



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**GOBIERNO ELECTRÓNICO APLICADO AL SISTEMA DE JUSTICIA PERUANO:
CASO MINISTERIO PÚBLICO**

Línea de investigación:

Ingeniería de software, simulación y desarrollo de Tics

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ingeniería de Sistemas
con mención en Gestión de Tecnologías de la Información

Autora

Acosta Sánchez, Johana Hermelinda

Asesor

Rodriguez Rodriguez, Ciro

Código ORCID: 0000-0003-2112-1349

Jurado

Flores Vidal, Higinio Exequiel

Ochoa Sotomayor, Nancy Alejandra

Ccasani Allende, Julian

Lima - Perú

2022



Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:

[1A_ACOSTA_SANCHEZ_JOHANA_MAESTRIA_2021.docx](#)

Fecha del Análisis:

29/06/2021

Analizado por:

Namo Garcia, Robert Leonel

Correo del analista:

rnamo@unfv.edu.pe

Porcentaje:

18 %

Título:

“GOBIERNO ELECTRÓNICO APLICADO AL SISTEMA DE JUSTICIA PERUANO: CASO MINISTERIO PÚBLICO”

Enlace:

[D109923808 - 1A_ACOSTA_SANCHEZ_JOHANA_MAESTRIA_2021.docx - Urkund](#)



Mg. Moraima Angelica Lagos Castillo
Jefe de Grados y Gestión del Egresado



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**GOBIERNO ELECTRÓNICO APLICADO AL SISTEMA DE JUSTICIA
PERUANO: CASO MINISTERIO PÚBLICO**

Línea de investigación:
Ingeniería de software, simulación y desarrollo de Tics

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ingeniería de Sistemas con
mención en Gestión de Tecnologías de la Información

Autor

Acosta Sánchez, Johana Hermelinda

Asesor

Rodriguez Rodriguez, Ciro
Código ORCID-0000-0003-2112-1349

Jurado

Flores Vidal, Higinio Exequiel
Ochoa Sotomayor, Nancy Alejandra
Ccasani Allende, Julian

Lima – Perú

2022

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, apoyándome en mis metas y proyectos, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar lo que tengo. A todos ellos y en especial a mi hijo Thiago dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y triunfo en la vida. Espero contar siempre con su valioso apoyo.

Indice

Indice	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Descripción del problema	3
1.3 Formulación del problema	3
- <i>Problema General</i>	3
- <i>Problemas Específicos</i>	4
1.4 Antecedentes	4
- <i>Investigaciones internacionales</i>	4
- <i>Investigaciones nacionales</i>	13
1.5 Justificación de la investigación	18
1.6 Limitaciones de la investigación.....	19
1.7 Objetivos.....	19
1.8 Hipótesis	20
- <i>Hipótesis General</i>	20
- <i>Hipótesis específicas</i>	20
II. Marco Teórico	21
- Importancia del Gobierno Electrónico	21
- Gobierno Electrónico y el Usuario	22
- Principios del Gobierno Electrónico	22
- Principio de igualdad	22
- Principio de legalidad	23
- Principio de conservación.....	23
- Principio de transparencia y accesibilidad	23
- Principio de proporcionalidad	23
- Principio de responsabilidad.....	23
- Principio de adecuación tecnológica	24
- Beneficios del Gobierno Electrónico.....	24
2.1 Marco Conceptual.....	28
- <i>El Sistema de Administración de Justicia</i>	28

- <i>El Gobierno Electrónico</i>	29
- <i>Portal de Servicios</i>	31
- <i>Ciudadano</i>	32
- <i>Servicio</i>	32
- <i>La e-justicia</i>	34
- <i>Aspectos de responsabilidad social en la gestión pública</i>	34
III. Método.....	35
3.1 Tipo de la Investigación.....	35
3.2 Población y muestra.....	35
3.3 Operacionalización de variables	37
3.4 Instrumentos de recolección de datos	39
3.5 Procesamiento y análisis de datos.....	39
IV. Resultados.....	42
4.1 Contrastación de Hipótesis General.....	42
4.2 Análisis e Interpretación	48
4.2.1 Resultados del cuestionario para la variable Gobierno Electrónico.....	49
4.2.2 Resultados del cuestionario para la variable Sistema de Justicia.....	57
V. Discusión de resultados	62
VI. Conclusiones.....	64
VII. Recomendaciones	66
VIII. Referencias	67
IX. Anexos.....	71

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento</i>	40
Tabla 2 <i>Confiabilidad del instrumento</i>	41
Tabla 3 <i>Pruebas de Chi-Cuadrado</i>	42
Tabla 4 <i>Medidas simétricas: Gobierno Electrónico con Sistema de Administración de Justicia</i>	43
Tabla 5 <i>Pruebas de Chi-Cuadrado</i>	44
Tabla 6 <i>Medidas simétricas: Información con Administración de Justicia</i>	44
Tabla 7 <i>Pruebas de Chi-Cuadrado</i>	45
Tabla 8 <i>Medidas simétricas: Interacción con Administración de Justicia</i>	45
Tabla 9 <i>Pruebas de Chi-Cuadrado</i>	46
Tabla 10 <i>Medidas simétricas: Transacción con Administración de Justicia</i>	47
Tabla 11 <i>Pruebas de Chi-Cuadrado</i>	47
Tabla 12 <i>Medidas simétricas: Transformación con Administración de Justicia</i>	48
Tabla 13 <i>Resultados para Gobierno Electrónico</i>	49
Tabla 14 <i>Resultados para la Información</i>	51
Tabla 15 <i>Resultados para la Interacción</i>	52
Tabla 16 <i>Resultados para la Transacción</i>	54
Tabla 17 <i>Resultados para la Transformación</i>	55
Tabla 18 <i>Resultados para el Sistema de Justicia</i>	57
Tabla 19 <i>Resultados para la Justicia Electrónica</i>	59
Tabla 20 <i>Resultados para la Administración de Justicia</i>	60

Índice de figuras

Figura 1 <i>Opinión de los servidores del Ministerio Público sobre el Gobierno Electrónico</i>	50
Figura 2 <i>Resultado para la Información</i>	52
Figura 3 <i>Resultados para la Interacción</i>	53
Figura 4 <i>Resultados para la Transacción</i>	55
Figura 5 <i>Resultados para la Transformación</i>	56
Figura 6 <i>Opinión de los servidores del Ministerio Público sobre la relación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Justicia</i>	58
Figura 7 <i>Resultados para la Justicia Electrónica</i>	60
Figura 8 <i>Resultados para la Administración de Justicia</i>	61

Resumen

La relación entre el Gobierno Electrónico y el Sistema de Administración de Justicia en el Ministerio Público en la sede central de la ciudad de Lima Perú, se investigó en base a un diseño descriptivo correlacional. La muestra consideró 131 servidores de la institución. Se emplearon como instrumentos: los cuestionarios para medir las variables Gobierno Electrónico y el Sistema de Justicia además de material bibliográfico, tesis y otros relacionados al tema. Los resultados indican que, 125 servidores que representan el 95.4%, consideran que la aplicación del Gobierno Electrónico en el Ministerio Público es favorable. Así mismo, 125 servidores que representan el 95.4%, consideran que la relación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Justicia en el Ministerio Público es favorable. Por último, 6 servidores del Ministerio Público, que representan el 4.6%, están en desacuerdo con la aplicación del Gobierno Electrónico. En la investigación realizada se concluyó que el Gobierno Electrónico incide en el Sistema de Administración de Justicia, en una correlación positiva y considerable. Es decir, los servidores del Ministerio Público que han opinado respecto al Gobierno Electrónico consideran que el uso de las Tecnologías de la Información es favorables en la administración de justicia.

Palabras Clave: Gobierno Electrónico, Sistema de Administración de Justicia

Abstract

The relationship between the Electronic Government and the Justice Administration System in the Public Ministry at the headquarters of the city of Lima, Peru, was investigated based on a correlational descriptive design. The sample considered 131 servers of the institution. The following instruments were used: questionnaires to measure the Electronic Government and Justice System variables, as well as bibliographic material, thesis and others related to the subject. The results indicate that 125 servers representing 95.4% consider that the application of Electronic Government in the Public Ministry is favorable. Likewise, 125 servers, representing 95.4%, consider that the relationship between the Electronic Government and the Justice System in the Public Ministry is favorable. Finally, 6 servers of the Public Ministry, representing 4.6%, disagree with the application of the Electronic Government. In the investigation carried out, it was concluded that the Electronic Government affects the Justice Administration System, in a positive and considerable correlation. In other words, the Public Ministry officials who have expressed their opinion regarding Electronic Government consider that the use of Information Technologies is favorable in the administration of justice.

Key Word: Electronic Government, Justice Administration System

I. Introducción

En los últimos años se ha visto un incremento de la necesidad por parte de los ciudadanos de tener un acceso satisfactorio al Sistema de Justicia Peruano, y como consecuencia de ello, el acceso al Ministerio Público que es parte de este sistema, es así que corresponde brindar un servicio efectivo desde que el ciudadano realiza la presentación de una denuncia, hasta la necesidad de hacer seguimiento y monitoreo de la misma, para ello y de acuerdo a las últimas tendencias de avance tecnológico, corresponde a las instituciones del estado promover y concretar el acercamiento al ciudadano a través de los medios y mecanismos informáticos. Los profesionales que laboran en el Ministerio Público, lejos de estar ajenos a esta problemática interactúan todo el tiempo con los ciudadanos que acuden al Ministerio Público, por lo tanto es válido utilizar todos los canales de comunicación viables entre ellos los medios tecnológicos que concreten una atención rápida, oportuna y eficaz. Con el fin de entender esta problemática y aportar algo que pueda ayudar a mejorar la atención de los ciudadanos dentro de Sistema de Justicia Peruano, se plantea la presente investigación que permita describir y analizar, el vínculo entre el Gobierno Electrónico a la fecha conocido en Perú como Gobierno Digital y su aplicación en el Sistema de Administración de Justicia.

En el primer capítulo se hace referencia al planteamiento del problema, su formulación, los objetivos, la justificación e importancia, los alcances y limitaciones, así como una revisión de las investigaciones vinculadas al tema en el ámbito nacional e internacional, relacionadas con las variables que son motivo de este estudio.

En el segundo capítulo se hace referencia al marco teórico, que contiene los conceptos más importantes que ayudaran a comprender este problema. Así también se hace mención a la hipótesis planteada para esta investigación.

En el tercer capítulo se presentan y describen, en tablas y gráficos los datos que se encontraron, producto de los análisis estadísticos correspondientes.

En el capítulo cuarto se presentan los resultados, contrastando la hipótesis general y las específicas, se analizan e interpretan y se comenta los hallazgos. El análisis e interpretación de los resultados se explican gráficamente en base a las variables establecidas.

En el capítulo cinco se discute los resultados analizados y se comentan comparándolos con lo que otros autores encontraron en estudios similares.

Finalmente, se señalan las conclusiones que confirman para el Ministerio Público, que el Gobierno Electrónico incide en el Sistema de Administración de Justicia, y se aportan algunas sugerencias o recomendaciones para futuras investigaciones y acciones que se podrían poner en práctica al utilizar las TICS, considerándolas dentro de las estrategias institucionales en el marco de la implementación de la modernización del estado a través del Gobierno Digital en beneficio del ciudadano.

1.1 Planteamiento del problema

El Gobierno Electrónico implementado en el sistema de justicia del estado peruano, específicamente en el Ministerio Público, presenta en la actualidad un escenario limitado, ya que no existe un conocimiento serio respecto al uso de las

TIC, generando barreras de índole económico, de recurso humano asignado para desarrollar sistemas y de la infraestructura tecnológica ideal en el marco del Gobierno Electrónico.

1.2 Descripción del problema

En la actualidad el Gobierno Electrónico es considerado a nivel mundial por los gobiernos, como herramienta de apoyo al servicio del ciudadano, viene siendo utilizado como elemento estatal para desarrollo de las tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC).

El Ministerio Público como parte del sistema de justicia del Perú todavía no percibe un adecuado uso de las TIC y su relación con el concepto de Gobierno Electrónico, no es un tema prioritario en la agenda de la entidad y la inversión en infraestructura de acceso a nivel de conectividad y comunicaciones es baja a pesar de ser un componente importante para dar cobertura a la mayor cantidad de ciudadanos que necesitan tener acceso a los servicios de información sobre sus casos.

1.3 Formulación del problema

- *Problema General*

¿Qué relación existe entre la aplicación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Administración de Justicia en el Ministerio Público?

- ***Problemas Específicos***

- a. ¿De qué manera la información del Gobierno Electrónico se relaciona con la gestión de administración de justicia en el Ministerio Público?
- b. ¿Cuál es la relación de la interacción del Gobierno Electrónico con la gestión de la administración de justicia en el Ministerio Público?
- c. ¿Cuál es la relación de transacción del Gobierno Electrónico con la gestión de la administración de justicia en el Ministerio Público?
- d. ¿Cuál es la relación de transformación del Gobierno Electrónico con la gestión de administración de justicia en el Ministerio Público?

1.4 Antecedentes

- ***Investigaciones internacionales***

Para Guillen (2016) en Hacia un Gobierno Electrónico para el Municipio de Santa Clara. El proyecto que se presenta es el resultado del análisis de una de las tendencias de los Gobiernos al movimiento del Gobierno Electrónico que a escala mundial se encuentra en desarrollo y perfeccionamiento. En el caso cubano específicamente se ha hecho necesario un estudio de las condiciones existentes en las unidades gubernamentales de base y cabeceras en algunas regiones del país, con el fin de determinar la situación real que nos permita identificar hasta qué punto es posible la realización de un programa nacional de Gobierno Electrónico. Esta tesis de grado se estructura en tres capítulos que exponen como resultado el diagnóstico de las condiciones de los sectores gubernamentales del municipio de Santa Clara hacia un Gobierno Electrónico. Dicho diagnóstico es desarrollado a

partir de los indicadores propuestos en el paso uno de la metodología establecida por Amoroso, 2014 para el desarrollo de un servicio de Gobierno Electrónico.

Según Lizardo (2018) el Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Presenta un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. A pesar del hecho de que la tecnología tiene cada vez mayor presencia en la sociedad moderna y el desarrollo del Gobierno electrónico (e-Gobierno) es cada vez más avanzado, esto no se refleja necesariamente en una reducción de la percepción de corrupción, especialmente en América Latina. Este trabajo de investigación doctoral examina la relación entre el desarrollo de e-Gobierno en los países latinoamericanos y la percepción de corrupción que tienen sus ciudadanos, buscando encontrar factores intervinientes para explicar esa relación. Los factores o variables intervinientes definidas son institucionalidad, madurez de la democracia y confianza política.

El objetivo general de la investigación es determinar el grado de relación entre el nivel de desarrollo de e-Gobierno con la percepción de corrupción por parte de los ciudadanos. Los objetivos secundarios son:

- a) Determinar cuál es el grado de incidencia entre percepción de la corrupción y otras variables relevantes.
- b) Identificar a partir de cuál grado de desarrollo de e-gobierno empieza a mejorar significativamente la percepción de corrupción por parte de los ciudadanos.

- c) Dentro del indicador de gobierno electrónico, determinar cuál es el peso específico en la percepción de corrupción de los sub indicadores: servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano.

Para lograr estos objetivos se estableció para esta investigación un diseño del tipo no experimental cuantitativo y con un alcance explicativo, con un esquema longitudinal del tipo panel. Se recolectó información de los dieciocho países de América Latina (Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela) en mediciones realizadas en los años 2003, 2005, 2008, 2010, 2012 y 2014. No se incluye el año 2016 porque al momento de la elaboración de este estudio los informes correspondientes a ese año todavía no han sido publicados por algunos de los organismos internacionales que sirven de fuente al mismo. Con los datos recabados se elaboró una ficha para cada país con la cual se construyó un perfil individual con sus mediciones en materia de e-Gobierno, percepción de corrupción, institucionalidad, confianza política, madurez de la democracia, accountability y participación activa; y de esa forma establecer correlaciones entre las distintas variables.

Para contestar las preguntas de investigación se aplicaron varias pruebas estadísticas cuantitativas, como el coeficiente de correlación de Pearson, para medir el nivel de relación de dos variables determinadas, y los modelos de regresión múltiple, que ayudan a evaluar el efecto de dos o más variables

explicativas sobre una variable dependiente, además de predecir el valor de dicha variable.

En total, fueron cuatro hipótesis que se plantearon al inicio de la investigación:

H1: En los países de América Latina, a mayor nivel de desarrollo de e-gobierno, menor será la percepción de corrupción de la ciudadanía. H2: A mayor grado de institucionalidad, confianza política y madurez de la democracia, menor será la percepción de corrupción de la ciudadanía. H3: A partir de un desarrollo transaccional del e-gobierno se refleja una incidencia en la percepción de la corrupción. H4: Entre los su indicadores de e-Gobierno, se espera que cuenten con mayor peso en la percepción de corrupción por parte de la población los relacionados con la oferta (servicios en línea), respecto a la demanda (difusión de la infraestructura de telecomunicaciones y participación electrónica).

Los resultados arrojaron que el e-Gobierno explica el 38.8% de la variación de la percepción de corrupción en los países latinoamericanos, y ambas variables tienen un coeficiente de correlación de 0.623, y que por 1 punto (en una escala del 0 al 1) de desarrollo del e-Gobierno se reduce en 2.68 puntos (en una escala del 0 al 10) la percepción de corrupción. También se pudo determinar que las variables intervinientes institucionalidad, madurez de la democracia y confianza política tienen una correlación con la percepción de corrupción igual a 0.831, 0.846 y 0.424, respectivamente, por lo que los datos resultantes sugieren

que institucionalidad y madurez de la democracia son los factores que más inciden en la percepción de corrupción.

Se pudo contestar la pregunta de investigación relacionada con el nivel de desarrollo del e-Gobierno que más impacta en la percepción de corrupción, y la respuesta fue el nivel transaccional, en el cual se determinó que la incidencia sobre la percepción de corrupción casi se triplica con relación a otros niveles de desarrollo del e-Gobierno.

La respuesta encontrada para la interrogante sobre el subindicador de e-Gobierno que más impacta la percepción de corrupción fue el correspondiente a la infraestructura de telecomunicaciones, seguido muy de cerca por servicios en línea, porque ambos tienen niveles de correlación muy parecidos con la variable percepción de corrupción.

Las preguntas de investigación relacionadas con el nivel de correlación de accountability y participación ciudadana con la percepción de corrupción, fue de 0.233 y 0.332, respectivamente, por lo que presentan correlaciones positivas, pero débiles.

Todas las hipótesis fueron verificadas, con excepción de la n° 4, ya que los resultados arrojaron que infraestructura de telecomunicaciones tiene más peso en la percepción de corrupción que servicios en línea, aunque los coeficientes son bastante aproximados.

Pero el hallazgo más importante de la investigación fue determinar que el e-Gobierno por sí mismo no tiene un impacto tan significativo en la percepción de corrupción, al e-Gobierno es menos, en los países de la región latinoamericana. Lo anterior sucede a menos que las variables intervinientes no tengan una medición que supere la media de su propia escala, en cuyo caso el nivel de incidencia del e-Gobierno se incrementa en un 270% (si el nivel de institucionalidad supera la media regional), 54.20% (si el nivel de madurez de la democracia supera la media regional), y 15.61% (si el nivel de confianza política supera la media regional), respectivamente.

En otras palabras, los resultados del estudio sugieren que si un país latinoamericano no alcanza niveles de institucionalidad, madurez de la democracia y confianza política que superen la media de la región (Latinoamérica), el desarrollo de e-Gobierno poco incidiría en bajar la percepción de corrupción de los ciudadanos. Esta conclusión tiene implicaciones importantes, porque supone que los esfuerzos en políticas de e-Gobierno deben acompañarse con desarrollos en las variables institucionalidad, madurez de la democracia y confianza política.

Para Bastidas (2018) el Aplicativo web basado en la relación G2C (Gobierno Electrónico) para sistematizar la agenda de la alcaldía del cantón mira. La demanda de la ciudadanía por acceder a más servicios y que estos sean de calidad por parte de las Instituciones Públicas, representa un gran reto hacia los gobiernos para lograr satisfacer estas necesidades, acrecentadas con el progresivo

acceso de la población a los servicios que presta el Internet por medio de computadores, teléfonos inteligentes, tabletas, etc.

El propósito de este proyecto es realizar un estudio del tipo de Gobierno Electrónico orientado al ciudadano como eje principal de su accionar, para establecer el camino del cómo, del porque y para que se debe planificar y tomar las decisiones políticas necesarias para lograr alcanzar mayores niveles de madurez de Gobierno Electrónico en el GAD Mira.

Mediante el proceso de elaboración de indicadores de desarrollo de Gobierno Electrónico, su aplicación y análisis se logró determinar en qué etapa de desarrollo se encuentra el GAD Mira, identificando sus primeros pasos en la etapa de interacción de las fases de evolución de Gobierno Electrónico.

La construcción de la Agenda Web para la Alcaldía del cantón Mira, marca un camino de como mediante el uso de metodologías ágiles de desarrollo de Ingeniería del Software como es XP y el uso de la tecnología y frame work Java Server Face se simplifica el desarrollo de una aplicación Web.

Para Soto (2017) el rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile. Esta investigación tiene por objeto el estudio de la incidencia que tiene el Gobierno Electrónico en el ejercicio del derecho a la Información, enfocado en su variable de Acceso a la Información Pública, empleando, como presupuesto provisional básico, la constatación en Chile del

Gobierno Electrónico como entorno instrumental facilitador, integrante del Gobierno de la Información, que centra su análisis en los flujos de información y en los derechos fundamentales en que inciden.

Desarrollo, se inicia con una exégesis histórica del derecho a la Información en Chile, en el contexto de la evolución de la sociedad de la información, contemplando una revisión de antecedentes normativos que van configurando este derecho, al alero de los progresos sociales y tecnológicos, abarcando desde los años 1812 y hasta 1980.

En el Capítulo Primero se realiza un análisis del estatuto jurídico aplicable, centrándose en algunos aspectos de la Carta Fundamental chilena de 1980, primordialmente en la concepción de “democracia protegida”, que determina características que se mantienen vigentes.

El Capítulo Segundo precisa la naturaleza jurídico-política del derecho de Acceso a la Información Pública que, en su construcción como derecho, otorga eficacia a los Principios de Probidad, Transparencia y Publicidad Administrativa, reivindicando su naturaleza de derecho fundamental y reafirmando su consagración constitucional en el artículo 19°, 12° y no en el artículo 8°, referido a los Principios de Publicidad y Probidad Administrativa, a cuya eficacia contribuye. Del mismo modo, se enfatiza la opinión de considerar a este derecho dentro del artículo 20° de la Constitución española, sin perjuicio de estimar que su alusión en el artículo 105°, letra b), corresponde a la consideración de otorgar eficacia al principio de Transparencia.

El Capítulo Tercero aborda la conceptualización del Gobierno Electrónico, arribando a la convicción que es un concepto instrumental, que concibe a las tecnologías como herramientas que eliminan barreras de tiempo y espacio, facilitando la mayor eficiencia y eficacia, con un enfoque en el ciudadano. Se constata, además, su existencia como parte integrante del Gobierno de la Información, que sitúa su eje en los flujos de información que transitan entre los órganos de la Administración Pública, entre éstos y los ciudadanos y entre los ciudadanos. Así, esta concepción se configura a partir de las vinculaciones entre administración y ciudadanos, considerando la información que circula entre ellos y los derechos fundamentales a que dicha circulación da lugar.

Finalmente, el Capítulo Cuarto expone los límites en el ejercicio del derecho de Acceso a la Información, a partir de la consideración de la persona, excluyendo los referidos al interés común, para centrarse en el individuo, en la esfera de su vida privada. Para ello, se recurre al análisis de una sentencia del Tribunal Constitucional chileno, que considera al correo electrónico como reducto de la privacidad, así como al estudio del derecho de protección de datos, como causal de reserva o secreto, para concluir con una mirada a la realidad del acceso a las tecnologías de la información y comunicaciones, analizando la inclusividad digital y los aspectos asociados a la confianza ciudadana.

Conclusiones, las tecnologías empleadas por la Administración Pública otorgan eficiencia y eficacia en los servicios al ciudadano, y se circunscriben dentro del ámbito del Gobierno Electrónico que, en esencia, apunta a optimizar

el cumplimiento de los Principios Administrativos, configurándose como elemento integrante del Gobierno de la Información. El Gobierno de la Información es un concepto omnicompreensivo, que se establece a partir de la consideración de los flujos de información entre los órganos de la Administración del Estado y el ciudadano, poniendo de manifiesto la importancia del derecho de Acceso a la Información Pública, cuyo efecto es la Transparencia.

- ***Investigaciones nacionales***

Para Atarama (2017) el Modelo de E-Gobierno para mejorar el índice de Gobierno Electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el periodo 2016. Esta tesis ha sido desarrollada bajo la línea de investigación de Implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú de la Escuela de Posgrado de la Universidad Los Ángeles de Chimbote. El objetivo planteado fue proponer un modelo de e-Gobierno que permita a la Municipalidad Provincial de Piura (MPP) colocarse en la Etapa de Transformación del Gobierno Electrónico durante el año 2016. La investigación tuvo un diseño no experimental de tipo descriptivo y de corte transversal, se utilizó una muestra de 5 municipalidades incluida la MPP tomando las 5 municipalidades que se encuentran en el top de la evaluación del cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública realizado por la Defensoría del Pueblo. Se aplicó el cuestionario a los Portales Institucionales de las Municipalidades de Piura, Lima, Huancayo, Huamanga, Puno y del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). El índice de e-Gobierno del MEF fue: 19.272, para la MPP fue: 22.747, para la

Municipalidad Metropolitana de Lima fue: 0 (Portal no estaba activo durante la evaluación), para la Municipalidad Provincial de Huamanga fue: 14.47985714, para la Municipalidad Provincial de Huancayo fue: 18.277 y para la Municipalidad Provincial de Puno fue: 13.03985714 los cuales reflejan que los Portales Institucionales no utilizan al 100% las herramientas que ofrece la Web 2.0 y por tanto se encuentran en la Etapa de Información del Desarrollo de Gobierno Electrónico. Finalmente se recomienda a la Municipalidad Provincial de Piura, adoptar el modelo propuesto en la presente investigación para que tenga una guía que les permita mejorar en lo que respecta a e-Gobierno.

Según Castillo (2015) Aplicación de Gobierno Electrónico y la Administración de Justicia de los Juzgados Comerciales de Lima, 2015. La aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el Gobierno Electrónico es un gran avance directo que apunta a la auténtica y esperada modernización de la Gestión Pública de tal forma que se alcanzará la reforma efectiva en la administración de justicia.

La modernización aplicada al Gobierno Electrónico, promueve el desarrollo e innovación tecnológica con el fin de brindar un mejor y eficiente acceso a la justicia y la comunicación, además fomenta la transparencia de los procesos de la justicia, lo que a su vez genera confianza en el sistema judicial.

La problemática que se ha observado en la actual en La Administración de Justicia es una infraestructura inadecuada, así como también una falta de confianza en el sistema judicial, este factor coyuntural afecta la celeridad procesal

generando perjuicio a los justiciables, por lo que los procesos judiciales no se resuelven con la celeridad debida y dentro de los plazos establecidos en la norma procesal, este conjunto de factores finalmente produce que las partes procesales pretendan obtener la solución que desean mediante otros medios ilegales propiciando la corrupción.

El propósito es analizar la relación directa e indirecta de la aplicación e integración del Gobierno Electrónico en la Administración de Justicia de los Juzgados Comerciales de la Corte Superior de Justicia de Lima en el presente año 2015.

Objetivo es lograr medir con gran precisión el impacto del resultado luego de aplicar Gobierno Electrónico e impulsar las acciones que permitan alcanzar una administración de justicia transparente.

Según Fernández (2018) Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú. La presente investigación tiene por objetivo general, conocer desde la perspectiva del ciudadano como se continúa en la implementación del Gobierno Electrónico en la relación Gobierno a Ciudadano que emplea el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. El estudio se basó en las opiniones y percepciones que un grupo de ciudadanos que usan el servicio a través del portal web. Esta investigación es de tipo cualitativo y emplea como variable la implementación del Gobierno Electrónico.

La investigación cualitativa permitió conocer desde la perspectiva de los ciudadanos como se percibe la implementación del Gobierno Electrónico en los servicios o programas que el Estado ofrece a la ciudadanía. Para lograr ello, el diseño metodológico utilizado fue el fenomenológico ya que se buscó describir y comprender las experiencias del grupo en estudio sobre un hecho común. Se empleó una entrevista semiestructurada, constituida por siete preguntas; además se utilizó la observación, la cual se registró en una bitácora de datos, estos instrumentos ayudaron en el estudio de la variable implementación del gobierno electrónico, a través de sus tres categorías.

La investigación concluye en que los usuarios del servicio del Centro de Empleo del portal del MTPE perciben que el servicio no se encuentra actualizado con las nuevas tendencias de tecnologías de información y comunicación y que el Estado no le da la debida importancia en el mejoramiento de la relación gobierno a ciudadano trayendo como consecuencia la discontinuidad de la implementación del Gobierno Electrónico en el servicio del Centro de Empleo.

Para Montesinos (2017) El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. La presente investigación titulada: El Gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 3,000 ciudadanos, la muestra por 338 ciudadanos y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se encontró que: La relación entre el Gobierno electrónico y la Satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa moderada hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,582**, y significancia $p = 0,000$ menor que 0.05.

Pedemonte (2016). La identidad digital en la interoperabilidad del gobierno electrónico en la perspectiva del RENIEC 2016. En esta investigación se examinan con detenimiento: el concepto de la identidad de las personas, los métodos actuales de identificación de personas en el mundo virtual y el rol que cumple la identidad digital en la interoperabilidad de los sistemas de gestión del Estado en un contexto de gobierno electrónico. Se hace un somero análisis del cuerpo jurídico que debe garantizar la validez de los actos públicos del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el internet tanto de hechos legales, financieros y toda índole y así usufructuar las ventajas que

permite este medio, todo en función de buscar de suministrar un mejor servicio a los ciudadanos.

Se explicará cuáles son las metodologías que lo permiten, asimismo buscaremos de proyectarnos con la perspectiva del RENIEC, entidad pública peruana que tiene a cargo la identidad de la población, en su afán de cambiar el paradigma del acercamiento que actualmente hace el ciudadano al Estado por uno completamente opuesto donde el estado va hacia el ciudadano.

Palabras clave: identidad, identidad digital, interoperabilidad, firma digital, infraestructura de clave pública (PKI), identificación electrónica, medio virtual, planteamiento del Problema.

1.5 Justificación de la investigación

El presente trabajo se justifica en el hecho de determinar si en el Ministerio Público se utilizan las potencialidades de las TIC, como parte de la aplicación de las Políticas de Modernización de Estado Peruano en la solución de problemas concretos al momento de brindar servicios al ciudadano, los cuales son catalogados como deficientes.

En atención a ello, la presente investigación reúne las características, condiciones técnicas y operativas que aseguran el cumplimiento de objetivos trazados, lo cual permite dar a conocer al Ministerio Público, operadores del sistema de administración de Justicia, y a los ciudadanos sobre los alcances que implica la correcta aplicación y utilidad de las TIC permitiendo mejorar y

aumentar la eficiencia en los servicios de información a largo plazo, planificando mejores resultados al elaborar los proyectos informáticos y perfeccionar los planes institucionales relacionados a la modernización del estado.

1.6 Limitaciones de la investigación

El principal limitante para realizar esta investigación se basa en el poco interés de las instituciones estatales para desarrollar e implementar el Gobierno Electrónico a partir del Gobierno Digital por ser un proyecto a largo plazo que necesita estabilidad política y continuidad para tener éxito.

1.7 Objetivos

- *Objetivo general*

Determinar la relación existente entre el Gobierno Electrónico y el Sistema de Administración de Justicia en el Ministerio Público.

- *Objetivos específicos*

- a) Determinar la relación de la información del Gobierno Electrónico y la gestión de administración de justicia en el Ministerio Público.
- b) Determinar la relación de la interacción del Gobierno Electrónico y la gestión de la administración de justicia en el Ministerio Público.
- c) Determinar la relación de transición del Gobierno Electrónico y la gestión de la administración de justicia en el Ministerio Público.

- d) Determinar la relación de transformación del Gobierno Electrónico y la gestión de administración de justicia en el Ministerio Público.

1.8 Hipótesis

- *Hipótesis General*

Existe relación entre la aplicación del Gobierno Electrónico y el Sistema de administración de Justicia en el Ministerio Público.

- *Hipótesis específicas*

- a) Existe relación entre la información del Gobierno Electrónico y el sistema de justicia en el Ministerio Público.
- b) Existe relación entre la interacción del Gobierno Electrónico y el sistema de justicia en el Ministerio Público.
- c) Existe relación entre la transición del Gobierno Electrónico y el sistema de justicia en el Ministerio Público.
- d) Existe relación entre la transformación del Gobierno Electrónico y el sistema de justicia en el Ministerio Público.

II. Marco Teórico

- **Importancia del Gobierno Electrónico**

El enfoque de la gestión pública en cuanto al uso del Gobierno Electrónico es importante porque exige del Estado su modernización, un cambio, donde la actitud proactiva, efectiva y decidida se orienta a usar intensamente las TIC en sus procesos, se considera una doble dimensión la primera enfocada a los cambios en los procesos y la segunda considera la herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado contribuyendo a reducir la corrupción, aumentando la apertura y confianza.

En este sentido, el Estado Peruano reconoce el papel que hoy cumple el Gobierno Electrónico para el desarrollo integral del país y así se expresa en la Agenda Digital 2.0:

El Gobierno Electrónico ha pasado de ser el concepto que inició la revolución tecnológica en las administraciones públicas a convertirse en la herramienta necesaria que está permitiendo la readecuación y cambio en las instituciones, centrándose en el ciudadano, no solo impulsando una modernización institucional mediante el uso intensivo de las TIC en sus procesos internos, sino utilizándolas en el mejoramiento de la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013, p.27).

- **Gobierno Electrónico y el Usuario**

Para Montesinos (2017) en su tesis El Gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017, determino la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios como directa y significativa determinando un nivel de relación moderada y positiva entre las variables.

Según Vílchez (2017) en el portal de RC-Consulting.org expresa:

Es por ello que el gobierno electrónico es sumamente importante porque permite realizar una mejor administración mediante la transparencia y el acceso público a la información, es decir, fomenta una participación más amplia de los ciudadanos en el proceso y gestión de los gobiernos.(p.1)

- **Principios del Gobierno Electrónico**

Según la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, este se inspira en los siguientes principios:

- **Principio de igualdad**

Los ciudadanos al relacionarse con la administración pública utilizan medios electrónicos, los mismos no debe ser restrictivos o discriminatorios cuando requieran acceso a los servicios públicos respecto a información y procedimientos de su interés.

- **Principio de legalidad**

La relación del gobierno con el ciudadano implica mantenerse idénticas en los medios electrónicos, y que se brinde las garantías necesarias tal como se hace en el modo tradicional. El principio de la legalidad también implica la diversidad de uso de comunicaciones electrónicas alineadas a las normas que involucran la protección de datos personales.

- **Principio de conservación**

Consiste en garantizar que las comunicaciones y los documentos electrónicos se conserven en similitud a los medios tradicionales.

- **Principio de transparencia y accesibilidad**

La información y los servicios brindados por medio electrónicos debe estar garantizada a través de un lenguaje comprensible a todos los usuarios.

- **Principio de proporcionalidad**

Los requerimientos de seguridad deben ser adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la administración de la información.

- **Principio de responsabilidad**

La administración y el gobierno son responsables por los actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios tradicionales. La información de índole oficial que sea difundida por medios

electrónicos y generen beneficios particulares no deben ser considerados como parte del gobierno electrónico.

- **Principio de adecuación tecnológica**

La administración gubernamental y sus gestores deberán elegir que tecnología es la más adecuada para atender las necesidades de los ciudadanos. Se debe tomar en consideración los distintos medios electrónicos desde los computadores, la televisión digital, los mensajes SMS, los teléfonos celulares entre otros, bajo los estándares abiertos que provean seguridad y sostenibilidad a largo plazo.

- **Beneficios del Gobierno Electrónico**

El Gobierno Electrónico se evidencia tanto en el ámbito interno (Back Office) como en el ámbito externo (Front Office) brindando beneficios que permite fortalecer y mejorar la gestión pública.

a) Para el Estado

- Los procesos internos en cuanto su gestión se mejoran.
- Permite mejorar la comunicación y coordinación intrainstitucional e interinstitucional.
- Los espacios de trabajo colaborativo para brindar servicios son generados con efectividad.

- Se evidencia un replanteo de procesos y de diseño en las políticas públicas, al tomar en cuenta a las TIC.
- La modernización del Estado se fortalece ya que la innovación de sus procesos de formación se basa en el desarrollo de capacidades.

b) Para los ciudadanos

- Se mejoran los servicios del Estado, con la reducción de costos y de tiempo.
- Se fortalece la transparencia de las entidades públicas.
- La participación ciudadana se incrementa al percibir nuevos espacios de comunicación, fomentando el control ciudadano (accountability), contribuyendo a la gobernabilidad.

c) Para las empresas

- El Estado establece relaciones comerciales con mayor transparencia.
- Agiliza los procesos de los trámites tradicionales reemplazándolos por los trámites en línea.

Derecho al Gobierno Electrónico

Rodríguez (2017, p.3) rescata que la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico expresa que el gobierno electrónico es un derecho ciudadano, entendiendo que las herramientas tecnológicas, que la administración pública está

obligada de implementar, sirven para promover la transparencia y la rendición de cuentas.

Seguridad del Gobierno Electrónico

La regulación sobre la seguridad del Gobierno Electrónico que aprueben los Estados entre ellos el Perú deberá identificar y establecer sistemas físicos, sistemas de firma electrónica, incluso avanzada, así como otros sistemas alternativos a fin de asegurar la autenticidad del contenido de la comunicación al ciudadano.

El gobierno peruano a establecido lineamientos estratégicos para la mejora de la calidad de los servicios públicos, los mismos se soportan en las políticas de seguridad del Plan de Gobierno Electrónico 2013-2017 (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2012, p.16) y los Lineamientos para la Formulación de Plan de Gobierno Digital –PGD (Secretaría de Gobierno Digital, 2018, p. 9).

Fases del Gobierno Electrónico

Según la información obtenida que hacen referencia al tema, el concepto y la evolución del gobierno electrónico comprende cuatro fases: presencia, interacción, transacción y transformación. Cada una de ellas, tiene un objetivo distinto con determinadas exigencias, sin embargo, no son interdependientes, ni tampoco necesitan que termine una para que comience la otra. (www.agesic.gub.uy)

La primera etapa de presencia, presenta a los organismos estatales como proveedores información básica de manera rápida y directa. En este caso, no existe una mayor relación entre los ciudadanos y las instituciones debido a que la información puesta en línea no permite la interacción. (www.agesic.gub.uy)

En la etapa de interacción sí es posible una comunicación más directa entre ciudadanos y las instituciones. En este caso no solo se brinda información, sino que se reciben opiniones y se establecen mecanismos de comunicación más directa con la población a través de correo electrónico, envío de formularios, comentarios de opinión o de foros. (www.agesic.gub.uy)

Con la transacción, y luego de haber concluido la etapa anterior, los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. En esta etapa, los sitios web de los organismos están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención en las oficinas, el avance es fundamentalmente tecnológico. (www.agesic.gub.uy)

Sin embargo, en la cuarta fase, que corresponde a la transformación, el gobierno inicia una redefinición de los servicios y de la forma de operar en la administración pública a través de los servicios electrónicos para ello requiere de disponibilidad presupuestaria, compromiso político y recursos humanos capacitados en el uso de la tecnología.

2.1 Marco Conceptual

- *El Sistema de Administración de Justicia*

El sistema de Administración de Justicia, Sistema de Justicia o Sistema Nacional de Administración de Justicia, es el encargado de resolver pacíficamente las controversias ciudadanas dentro de un marco normativo establecido. (Instituto de Defensa Legal - Justicia Viva, 2003)

Está conformado por instituciones de diferentes sectores y poderes, constituidos en una organización central y una organización descentralizada. (Ferrero, 2003, p.3)

La administración de justicia requiere de un cambio para solucionar los problemas que tiene y así responder a las necesidades de los usuarios de manera efectiva y rápida, y recuperar el prestigio de los jueces y de la Institución. En la actualidad hay un tímido reconocimiento de los males que aquejan a la institución judicial. Es cierto que el sistema judicial abarca a personas e instituciones públicas y privadas que no están en el Poder Judicial como son el Ministerio de Justicia, los abogados, las facultades de derecho, los colegios de abogados y los estudiantes de derecho; sin embargo, el Poder Judicial tiene sobre todos ellos un rol vinculante. (Agenda 2011-Perú, 2011, p.3)

- ***El Gobierno Electrónico***

El Gobierno Electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. (Organización de los Estados Americanos, 2010, p.1)

El Gobierno Electrónico ha sido definido por el The Working Group en E-Government in the Developing World, como el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones para promover el más eficiente y efectivo gobierno, facilitando el más accesible servicio gubernamental a través del mayor acceso público a la información.

El Gobierno Electrónico se clasifica en función de las relaciones que este mantiene con los ciudadanos, los negocios y otras entidades del gobierno. Estas relaciones pueden ser agruparlas en tres categorías:

Gobierno a ciudadano (G2C)

Son las iniciativas del Gobierno Electrónico para brindar servicios de información y/o transacciones entre los ciudadanos y el gobierno a través de las TIC; los beneficios se concretan en ahorros de tiempo y dinero. Además del acceso de la información actualizada que publica el gobierno.

Gobierno a empresas (G2B)

Son las iniciativas del Gobierno Electrónico destinadas a brindar servicios administrativos y de información a las empresas a través del internet. Al igual que en el caso de los ciudadanos los beneficios se dan en términos de ahorro, dinero y flexibilidad, además del ahorro en los gastos administrativos, transparencia y agilidad de los procesos en la gestión pública.

Gobierno a empleado (G2E)

Son las iniciativas que desarrolla el gobierno para brindar servicios de desarrollo profesional en beneficio de los empleados de la administración pública, a través de la capacitación y participación lo que generará nuevas capacidades en los mismos.

Gobierno a gobierno (G2G)

Consiste en la creciente necesidad de relación entre dos organizaciones que tienen acceso mutuo a información confidencial con el objetivo de realizar alguna transacción. Los campos de aplicación comprenden temas de presupuesto, adquisiciones, planificación, gestión de infraestructura e inventarios entre otros.

- ***Portal de Servicios***

En el contexto informático (portal de Internet) es un sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Incluye: enlaces, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, compra electrónica, etc. Principalmente un portal en Internet está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular. (Wikipedia, 2018, p.1)

Sitio web que, por su gran cantidad de información, enlaces y servicios, puede satisfacer las necesidades de cualquier internauta. En general los portales ofrecen servicios como: directorios, servicio de provisión de correo electrónico, buscador para su sitio, noticias generales, chats, grupos de noticias, etc. (Alegsa, 2018, p.1)

Existen tres modalidades o categorías de portales:

- Portales horizontales, llamados portales masivos o generales, tienen como propósito una audiencia amplia, con una diversidad de ofertas, así tenemos portales como AOL, Terra, Yahoo, MSN, etc.
- Portales verticales, ofrecen contenidos sobre temas específicos, los usuarios son informados sobre música, educación, arte, deportes, empleo, finanzas personales, etc.

- Portales diagonales, son una mezcla entre el portal horizontal y vertical, utilizan redes sociales tales como Twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube, etc, se complementan con contenidos y/o utilidades dirigidas a un público muy específico.

Los portales por su alto tráfico se hospedan en servidores de Internet dedicados y su programación por lo general requiere muchos recursos computacionales.

- ***Ciudadano***

Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad. (Real Academia Española, 2018, p.1)

- ***Servicio***

Acción y efecto de servir. (Real Academia Española, 2018, p.1).

Servicio público, en derecho. Actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad. (Real Academia Española, 2018, p.1)

Las características que poseen los servicios y que los distinguen de los productos son:

- **Intangibilidad:** Es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc., o incluso medir su calidad antes de la prestación. (Valotto, 2011, p.10)
- **Heterogeneidad (o variabilidad):** Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando sólo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa. (Valotto, 2011,p.10)
- **Inseparabilidad:** En los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. La inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio. (Valotto, 2011, p.10)

- ***La e-justicia***

Es el Gobierno Electrónico especializado en temas jurídicos o la inclusión del uso de las tecnologías del conocimiento e información en la Administración de Justicia. La e-justicia supone el uso de una pluralidad de instrumentos y canales tecnológicos a la hora de impartir justicia. (Bueno de la Matta, 2010, p.3)

La e-justicia, mediante el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en la Administración de justicia ofrece importantes beneficios a los profesionales de la justicia quienes pueden ahorrar tiempo y trabajo, obtener mayor información y transparencia sobre el funcionamiento de la justicia, y ofrecerla de manera más eficaz y eficiente; los ciudadanos pueden relacionarse directamente con la justicia facilitando el acceso a la misma.

- ***Aspectos de responsabilidad social en la gestión pública***

Analizamos la responsabilidad social como estrategia para la gestión pública la misma que debe establecer procesos de interacción más transparentes que le permitan hacer frente a los desafíos que la globalización y modernización del estado plantea a través de los servicios brindados al ciudadano.

III. Método

En este capítulo se desarrollan los aspectos relacionados al tipo de estudio a realizar, la muestra con la que se trabajó, los instrumentos a utilizados y el procedimiento seguido para conocer como es la relación del Gobierno Electrónico y el Sistema de administración de justicia en el Ministerio Público.

3.1 Tipo de la Investigación

El presente trabajo tiene el propósito de obtener una imagen completa de la situación, estudiando la relación entre dos o más variables dependientes e independientes, ya que reúne las condiciones metodológicas y temáticas suficientes para ser considerado como una investigación "descriptiva y correlacional".

3.2 Población y muestra

La población en estudio está conformada por el personal fiscal y administrativo que labora en la sede central del Ministerio Público de la ciudad Lima.

La muestra a tomarse es dirigida o también llamada no probabilística, porque la población seleccionada es accesible y no depende de la probabilidad

sino de las características de la investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014).

En el trabajo se utilizará el método de muestreo no probabilístico, puesto que se solicitará a los trabajadores del Ministerio Público formen parte de este estudio; así la muestra quedará conformada por quienes decidan participar en este caso consideraremos 131 servidores de los sistemas fiscal y administrativo que laboran en la sede central del Ministerio Público de Lima.

Muestreo

Reemplazando los datos en la formula, obtenemos:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 200}{(200-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 131$$

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra

z^2 : Es el nivel de confianza 1.96 (95% de nivel de confianza)

N: El tamaño de la población = 200 servidores

p: Es la probabilidad de éxito 0.5 (50%)

q: Es la probabilidad de no éxito 0.5 (50%)

e^2 : Es el error muestral (0.05)

3.3 Operacionalización de variables

Los instrumentos recogerán información a través de encuestas y entrevistas dirigidas al personal fiscal y administrativo para analizar la relación de las variables Gobierno Electrónico y el Sistema de Administración de Justicia. Para medir por escalas las variables de actitud elegimos la escala de Likert. En este método nos sirve para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa. Anexo B.

Variables e Indicadores de la Investigación

- ***Variable Independiente:***

Definición conceptual

Gobierno electrónico: Son las tecnologías de la información y comunicaciones que se usa para promover el más eficiente y efectivo gobierno facilitando el más accesible servicio gubernamental a través del mayor acceso público a la información.

Definición operacional

Uso de las tecnologías de la información para hacer efectivo el acceso a servicios de información gubernamental.

Indicadores:

- ✓ Accesibilidad
- ✓ Credibilidad
- ✓ Servicio
- ✓ Participación
- ✓ Comunicación
- ✓ Responsabilidad operativa
- ✓ Simplificación de trámite
- ✓ Interoperabilidad
- ✓ Integración

- **Variable Dependiente:**

Definición conceptual

Sistema de justicia: Conjunto de instituciones y autoridades que intervienen en el servicio de administración de justicia.

Definición operacional

Instituciones y autoridades que brindan servicios relacionados a la administración de justicia.

Indicadores:

- ✓ Agilidad
- ✓ Eficaz
- ✓ Eficiente
- ✓ Operadores jurídicos y ciudadanos
- ✓ Socialmente aceptable

3.4 Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario será un instrumento de investigación útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve, debido a su flexibilidad y versatilidad. Será utilizado para recoger información y diseñado para poder validar, cuantificar y universalizar la información además de estandarizar el procedimiento de la entrevista.

3.5 Procesamiento y análisis de datos

Validaremos la validez del contenido sometiendo el instrumento a juicio de expertos y la confianza calculando el valor de la confiabilidad por el Alfa de Cronbach para las variables: Gobierno Electrónico y Sistema de Justicia.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez:

Para establecer la validez del instrumento, se sometió la opinión de un experto Ingeniero de Sistemas especializado en Seguridad de la Información, el mismo que validó los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia, considerando que el instrumento se encontraba adecuado y que procedía su aplicación.

Según Hernández et al (2014) el juicio de expertos reside en hacer preguntas a expertos para validar los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia de las preguntas pertenecientes a las dimensiones de las variables de estudio.

Tabla 1

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

Nº	Grado Académico	Nombres y Apellidos del Experto	Dictamen
1	Ingeniero	Carlos Omar Zevallos Rivera	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad:

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se realizó una encuesta piloto a 20 trabajadores del Ministerio Público sede Lima, luego las respuestas del cuestionario se vaciaron al aplicativo informático SPSS Versión 26, para luego calcular el Alfa de Cronbach tal como se muestra en la tabla 2.

Para Hogan (2017) el nivel de valores que establece la confiabilidad del instrumento se da de la siguiente manera:

Cerca de 0.9, establece una confiabilidad elevada.

Cerca de 0.8 o mayor se considera confiable

Cerca de 0.7, presenta un nivel bajo de confiabilidad

Por debajo de 0.6, indica una confiabilidad baja e inaceptable.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Gobierno electrónico	0.859	15
Sistema de Justicia	0.881	10

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 2, el Alfa de Cronbach para el Gobierno electrónico es 0.859 y para el Sistema de Justicia, 0.881 representando para ambas variables un nivel de confiabilidad confiable.

IV. Resultados

4.1 Contrastación de Hipótesis General

- *Hipótesis General*

H₀: No existe relación entre la aplicación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Administración de Justicia en el Ministerio Público.

H₁: Existe relación entre la aplicación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Administración de Justicia en el Ministerio Público.

Tabla 3

Pruebas de Chi-Cuadrado

Relación a ser verificada	Chi Cuadrado	g.l.	Valor p	Decisión
Gobierno Electrónico con Sistema de Administración de Justicia	1,483,901	625	0.000	Rechazar Ho

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05, existe relación entre la aplicación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Administración de Justicia en el Ministerio Público.

Tabla 4*Medidas simétricas: Gobierno Electrónico con Sistema de Administración de Justicia*

	Valor	Significación aproximada
Coefficiente de contingencia	0.959	0.000
N de casos válidos	131	

Fuente: Elaboración propia

Como coeficiente de contingencia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05, existe una relación fuerte entre la aplicación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Administración de Justicia en el Ministerio Público.

- ***Hipótesis específicas***

H₁₀: No existe relación entre la información del Gobierno Electrónico y la gestión de la Administración Justicia en el Ministerio Público.

H₁₁: Existe relación entre la información del Gobierno Electrónico y la gestión de la Administración de Justicia en el Ministerio Público.

Tabla 5*Pruebas de Chi-Cuadrado*

Relación a ser verificada	Chi Cuadrado	g.l.	Valor p	Decisión
Información con Sistema de Administración de Justicia	726,380	250	0.000	Rechazar Ho

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05, existe relación entre la información y la gestión de la Administración el Sistema de Justicia en el Ministerio Público.

Tabla 6*Medidas simétricas: Información con Administración de Justicia*

	Valor	Significación aproximada
Coefficiente de contingencia	0.920	0.000
N de casos válidos	131	

Fuente: Elaboración propia

Como coeficiente de contingencia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05, existe una relación fuerte entre la información y la gestión de la Administración Justicia en el Ministerio Público.

H₂₀: No existe relación entre la interacción del Gobierno Electrónico y la gestión de la Administración de Justicia en el Ministerio Público.

H₂₁: Existe relación entre la interacción del Gobierno Electrónico y la gestión de la Administración de Justicia en el Ministerio Público.

Tabla 7

Pruebas de Chi-Cuadrado

Relación a ser verificada	Chi Cuadrado	g.l.	Valor p	Decisión
Interacción con Administración de Justicia	767,078	300	0.000	Rechazar Ho

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05, existe relación entre la interacción y la gestión de la Administración de Justicia en el Ministerio Público.

Tabla 8

Medidas simétricas: Interacción con Administración de Justicia

	Valor	Significación aproximada
Coefficiente de contingencia	0.924	0.000
N de casos válidos	131	

Fuente: Elaboración propia

Como coeficiente de contingencia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05, existe una relación fuerte entre la interacción y la gestión de la Administración de Justicia en el Ministerio Público.

H₃₀: No existe relación entre la transición del Gobierno Electrónico y la gestión de la Administración de Justicia en el Ministerio Público.

H₃₁: Existe relación entre la transición del Gobierno Electrónico y la gestión de la Administración de Justicia en el Ministerio Público.

Tabla 9

Pruebas de Chi-Cuadrado

Relación a ser verificada	Chi Cuadrado	g.l.	Valor p	Decisión
Transacción con Administración de Justicia	640,800	275	0.000	Rechazar Ho

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05, existe relación entre la transición y la gestión de la Administración de Justicia en el Ministerio Público.

Tabla 10*Medidas simétricas: Transacción con Administración de Justicia*

	Valor	Significación aproximada
Coefficiente de contingencia	0.911	0.000
N de casos válidos	131	

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de contingencia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05, existe una relación fuerte entre la transición y el Sistema de Justicia en el Ministerio Público.

H₄₀: Existe relación entre la transformación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Justicia en el Ministerio Público.

H₄₁: Existe relación entre la transformación del Gobierno Electrónico y la gestión de la Administración de Justicia en el Ministerio Público.

Tabla 11*Pruebas de Chi-Cuadrado*

Relación a ser verificada	Chi Cuadrado	g.l.	Valor p	Decisión
Transformación con Administración de Justicia	690,885	250	0.000	Rechazar Ho

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05, existe relación entre la transformación y el Sistema de Justicia en el Ministerio Público.

Tabla 12

Medidas simétricas: Transformación con Administración de Justicia

	Valor	Significación aproximada
Coeficiente de contingencia	0.917	0.000
N de casos válidos	131	

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de contingencia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05, existe una relación fuerte entre la transformación y el Sistema de Administración de Justicia en el Ministerio Público.

4.2 Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos con relación a las encuestas formuladas, se explica gráficamente a través de las respuestas a las preguntas realizadas y el porcentaje equivalente al número de personas que determinó cada opción.

4.2.1 *Resultados del cuestionario para la variable Gobierno Electrónico*

Determina como influye el Gobierno Electrónico desde la perspectiva de los usuarios del Ministerio Público.

Tabla 13

Resultados para Gobierno Electrónico

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	4.6	4.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	22.9	27.5
De acuerdo	85	64.9	92.4
Totalmente de acuerdo	10	7.6	100.0
Total	131	100.0	

Fuente: Ministerio Público de Lima

Como se observa en el cuadro, 85 servidores del Ministerio Público que representan el 64.9% de la muestra del estudio, consideran que la aplicación del Gobierno Electrónico es favorable y están de acuerdo respecto a la información, interacción, transacción y transformación.

30 servidores del Ministerio Público, que representan el 22.9%, no están de acuerdo ni en desacuerdo con la aplicación del Gobierno Electrónico.

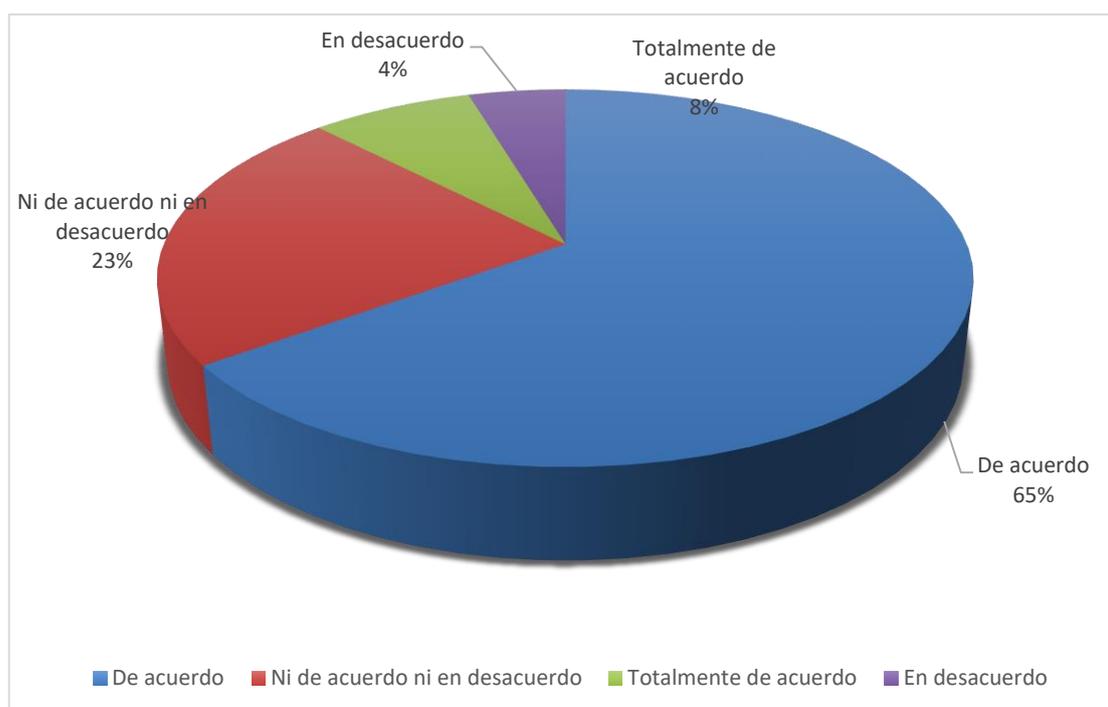
Así también se observa que 10 servidores del Ministerio Público, que representan el 7.6%, consideran estar totalmente de acuerdo con la aplicación del Gobierno Electrónico.

Por último, 6 servidores del Ministerio Público, que representan el 4.6%, están en desacuerdo con la aplicación del Gobierno Electrónico.

En el gráfico figura 1. Nos permite ver la distribución porcentual de la opinión de los servidores sobre la aplicación del Gobierno Electrónico en el Ministerio Público en Lima.

Figura 1

Opinión de los servidores del Ministerio Público sobre el Gobierno Electrónico



Efectuando un análisis se observa en la Tabla 13 y Figura 1 que, 125 servidores que representan el 95.4%, consideran que la aplicación del Gobierno Electrónico en el Ministerio Público es favorable.

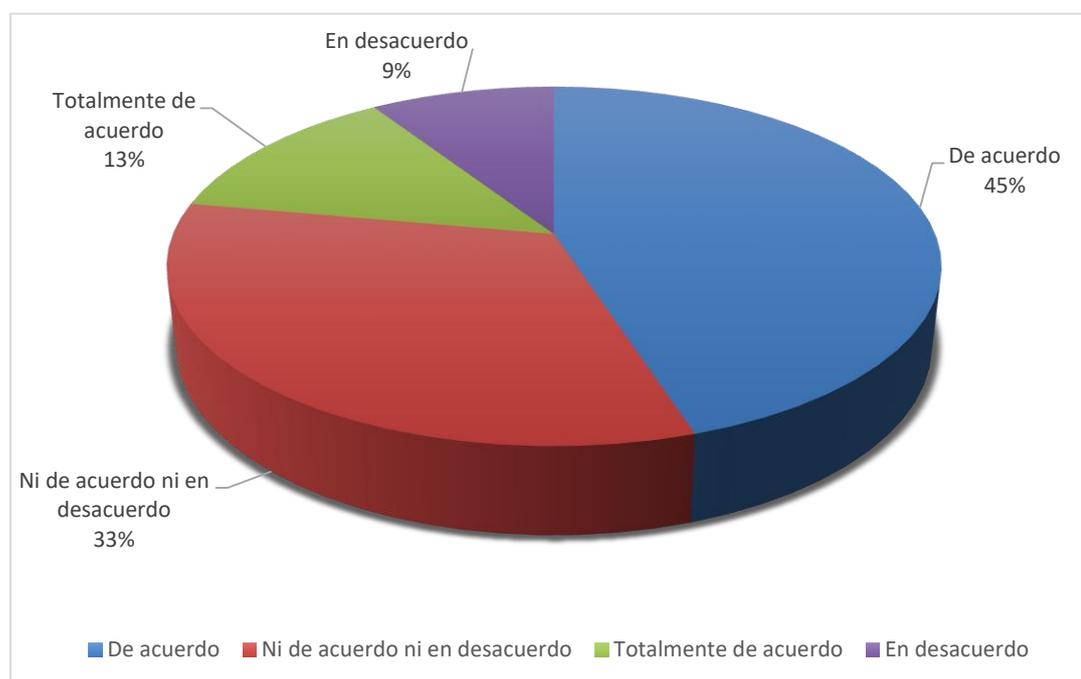
Tabla 14*Resultados para la Información*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	12	9.2	9.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	32.8	42.0
De acuerdo	59	45.0	87.0
Totalmente de acuerdo	17	13.0	100.0
Total	131	100.0	

Fuente: Ministerio Público de Lima

La Tabla 14 muestra la opinión que tienen los servidores según la información de la aplicación del Gobierno Electrónico en el Ministerio Público de Lima.

En el gráfico figura 2, podemos observar la distribución porcentual de los servidores según la información de la aplicación del Gobierno Electrónico en el Ministerio Público de Lima.

Figura 2*Resultado para la Información*

En la tabla 14 y figura 2 se observa que, del total de servidores encuestados sobre la información del Gobierno Electrónico, un 45% reaccionan favorablemente, 32.8% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13% está totalmente de acuerdo y un 9% en desacuerdo.

Tabla 15*Resultados para la Interacción*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	3.1	3.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	30.5	33.6
De acuerdo	71	54.2	87.8
Totalmente de acuerdo	16	12.2	100.0
Total	131	100.0	

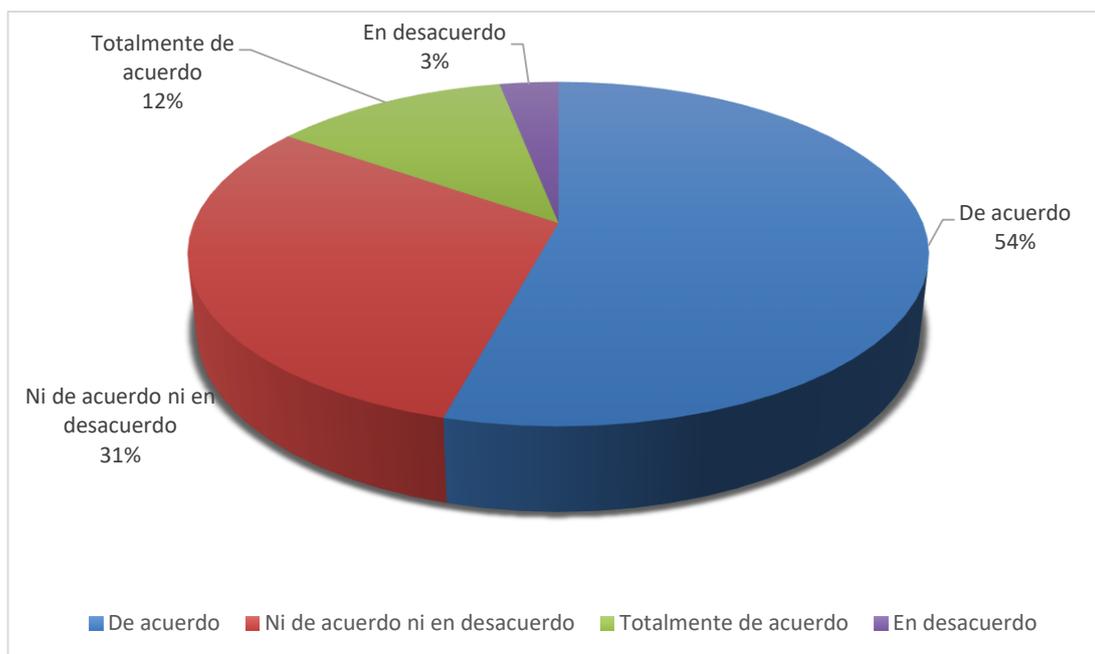
Fuente: Ministerio Público de Lima

La Tabla 15 muestra la opinión que tienen los servidores según la interacción de la aplicación del Gobierno Electrónico en el Ministerio Público de Lima.

En el gráfico figura 3, podemos observar la distribución porcentual de los servidores según la interacción de la aplicación del Gobierno Electrónico en el Ministerio Público de Lima.

Figura 3

Resultados para la Interacción



En la tabla 15 y figura 3 se observa que, del total de servidores encuestados sobre la interacción del Gobierno Electrónico, un 54% reaccionan favorablemente, 31% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% está totalmente de acuerdo y un 3% en desacuerdo.

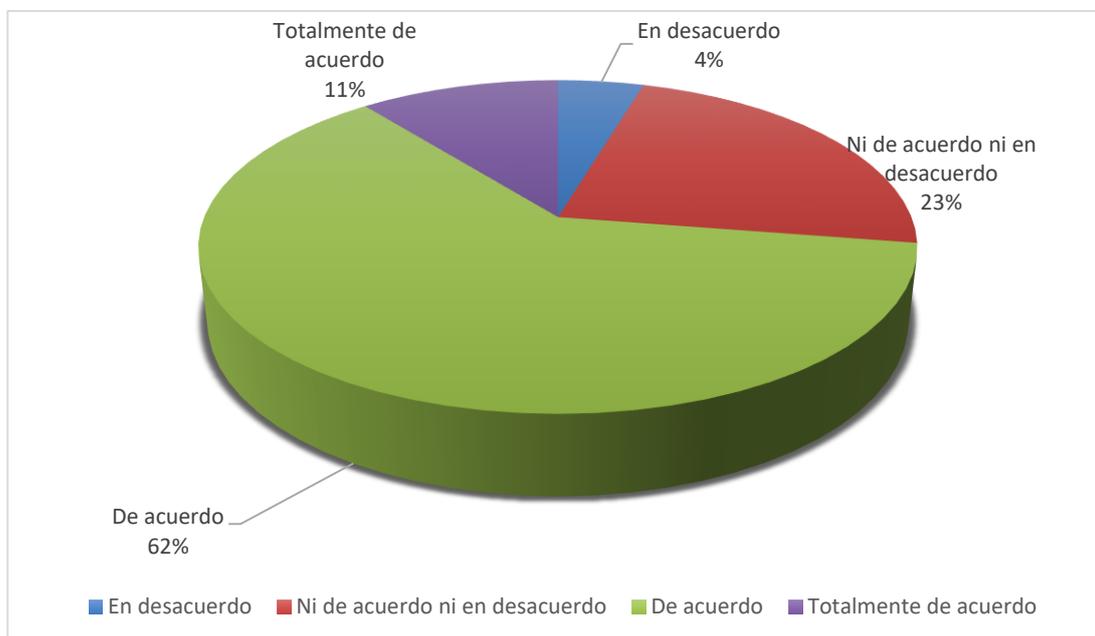
Tabla 16*Resultados para la Transacción*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	4.6	4.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	22.9	27.5
De acuerdo	81	61.8	89.3
Totalmente de acuerdo	14	10.7	100.0
Total	131	100.0	

Fuente: Ministerio Público de Lima

La Tabla 16 muestra la opinión que tienen los servidores según la transacción de la aplicación del Gobierno Electrónico en el Ministerio Público de Lima.

En el gráfico figura 4, podemos observar la distribución porcentual de los servidores según la transacción de la aplicación del Gobierno Electrónico en el Ministerio Público de Lima.

Figura 4*Resultados para la Transacción*

En la tabla 16 y figura 4 se observa que, del total de servidores encuestados sobre la transacción del Gobierno Electrónico, un 62% reaccionan favorablemente, 23% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11% está totalmente de acuerdo y un 4% en desacuerdo.

Tabla 17*Resultados para la Transformación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	4.6	4.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	27.5	32.1
De acuerdo	77	58.8	90.8
Totalmente de acuerdo	12	9.2	100.0
Total	131	100.0	

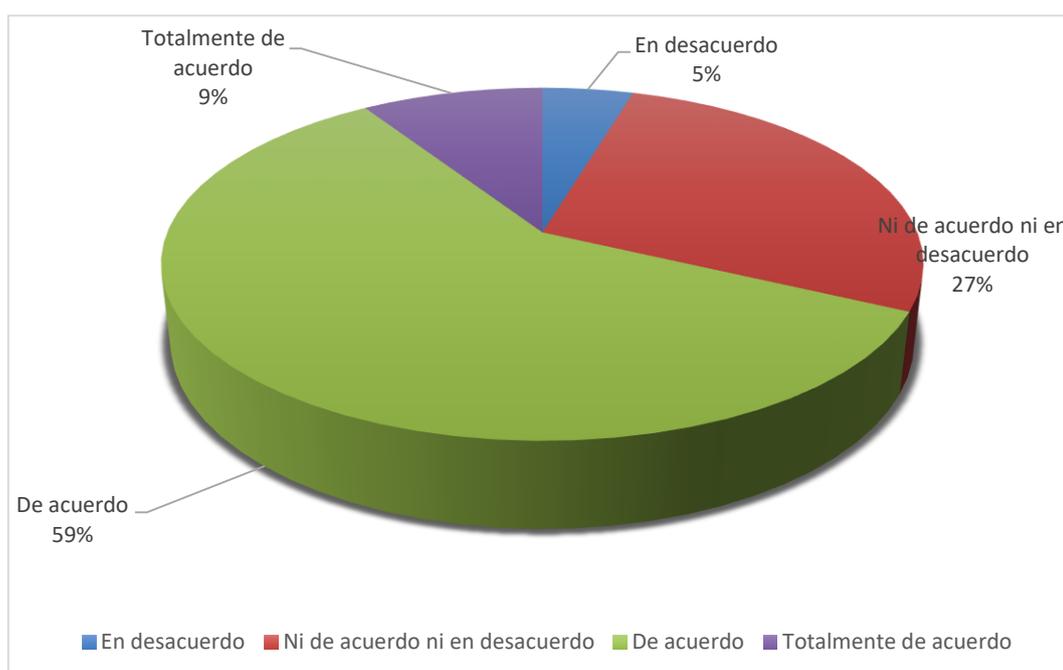
Fuente: Ministerio Público de Lima

La Tabla 17 muestra la opinión que tienen los servidores según la transformación de la aplicación del Gobierno Electrónico en el Ministerio Público de Lima.

En el gráfico figura 5, podemos observar la distribución porcentual de los servidores según la transformación de la aplicación del Gobierno Electrónico en el Ministerio Público de Lima.

Figura 5

Resultados para la Transformación



En la tabla 17 y figura 5 se observa que, del total de servidores encuestados sobre la transformación del Gobierno Electrónico, un 59% reaccionan favorablemente, 27% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9% está totalmente de acuerdo y un 5% en desacuerdo.

4.2.2 *Resultados del cuestionario para la variable Sistema de Justicia*

Tabla 18

Resultados para el Sistema de Justicia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	4.6	4.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	22.9	27.5
De acuerdo	78	59.5	87.0
Totalmente de acuerdo	17	13.0	100.0
Total	131	100.0	

Fuente: Ministerio Público de Lima

Como se observa en el cuadro, 78 servidores del Ministerio Público que representan el 59.5% de la muestra del estudio, consideran que la relación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Justicia es favorable y están de acuerdo respecto a la justicia electrónica y la administración de justicia.

30 servidores del Ministerio Público, que representan el 22.9%, no están de acuerdo ni en desacuerdo con la relación Gobierno Electrónico y Sistema de Justicia.

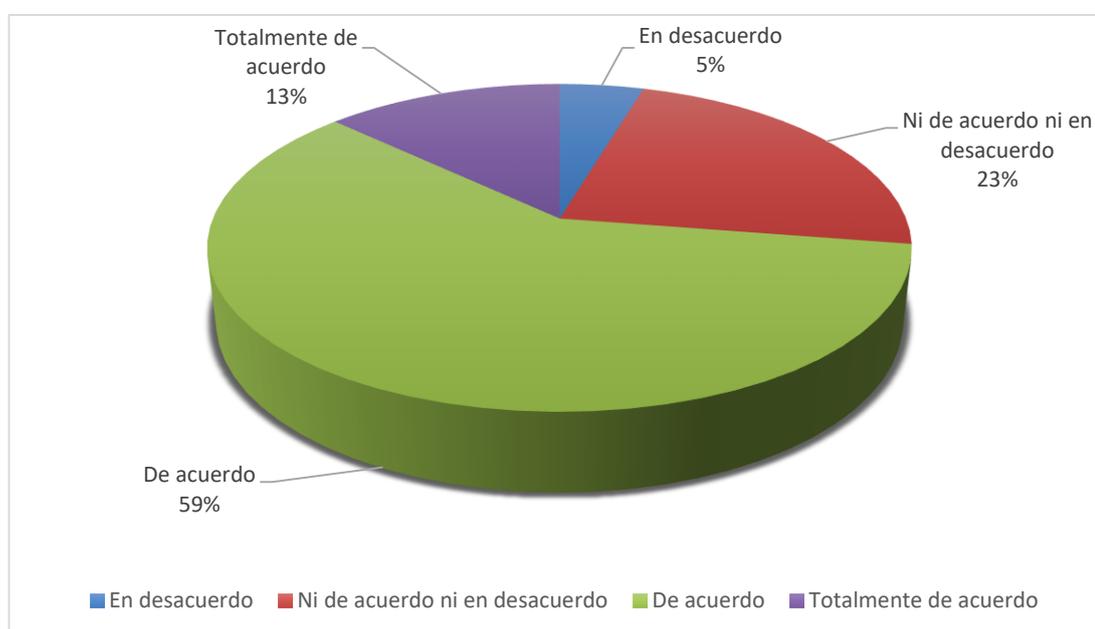
Así también se observa que 17 servidores del Ministerio Público, que representan el 13%, consideran estar totalmente de acuerdo con la relación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Justicia.

Por último, 6 servidores del Ministerio Público, que representan el 4.6%, están en desacuerdo con la aplicación del Gobierno Electrónico.

En el gráfico figura 6. Nos permite ver la distribución porcentual de la opinión de los servidores sobre la aplicación del Gobierno Electrónico en el Ministerio Público sede central de Lima.

Figura 6

Opinión de los servidores del Ministerio Público sobre la relación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Justicia



Efectuando un análisis se observa en la Tabla 18 y Figura 6 que, 125 servidores que representan el 95.4%, consideran que la relación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Justicia en el Ministerio Público es favorable.

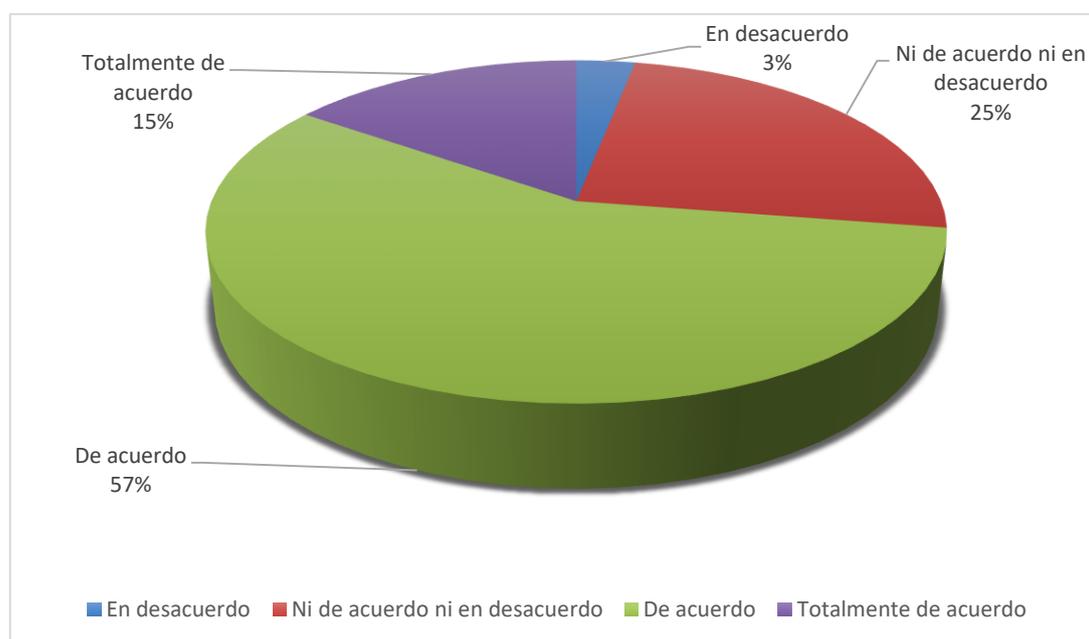
Tabla 19*Resultados para la Justicia Electrónica*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	3.1	3.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	24.4	27.5
De acuerdo	75	57.3	84.7
Totalmente de acuerdo	20	15.3	100.0
Total	131	100.0	

Fuente: Ministerio Público de Lima

La Tabla 19 muestra la opinión que tienen los servidores sobre la administración de la justicia electrónica en el Ministerio Público sede central de Lima.

En el gráfico figura 7, podemos observar la distribución porcentual de los servidores según la opinión sobre la administración de justicia electrónica en el Ministerio Público sede central de Lima.

Figura 7*Resultados para la Justicia Electrónica*

En la tabla 19 y figura 7 se observa que, del total de servidores encuestados sobre la administración de la justicia electrónica, el 57% están de acuerdo, el 25% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% está totalmente de acuerdo y un 3% en desacuerdo con los procedimientos electrónicos en el Ministerio Público.

Tabla 20*Resultados para la Administración de Justicia*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1.5	1.5
En desacuerdo	4	3.1	4.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	29.0	33.6
De acuerdo	68	51.9	85.5
Total	131	100.0	

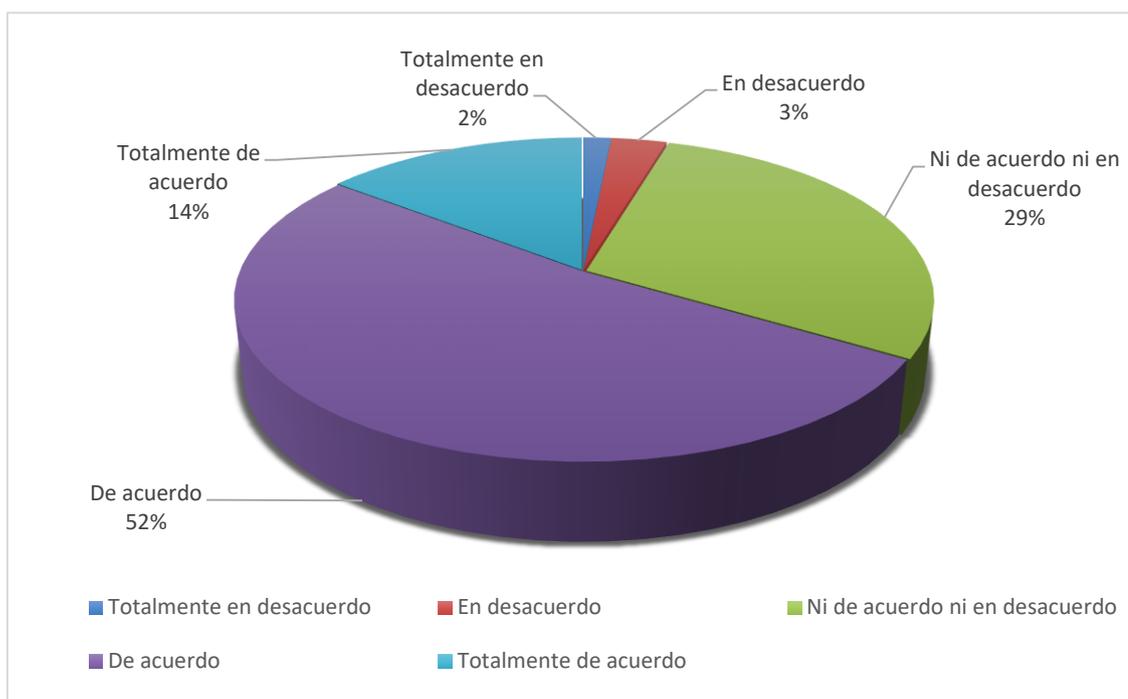
Fuente: Ministerio Público de Lima

La Tabla 20 muestra la opinión que tienen los servidores sobre la administración de la justicia en el Ministerio Público sede central de Lima.

En el gráfico figura 8, podemos observar la distribución porcentual de los servidores según la opinión sobre la administración de justicia en el Ministerio Público sede central de Lima.

Figura 8

Resultados para la Administración de Justicia



En la tabla 20 y figura 8 se observa que, del total de servidores encuestados sobre la administración de la justicia, el 52% están de acuerdo, el 29% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% está totalmente de acuerdo y un 3% en desacuerdo con la administración de la justicia en el Ministerio Público.

V. Discusión de resultados

El presente trabajo tiene como objetivo principal destacar la existencia de una relación directa entre el Gobierno Electrónico y la administración de justicia en el Ministerio Público. Al respecto, existe una Política Nacional al 2021 que considera a la administración de justicia, se enmarca dentro de la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública, así como el Plan Bicentenario y sus ejes de desarrollo.

A la fecha se evidencia que el Gobierno Electrónico identificado como Gobierno Digital, comprende tecnologías digitales, identidad digital, interoperabilidad, servicio digital, datos, seguridad digital y arquitectura digital; todo ello con la finalidad de acerca el Estado al ciudadano brindándole servicios públicos a través de recursos tecnológicos.

Bajo estos alcances, se ha demostrado a través del presente estudio, que los resultados que hemos obtenido respecto a la hipótesis general coinciden con lo que encontró Castillo (2015) en su estudio con servidores de los Juzgados Comerciales de la Corte Superior de Justicia de Lima en el presente año 2015, pero no concuerda con el estudio que realizó Anicama(2019) sobre el Sistema de Administración de Justicia del Perú en el periodo 2018, ya que consideró que el Sistema de Administración de Justicia es deficiente, por lo tanto no se encontró relación significativa entre ambas variables.

Con los resultados obtenidos se pretende mostrar la inclusión de las Tecnologías de la Información y Comunicación, como herramienta que facilitan el desarrollo de las actividades de los servidores del Ministerio Público y los servicios brindados a los

ciudadanos. Así como también se afirma que existe una baja resistencia por parte de los servidores del Ministerio Público de Lima a la aplicación del Gobierno Electrónico.

VI. Conclusiones

- Con los resultados obtenidos en la investigación realizada con los servidores del Ministerio Público de la sede central de Lima, se llegó a la conclusión general de que el Gobierno Electrónico incide en el Sistema de Administración de Justicia, se tiene una asociación estadísticamente significativa y confiable, el valor asociado ($p = 0.000$) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), el 65% de los servidores del Ministerio Público que han opinado respecto al Gobierno Electrónico consideran que el uso las Tecnologías de la Información son favorables en la administración de justicia.
- Los resultados de la investigación confirman que la relación de información del Gobierno Electrónico incide considerablemente en la gestión de la administración de justicia en el Ministerio Público, se tiene una asociación estadísticamente significativa y confiable, el valor asociado ($p = 0.000$) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), los servidores del Ministerio Público han opinado respecto a la relación de la información del Gobierno Electrónico y la administración de justicia es favorable en un 45%.
- Los resultados de la investigación confirman que la relación de la interacción del Gobierno Electrónico incide considerablemente en la gestión de la administración de justicia en el Ministerio Público, se tiene una asociación estadísticamente significativa y confiable, el valor asociado ($p = 0.000$) es menor que el nivel de

significancia ($\alpha= 0.05$), los servidores del Ministerio Público han opinado respecto a la relación de la interacción del Gobierno Electrónico y la administración de justicia es favorable en un 54%.

- Los resultados de la investigación confirman que la relación de la transición del Gobierno Electrónico incide considerablemente en la gestión de la administración de justicia en el Ministerio Público. se tiene una asociación estadísticamente significativa y confiable, el valor asociado ($p =0.000$) es menor que el nivel de significancia ($\alpha= 0.05$), los servidores del Ministerio Público han opinado respecto a la relación de la transacción del Gobierno Electrónico y la administración de justicia es favorable en un 62%.
- Los resultados de la investigación confirman que la relación de transformación del Gobierno Electrónico incide considerablemente en la gestión de la administración de justicia en el Ministerio Público, se tiene una asociación estadísticamente significativa, el valor asociado ($p =0.000$) es menor que el nivel de significancia ($\alpha= 0.05$), los servidores del Ministerio Público han opinado respecto a la relación de la transformación del Gobierno Electrónico y la administración de justicia es favorable en un 59%.

VII. Recomendaciones

- El gobierno electrónico a la fecha conocido en el Perú como Gobierno digital, debe ser desarrollado con prioridad en el Ministerio Público, considerando al mismo como un aliado tecnológico al momento de utilizar las potencialidades de las tecnologías de la información a favor los ciudadanos.
- Potenciar el uso de las técnicas, estándares y metodologías de seguridad de la información brindadas por las Tecnologías de la Información, para propiciar que el Ministerio Público interactúe con las instituciones relacionadas al sistema de justicia en relación con el proceso de la gestión fiscal.
- Capacitar, difundir e incentivar el uso de las herramientas de las tecnologías de la información a nivel de los servidores del ámbito fiscal y administrativos a fin de mejorar el nivel de aceptación y confianza en el Ministerio Público por parte de la ciudadanía.
- Planificar y considerar dentro de las estrategias institucionales del Ministerio Público proyectos informáticos relacionados a la modernización del estado peruano en el marco de la implementación del Gobierno Digital.
- Impulsar a través del Plan de Gobierno Digital del Ministerio Publico la eficiencia y transformación digital orientada al ciudadano y a los clientes internos de la institución.

VIII. Referencias

- Agenda Digital Peruana. (2011). Agenda 2011-2016 11 puntos más urgentes para el país. Administración de justicia en el Perú. <http://www.agenda2011.pe/policy-briefs/justicia>
- Agencia de gobierno electrónico y sociedad de la información de Uruguay. (2018). *Fases del Gobierno Electrónico*. www.agesic.gub.uy
- Alegsa, L. (2014). Diccionario de Informática y Tecnología . <http://www.alegsa.com.ar/Dic/portal.php>
- Bueno de la Matta,F. (2010). *E-justicia: Hacia una nueva forma de entender la justicia*. Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje. https://www.academia.edu/1111128/FEDERICO_BUENO_DE_MATA_Ejusticia_Hacia_una_nueva_forma_de_entender_la_justicia_%20Ejustice_Towards_a_new_understanding_of_justice .
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007). <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>
- Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management.(2016). *United nations e-government survey 2016*. United Nations Publications 2016. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government->

[survey-](#)

[2016#:~:text=According%20to%20the%202016%20Survey,form%20of%20online%20transactional%20services.](#)

Hernández, R.;Fernandez,C.; Baptista, M.(2014). *Metodología de la investigación.*

McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES. (6^a ed.).

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

[content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-](#)

[edicion.compressed.pdf](#)

Hogan, T. (2017). *Pruebas psicológicas: una introducción práctica.* (2^a ed., 1^a reimpr).

México, D. F.: Manual Moderno, 2017.

[https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:319588/ada?qu=PRUEBAS&ic=true](https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:319588/ada?qu=PRUEBAS&ic=true)

[e](#)

Ferrero, R. (2003). *Ciencia política: Teoría del estado y derecho constitucional.* (9^a ed.)

Lima: Grijley. [https://es.scribd.com/document/392358525/RAUL-FERRERO-R-](https://es.scribd.com/document/392358525/RAUL-FERRERO-R-Ciencia-Politica-Teoria-Del-Estado-y-Derecho-Constitucional)

[Ciencia-Politica-Teoria-Del-Estado-y-Derecho-Constitucional](#)

Instituto de Defensa Legal - Justicia Viva. (2003). Manual del sistema peruano de

justicia. (2^a ed.) Editorial Ali arte gráfico publicaciones SRL Lima. Perú.

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la PCM (ONGEI, 2013). *Una*

mirada al Gobierno Electrónico en el Perú.

[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)

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la PCM (ONGEI, 2013). *Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017*.
[http://www.ongei.gob.pe/docs/Pol%C3%ADtica Nacional de Gobierno Electrónico 2013 2017.pdf](http://www.ongei.gob.pe/docs/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20de%20Gobierno%20Electr%C3%B3nico%202013%202017.pdf)

Organización de los Estados Americanos (OEA, 2010). *Sobre e-gobierno*
<http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3n%20P%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

Real Academia Española (s.f.) *Servicio*. Diccionario de la Real Academia Española
<http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=hAmfGypTrDXX2VKKD0KQ>

Rodríguez, G. (2018). *El gobierno electrónico y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el Perú*. Informe Temático N.º 18/2017-2018
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289CCAF052581D800615E50/\\$FILE/Informe tematico Gobierno Electronico y TIC FINAL.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289CCAF052581D800615E50/$FILE/Informe%20tematico%20Gobierno%20Electronico%20y%20TI%20C%20FINAL.pdf)

Secretaría de Gobierno Digital. (2018). *Lineamientos para la Formulación del Gobierno Digital*.
https://www.peru.gob.pe/normas/docs/Anexo_I_Lineamientos_PGD.pdf

The Working Group on E-Government in The Developing World.(2002). Road map for E-government in the Developing World 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Them selves. Los Ángeles, California. USA.

Valotto. G. (2011). *Las transformaciones en la consideración del sector servicios*.
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/974/indice.htm>

Wikipedia (2018). <https://es.wikipedia.org/wiki/Portal>

Vílchez C. (2017). *Gobierno Electrónico la Nueva Gestión Pública en Línea*.
<https://rc-consulting.org/blog/2017/03/gobierno-electronico/>

IX. Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS		JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
	GENERAL	ESPECIFICOS				
¿Qué relación existe entre la aplicación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Administración de Justicia en el Ministerio Público?	Determinar la relación existente entre el Gobierno Electrónico y el Sistema de Administración de Justicia en el Ministerio Público.	a. Determinar la relación de la información y la gestión de administración de justicia en el Ministerio Público.	El gobierno electrónico en Perú está alineado con las Políticas de Modernización del Estado bajo este escenario el presente trabajo se justifica en el hecho de determinar si en el Ministerio Público se están utilizando las potencialidades de las TIC para la resolución de problemas concretos al momento de brindar servicios al ciudadano los cuales son catalogados como deficientes. En atención a ello, el trabajo de investigación reúne las características, condiciones técnicas y operativas que aseguran el cumplimiento de los objetivos trazados, lo cual permite dar a conocer al Ministerio Público, operadores del sistema de administración de Justicia, y a los ciudadanos sobre los alcances que implica la correcta aplicación y utilidad de las TIC permitiendo no solo aumentar la eficiencia en relación a la mejora de los servicios de información a largo plazo, sino planificar con mejores resultados las estrategias al elaborar los proyectos informáticos que ya se encuentren trabajando, y perfeccionar los planes institucionales relacionados a la modernización del estado.	Existe relación entre la aplicación del Gobierno Electrónico y el Sistema de Administración de Justicia en el Ministerio Público.	Variable Independiente: Gobierno electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Credibilidad • Servicio • Participación • Comunicación • Responsabilidad operativa • Simplificación de trámite • Interoperabilidad • Integración
		b. Determinar la relación de la interacción del Gobierno Electrónico y la gestión de la administración de justicia en el Ministerio Público.				c. Determinar la relación de transición del Gobierno Electrónico y la gestión de la administración de justicia en el Ministerio Público.

Anexo B: Validación de instrumento

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION (SUB VARIABLE)	INDICADORES	NUMEROS DE ITEMS	INSTRUMENTOS
Variable Independiente: Gobierno Electrónico	Son las tecnologías de la información y comunicaciones que se usa para promover el más eficiente y efectivo gobierno facilitando el más accesible servicio gubernamental a través del mayor acceso público a la información.	Uso de las tecnologías de la información para hacer efectivo el acceso a servicios de información gubernamental.	Información	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Credibilidad 	1 2,3	Técnico: Encuesta Instrumento: Cuestionario Ámbito de aplicación: Ministerio Público
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio • Participación • Comunicación 	4 5,6 7	
			Transición	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad operativa • Simplificación de trámite 	8,9 10,11	
			Transformación	<ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidad • Integración 	12,13 14,15	
Variable Dependiente: Sistema de justicia	Conjunto de instituciones y autoridades que intervienen en el servicio de administración de justicia	Instituciones y autoridades que brindan servicios relacionados a la administración de justicia.	Justicia Electrónica	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad • Eficaz 	1,2 3,4	Técnico: Encuesta Instrumento: Cuestionario Ámbito de aplicación: Ministerio Público
			Sistema de Administración de Justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiente • Operadores Jurídicos y ciudadanos • Socialmente aceptable 	5,6 7,8 9,10	

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Instrumentos:

Los instrumentos que utilizaremos para la operacionalización de variables comprenden las siguientes dimensiones:

Gobierno Electrónico

Primera: Dimensión de Información

Consta de tres ítems, la dimensión se desagrega en dos indicadores: accesibilidad (un ítem) y credibilidad (dos ítems).

Segunda: Dimensión de Interacción

Consta de cuatro ítems, la dimensión se desagrega en tres indicadores: servicio (un ítem), participación (dos ítems) y comunicación (un ítem).

Tercera: Dimensión de Transacción

Consta de cuatro ítems, la dimensión se desagrega en dos indicadores: responsabilidad operativa (dos ítems), simplificación de trámite (dos ítems).

Cuarta: Dimensión de Transformación

Consta de dos ítems, la dimensión se desagrega en dos indicadores: interoperabilidad (dos ítems) e integración (dos ítems).

Sistema de Justicia

Primera: Dimensión de Justicia Electrónica

Consta de 02 ítems, la dimensión se desagrega en dos indicadores: Agilidad (dos ítems), Eficaz (dos ítems).

Segunda: Dimensión Sistema de Administración de Justicia

Consta de 06 ítems, la dimensión se desagrega en cuatro indicadores: Eficiente (dos ítems), Operadores jurídicos ciudadanos (dos ítems) y Socialmente aceptable (dos ítems).

Cuestionario N° 01

Estimada(o) usuario(a) a continuación leerá un cuestionario que tiene como propósito determinar cómo influye el gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios del Ministerio Público. Dicha información es completamente anónima, por lo que solicito responda todas las preguntas con sinceridad.

INDICACIONES: Usted responderá, marcando con un (x) la respuesta que considere correcta.

Escala: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo

El Gobierno Electrónico desde la perspectiva de los usuarios del Ministerio Público.

N°	Dimensiones/Ítems	Escalas				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Información					
1	Considera Ud. ¿Qué el Gobierno Electrónico reduce las barreras de acceso a la información?					
2	Cree Ud. ¿Qué a través del Gobierno Electrónico se mejora la credibilidad en la información de los servicios en línea brindados por el Ministerio Público?					
3	Cree Ud. ¿Qué a través del Gobierno Electrónico se mejora la confidencialidad en la información de los servicios en línea brindados por el Ministerio Público?					
	Dimensión 2: Interacción					
4	Considera Ud. ¿Qué a través del Gobierno Electrónico se mejora de la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos que pueden o deben someterse a la acción de la justicia?					
5	¿Considera Ud. ¿Qué a través del Gobierno Electrónico se logra mayor participación y comunicación amigable entre los ciudadanos y el estado?					
6	Considera Ud. ¿Qué el Gobierno Electrónico permite aumentar la oferta de los servicios On line ofrecidos a los ciudadanos?					
7	Considera Ud. ¿Qué con el Gobierno Electrónico, el uso de los aplicativos informáticos en el Ministerio Público mejora y simplifican los canales de comunicación para los ciudadanos?					
	Dimensión 3: Transacción					
8	Considera Ud. ¿Qué el Gobierno Electrónico ofrece servicios de información seguros?					
9	Cree Ud. ¿Qué el Gobierno Electrónico mejora los procesos de trámite documentario?					
10	Considera Ud. ¿Qué la transmisión electrónica de datos y la conservación de los mismos en bases de datos electrónicas sustituirán a las notificaciones tradicionales y a los viejos archivos fiscales?					

11	Considera Ud. ¿Qué el Gobierno Electrónico reduce los tiempos de respuesta simplificando los trámites?					
	Dimensión 4: Transformación					
12	Cree Ud. ¿Qué a través de las herramientas que comprende el Gobierno Electrónico es posible el intercambio de información en tiempo real entre el Ministerio Público y otras entidades del estado?					
13	Cree Ud. ¿Que a través del Gobierno Electrónico será posible contar con servicios en línea seguros?					
14	Cree Ud. ¿Qué a través del Gobierno Electrónico se mejora la transparencia y eficiencia de los servicios de información que brinda el Ministerio Público en beneficio de los ciudadanos?					
15	Considera Ud. ¿Qué con el uso de las herramientas del Gobierno Electrónico se garantizan la integración del gobierno con el ciudadano al momento de satisfacer sus demandas de información?					

Cuestionario N.º 02

Estimada(o) usuario(a) a continuación leerá un cuestionario que tiene como propósito determinar la percepción de los usuarios del Ministerio Público, respecto al gobierno electrónico y su relación con el sistema de justicia, los datos que se recolecten son de carácter anónimo y confidencial por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad.

INDICACIONES: Usted responderá, marcando con un (x) la respuesta que considere correcta.

Escala: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo

Gobierno Electrónico y su relación con el Sistema de Justicia

Nº	Dimensiones/Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Justicia Electrónica					
1	Cree Ud. ¿Qué con una Justicia Electrónica será ágil el proceso de notificaciones fiscales?					
2	Considera Ud. ¿Qué con una Justicia Electrónica es posible abreviar los tiempos en los procesos fiscales?					
3	Cree Ud. ¿Qué aplicando la Justicia Electrónica las actividades y metas organizacionales del Ministerio Público se desarrollarán de manera eficaz?					
4	Cree Ud. ¿Qué la Justicia Electrónica mejora la imagen del Ministerio Público?					
	Dimensión 2: Sistema de Administración de Justicia					
5	Cree Ud. ¿Qué con un Sistema de Administración de Justicia Electrónico se tendrá una mejor integración de sistemas informáticos que se utilizan en el Ministerio Público?					
6	Cree Ud. ¿Qué un Sistema de Administración de Justicia Electrónico permitirá conocer en tiempo real el estado de trámite de un proceso fiscal?					
7	Cree Ud. ¿Qué el Sistema de Administración de Justicia Electrónico mejora el nivel de satisfacción que tienes de los diferentes servicios que ofrece el Ministerio Público?					
8	Cree Ud. ¿Qué con un Sistema de Administración de Justicia Electrónico se incrementa la transparencia y la igualdad en acceso a los procesos fiscales?					
9	Considera Ud. ¿Qué un Sistema de Administración de Justicia Electrónico será de beneficio útil para los ciudadanos que pueden o deben someterse a la acción de la justicia?					
10	Cree Ud. ¿Qué un Sistema de Administración de Justicia Electrónica disminuye la corrupción?					

Anexo C: Confiabilidad de instrumentos

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

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Información							
1	Considera Ud. ¿Qué el Gobierno Electrónico reduce las barreras de acceso a la información?	X		X		X		
2	Cree Ud. ¿Qué a través del Gobierno Electrónico se mejora la credibilidad en la información de los servicios en línea brindados por el Ministerio Público?	X		X		X		
3	Cree Ud. ¿Qué a través del Gobierno Electrónico se mejora la confidencialidad en la información de los servicios en línea brindados por el Ministerio Público?	X		X		X		
	Dimensión 2: Interacción							
4	Considera Ud. ¿Qué a través del Gobierno Electrónico se mejora de la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos que pueden o deben someterse a la acción de la justicia?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. ¿Qué a través del Gobierno Electrónico se logra mayor participación y comunicación amigable entre los ciudadanos y el estado ?	X		X		X		
6	Considera Ud. ¿Qué el Gobierno Electrónico permite aumentar la oferta de los servicios on line ofrecidos a los ciudadanos?	X		X		X		
7	Considera Ud. ¿Qué con el Gobierno Electrónico, el uso de los aplicativos informáticos en el Ministerio Público mejoran y simplifican los canales de comunicación para los ciudadanos?	X		X		X		
	Dimensión 3: Transacción							
8	Considera Ud. ¿Qué el Gobierno Electrónico ofrece servicios de información seguros?	X		X		X		
9	Cree Ud. ¿Qué el Gobierno Electrónico mejora los procesos de tramites documentario?	X		X		X		
10	Considera Ud. ¿Qué la transmisión electrónica de datos y la conservación de los mismos en bases de datos electrónicas sustituirán a las notificaciones tradicionales y a los viejos archivos fiscales?	X		X		X		

11	Considera Ud. ¿Qué el Gobierno Electrónico reduce los tiempos de respuesta simplificando los trámites?	X		X		X	
Dimensión 4: Transformación							
12	Cree Ud. ¿Qué a través de las herramientas que comprende el Gobierno Electrónico es posible el intercambio de información en tiempo real entre el Ministerio Público y otras entidades del estado?	X		X		X	
13	Cree Ud. ¿Que a través del Gobierno Electrónico será posible contar con servicios en línea seguros?	X		X		X	
14	Cree Ud. ¿Qué a través del Gobierno Electrónico se mejorar la transparencia y eficiencia de los servicios de información que brinda el Ministerio Público en beneficio de los ciudadanos?	X		X		X	
15	Considera Ud. ¿Qué con el uso de las herramientas del Gobierno Electrónico se garantizan la integración del gobierno con el ciudadano al momento de satisfacer sus demandas de información?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Carlos Omar Zevallos Rivera DNI: 41692768

Especialidad del evaluador: Ingeniero de Sistemas - Seguridad de la Información

09 de Enevo del 2020


 Ing. Carlos Omar Zevallos Rivera
 Oficial de Seguridad de la Información
 Ministerio Público

1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SISTEMA DE JUSTICIA

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Justicia Electrónica							
1	Cree Ud. ¿Qué con una Justicia Electrónica será ágil el proceso de notificaciones fiscales?	X		X		X		
2	Considera Ud. ¿Qué con una Justicia Electrónica es posible abreviar los tiempos en los procesos fiscales?	X		X		X		
3	Cree Ud. ¿Qué aplicando la Justicia Electrónica las actividades y metas organizacionales del Ministerio Público se desarrollaran de manera eficaz?	X		X		X		
4	Cree Ud. ¿Qué la Justicia Electrónica mejora la imagen del Ministerio Público?	X		X		X		
	Dimensión 2: Sistema de Administración de Justicia							
5	Cree Ud. ¿Qué con un Sistema de Administración de Justicia Electrónico se tendrá una mejor integración de sistemas informáticos que se utilizan en el Ministerio Público?	X		X		X		
6	Cree Ud. ¿Qué un Sistema de Administración de Justicia Electrónico permitirá conocer en tiempo real el estado de trámite de un proceso fiscal?	X		X		X		
7	Cree Ud. ¿Qué el Sistema de Administración de Justicia Electrónico mejora el nivel de satisfacción que tienes de los diferentes servicios que ofrece el Ministerio Público?	X		X		X		
8	Cree Ud. ¿Qué con un Sistema de Administración de Justicia Electrónico se incrementa la transparencia y la igualdad en acceso a los procesos fiscales?	X		X		X		
9	Considera Ud. ¿Qué un Sistema de Administración de Justicia Electrónico será de beneficio útil para los ciudadanos que pueden o deben someterse a la acción de la justicia?	X		X		X		
10	Cree Ud. ¿Qué un Sistema de Administración de Justicia Electrónica disminuye la corrupción?	X		X		X		

