2	60	2	4	4	3	2	2	3	3	3,00	2	3	3	3																			
102	2	37	1	3	3	3	3	3	3	3	3,00	2	3	2	3																			
103	1	45	2	2	2	2	3	2	3	2	2,33	3	2	3	2																			
104	1	42	2	2	2	2	4	2	4	3	2,67	4	4	3	4																			
105	1	33	1	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4																			

## ANEXO 13 – BASE DE DATOS ADMINISTRADOS

	Sexo	Edad	Edad_agrup	Servicio_administrat	Acceso_Servicio_d.	Pagos_y_servicio_e	Educación_line.	Cultura_inst.	Oferta_de_empleo	Tecnología_i	Tecnología	El_funciona_tecno	La_informa.públic.	La_plataforma_virtu.	Transparencia	Transparencia	El_personal_que_atiende.co.	El_personal_que_atiende.el.	El_personal_que_lo_atiende.con_el.u.	Eficiencia_gestión	Eficiencia
1	2	47	2	3	2	3	3	3	3	3	2,83	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00
2	1	48	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
3	2	56	3	3	4	4	4	4	3	4	3,67	4	3	4	4	3,67	3	4	3	3	3,33
4	2	46	2	3	3	4	4	4	4	4	3,67	4	4	5	4	4,33	4	4	3	4	3,67
5	1	29	1	3	3	3	4	3	3	2	3,00	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,67
6	1	31	1	3	3	3	3	2	2	3	2,67	3	3	2	3	2,67	3	3	3	3	3,00
7	2	35	2	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3	2	2	2	2,33	2	2	2	2	2,00
8	2	50	3	3	3	3	2	2	2	3	2,50	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00
9	2	66	3	3	3	2	2	2	2	2	2,33	3	2	2	2	2,33	2	3	2	2	2,33
10	2	40	2	4	4	4	4	3	2	4	3,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
11	1	33	1	4	4	3	4	4	4	4	3,83	4	5	5	5	4,67	4	5	5	5	4,67
12	2	30	1	4	4	5	4	3	2	4	3,67	3	4	4	4	3,67	4	3	3	3	3,33
13	2	34	2	4	4	5	5	5	1	4	4,00	4	4	4	4	4,00	3	3	3	3	3,00
14	2	35	2	4	4	4	4	3	3	2	3,33	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
15	1	35	2	4	4	4	4	4	3	4	3,83	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
16	2	44	2	3	3	4	4	4	3	4	3,50	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,67
17	2	33	1	4	4	4	4	3	2	4	3,50	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
18	2	26	1	3	4	5	4	4	3	4	3,83	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
19	2	35	2	3	3	3	2	2	2	3	2,50	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00
20	2	37	2	4	4	4	4	4	3	4	3,83	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
21	2	49	2	2	4	4	3	2	3	3	3,00	2	2	3	2	2,33	3	3	3	3	3,00
22	2	39	2	3	2	3	3	3	3	3	2,83	2	2	2	2	2,00	1	1	1	1	1,00
23	1	28	1	3	4	3	4	3	2	3	3,17	2	4	4	3	3,33	2	2	1	2	1,67
24	2	32	1	3	3	3	3	4	4	3	3,33	3	4	3	3	3,33	4	4	4	4	4,00
25	2	28	1	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
26	2	25	1	4	4	4	4	5	4	4	4,17	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00

## ANEXO 14 – BASE DE DATOS ADMINISTRADOS (Continuación)

	Sexo	Edad	Edad_agrup	Servicio_administrat	Acceso_Servicio_d.	Pagos_y_servicio_e	Educación_e_n_line.	Cultura_insttucion.	Oferta_de_e_mpleo	Tecnología_i_nfo	Tecnología	El_funciona_tecno.	La_informa_públic.	La_plataform_a_virtu.	Transparenci_a	Transparenci_a	El_personal_que_atiende.co.	El_personal_que_atiende.el.	El_personal_que_lo_atiende.con_el_u.	Eficiencia_gestió_n	Eficiencia
27	2	29	1	4	4	4	4	4	5	4	4,17	4	5	5	5	4,67	5	5	4	5	4,67
28	2	32	1	3	3	3	4	3	3	3	3,17	3	3	4	3	3,33	3	3	3	3	3,00
29	2	47	2	2	3	2	3	2	2	2	2,33	2	2	2	2	2,00	3	2	2	2	2,33
30	1	29	1	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
31	2	32	1	3	3	4	3	3	3	3	3,17	4	3	3	3	3,33	3	4	4	4	3,67
32	1	32	1	3	4	4	4	4	3	4	3,67	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,67
33	1	28	1	4	4	5	4	5	4	4	4,33	4	4	5	4	4,33	4	5	4	4	4,33
34	2	27	1	4	4	4	5	5	4	4	4,33	4	5	4	4	4,33	5	5	4	5	4,67
35	2	27	1	4	4	3	3	3	4	4	3,50	3	3	3	3	3,00	4	4	3	4	3,67
36	2	42	2	3	4	4	3	3	3	3	3,33	2	3	2	2	2,33	2	2	2	2	2,00
37	2	37	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
38	1	48	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,67	3	3	3	3	3,00
39	1	35	2	4	4	4	4	4	3	4	3,83	3	4	4	4	3,67	3	3	4	3	3,33
40	2	30	1	4	4	3	3	3	3	3	3,33	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
41	2	33	1	2	2	3	2	3	2	2	2,33	3	2	2	2	2,33	3	2	3	3	2,67
42	2	29	1	2	3	4	3	3	1	3	2,67	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	3,33
43	1	26	1	3	4	3	3	3	3	3	3,17	2	3	3	3	2,67	3	3	2	3	2,67
44	2	30	1	3	3	4	3	4	4	4	3,50	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	3,33
45	1	22	1	2	3	3	3	2	3	3	2,67	3	4	4	4	3,67	3	3	4	3	3,33
46	1	36	2	2	2	4	3	3	2	3	2,67	2	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
47	2	49	2	4	4	4	4	2	2	3	3,33	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
48	1	38	2	3	3	5	4	4	3	4	3,67	3	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00
49	2	48	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
50	1	35	2	3	3	4	4	4	3	4	3,50	4	3	3	3	3,33	3	4	3	3	3,33
51	2	45	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00
52	2	38	2	2	3	3	3	3	3	3	2,83	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,67

## ANEXO 15 – BASE DE DATOS ADMINISTRADOS (Continuación)

	Sexo	Edad	Edad_agrup	Servicio_administrat	Acceso_Servicio_d.	Pagos_y_servicio_e	Educación_en_linea	Cultura_insti	Oferta_de_empleo	Tecnología_info	Tecnología	El_furcionat	La_informa_públic.	La_plataforma_virtu.	Transparencia	Transparencia	El_personal_que_atiende_co.	El_personal_que_atiende_el.	El_personal_que_lo_atiende_con_el_u	Eficiencia_gestión	Eficiencia
53	2	28	1	3	3	4	4	4	4	4	3,67	4	3	4	4	3,67	4	3	4	4	3,67
54	1	37	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
55	2	23	1	3	2	2	2	2	2	2	2,17	2	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
56	2	42	2	2	3	2	3	3	3	3	2,67	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00
57	1	29	1	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
58	2	30	1	3	3	3	4	4	3	3	3,33	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,67
59	1	34	2	4	4	4	4	4	3	4	3,83	3	4	4	4	3,67	4	4	3	4	3,67
60	1	41	2	4	3	4	4	4	4	4	3,83	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
61	1	27	1	4	4	5	4	4	5	4	4,33	4	5	4	4	4,33	4	5	4	4	4,33
62	2	33	1	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3	2	2	2	2,33	3	3	2	3	2,67
63	2	38	2	3	4	3	3	4	4	4	3,50	3	4	3	3	3,33	4	4	4	4	4,00
64	1	47	2	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
65	2	44	2	3	4	4	3	4	3	4	3,50	2	3	2	2	2,33	3	3	3	3	3,00
66	2	28	1	3	3	3	2	2	2	3	2,50	2	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
67	2	47	2	3	4	4	4	4	3	4	3,67	4	4	2	3	3,33	3	2	2	2	2,33
68	1	40	2	4	4	4	4	4	3	4	3,83	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
69	2	44	2	3	4	4	4	4	4	4	3,83	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
70	2	35	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
71	2	31	1	3	3	3	3	3	3	3	3,00	2	2	3	2	2,33	3	2	3	3	2,67
72	1	22	1	3	3	3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4,00	3	3	3	3	3,00
73	2	52	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,67
74	2	37	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	3	3	3	3,33	4	4	4	4	4,00
75	1	32	1	3	4	3	4	4	4	4	3,67	4	3	4	4	3,67	4	4	3	4	3,67
76	1	32	1	4	4	4	3	4	3	4	3,67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
77	2	26	1	3	3	4	3	4	3	3	3,33	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
78	2	39	2	3	3	3	2	3	3	3	2,83	3	3	3	3	3,00	2	2	3	2	2,33

## ANEXO 16 – BASE DE DATOS ADMINISTRADOS (Continuación)

	Sexo	Edad	Edad_agrup	Servicio_administrat	Acceso_Servicio_d.	Pagos_y_servicio_e	Educación_e_n_line.	Cultura_insti	Oferta_de_e_mpleo	Tecnología_i_nfo	Tecnología	El_furcion_tecno	La_informa_públic.	La_plataform_a_virtu.	Transparenci_a	Transparenci_a	El_persoal_que_a_iende_co.	El_persoal_que_a_iende_el_.	El_personal_que_lo_atier_de_con_el_u.	Eficiencia_gestió_n	Eficiencia
79	1	28	1	4	4	4	4	3	2	4	3,50	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,67
80	2	27	1	4	4	3	3	3	3	3	3,33	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
81	1	52	3	3	2	3	3	2	3	3	2,67	3	2	3	3	2,67	3	2	3	3	2,67
82	2	35	2	4	4	5	4	3	4	4	4,00	4	4	3	4	3,67	3	3	4	3	3,33
83	1	36	2	2	1	4	2	2	3	2	2,33	1	2	1	1	1,33	2	2	2	2	2,00
84	1	25	1	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	2	2	3	2,67	3	2	2	2	2,33
85	1	47	2	3	3	2	3	3	3	3	2,83	2	3	2	2	2,33	3	2	3	3	2,67
86	1	47	2	3	3	4	4	4	3	4	3,50	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4,00
87	2	29	1	4	4	5	4	4	5	4	4,33	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,33
88	2	33	1	4	3	3	4	4	4	4	3,67	3	3	3	3	3,00	4	4	3	4	3,67
89	1	40	2	3	3	3	3	4	4	3	3,33	3	3	3	3	3,00	3	3	4	3	3,33
90	1	36	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,33	5	5	5	5	5,00
91	2	37	2	2	2	2	2	3	3	2	2,33	2	2	2	2	2,00	3	2	3	3	2,67
92	2	38	2	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5	4	4	4	4,33	4	4	4	4	4,00
93	1	35	2	4	3	4	4	3	3	4	3,50	4	4	3	4	3,67	5	5	4	5	4,67
94	1	35	2	3	3	4	3	3	4	3	3,33	3	4	3	3	3,33	3	3	3	3	3,00
95	2	29	1	3	4	2	4	2	2	3	2,83	4	2	2	3	2,67	2	3	2	2	2,33
96	2	34	2	1	1	3	4	4	3	3	2,67	3	4	3	3	3,33	4	4	3	4	3,67
97	1	36	2	3	4	4	4	4	4	4	3,83	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
98	1	31	1	3	3	2	4	3	3	3	3,00	3	3	4	3	3,33	2	3	3	3	2,67
99	1	33	1	4	4	3	4	3	3	4	3,50	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	3,33
100	1	37	2	4	3	4	4	4	4	4	3,83	4	4	3	4	3,67	4	4	4	4	4,00
101	2	52	3	3	3	3	3	2	3	3	2,83	3	2	3	3	2,67	3	2	3	3	2,67
102	1	36	2	4	4	4	4	4	3	4	3,83	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4,00
103	1	30	1	4	3	3	3	3	3	3	3,17	2	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
104	2	35	2	2	4	3	4	4	5	4	3,67	4	4	4	4	4,00	3	3	3	3	3,00

## ANEXO 17 – BASE DE DATOS ADMINISTRADOS (Continuación)

	Sexo	Edad	Edad_agrup	Servicio_administrat	Acceso_servicio_d.	Pagos_y_servicio_e	Educación_en_linea	Cultura_institucion.	Oferta_de_empleo	Tecnología_info	Tecnología	El_furcionat	La_informa_públic.	La_plataforma_virtu.	Transparencia	Transparencia	El_personal_que_atiende_co.	El_personal_que_atiende_el.	El_personal_que_lo_atiende_con_el_u.	Eficiencia_gestión	Eficiencia
105	1	25	1	4	4	4	4	5	4	4	4,17	4	5	4	4	4,33	4	5	4	4	4,33
106	2	40	2	3	2	2	3	3	3	3	2,67	3	3	3	3	3,00	2	3	2	2	2,33
107	2	33	1	2	3	2	2	3	2	2	2,33	2	3	2	2	2,33	2	2	3	2	2,33
108	2	28	1	4	3	3	4	4	3	4	3,50	3	4	3	3	3,33	3	3	4	3	3,33
109	2	31	1	3	2	2	3	3	3	3	2,67	2	2	3	2	2,33	3	3	3	3	3,00
110	2	25	1	4	3	3	2	2	2	3	2,67	2	3	3	3	2,67	2	3	2	2	2,33
111	2	26	1	3	2	2	1	3	2	2	2,17	3	2	3	3	2,67	3	2	2	2	2,33
112	2	39	2	3	4	4	4	4	3	4	3,67	3	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00
113	1	43	2	3	2	2	2	3	3	3	2,50	3	2	2	2	2,33	2	2	2	2	2,00
114	2	24	1	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00
115	1	22	1	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
116	2	38	2	4	4	3	3	3	3	3	3,33	4	5	5	5	4,67	3	4	3	3	3,33
117	1	35	2	3	3	4	4	4	4	4	3,67	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4,00
118	2	32	1	2	4	4	4	2	2	3	3,00	1	2	2	2	1,67	3	3	3	3	3,00
119	2	27	1	3	3	2	3	3	1	3	2,50	2	1	1	1	1,33	1	4	4	3	3,00
120	1	25	1	4	4	4	4	3	3	4	3,67	4	4	1	3	3,00	4	4	4	4	4,00
121	2	34	2	4	4	3	3	3	3	3	3,33	2	3	3	3	2,67	4	4	4	4	4,00
122	2	32	1	3	2	2	2	2	2	2	2,17	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00
123	2	24	1	3	3	3	3	3	3	3	3,00	4	3	4	4	3,67	4	4	3	4	3,67
124	1	25	1	5	4	5	5	4	4	5	4,50	5	5	4	5	4,67	5	5	4	5	4,67
125	1	29	1	3	3	4	3	3	3	3	3,17	4	3	4	4	3,67	4	3	4	4	3,67
126	2	30	1	4	3	4	4	4	3	4	3,67	3	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00
127	1	62	3	4	4	3	4	4	3	4	3,67	4	3	4	4	3,67	4	3	3	3	3,33
128	1	35	2	3	3	2	3	2	2	3	2,50	3	2	2	2	2,33	3	3	3	3	3,00
129	1	44	2	4	4	4	4	4	3	4	3,83	3	3	4	3	3,33	3	4	3	3	3,33
130	1	35	2	4	3	4	4	4	4	4	3,83	3	4	3	3	3,33	4	4	3	4	3,67

## ANEXO 18 – BASE DE DATOS ADMINISTRADOS (Continuación)

	Sexo	Edad	Edad_agrup	Servicio_administrat	Acceso_Servicio_d.	Pagos_y_servicio_e	Educación_e_n_line.	Cultura_insttucion.	Oferta_de_e_mpleo	Tecnología_i_nfo	Tecnología	El_furcionat_tecno	La_informa_públic.	La_plataform_a_virtu.	Transparenci_a	Transparenci_a	El_personal_que_atiende.co	El_personal_que_atiende.el.	El_personal_que_lo_atierde_con_el_u	Eficiencia_gestió_n	Eficiencia
131	2	49	2	4	3	4	4	4	3	4	3,67	4	3	4	4	3,67	3	4	3	3	3,33
132	1	27	1	3	3	4	3	3	3	3	3,17	4	3	3	3	3,33	4	3	4	4	3,67
133	1	26	1	2	3	3	2	3	3	3	2,67	3	3	4	3	3,33	3	2	3	3	2,67
134	2	25	1	3	3	4	3	3	3	3	3,17	3	4	3	3	3,33	3	3	3	3	3,00
135	1	30	1	4	4	3	4	3	4	4	3,67	3	4	3	3	3,33	4	3	4	4	3,67
136	2	32	1	3	4	4	4	4	3	4	3,67	4	3	4	4	3,67	4	3	3	3	3,33
137	2	28	1	3	2	3	2	3	3	3	2,67	3	3	2	3	2,67	3	2	3	3	2,67
138	1	27	1	3	3	4	3	3	4	3	3,33	3	2	3	3	2,67	3	2	3	3	2,67
139	2	35	2	3	2	3	3	3	2	3	2,67	3	2	3	3	2,67	2	3	3	3	2,67
140	1	43	2	4	4	5	4	4	5	4	4,33	4	4	5	4	4,33	4	4	4	4	4,00
141	2	38	2	3	3	4	3	3	3	3	3,17	4	3	3	3	3,33	3	3	3	3	3,00
142	1	21	1	3	4	3	2	3	2	3	2,83	3	4	3	3	3,33	3	4	3	3	3,33
143	2	52	3	2	3	3	3	2	2	3	2,50	2	2	2	2	2,00	3	3	2	3	2,67
144	1	35	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
145	2	59	3	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00
146	2	35	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
147	1	27	1	3	4	3	3	4	3	3	3,33	3	4	3	3	3,33	3	4	4	4	3,67
148	2	42	2	4	3	4	2	2	4	3	3,17	2	3	3	3	2,67	3	4	4	4	3,67
149	2	26	1	4	4	3	4	4	4	4	3,83	4	3	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00
150	1	51	3	4	4	4	4	3	4	4	3,83	4	3	4	4	3,67	3	4	4	4	3,67
151	1	33	1	3	3	2	3	2	3	3	2,67	3	2	3	3	2,67	3	2	3	3	2,67
152	1	39	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	3	3	3	3	3,00	4	4	3	4	3,67
153	2	41	2	4	3	4	4	3	4	4	3,67	4	4	3	4	3,67	4	4	3	4	3,67
154	1	51	3	4	4	5	4	4	4	4	4,17	4	5	4	4	4,33	4	4	4	4	4,00