



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GOBIERNO ELECTRONICO Y OPTIMIZACION DE LOS
PROCESOS DE JUSTICIA CON ASESORÍAS JURÍDICAS
VIRTUALES GRATUITAS EN LA CORTE SUPREMA,**

LIMA 2019

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Bach. HUAYANCA GONZALES, FRANKLIN JORGE

LIMA-PERÚ

2019

ASESOR

Dr. VASQUEZ ESPINOZA, JUAN MANUEL

JURADO EXAMINADOR

Dra. FLOR DE MARÍA SISNIEGAS LINARES
Presidente

Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS
Secretario

Dr. FERNANDO LUIS TAM WOND
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a mis padres Graciela Gonzales Arriaga y Víctor Huayanca Matos; quienes, con su amor, trabajo, paciencia, esfuerzo y sacrificio me han permitido llegar a cumplir hoy, un sueño más como profesional.

A mis hijos; quienes son la existencia de mi vivir.

A mi esposa, Hilda F. Huancahuare Huamán; quien me ayudó, siempre, confió en mí y nunca me abandonó.

A mis hermanas (os) por estar siempre presentes con su apoyo moral.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en el camino de mi vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo, fortaleza e innovador en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Expreso mi agradecimiento a todos mis profesores y sobre todo a mi asesor de tesis Dr. Juan M. Vásquez por su paciencia, dedicación y compartir sus conocimientos.

RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido determinar la relación del Gobierno Electrónico y Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019. Las teorías que las fundamentan son; para Gobierno Electrónico, según Rupérez (2019) define como la distribución de la información y de los servicios gubernamentales vía Internet. Por otro lado, Optimización de los Procesos, según Kiyoshi (2015), explica que es la aplicación de conceptos de producción en flujo y de dominio de múltiples procesos que mejora notablemente la productividad. El tipo de investigación ha sido aplicada, el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, la población fue constituida por los 78 jueces y fiscales de la Corte Suprema y la muestra ha sido censal, la cual abarca a los 78 jueces y fiscales de la Corte Suprema. La técnica utilizada ha sido la encuesta y como instrumento para recopilar los datos se usó el cuestionario tipo Likert conformada por 20 preguntas, de acuerdo con los resultados y análisis descriptivo e inferencial respectivos se concluye que el Gobierno Electrónico tiene relación con la Optimización de los procesos de justicia.

Palabras clave: gobierno electrónico, optimización de los procesos, presencia ampliada.

ABSTRACT

The objective of the thesis has been to determine the relationship of Electronic Government and Optimization of Justice Processes with Free Virtual Legal Counseling at the Supreme Court, Lima 2019. The theories that support them are; for Electronic Government, according to Rupérez (2019) defines as the distribution of information and government services via the Internet. On the other hand, Process Optimization, according to Kiyoshi (2015), explains that it is the application of concepts of flow production and mastery of multiple processes that notably improves productivity. The type of research has been applied, the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level, the population was constituted by the 78 judges and prosecutors of the Supreme Court and the sample has been census, which includes the 78 judges and prosecutors of the Supreme Court. The technique used has been the survey and as an instrument to collect the data, the Likert-type questionnaire was used, consisting of 20 questions, according to the results and respective descriptive and inferential analysis, it is concluded that Electronic Government is related to the Optimization of processes of Justice.

Keywords: e-government, process optimization, expanded presence.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. Justificación del estudio.....	20
1.3.1. Justificación Teórica	20
1.3.2. Justificación Práctica	20
1.3.3. Justificación Metodológica	21
1.3.4. Justificación Social	21
1.4. Limitaciones de la Investigación	21
1.5. Objetivos de la investigación	22
1.5.1. Objetivo general.....	22
1.5.2. Objetivos específicos.....	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	25
2.2. Bases legales	27

2.2.1.	Gobierno electrónico.....	27
2.2.2.	Optimización de procesos.....	29
2.2.3.	Variable gobierno electrónico	30
2.2.4.	Variable optimización de proceso	47
2.3.	Definición de términos básicos:	51
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	55
3.1.	Hipótesis:.....	55
3.1.1.	Hipótesis general	55
3.1.2.	Hipótesis específicas	55
3.2.	Variables de estudio	56
3.2.1.	Definición conceptual.....	56
3.2.2.	Definición operacional.....	57
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	57
3.3.1.	Tipo de investigación	57
3.3.2.	Nivel de Investigación	57
3.4.	Diseño de la Investigación.....	57
3.5.	Población y muestra de estudio.....	58
3.5.1.	Población	58
3.5.2.	Muestra.....	58
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	58
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	59
3.7.	Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	59
3.7.1.	Validez del instrumento.....	59
3.7.2.	Confiabilidad del instrumento:	60
3.8.	Métodos de análisis de datos	61
3.9.	Aspectos éticos	61
IV.	RESULTADOS	62
4.1.	Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial	62
4.2.	Prueba de normalidad	63
4.3.	Prueba de hipótesis.....	64
4.4.	Análisis bidimensional	67

V. DISCUSION	71
VI. CONCLUSIONES	74
VII. RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	80
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	81
Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	82
Anexo 3: Instrumento.....	83
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	85
Anexo 5: Matriz de datos	88
Anexo 6: Propuesta valor.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Beneficios del gobierno electrónico	44
Tabla 2.	Validación del instrumento	59
Tabla 3.	Valores Alpha de Cronbach.....	60
Tabla 4.	Confiabilidad de la variable Gobierno Electrónico	60
Tabla 5.	Confiabilidad de la variable Optimización de los Procesos	61
Tabla 6.	Confiabilidad del instrumento por Alfa de Cronbach para gobierno electrónico	62
Tabla 7.	Confiabilidad del instrumento por Alfa de Cronbach para optimización de proceso.....	63
Tabla 8.	Prueba de normalidad	63
Tabla 9.	Correlación entre gobierno electrónico y optimización de los procesos	64
Tabla 10.	Correlación entre gobierno electrónico y tiempo estándar	65
Tabla 11.	Correlación entre gobierno electrónico y estudio de método.....	65
Tabla 12.	Correlación entre gobierno electrónico y productividad de la optimización	66
Tabla 13.	Distribución de frecuencia entre gobierno electrónico y optimización de proceso.....	67
Tabla 14.	Distribución de frecuencia entre gobierno electrónico y tiempo estándar ...	68
Tabla 15.	Distribución de frecuencia entre gobierno electrónico y estudio de método	69
Tabla 16.	Distribución de frecuencia entre gobierno electrónico y productividad de la optimización.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ámbitos del plan estratégico	42
Figura 2. Fases del Gobierno Electrónico.....	42
Figura 3. Características del gobierno electrónico.....	43
Figura 4. Principios del gobierno electrónico	43
Figura 5. Optimización de los procesos.....	67
Figura 6. Tiempo estándar.....	68
Figura 7. Estudio de Método.....	69
Figura 8. Productividad de la Optimización	70

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación nos da a conocer sobre el Gobierno Electrónico y Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema de la región Lima.

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

Dentro de un enfoque internacional, para Sánchez (2016) acotó que a pesar de las dificultades que puedan existir, no se puede seguir aplazando la superación de un tema pendiente en nuestro país, como es la agilización de la Justicia y la modernización de las herramientas y procesos de trabajo en nuestros Juzgados y Tribunales. Se entiende que la única manera de avanzar en este campo es hacerlo con determinación, por lo que la solución pasa, no por dar pasos atrás, sino por solucionar una a una las incidencias que se producen, seguir colaborando entre todos y adoptar con responsabilidad y diálogo, las medidas necesarias para lograr el éxito de este proyecto. Sin lugar a duda, mi investigación busca una participación activa de la justicia en la generalización de la información y orientación virtual en forma gratuita, como contribuir con aparcar el problema y diferir la solución como ayuda al ciudadano que lo necesita.

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

En esa línea Mejía (2016) manifestó que uno de los problemas que al parecer no tiene solución es la enorme sobre carga procesal, ya que se tiene aproximadamente dos millones de expedientes en trámite para 2,980 jueces. Este año (2018) judicial han ingresado un millón y medio de expedientes y los jueces han emitido 1'400.000 resoluciones. Quedando un remanente y también el del año anterior. Hay que tomar medidas efectivas para erradicar, la defensa empírica, el litigio clandestino, el tinterillase y otros. Asimismo, dar sanciones para quienes recurran de manera abusiva al Poder Judicial y usen el sistema de justicia para sobrecargarlo, así como interponer las acciones administrativas, civiles y penales contra los trabajadores y magistrados de los órganos jurisdiccionales pertinentes que dilatan, vulneran indebidamente los procesos.

Esta problemática no es ajena a los juzgados de la Corte Suprema de Justicia de Lima, en específico a los Juzgados Laborales, Civiles, Penales, etc. y pese haberse efectuado reformas legales como es la Nueva Ley Procesal Laboral, el Código Procesal Civil, Código Procesal Penal, la Carta Magna y otros, aún persiste el retraso en la tramitación de procesos, sin que los ciudadanos puedan acceder a una administración de justicia oportuna, eficaz, justa y equitativa.

Por lo tanto, se buscará encontrar la relación entre el gobierno electrónico y la optimización de los procesos de justicia con asesorías jurídicas virtuales gratuitas en la Corte suprema de la región Lima, es por ello que se expresará muy detalladamente en cada capítulo, la realización de la investigación para su respectivo desarrollo:

Capítulo I: Está conformado por planteamiento del problema, formulación del problema, justificación del problema, limitaciones de la investigación y objetivos de la investigación.

Capítulo II: Está conformado por antecedentes de la investigación, bases legales, bases teóricas de las variables y definición de los términos básicos.

Capítulo III: Está conformada por la Hipótesis de la investigación, variables de estudio, tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra del estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo IV: Está conformada por los resultados.

Capítulo V: Discusión.

Capítulo VI: Conclusiones.

Capítulo VII: Recomendaciones.

Referencias.

Anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, el desarrollo constante, crecimiento social y económico, ha permitido que nuevas tecnologías hayan surgido, una de ellas está relacionada a la información, comunicación y asesoría, la cual se ha ido insertando en el día a día del ciudadano de un país, sino que también en las entidades públicas, en especial en aquellos países al iniciar una etapa de modernización de la gestión pública.

En el marco de la modernización de la gestión pública nace un concepto nuevo que está íntimamente relacionado con las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), este es el Gobierno Electrónico llamado también E-Gobierno, E-Government o Gobierno Digital. Al hablar de Gobierno Electrónico se refiere al uso de las tecnologías de información y comunicación en la entrega de los servicios y programas a la ciudadanía de un país, ello no implica mayores tiempos de entrega y complejidad de su uso, por el contrario, implica tener una comunicación rápida y eficiente. Este nuevo concepto fue implementándose en los procesos de entrega de los servicios, de manera que fueron reestructurándose de tal manera que los ajustes se realicen con un enfoque de atención al ciudadano. Sin embargo, existen servicios y/o programas que aún son limitados e incluso aún no utilizan los TIC, en este sentido, es necesario conocer el avance de la implementación del gobierno electrónico en las entidades públicas del poder judicial, pero desde la mirada del ciudadano, de tal manera que ello, nos permita aportar en los avances que debería el Estado ir ejecutando.

Asimismo, el Congreso de la Republica (2001) menciona que los poderes judiciales de América desde hace buen tiempo han sido fuertemente cuestionados y criticados por los usuarios, pues se les atribuye que son ineficientes e ineficaces, pocos transparentes, lentos y corruptos por lo cual se encuentran alarmados por su accionar y en busca de soluciones que permitan resarcir esta situación, a efecto de dar respuesta a los cuestionamientos que los justiciables les hacen. Desde hace tiempo, en muchos círculos se acepta que el sistema de justicia tiene signos claros

de agotamiento y no cumple las expectativas ni responde a las exigencias que demanda una población que conoce sus derechos. Las políticas de crecimiento y desarrollo adoptadas por los países del área han traído como consecuencia una población con mejor educación, el incremento de la misma, mayores transacciones comerciales y por lo tanto, la existencia de más disputas sociales originando el aumento en el nivel de demandas, sin que los sistemas de justicia hayan logrado una organización que les permita resolver oportunamente, estos conflictos sometidos a su conocimiento.

Marallano (2015) indicó que, según estudios sobre percepción del usuario, realizados por el Instituto Gallup en Argentina, el Centro de Estudios Públicos en Chile y el Tribunal Superior de Justicia de Costa Rica, calificaron a la justicia en general como mala, insatisfactoria, lenta e inoportuna. Se hizo énfasis a una serie de aspectos negativos, como lentitud, privilegio para los ricos, burocracia, politización, dependencia, corrupción, impunidad e injusticia, asimismo de la existencia de leyes desactualizadas y blandas. Las mayores dificultades de orden jurídico en la región se encuentran en América Central: Bolivia, Ecuador y Paraguay, donde con dificultad se atiende a la población imputada en materia penal mediante defensa pública, pero no existe cobertura en otras áreas. La pobreza es el principal factor de segregación y exclusión en la justicia latinoamericana. Le siguen la formación paternalista de jueces y abogados, el elitismo de juristas, el desconocimiento de los derechos y las formas de ejercerlos por los ciudadanos y la nula intervención de líderes de la sociedad civil en la resolución de conflictos, según la evaluación en marcha. Se agregan la discriminación contra la mujer, el desconocimiento del derecho indígena y de la cosmovisión de los pueblos originarios del continente, el costo económico, trámites burocráticos, las barreras lingüísticas y culturales. La escrituración, formalización y secreto de los procedimientos impiden la transparencia, comprensión y la total participación de las partes en sus procesos.

Los obstáculos y problemáticas principales para acceder a la justicia en el Perú según una investigación realizada recientemente por la AGENDA: Perú es el programa central de FORO Nacional/Internacional, una asociación civil independiente sin fines de lucro establecida en Lima, a través de entrevistas con

operadores (jueces, procuradores, fiscales, abogados, comunidades, sindicatos y otros sectores) reveló que los principales problemas en esta materia son los siguientes: a) La pobreza, por las limitaciones económicas para contratar un abogado/a particular y por los costos que le representa movilizarse de un lugar a otro. b) La falta de confianza en las instituciones del sector justicia, que puede ser generada por la nula o poca atención por parte de los funcionarios(as) y empleados(as) públicos, la falta de resultados efectivos cuando hizo uso de las instituciones o la falta de información sobre las mismas. c) El desconocimiento por parte de la población de sus derechos y de los roles de las instituciones. d) La retardación de justicia. e) La persistencia de la corrupción en las instituciones y operadores sobre todo evidenciada por casos de tráfico de influencias. f) Los costos onerosos y la falta de garantías para contratar un abogado particular. g) Procedimientos engorrosos y poco efectivos. h) Falta de recursos materiales, humanos y financieros en algunas instituciones para satisfacer la necesidad de la población usuaria. i) La carga de trabajo de las instituciones y la falta de idoneidad del personal.

Así se da a conocer, que el conjunto de reglas y normas no es suficiente; se requiere que existan, quienes puedan interpretarlas y aplicarlas por encima de intereses individuales, siendo éste el papel importantísimo del Poder Judicial a través de sus operadores de justicia. Sin embargo, lamentablemente, en el Perú la institución encargada de dirimir las controversias y evitar el desorden es decir el Poder Judicial está considerado en las encuestas como “una institución absolutamente defectuosa”. Este es una verdad, no una elucubración. Por lo tanto, hay que buscar los mecanismos que nos permitan revertir esta situación porque, de otra forma, no puede pensar en vivir y crecer adecuadamente.

La presente investigación fue desarrollada en la Corte Suprema de Justicia de la República, que es el máximo órgano jurisdiccional del Perú. Su competencia se extiende a todo el territorio del país, siendo su sede el Palacio de Justicia ubicado en la Av. Paseo de la República S/N de la ciudad de Lima. La Corte Suprema se compone por ocho Salas Supremas: Sala Civil Permanente, Sala Civil Transitoria, Sala Penal Permanente, Sala Penal Transitoria, Sala Constitucional y Social Permanente, Primera Sala Constitucional y Social Transitoria, Segunda Sala

Constitucional y Social Transitoria y Tercera Sala Constitucional y Social Transitoria.

Actualmente en nuestro país, según Congreso de la Republica (2002) indica que el incremento de los niveles de conflictividad ha llevado al crecimiento de la demanda del servicio de justicia y por ende a la incorporación de gran cantidad de servidores judiciales, asimismo el reconocimiento de nuevos derechos y nuevos procedimientos judiciales de tutela, han originado el congestionamiento en la administración de justicia; presentándose un escenario bastante complejo en el cual, es casi imposible garantizar el acceso a la justicia, sobre todo de la población más necesitada. La discriminación que sufre esta población al buscar acceder a la justicia tiene un efecto devastador de exclusión (marginación, negación de derechos ciudadanos de segunda categoría, invisibilización).

Por otro lado, esta investigación encontró que en la Corte Suprema de Lima, actualmente, no tiene módulos apropiados para la atención de litigantes; así también, carece de personal que se encuentre capacitado para una atención adecuada y tolerante que necesita los ciudadanos más necesitados, la misma que adicionalmente, se enfrenta a dificultades en el desplazamiento, en la comunicación, invisibilidad, maltrato y marginación por parte del personal jurisdiccional y administrativo de este distrito judicial; siendo de esta manera imposible tener un acceso digno a la justicia. Asimismo, otro de los problemas que enfrenta estos ciudadanos más necesitados es la demora en los procesos judiciales que en muchos casos se debe a la falta de información e impulso a la actividad judicial; existiendo gran cantidad de procesos que se han culminado y archivado sin sentencia, debido a que la gran carga procesal que demoran y duermen el sueño de los justos. Se observa, entonces que a modo de buscar alternativas de solución se ha recurrido al uso del Gobierno Electrónico y Optimización de los procesos de justicia con asesorías jurídicas virtuales gratuitas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre el Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PG 1 ¿Cuál es la relación entre el Gobierno Electrónico y el tiempo estándar de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019?

PG 2 ¿Cuál es la relación entre el Gobierno Electrónico y el estudio de métodos de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019?

PG 3 ¿Cuál es la relación entre el Gobierno Electrónico y la productividad de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación Teórica

La justificación teórica de la presente tesis se da con el fin de conocer, las teorías sobre el Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas que existen y que ayuden a la mejor comprensión del presente trabajo; se está buscando encontrar el grado de relación de las 2 variables en mención; lo cual beneficia a todas las personas que necesiten asesorías jurídicas virtuales gratuitas en la Corte Suprema.

1.3.2. Justificación Práctica

Así mismo, este estudio tiene justificación práctica, ya que sirve como guía a las personas que necesiten asesorías jurídicas virtuales gratuitas para que puedan adquirir un amplio conocimiento sobre el Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales

Gratuitas, mediante este estudio servirá como antecedente de trabajos a futuros que quieran continuar con el análisis e investigación de las asesorías jurídicas virtuales gratuitas en la Corte Suprema.

1.3.3. Justificación Metodológica

La investigación tiene justificación metodológica ya que se creará instrumentos de medición que ayudarán y asegurarán al presente estudio, además de definir los conceptos de las variables del Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas, llegando a delimitar la población y por consiguiente la muestra adecuada.

1.3.4. Justificación Social

El presente trabajo de investigación tiene relevancia social, porque va ayudar a los ciudadanos más necesitados que requieren tener asesorías virtuales gratuitas que a través de esta tesis podrán conocer los beneficios que pueden recibir ante las dudas que involucran al poder judicial en su conjunto.

1.4. Limitaciones de la Investigación

- La imposibilidad de realizar experimentos de forma directa, por la falta de recursos económicos y logísticos, al no existir una partida presupuestal para la ejecución de los mismos.
- Existe poca bibliografía especializada respecto al tema, tales como por ejemplo contar con una fuente de consulta jurídica, lo que favorecerá las investigaciones en la formulación de los trabajos finales.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

PG Determinar la relación entre Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con asesorías jurídicas virtuales gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

OG 1 Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y el tiempo estándar de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

OG 2 Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y el estudio de métodos de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

OG 3 Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la productividad de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Meza (2016) manifestó en su tesis, “La Interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú”, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú para optar el título de Magister en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública, tiene por objetivo identificar las condiciones necesarias para establecer mecanismos de coordinación adecuados para implementar la Política de Interoperabilidad del Estado. La investigación utilizó una metodología cualitativa, teniendo como instrumentos de recolección de datos el uso de entrevistas semiestructurales. Las conclusiones a las que llegó la investigación fueron que el desarrollo del gobierno electrónico en el país se clasifica en tres etapas: la primera etapa es la funcional que se inicia en los años 90 hasta el 2005, la segunda etapa es de formalización de políticas entre los años 2006 y 2011 y la tercera etapa la del gobierno electrónico en marcha desde el 2011 al 2014, asimismo concluye que, existe un desarrollo principalmente del diseño de políticas públicas en gobierno electrónico y tareas pendiente en la implementación de estas políticas. No existe un desarrollo conjunto por parte de las entidades del gobierno electrónico entre ellas. Otro de los aspectos importantes que se concluye que, la política de interoperabilidad del Estado debe considerarse como tema político y no solo técnico, que es necesario fortalecer a las entidades públicas responsables de desarrollar proyectos que permitan avanzar con el gobierno electrónico en nuestro país y así mejorar los servicios de atención a la ciudadanía.

Espinoza y Trinidad (2017) en su trabajo de investigación titulada “Determinación del tiempo estándar en el proceso de elaboración de reportes en una empresa de telecomunicaciones” teniendo como objetivo general determinar el tiempo estándar del proceso de elaboración de reportes, mediante el uso de herramientas de estudio de trabajo, para así reducir el tiempo empleado en la elaboración de reportes. El tipo de investigación es aplicada con un diseño no

experimental transversal. Llegando a la conclusión que se logró procesar la información satisfactoriamente para determinar el tiempo.

Tovar (2016) en su trabajo de investigación titulada “Estudio de métodos y tiempos para mejorar la productividad en la línea de sofás de una empresa de muebles, Independencia, 2016”, presentó como objetivo general analizar de qué manera el estudio de métodos y tiempos mejora la productividad en la línea de sofás de una empresa de muebles, Independencia, 2016. La investigación fue aplicada de diseño cuasi experimental; la población de estudio estuvo conformada por los procesos de producción de muebles realizados en el periodo de Julio 2015 hasta diciembre 2015 en el área de fabricación de la línea de sofás modelo A de una empresa de muebles. Los resultados de esta investigación conducen a la conclusión que determinó que el estudio de métodos y tiempos mejora significativamente la productividad en la línea de sofás de una empresa de muebles, Independencia, 2016. El estudio de métodos y tiempos mejora significativamente la productividad en la línea de sofás de una empresa de muebles, Independencia, 2016. La media de la productividad antes del estudio de métodos y tiempos es de 67.95%, y la media de la productividad después del estudio de métodos y tiempos es de 95.48%.

Adrianzén (2018) en su tesis titulada “Adecuación del Sistema Integrado Judicial para fortalecer la Productividad en la Administración de Justicia en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Pasco” tuvo como objetivo general proponer la Adecuación del Sistema Integrado Judicial para Incrementar la Productividad de la Administración de Justicia en el módulo penal en la Corte Superior de Justicia de Pasco, orientada a una investigación de tipo descriptivo con tipo de diseño descriptivo propositivo, se tuvo como muestra los documentos que reflejan los hitos estadísticos. Finalmente, se concluyó que la productividad a en la Administración de Justicia en el Módulo Penal en la Corte Superior de Justicia de Pasco, no coincide con la productividad del SIJ, determinada por Hitos, debido que no coinciden la cantidad de cargos ingresados, y tampoco la cantidad de producción obtenida mensualmente en el año 2017.

Huamani (2016) en su tesis titulada “Optimización del tiempo de proceso en la gestión de expedientes previsionales aplicando estudio de métodos, en la

Dirección de Pensiones de la Policía Nacional del Perú- Rímac, Lima 2016”, tuvo como objetivo general optimizar el tiempo del proceso de gestión de los expedientes en mención, para tal estudio las técnicas empleadas para la recolección de datos y recopilación de información, fueron la observación directa, registro de movimientos, cronometraje de tiempos, determinación del tiempo estándar , valoración del ritmo, y otras de interés de investigación, lo que permitió llegar a la conclusión de manera favorable, logrando alcanzar nuestros objetivos, permitiendo la optimización del tiempo de procesamiento de los expedientes, aumentando la productividad y la eficiencia del factor tiempo, con la reducción de manera considerable de los tiempos improductivos (tiempos muertos); conllevando como consecuencia una óptima administración del factor tiempo.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Quimbo (2017) en su trabajo de investigación titulada “Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación con la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos”. Su objetivo general fue analizar las potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos. La metodología fue de tipo aplicada, bajo un nivel descriptivo y con un enfoque cualitativo. El autor llega a la siguiente conclusión que, en Ecuador se ha adoptado un modelo de gobierno electrónico en sus distintas instituciones públicas, incluida la Asamblea Nacional, donde se ha llevado a cabo la presente investigación, a través del análisis de información desarrollado sobre sus herramientas digitales, entrevistas realizadas a informantes de la institución y profesionales en materia de comunicación, y la aplicación de un grupo focal con un grupo seleccionado de usuarios, que debido a sus intereses personales y profesionales hacen uso de estas herramientas de manera cotidiana, con el fin de obtener información de distintas índole dentro del contexto ecuatoriano. Además, en la página oficial de la Asamblea Nacional existen muchos links donde permiten que las personas puedan consultar sobre aquellas inquietudes que poseen en cuanto a materia de administración, seguridad, educación, salud, entre otros intereses; sin embargo, esta acción solo establece

que el nivel de participación desarrollado por las personas corresponde al consultivo, pues no se genera un diálogo entre las dos partes, que permita que los datos obtenidos puedan ser deliberados, y tomen una postura política u otra clase de acciones hacia las decisiones que se llevan a cabo por dicha entidad.

Medina (2017) en su tesis titulada “Determinación del Tiempo Estándar para el Proceso Productivo en la planta de procesamiento de Productos Cárnicos y Lácteos “El Penipeño”. Teniendo como objetivo general determinar el tiempo estándar para el proceso productivo en la planta de procesamientos de productos cárnicos y lácteos “El Penipeño” para incrementar la productividad, el tipo de investigación es de campo, cuasi experimental longitudinal, debido a que se va a realizar comparaciones de la toma de tiempos actuales, con los propuestos después de la determinación del tiempo estándar como incide en el proceso productivo en la planta de procesamiento de productos cárnicos y lácteos “El Penipeño”. Llegó a la conclusión que la planta de procesamiento de productos cárnicos y lácteos “El Penipeño” no tenía ningún tipo de estudio, en las dos líneas de producción, en este sentido el diagnóstico de la situación actual se determinó que todas las actividades realizadas en el proceso productivo resultan necesarias, además mediante los diagramas de procesos se estableció la cantidad exacta de materia prima, insumos y residuos necesarios para obtener dichos productos.

Ortiz (2015) en su tesis titulada “Los métodos y técnicas de estudio y su influencia en el aprendizaje de los alumnos del noveno año de Educación básica de la unidad Educativa 16 de junio” teniendo como objetivo general caracterizar los métodos y técnicas de estudio que facilita los procesos de aprendizaje en la unidad Educativa Particular 16 de junio de la ciudad de Machala, presentó una metodología de tipo lógico, con un método didáctico. El autor llegó a la conclusión que las metodologías y técnicas utilizadas en los procesos de inter-aprendizaje no están actualizadas, ni responden a las necesidades de los educandos, por lo que es primordial realizar talleres de capacitación docente referentes a los procesos educativos reformadores para mejorar los procesos educativos y por ende sus propios resultados.

Velástegui (2019) en su tesis titulada “Productividad Laboral en Ecuador: un análisis por tamaño de empresa y sector”, presentando como objetivo examinar la

relación entre el tamaño de la empresa y la productividad laboral. Utilizando datos provenientes de la Encuesta Estructural Empresarial (ENESEM), para el año 2016, realizó un modelo econométrico estimado por mínimos cuadrados ordinarios. Los resultados indican que existe una relación positiva y significativa entre el tamaño de la empresa y la productividad laboral, tanto en el sector manufacturero como en el no manufacturero. Por lo tanto, se concluye que, mientras mayor sea el tamaño de una empresa, mayor debería ser su productividad laboral.

Díaz y Urzúa (2018) en su tesis titulada “Procedimientos administrativos disciplinarios en Chile. Una regulación vulneradora del derecho fundamental al debido proceso”, cuyo propósito es sostener que dichos procesos vulneran el derecho fundamental del debido proceso. En tal sentido, los autores concluyen que la problemática se genera cuando los derechos de los trabajadores públicos son vulnerados gracias a un proceso inadecuado. Además, acota que estos procesos no aseguran un apropiado juicio en un plazo razonable, los cuales no se cumplen debido a que dicha dilación no produce consecuencias mayores en el procedimiento.

2.2. Bases legales

2.2.1. Gobierno electrónico

La Presidencia del Consejo de Ministros (2012) nos dice que:

El desarrollo del Plan Nacional de Gobierno Electrónico se encuentra normado bajo las siguientes leyes y/o normas:

- a) Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- b) Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- c) Ley N° 29904 – Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.
- d) Decreto Legislativo N° 1135 – Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.
- e) Decreto Legislativo N° 604 - Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI). (Norma el Sistema Nacional de Informática).

- f) Decreto Supremo N° 066-2003-PCM; Fusionan la Subjefatura de Informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI y la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de su Secretaría de Gestión Pública.
- g) Decreto Supremo N° 063-2007-PCM; Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, modificado por el Decreto Supremo N° 057-2008- PCM, Decreto Supremo N° 010-2010-PCM, y el Decreto Supremo N° 079-2011-PCM.
- h) Decreto Supremo N° 027-2007-PCM; que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
- i) Decreto Supremo N° 025-2010-PCM; que modifica el numeral 10 del artículo 2° del Decreto Supremo N° 027-2007-PCM.
- j) Decreto Supremo N° 066-2011-PCM; que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0.
- k) Resolución Ministerial N° 281-2007-PCM; que aprueba el Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- l) Resolución Ministerial N° 220-2010-PCM; que aprueba el Plan Estratégico Institucional - PEI de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- m) Resolución Ministerial N° 115-2012-PCM; que aprueba los Indicadores y Metas del Sector Presidencia del Consejo de Ministros para el Año Fiscal 2012.
- n) Resolución Ministerial N° 035-2007-PCM; que constituye el Comité Coordinador permanente de la Infraestructura Nacional de Datos Espaciales.
- o) Decreto Supremo N° 069-2011-PCM; que crea el Portal de información de Datos Espaciales como un sistema interactivo de información a los ciudadanos a través de internet.
- p) Decreto Supremo N° 054-2011-PCM; Aprueba el Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021.

- q) Resolución Ministerial N° 181-2003-PCM; Crean la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información – CODESI.
- r) Decreto Supremo N° 048-2008-PCM; Aprueban la Reestructuración de la Comisión Multisectorial para el Seguimiento y Evaluación del “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana”.

2.2.2. Optimización de procesos

La Optimización de procesos se encuentra normado bajo los siguientes artículos.

En el Decreto N° 1332 DECRETO LEGISLATIVO QUE OPTIMIZA LOS PROCESOS DE ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA EN EL INICIO DE UN NEGOCIO.

Artículo 1.- Objeto: El presente Decreto Legislativo tiene como objeto optimizar los procesos de asesoría y asistencia técnica en la constitución de una empresa a través de los Centros de Desarrollo Empresarial - CDE calificados y autorizados por el Ministerio de la Producción, a fin de promover la formalización empresarial.

Artículo 2.- Centros de Desarrollo Empresarial: Facultase al Ministerio de la Producción a calificar y autorizar Centros de Desarrollo Empresarial – CDE a toda institución pública o privada, así como a los notarios.

Dichos Centros operan como plataformas físicas y/o digitales que facilitan la constitución de personas jurídicas, conforme a la regulación prevista en la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades, y demás disposiciones aplicables, para la formalización y desarrollo empresarial.

Artículo 3.- Facilitación del servicio de asesoría y asistencia técnica en la constitución de una empresa a través de los CDE: La constitución de personas jurídicas dedicadas a la actividad empresarial a través de un Centros de Desarrollo Empresarial – CDE se realiza utilizando herramientas tecnológicas o medios electrónicos, que interconecten a Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC,

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT y a las notarías.

Artículo 4.- Calificación y Autorización de los CDE: El Ministerio de la Producción, califica y autoriza a toda institución pública o privada, así como a los notarios, para obtener la condición de los CDE.

2.2.3. Variable gobierno electrónico

Existen muchas definiciones respecto al Gobierno Electrónico, desde los años 90 donde los sistemas de la tecnología de la información y la comunicación comienzan a tener su auge; sin embargo, a efectos de la utilidad de la presente investigación se ha tomado en consideración la siguiente definición:

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

Según Rincón y Cárdenas (2016):

El gobierno electrónico tiende a llamarse de muchas maneras: e-gobierno, e_governance, e_government, gobierno digital, gobierno en línea, teleadministración, one_stop government, electronic government, online E-guvernment, y así seguidamente. Es bautizada la iniciativa de cada estado de puesta al día de la empresa pública a través del aprovechamiento de Internet con un prestigio y patronímico originales. En el contexto de la puesta al día del Estado, Gran Bretaña lo define como mejorar el desarrollo del estado por medio de la aplicación de informaciones tecnológicas. Son éstas, algunas de las explicaciones que punto la doctrina como algunos pueblos han encasquetado a este nuevo conocimiento de gobierno en línea, distribución electrónica o e-government. Por tal inteligencia, y porque no existe una única observación para este conocimiento, se debe conservar en

enumeración los criterios fundamentales y concluidos, como lo ha regido la Comisión Europea en la entrada sobre el papel de la gestión electrónica en el futuro de Europa.

De acuerdo con Rincón y Cárdenas (2016), debido a la falta de unificación y diaphanidad en este conocimiento, se propone la subsiguiente observación de gobierno electrónico, el cual se puede edificar así: el mejor uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones forman parte de un conjunto de organizaciones y habitantes, públicos y extraoficiales, que administran los distintos episodios de un estado, siendo los servicios públicos garantizados en su prestación, los desarrollos de la democracia y el apoyo del ofrecimiento de políticas públicas, de una forma más ágil, eficaz y económica. El concepto de gobierno electrónico ha causado su llegada en los meses últimos de práctica gradual, interpretado en origen como un evidente bosquejo de sistematización de enjuiciamientos o laboreos de los oficiales públicos en adonde las tecnologías de la información y comunicación servían como espacio de suministro y digitalización. Luego, de esta primera fase o temporada se pueden dar importantes ascensos en el crecimiento, implementación y reglamentación de las tecnologías de la información y comunicación por parte de organismos internacionales, externos y locales. Sobre lo anterior, una de las organizaciones de índole transnacional, la Organización de los Estados Americanos —OEA—, ha valorado que en materia de gobierno electrónico existen tres facetas importantes a mantener en cuenta: 1) la primera se sostiene en que el administrativo público detendrá un computador personal desarrollo importante, aunque que no se refleja en la perífrasis de servidores dada la demarcación presupuestal—; 2) la segunda reflejada en la apropiación de las Tic en las corporaciones a grado interno —determinante avance, no obstante ausente de un resumen de comunicación de la gerencia ; 3) en la parte tres se adquiere fundamentación en la interacción de los usuarios o terceros entusiasmados y el mando —brindando un verdadero proyecto de potencialidades 4, de esta manera, el gobierno electrónico debe formularse como un uso decisivo en el cual las virtudes de las tecnologías de la información y comunicación permitan reformular y corregir la administración de las instituciones públicas.

Para Rincón y Cárdenas (2016):

El Banco Mundial ha valorado que la explotación de las tecnologías de la información y comunicación conlleva a una variación de las listas entre los pobladores, las compañías y el estado. Dispone que el boceto sea multidimensional, ya que permite la interacción no solo del habitante y el gobierno, sino incluso entre compañías e industrias, así como una interoperabilidad en las fundaciones públicas. Como beneficios consagra la reducción de la corrupción, el fortalecimiento de la relación y la convivencia, el mejoramiento de la naturaleza de los servicios prestados a los beneficiarios. En avenencia con lo visualizado, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD retorna como personajes en actividad a los habitantes, las compañías y el gobierno. Contempla tres dominios elementales: procesos gubernamentales, interacción de la ciudadanía y vínculos con organizaciones.

Rincón y Cárdenas (2016):

Manifiestan que el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en Bogotá en su permanencia de las últimas tres divisiones del siglo XX tuvo una gran remisión desde el tratamiento jurídico, por lo cual creo suspicacia tanto en doctrinantes como diversos interpretes en torno a este acontecimiento por adoptar un criterio unificado o al excepto claro acerca de la eficacia jurídica y probatoria de los anuncios de aspectos soportados en recursos electrónicos. Ahora perfectamente, esas dificultades de reseña jurídica han acarreado como consecuencia el retardo eminente de muchas corporaciones públicas y carentes en la conveniencia de entornos electrónicos para el crecimiento de todo tipo de funciones y encargos administrativos. La problemática es mucho más complicada cuando se trata de las actas entre la organización pública y los moradores, ya que los administrativos públicos encargados de la tenacidad de diferentes recitales administrativas se abstienen en elaborar ejercicios oficiales haciendo procedimiento de bienes electrónicos por miedo a la supuesta insuficiencia y refulgencia legislatura que reconozca plena aptitud jurídica y probatoria de dichos ejercicios.

Rincón y Cárdenas (2016), señalaron que:

Existe el sobresalto de la eventual fiscalización o auditoría por parte de individuos de cuidado (en Colombia Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República), que solo encuentran apoyo a las conductas en su instrumentación física o ancestral, en otras palabras, en papel. En muchas oportunidades, los oficiales públicos naturales agentes multiplicadores de gobierno electrónico mantienen una desconfianza de la realización de representaciones por medios electrónicos, e incluso califican esa alternativa de ilegal o antijurídica. Es común disfrutar entonces, a las instituciones del estado colombiano atiborradas de papel, congestionadas y sobre todo con desasosiegos de efectividad, competencia y precipitación en la validación de los desiguales memoriales y apelaciones de los litigantes y proactivos moradores, que cada sucesión, es más. Ahora proporcionadamente, el desasosiego que se ha descrito se podría abreviar en los subsiguientes interrogantes: ¿es aceptable jurídica y probatoriamente el hábito de informes de elementos en el crecimiento de conductas y mandatos ante la gerencia pública en Colombia? La respuesta a este interrogante, simiente del presente forcejeo, es la actividad de un comienzo tachado "origen de vinculación funcional", cuyo arranque no reside en el derecho burocrático sino en lo que se ha nombrado el derecho de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y en concreto su pretexto está sustentado en el derecho mercantil. Este importante principio jurídico ha sido gestado principalmente en la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), el cual se ha mantenido evolucionando y ampliando su grado de tenacidad a todas las áreas del derecho de forma transversal adentro del orden jurídico colombiano. Ahora aceptablemente, para unas interpretaciones adecuadas del origen de proximidad eficaz, debe obligatoriamente tenerse un concerniente de estudio o acontecimiento de aplicación que permita descifrar su ventaja y demostrar sus ocasiones reales de aplicación. Por ello, se estudiará el sistema funcionario colombiano, no en cuanto a la tesis general del derecho burocrático, sino a través de la óptica de las desiguales pautas que han mandado habilitando la explotación de las TIC en la administración

pública colombiana. Para Rincón y Cárdenas (2016), el presente estudio descrito por el autor comprende el despacho de una nueva reproducción del papel que desempeñan el Estado y la gestión pública, que aprovecha los avances tecnológicos en clase de tecnologías de la información y la comunicación para aplicarlos al derecho burocrático colombiano, en la persecución de una mayor claridad, ligereza, aptitud, efectividad y acercamiento al habitante. En consecuencia con lo anterior, y con el límite de saber y captar la diversa norma jurídica relacionada con la intendencia electrónica, el presente trabajo centrará su atención en el examen de las decisiones de enfrascarse las tecnologías de la información y la comunicación en la representación del Estado colombiano a través de las técnicas que habilitan la conveniencia de estos florecimientos tecnológicos, determinando así la viabilidad jurídica y probatoria del estilo funcionario colombiano por elementos electrónicos, bajo el arranque nombrado "origen de igualdad funcional".

Para la ONGEI (2013) citado en OEA (2016):

El gobierno electrónico tiene cuatro tipologías. Por su interacción se da de Gobierno a gobierno, pues se logra determinar el camino a seguir, con las disposiciones y el plan de acciones a ejecutar. El SIAF es muestra de ello, por ser obligatorio para las entidades públicas. Seguidamente de gobierno a empresa, donde se evidencia el uso de las TIC, en la entrega de información respecto a servicios públicos y de interés. Un ejemplo claro en esta tipología sería los portales que se usan, para licitaciones públicas, obligaciones legales, en específico se estaría hablando del SEACE. A continuación de gobierno a ciudadano, según su interacción se muestra al entregar servicios e información a la sociedad, ahorrando tiempo y dinero evitando trasladarse a las oficinas gubernamentales. Un claro ejemplo sería el portal de servicios que está disponible para el ciudadano. Y la última tipología de gobierno a empleados, este tipo se caracteriza por utilizar las TIC en el crecimiento laboral que tienen los funcionarios para el manejo de la administración del gobierno, con el único objetivo de ser más eficiente para el gobierno. Esta

tipología se evidencia en las capacitaciones que otorga la escuela nacional de servicio civil.

Según la OEA (2016), indica que:

El E-Gobierno se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (tales como redes WAN, el Internet, y computadoras móviles) que tiene la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y con el propio gobierno.

Estas tecnologías nos permiten una mejor entrega de los servicios de gobierno a los ciudadanos, mejor relación con las empresas e industrias, mejor y mayor acceso a la información para el ciudadano, una gerencia más eficiente de gobierno. Permittiéndonos tener menor corrupción, transparencia creciente, mayor conveniencia, crecimiento del redito, y/o reducciones de costes.

De acuerdo con Cortés y Cardona (2015) añadieron que:

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

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

2.2.3.1. Definiciones de la variable gobierno electrónico.

Ruiz, Morales y Contreras (2014), sostuvieron que:

El gobierno electrónico consiste en la implementación, clasificación y la utilización de las TICS en la administración para la distribución de servicios públicos, el progreso de la realidad gerencial, promoción de valores y técnicas democráticas, como por ejemplo el progreso de algunas formalidades que genere dinamismo el cual utilicen información de forma evolucionada y difunda la sociedad del conocimiento.

Además, Castillo (2011) refiere que:

Las características de las relaciones del gobierno electrónico se produce de gobierno a ciudadano: la cual es proporcionar servicios, productos, información o negociación a los ciudadanos, de gobierno a empresa: consiste en otorgar productos, servicios, información o transacciones a organizaciones o negocios con personalidad jurídica, de gobierno a gobierno: las decisiones que se enfocan a satisfacer los servicios, requerimientos de información, transacciones o productos entre las instituciones del Estado.

Chiavenato (2002) nos dice que:

El Gobierno Electrónico se refiere al uso por parte de las agencias gubernamentales de las TIC, que tienen la capacidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales. El gobierno electrónico recurre a la aplicación de Presencia, interacción, transacción y transformación.

Según Cardona (2004) define que “el gobierno electrónico, también llamado e-government o gobierno digital, se refieren al paradigma tecnológico asociado a la prestación telemática de servicios por parte de los poderes públicos” (p. 30). Por su parte también, pertenece a las 9 iniciativas y acciones donde el manejo de las tecnologías de información se promueve en la administración del gobierno para el uso y acercamiento de la población.

Según ONGEI (2013) indico que:

El gobierno electrónico se define por la manera íntegra de la difusión y aplicación de las tecnologías de información y comunicación, con el fin de brindar una mejor gestión y calidad de servicios a través de las distintas herramientas del estado. Con ello, el gobierno cumpliría su misión, garantizando el acercamiento al ciudadano y el compromiso por la transparencia gubernamental. (p. 15).

El gobierno electrónico facilita el proceso de ofrecer e implementar servicios que son necesarios para los ciudadanos. Estos servicios están relacionados con la interacción y comunicación electrónica entre ciudadano y gobierno. Además, permite usar las nuevas tecnologías para brindar acceso a información gubernamental, reduciendo costos. Por lo expuesto, el gobierno electrónico se convierte en una estrategia significativamente efectiva.

Rupérez (2019) en su artículo de investigación definió como gobierno electrónico a la distribución de información y servicios gubernamentales vía Internet. Aunque, pudiera decirse que ésta es una concepción incompleta, lo cierto es que la misma destaca su aspecto esencial, esto es, prestar al ciudadano información y servicios administrativos a través de Internet. También, menciona que el gobierno electrónico implica la transformación de las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos (total o parcialmente), lo que repercute en la mejora de la productividad y en la simplificación de los diferentes procesos del quehacer administrativo, además de evitar el traslado innecesario a las oficinas gubernamentales, las filas de espera y el contacto directo con el empleado gubernamental.

Mejía, Gómez y Cahuasquí (2014) definieron que establece la oportunidad de generar respuesta al objetivo de alcanzar una gestión pública más eficaz y de instaurar patrones de colaboración. Es decir, el gobierno electrónico da la posibilidad de saber si los objetivos para lograr una buena gestión pública serán o no eficientes. Esta definición nos permite apreciar las ventajas del Gobierno Electrónico, en propiciar la participación de los ciudadanos y los gestores públicos

tengan en la tecnología un aliado para tener una gestión más asequible a la ciudadanía, más transparente, más eficaz y eficiente.

Según el Diario Gestión, Tolosana (2016):

El gobierno electrónico tiene una función muy importante en la actualidad, y la seguirá teniendo en el futuro. Conforme el mundo avanza hacia 2015, plazo fijado para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio, los objetivos no cumplidos en cuanto a reducción de la pobreza, así como otras metas de desarrollo económico y social, se retoman dentro del ámbito de cambio climático y conservación de los recursos naturales.

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

2.2.3.2. Dimensiones.

Rupérez (2019) refirió que el gobierno electrónico hace referencia a un proceso progresivo, por este motivo los gobiernos están ofreciendo una elevada primacía a la acogida de la tecnología de información y comunicación y las reformas institucionales asociadas. Es relevante, comprender el ciclo de vida del crecimiento de dicho gobierno. Por ello, la clasificación de las iniciativas del gobierno electrónico están vienen dadas por:

2.2.3.2.1. Dimensión 1: presencia ampliada.

Rupérez (2019) Cuando la presencia en línea del país crece, la cantidad de sitios web también, aumenta y se genera relación a través de medios más complejos como la búsqueda en sitios webs e interacción a través del correo electrónico. Como podemos advertir, el gobierno electrónico desde una perspectiva de presencia amplia se vincula a la realización de servicios y a la capacidad de interrelación con los ciudadanos por medio de los canales de información y

comunicación que emergen de la incorporación de las TIC. Éstos pueden clasificarse en tres grupos por su relación con la vida cotidiana, la administración pública a distancia y la participación de la ciudadanía en la vida política.

Como indicadores de la dimensión 1 se tiene:

1) Porcentaje de Restitución

Rupérez (2019) nos dice que se trata del proceso y el resultado de restituir (poner algo en el estado en el cual se encontraba con anterioridad, regresar una cosa a su dueño, hacer que un individuo vuelva a su sitio de origen).

2) Plazos

Rupérez (2019) es el tiempo legal o contractualmente establecido que ha de transcurrir para que se produzca un efecto jurídico,

Usualmente el nacimiento o la extinción de un derecho subjetivo o el tiempo durante el que un contrato tendrá vigencia.

2.2.3.2.2. Dimensión 2: presencia interactiva.

Rupérez (2019), se da cuando hay una colaboración colectiva de las organizaciones gubernamentales en la web, y ofrecen prestación con interrelación más distinguida, como, por ejemplo, el llenado y envío de formularios electrónicos.

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

Como indicadores de la dimensión 2 tenemos:

1) Desarrollo de Tecnologías

Rupérez (2019) es el uso sistemático del conocimiento y la investigación dirigidos hacia la producción de materiales, dispositivos, sistemas o métodos

incluyendo el diseño, desarrollo, mejora de prototipos, procesos, productos, servicios o modelos organizativos (LCTI).

2) Procedimientos del Régimen

Rupérez (2019) nos menciona que el régimen político está vinculado a la estructura organizativa del poder político, con sus instituciones, sus normas y sus dirigentes. Dentro de un régimen se repiten ciertos comportamientos que hacen previsible el ejercicio regular del poder.

2.2.3.2.3. Dimensión 3: integración total.

Rupérez (2019), esto sucede cuando se da el acceso momentáneo a prestaciones de forma constituida. El usuario no distingue las fronteras entre los diversos servicios.

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

Como indicador de la dimensión 3 se consideran:

1) Requisitos

Rupérez (2019) Un requisito es una circunstancia o condición necesaria para algo.

2.2.3.3. Evolución del Gobierno Electrónico

Es importante entender la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación, pues de esta manera nos permitirá tener una real comprensión de la dimensión de este avance científico y como ha contribuido al cambio de la

humanidad, constituyéndose en una verdadera revolución de nuestros tiempos; para ello, se debe remontar a la década de los 90 donde se da sus inicios:

Según Durand (2016) menciona que:

El gobierno en los Estados Unidos fue conducido especialmente por el año 1998 de la eliminación del papeleo del gobierno y por el 17 de diciembre de 1999 del presidente Clinton, el memorándum en el E-Gobierno, que pidió las 500 formas superiores utilizó por los ciudadanos que se colocarán en línea antes del diciembre de 2000; ordenando también, construir una infraestructura segura de e-gobierno.

Para entender la historia de Internet, se remonta hasta la revolución científica e industrial. Comienza con la invención de la calculadora mecánica análoga por Leonardo Da Vinci en 1500, luego la invención del telégrafo en 1835 por Samuel F. B. Morse, la patente del teléfono por Alexander Graham Bell en 1876, los conceptos de computadora programable e inteligencia artificial de Alan Turing entre 1935 - 1950, Leonard Kleinrock quien presidió el desarrollo de ARPANET, en 1969, llegando hasta Tim Berners-Lee quien desarrolló entre los años 1989 – 1991 los lenguajes HTML, HTTP, la World Wide Web, el primer Web browser, el primer servidor web y el concepto URL a la fecha; grandes pensadores aportaron sus conocimientos para tener hoy día el internet. Como se puede apreciar la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación, como toda creación humana ha tomado su tiempo, el cual se debe a muchos intelectuales que de generación en generación han ido venciendo los retos de su época para facilitarnos herramientas que conduzcan a tener un mejor estilo de vida.

2.2.3.4. Gobierno Electrónico en la Administración Pública

Estas herramientas al principio fueron aprovechadas con mayor dimensión por las iniciativas privadas, por las ventajas considerables para el manejo de sus empresas, sin embargo, los gobiernos fueron incorporándolos paulatinamente dentro de los planes de gobierno, al respecto:

Porrúa (2004) menciona que para comprender el mejor funcionamiento de la administración pública respecto al gobierno electrónico utilizaremos el esquema del

Gobierno Federal de los Estados Unidos en su Plan Estratégico siendo una estructura de uso generalizado. De acuerdo con este plan, existen cuatro ámbitos:

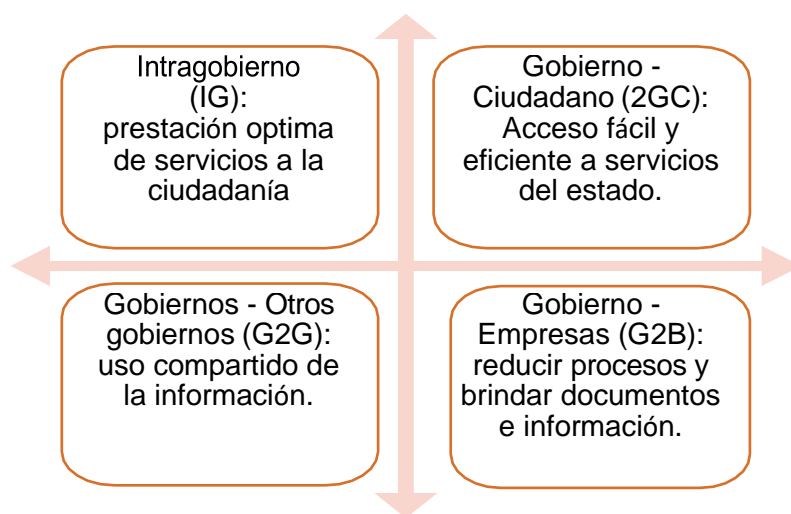


Figura 1. Ámbitos del plan estratégico
Fuente: Adaptado de Porrúa (2004)

2.2.3.5. Fases del gobierno electrónico

Según la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2016) se puede determinar fases que no necesariamente deben de seguir un orden sucesivo, estas fases están relacionadas con el nivel de desarrollo en los avances de Gobierno Electrónico.

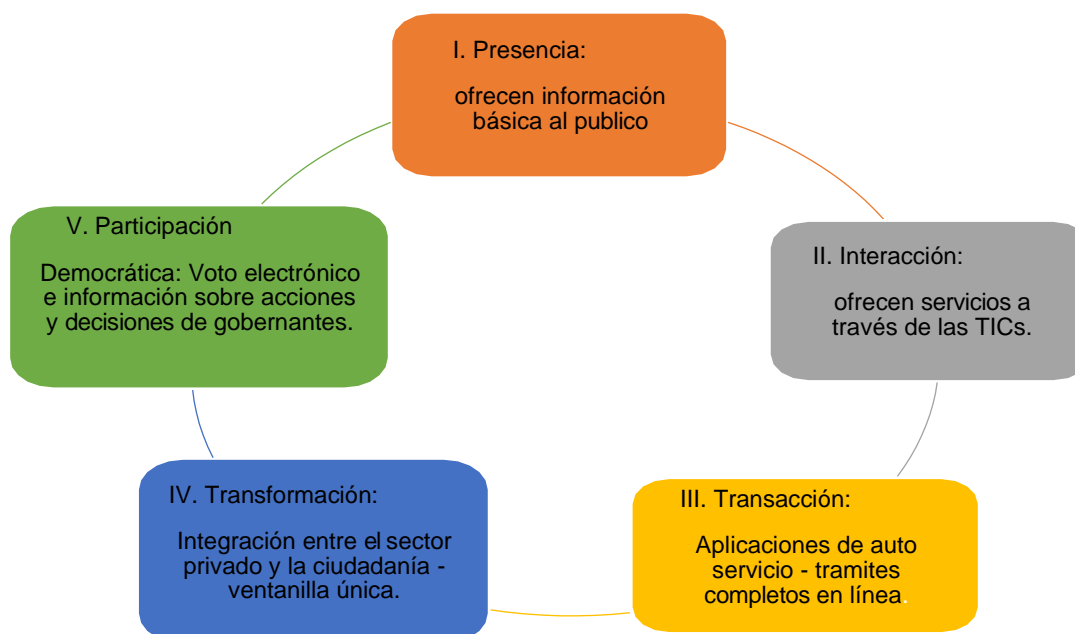


Figura 2. Fases del Gobierno Electrónico
Fuente. Adaptado de La OEA (2016)

2.2.3.6. Características y principios del gobierno electrónico

Es importante mencionar las características más significativas y los principios del Gobierno Electrónico, así Perdomo (2010), en su blog nos presenta lo siguiente:

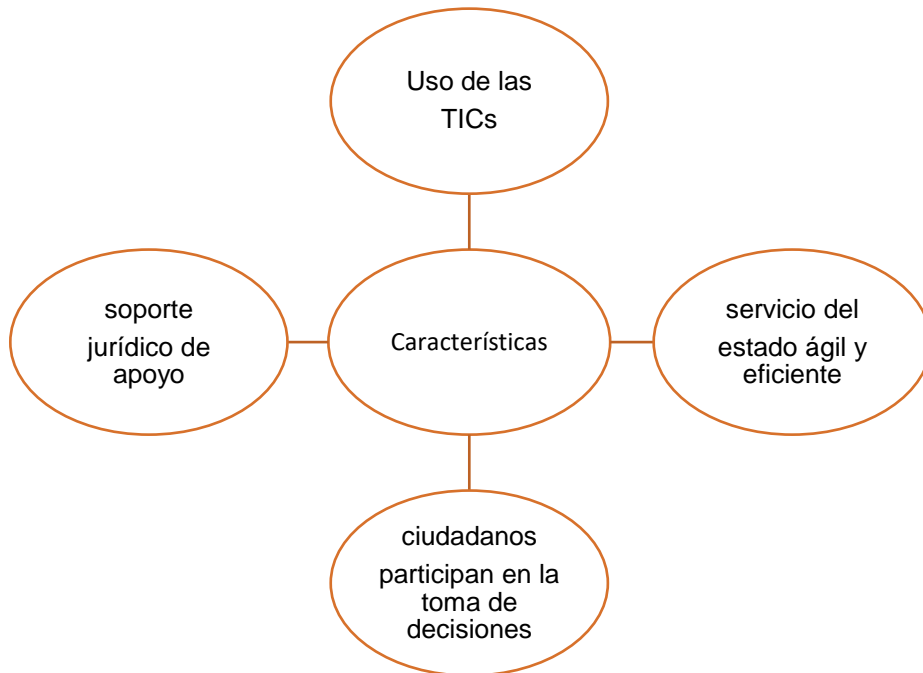


Figura 3. Características del gobierno electrónico
Fuente: Adaptado de Perdomo (2010)

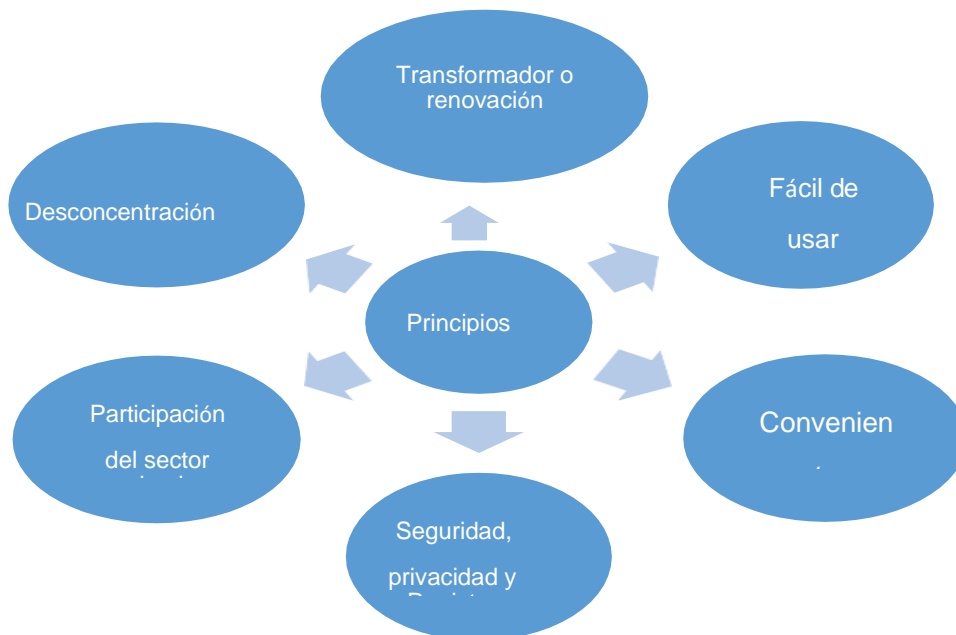


Figura 4. Principios del gobierno electrónico
Gráfico nro. 04 adaptado de Perdomo (2010)

2.2.3.7. Beneficios del gobierno electrónico

La importancia del Gobierno Electrónico radica en la creciente globalización y desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento, donde el estado debe de modernizar la gestión pública para ser de ella más ágil, eficiente y eficaz en los procesos de interactuar con la ciudadanía ofreciendo bienes y servicios; por ello se debe de tener claro los beneficios que se desprende de este sistema, para los ciudadanos, las empresas y las instituciones públicas, estos beneficios se visualiza en el siguiente cuadro:

Tabla 1.
Beneficios del gobierno electrónico

Intereses del Gobierno Electrónico con:	Algunas iniciativas	Beneficios
Ciudadanos	*Acceso a información *Acceso a cultura *Educación *Subsidios *Impuestos	Más canales, menores costos de operación, servicios más ágiles y personalizados, participación ciudadana incrementada.
Empresas	*Acceso a información *Obtención de apoyo y subsidios *Obligaciones Legales *Pago de impuestos y obligaciones	Mayor interacción, menores costos de operación, menos aspectos normativos o eliminados.
Instituciones publicas	*Acceso a servicios de información entre reparticiones publicas *Provisión de servicios centralizados *Compras públicas y licitaciones en línea	Rapidez y eficiencia, menos costos de operación, inversiones tecnológicas mejor utilizadas.

Fuente: Adaptado de Nacer, ILPES/CEPAL

2.2.3.8. Importancia de un Modelo de Gobierno Electrónico

Ruiz, Morales y Contreras (2014) definieron que:

Iniciar un modelo de gobierno electrónico supone un cambio en las relaciones entre el aparato gubernamental y la sociedad, así como un cambio en las estructuras organizacionales, en otras palabras, el cambio no se identifica en la sola incorporación de las TIC, sino en su impacto en los comportamientos y valores que disponen la cultura empresarial que hay y en

la modificación de patrones de comportamiento de la ciudadanía respecto de la realización de trámites o solicitud de servicios.

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

2.2.3.9. Implicaciones del Gobierno Electrónico

Cardona (2009) indicó que

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

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

2.2.3.10. Gobierno electrónico en el marco de la nueva gestión pública

Según Ruiz, Morales y Contreras (2014):

Las innovaciones trascienden directamente en el fortalecimiento de medios que son prácticos para poder hacer operaciones con el gobierno, e incluso pueden apoyar a rescatar la confianza ciudadana para reestablecer la percepción que los ciudadanos tienen acerca del gobierno electrónico. Se debe tener en cuenta que las tecnologías de información y comunicación (TIC) son las mismas herramientas al servicio de la administración pública, cuyo beneficio se encuentra dada en función de los percances que se busca

solucionar, de las necesidades que manifiesta el ciudadano y de los procesos internos que deben ser rediseñados para su implantación. La introducción de TIC en el funcionamiento de la administración pública requiere de todo un proceso complejo de innovación, que incorpore la evaluación de procedimientos administrativos, reingeniería de procesos, mejora continua, capacitación constante.

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

2.2.3.11. Desafíos del Gobierno Electrónico:

De acuerdo a Ruiz, Morales y Contreras (2014) mencionan que:

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

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

2.2.4. Variable optimización de proceso

Para hablar de esta variable es importante saber que la optimización consiste en el análisis detallado de las actividades que integran al proceso, con el fin de buscar las condiciones, los medios y la mejor ruta, para lograr el máximo rendimiento; y a su vez la mejor utilización de los recursos, para así cumplir con los objetivos establecidos.

2.2.4.1. Teoría de optimización de procesos.

Díaz (2013) “menciona que la teoría de optimización de procesos es la existencia de los óptimos globales de una función, llamada objetivo, sobre un conjunto, llamado conjunto factible y las técnicas para determinarlos” (p.6).

Esta teoría ayudará a buscar métodos o estrategias para facilitar el trabajo con el fin de optimizar los procesos del área de producción de la empresa de confección, logrando minimizar el tiempo de producción eliminando aquellas operaciones que no generen valor.

2.2.4.2. Teoría de administración por objetivos.

Chiavenato (2014), define que:

Tanto el gerente o la alta dirección y sus subordinados que puedan establecer metas y objetivos todo en mutuo acuerdo respetando la opinión de cada integrante; los resultados tomados frente a ello llevará a establecer en conjunto los indicadores o esquemas que puedan medir el desempeño de ambos niveles jerarquía y así tener datos el cual ayuden a tomar decisiones óptimas esto conllevará al crecimiento y el equilibrio de las mismas, teniendo en cuenta también de estar a la vanguardia de las objetivos fijadas así determinan para cada persona en dirección a los resultados determinados, que se emplean los patrones o indicadores donde son evaluados.

Para el desarrollo de la teoría se reconocerán los objetivos tanto lado organizacional como productiva estableciendo cada encargado cumplan con los requerimientos para así lograr objetivos que se buscan alcanzar.

2.2.4.3. Teoría de la mejora continua.

De Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega (2014). definieron que:

Es un método empresarial donde su mayor uso es aumentar el desempeño siendo continuo los cambios y actuando de manera óptima para que se logre consecutivamente la satisfacción del interesado, formada por un conjunto de señales de operación y manejo de las materia primas; logra expandirse en tres categorías, estratégicos, operativos y tácticos .Conduce a los que integran a destacar de manera técnica bajo los niveles de la calidad en cuanto a la productividad, minimiza los costos y el termino de respuestas es bajo el tiempo, incrementando los niveles de intervención de la empresa en el Mercado. Nos ayudará a reducir y eliminar los tiempos muertos, índices de insatisfacción y así poder desarrollar niveles tácticos, operativos y estratégicos.

2.2.4.4. Definiciones de la variable optimización de proceso.

En la presente la optimización de procesos es muy importante para el sector público, dado que, permite identificar, corregir y controlar puntos críticos. Así mismo, permite reducir costos, tiempos innecesarios de trabajo, obtener mejor calidad de productor, aumentar la productividad.

Según Kiyoshi (2015),

Explica que la optimización de procesos es la aplicación de conceptos de producción en flujo y de dominio de múltiples procesos que mejora notablemente la productividad de la mano de obra, la calidad y los plazos de fabricación, así como el nivel de existencias y la necesidad de espacio en la nave de fabricación.

Según Cruelles (2012) expone que la optimización de procesos consiste en eliminar las actividades que no generan un valor añadido dentro de todo proceso, las cuales generan desperdicios y procesos ineficientes.

Díaz de Orbe (2010) explica que la optimización de los procesos es una estrategia de la gestión empresarial, la cual consiste en desarrollar mecanismos sistemáticos para mejorar el desempeño de los procesos.

Heizer (2007), indica que:

A menudo, las empresas descubren que los supuestos iniciales sobre sus procesos ya no son válidos. Por lo tanto, los procesos se deben rediseñar. El rediseño de procesos es el replanteamiento total de los procesos de negocio para conseguir espectaculares mejoras en su rendimiento.

2.2.4.5. Dimensiones

Kiyoshi (2015), nos menciona que la optimización de Procesos presenta las siguientes dimensiones:

2.2.4.5.1. Dimensión 1: tiempo estándar.

Kiyoshi (2015):

El tiempo estándar determina el tiempo que demora en la ejecución de un proceso, actividad o tarea, asimismo, con la aplicación de este método se obtendrá un control de los procesos que se ejecutan en la empresa. El tiempo estándar determina el tiempo que demora en la ejecución de un proceso, actividad o tarea, asimismo, con la aplicación de este método se obtendrá un control de los procesos que se ejecutan en la empresa.

El tiempo estándar determina el tiempo que demora en la ejecución de un proceso, actividad o tarea, asimismo, con la aplicación de este método se obtendrá un control de los procesos que se ejecutan en la empresa.

Como indicador de la dimensión 1, es:

1) Activo corriente:

Kiyoshi (2015) es el activo que se hace efectivo a corto plazo y el activo no corriente, que es el activo que se hacen efectivos en un periodo superior a un año.

2.2.4.5.2. Dimensión 2: estudio de métodos.

Para Kiyoshi (2015):

El estudio de métodos es un procedimiento sistemático de control de todas las operaciones (directas e indirectas) de un trabajo dado a un análisis

meticuloso, con el objetivo de introducir mejoras que permitan que el trabajo se realice más fácilmente, en menor tiempo o con menos material, o sea, con menos la presencia tradicional por unidad.

Como indicadores de la dimensión 2, tenemos:

1) Indicadores marketing

Kiyoshi (2015) es el proceso de hacer que las personas se interesen en un producto o servicio de tu empresa. Esto sucede a través de la investigación de mercado, el análisis y la comprensión de los intereses de sus clientes ideales.

2) Indicadores diseño del producto

Kiyoshi (2015) El diseño de producto identifica como ideas de mercado a aquellas que nacen a partir de lo que el consumidor necesita. Esas necesidades pueden dar como resultado el desarrollo de nuevas tecnologías.

2.2.4.5.3. Dimensión 3: productividad.

Según Kiyoshi (2015), define que la productividad está ligada con la obtención de resultados, por lo tanto, de ahí en incrementar la productividad viene a ser, obtener mejores resultados utilizando los recursos empleados para generarlos.

Como indicadores de la dimensión 3, tenemos:

1) Indicador eficacia

Kiyoshi (2015) la eficacia es una capacidad de respuesta para alcanzar un resultado determinado, o para producir un efecto esperado.

2) Indicador Eficiencia

Kiyoshi (2015) la eficiencia hace referencia a la utilización o empleo de un número menor de recursos.

2.3. Definición de términos básicos:

Según el Datascan S.A. (2015), los siguientes términos básicos utilizados en la presente tesis.

- **Integración**

Es el acto de unir, incorporar y/o entrelazar partes para que forme parte de un todo.

- **Avance**

Proceso evolutivo de creación de herramientas que modelan y controlan el entorno.

- **Tecnología**

Conjunto de conocimientos y técnicas que, aplicados de forma lógica y ordenada, permiten al ser humano satisfacer de manera virtual sus necesidades.

- **Asesorías**

Labor de un profesional destinado a la realización de distintas funciones de asesoramiento, para una persona que contrata sus servicios en el ámbito jurídico.

- **Procesos judiciales**

Conjunto de actos jurídicos que se llevan a cabo para aplicar la ley a la resolución de un caso.

- **Gobierno electrónico**

Uso de dispositivos tecnológicos de comunicación para proporcionar servicios públicos a ciudadanos y otras personas en un país o región.

- **Productividad**

Relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

- **Estrategias**

Se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados.

- **Procesos administrativos**

Serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para realizar un fin determinado; se fijan los objetivos y metas a lograr.

- **Portal web**

Sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y servicios relacionados con un tema.

- **Sistema**

Módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí.

- **Administración de justicia**

Todo aquello que coadyuva al cumplimiento de la misión constitucional de los jueces y magistrados.

- **Modernización**

Conjunto de cambios en la esfera política, económica y social, que han caracterizado los últimos dos siglos.

- **Medios de comunicación**

Instrumentos utilizados en la sociedad contemporánea para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual.

- **Optimización**

Capacidad de resolver alguna cosa de la manera más eficiente posible utilizando la menor cantidad de recursos.

- **Administración pública**

Conjunto de órganos del sector público conformados para realizar la tarea de administrar y gestionar organismos, instituciones del Estado.

- **Seguridad de la información**

Conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información.

- **Áreas de trabajo**

Es un área discreta en la que se puede trabajar.

- **Participación ciudadana**

Involucramiento activo de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas

- **Notificación electrónica**

Publicación en la Sede Electrónica de una comunicación administrativa con consecuencias jurídicas, pueden ser el comienzo del plazo para contestar o presentar documentación.

- **Servicios online**

Es un servicio que se presta a través de cualquier tipo de red.

- **Ventanilla informativa**

Centros que brindan información segura y veraz sobre trámites, servicios para personas.

- **Inclusión digital**

Democratización del acceso a las tecnologías de la información y la comunicación para permitir la inserción de todos en la sociedad.

- **Gobierno móvil**

Distintos organismos de la Administración Pública para facilitar la prestación de servicios, en general, de modo simple a través de Aplicativos Móviles.

- **Administración de justicia**

Coadyuva al cumplimiento de la misión constitucional de los jueces, desde los medios materiales hasta el colaborador, pasando por los procedimientos.

- **Toma de decisiones**

Elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos.

- **Cambio de paradigma**

Cambio de pensamiento sobre un ámbito en específico, con esquemas, reglas y normas totalmente nuevas.

- **Nivel de adaptación**

Condición del proceso vital y se describe en tres niveles: integrado, compensatorio y comprometido.

- **Canales de información**

Medio de transmisión por el cual viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor, que emite a un referente.

- **Entrega oportuna**

Aquella que cumplen con las expectativas del cliente. Es un reflejo de la calidad de todo el proceso productivo.

III. METODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis:

3.1.1. Hipótesis general

- H_i Existe relación entre el Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.
- H₀ No existe relación entre el Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

- H_i Existe relación entre el Gobierno Electrónico y el tiempo estándar de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.
- H₀ No existe relación entre el Gobierno Electrónico y el tiempo estándar de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

Hipótesis específica 2:

- H_i Existe relación entre el Gobierno Electrónico y el estudio de métodos de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.
- H₀ No existe relación entre el Gobierno Electrónico y el estudio de métodos de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

Hipótesis específica 3:

- Hi Existe relación entre el Gobierno Electrónico y la productividad de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.
- Ho No existe relación entre el Gobierno Electrónico y la productividad de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable 1: gobierno electrónico.

Rupérez (2019) define:

La distribución de la información y de los servicios gubernamentales vía Internet. Aunque, pudiera decirse que ésta es una concepción incompleta, lo cierto es que la misma destaca su aspecto esencial, esto es, prestar al ciudadano información y servicios administrativos a través de Internet. También, menciona que el gobierno electrónico implica la transformación de las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos (total o parcialmente), lo que repercute en la mejora de la productividad y en la simplificación de los diferentes procesos del quehacer administrativo, además de evitar el traslado innecesario a las oficinas gubernamentales, las filas de espera y el contacto directo con el empleado gubernamental.

3.2.1.2. Variable 2: optimización de los procesos.

Según Kiyoshi (2015) explica que es la aplicación de conceptos de producción en flujo y de dominio de múltiples procesos que mejora notablemente la productividad.

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Variable 1: gobierno electrónico.

El Gobierno Electrónico fue medida por medio de 3 dimensiones: Presencia Ampliada, Presencia Tradicional e Integración Total; 5 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.

3.2.2. Variable2: optimización de los procesos

La Optimización de los Procesos fue medida por medio de 3 dimensiones: Tiempo Estándar, Estudio Métodos y Productividad; 5 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

La investigación es aplicada, para Carrasco (2005):

Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el causal de conocimiento científico existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos. (p.43).

3.3.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación del presente trabajo es descriptivo -correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que los estudios correlacionales pretenden responder preguntas de investigación. Este tipo de estudio tiene como fin conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías, variables o muestra en particular.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es No Experimental – de corte Transversal ya que según Carrasco (2005) define que “un diseño no experimental, son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupos

de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

Además de ello es transversal, según Carrasco (2005), “este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p. 72).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Vara (2012) manifiesta que la población son todos aquellos elementos (N) que proporcionan información de la investigación de manera directa (información primaria), es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar, tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo.

La población estuvo considerada por los 78 jueces y fiscales de la Corte Suprema de Lima.

3.5.2. Muestra

Bernal (2010), consideró que la “muestra censal” es un subgrupo de la población de estudio sobre el cual se aplica el instrumento de investigación, esta deberá ser representativa de dicha población.

La muestra fueron los 78 jueces y fiscales de la Corte Suprema de Lima. Se tuvo en cuenta una muestra censal, pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica fue la encuesta como procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopiló datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recogió la información, ya sea para entregarlo en forma gráfica o tabla. Al

respecto, Zapata (2005), define que la encuesta es “conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada” (p. 189).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento por emplear fue el cuestionario basado en las preguntas, por ello se elaboró 01 instrumento con las dos variables; de la primera variable, el Gobierno Electrónico en el cual se cuenta con 10 ítems; y de la segunda variable, la Optimización de los Procesos, en el cual cuenta con 10 ítems. De igual forma los instrumentos fueron desarrollados de acuerdo con la escala de Likert y se realizara el análisis de estos. García (2004) indica que “el cuestionario permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés” (p. 29).

3.7. Validez y Confiabilidad del Instrumento

3.7.1. Validez del instrumento

En referencia a las validaciones, Valderrama (2015) argumenta que es la cualidad de ser capaz de poder cuantificar de manera significativa y apropiada el rasgo de medición para el fin que ha sido diseñado.

Los instrumentos fueron sometidos a evaluación por 3 expertos de grado de doctor y magister, por lo que, los expertos a su criterio revisaron de forma minuciosa el instrumento y dieron su aprobación que si cumplía todos los ítems planteados.

Tabla 2.
Validación del instrumento

Técnica de validación	
Docentes	Calificación del instrumento
Dr. Vásquez Espinoza Juan M.	Si cumple
Mg. Madrid Cisneros Juan F.	Si cumple
Mg. Quintanilla De La Cruz Eduardo	Si cumple

3.7.2. Confiabilidad del instrumento:

La confiabilidad del instrumento se logró a través de una encuesta piloto tomada a 10 jueces y fiscales que no son mi muestra, los resultados fueron procesados mediante el programa SPSS 24, utilizando el estadístico de Alfa de Cronbach. Valderrama (2015) El nivel de confiabilidad del instrumento de medición se determina mediante Alfa de Cronbach, para determinar el nivel de fiabilidad de cada ítem del instrumento empleado.

Tabla 3.
Valores Alpha de Cronbach

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Tabla 4.
Confiabilidad de la variable Gobierno Electrónico

Estadística de Fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,856	10

Interpretación:

De acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach indica que el resultado ha sido 0,856 tiene una fuerte confiabilidad.

Tabla 5.*Confiabilidad de la variable Optimización de los Procesos*

Estadística de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,765	10

Interpretación:

De acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach indica que el resultado ha sido 0,765, tiene fuerte confiabilidad.

3.8. Métodos de análisis de datos

La investigación es de nivel descriptivo correlacional y cuantitativo, la recopilación de datos en la encuesta fue procesada a través del programa estadístico SPSS 24, en el cual se aplicó el Alfa de Cronbach, la prueba de normalidad y Rho de Sperman.

El instrumento fue aplicado a los jueces y fiscales de la Corte Suprema de Lima, de las áreas de la empresa, tipo de muestreo No probabilístico. Cada pregunta se ingresa al SPSS 24, con los resultados estadísticos se elaboran las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

3.9. Aspectos éticos

La investigación se realizó bajo la propiedad intelectual de los autores consultados.

La finalidad de la presente investigación es de establecer la relación que existe entre las dos variables de estudio: El Gobierno Electrónico y La Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019. Las fuentes bibliográficas consideradas, las cuales enriquecen y dieron un valor a esta investigación, son las que respaldan y dan consistencia a la investigación, pues permitieron conocer la situación real de cada una de las variables las cuales han sido objeto de estudio, respetando la parte intelectual de cada uno de los autores citados en el desarrollo de este trabajo; así mismo teniendo en cuenta la correcta aplicación de las pautas establecidas dentro de la norma APA para las citas y referencias.

IV. RESULTADOS

4.1. Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial

		SI	NO
1	La formulación del problema es adecuado		
2	Los instrumentos facilitarían el logro de los objetivos de la investigación		
3	Los instrumentos están relacionados con las variables de estudio		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado		
5	La redacción de ítems del instrumento es correcto		
6	El diseño del instrumento facilitaría el análisis y el procesamiento de datos		
7	Eliminaría algunos ítems del instrumento		
8	Agregaría algún ítem en el instrumento		
9	El diseño del instrumento será accesible a la población		
10	La redacción es clara, sencilla y precisa		

X = 0 = NO

X = 1 = SI

$$P = \frac{\sum P}{10} = \frac{815}{10} = 0.815$$

Como el promedio de las probabilidades es mayor que 0.60 entonces, se concluye que el instrumento es válido por jueces de expertos.

Tabla 6.

Confiabilidad del instrumento por Alfa de Cronbach para gobierno electrónico

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.814	10

Como el valor del alfa de cronbach es superior a 0.6 entonces, se puede decir que el instrumento es confiable.

Tabla 7.*Confiabilidad del instrumento por Alfa de Cronbach para optimización de proceso*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.785	10

Como el valor del alfa de cronbach es superior a 0.6 entonces, se puede decir que el instrumento es confiable.

4.2. Prueba de normalidad

Ho: Los datos tiene una distribución normal

Tabla 8.*Prueba de normalidad*

	KOLMOGOROV SMIRNOV		
	Estadístico	gl	Sig.
GOBIERNO ELECTRONICO	,081	78	,200
OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS	,069	78	,200
TIEMPO ESTANDAR	,225	78	,000
ESTUDIO DE METODO	,104	78	,037
REPRODUCTIVIDAD DE LA OPTIMIZACION	,112	78	,016

Se puede observar que la variable gobierno electrónico y optimización de los procesos el p valor es mayor que 0.05 entonces no se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que las variables tienen distribución normal; sin embargo, para las dimensiones el p valor es menor que 0.05 esto indica que no se cumple la normalidad. Por lo tanto, hay que tomar en cuenta en la prueba de hipótesis si se utiliza prueba paramétrica o no paramétricas.

4.3. Prueba de hipótesis

Existe relación entre el Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre el Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

Tabla 9.

Correlación entre gobierno electrónico y optimización de los procesos

		Correlaciones	
		GOBIERNO ELECTRÓNICO	OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS
GOBIERNO	Correlación de Pearson	1	,413
ELECTRÓNICO	Sig. (unilateral)		,000
	N	78	78
OPTIMIZACIÓN	Correlación de Pearson	,413	1
DE LOS	Sig. (unilateral)	,000	
PROCESOS	N	78	78

Como el p valor es menor que 0.05 entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019

Existe relación entre el Gobierno Electrónico y el tiempo estándar de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre el Gobierno Electrónico y el tiempo estándar de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

Tabla 10.*Correlación entre gobierno electrónico y tiempo estándar*

			Correlaciones	
			GOBIERNO ELECTRÓNICO	TIEMPO STANDAR
Rho de	GOBIERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,383
Spearman	ELECTRÓNICO	Sig. (unilateral)	.	,000
		N	78	78
	TIEMPO	Coeficiente de correlación	,383	1,000
	STANDAR	Sig. (unilateral)	,000	.
		N	78	78

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el Gobierno Electrónico y el tiempo estándar de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

Existe relación entre el Gobierno Electrónico y el estudio de métodos de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

HO: No existe relación entre el Gobierno Electrónico y el estudio de métodos de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

Tabla 11.*Correlación entre gobierno electrónico y estudio de método*

			Correlaciones	
			GOBIERNO ELECTRÓNICO	ESTUDIO DE MÉTODO
Rho de	GOBIERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,372
Spearman	ELECTRONICO	Sig. (unilateral)	.	,000
		N	78	78
	ESTUDIO DE	Coeficiente de correlación	,372	1,000
	METODO	Sig. (unilateral)	,000	.
		N	78	78

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el Gobierno Electrónico y el estudio de métodos de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

Existe relación entre el Gobierno Electrónico y la productividad de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

HO: No existe relación entre el Gobierno Electrónico y la productividad de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

Tabla 12.

Correlación entre gobierno electrónico y productividad de la optimización

			GOBIERNO ELECTRÓNICO	PRODUCTIVIDAD DE LA OPTIMIZACIÓN
Rho de Spearman	GOBIERNO ELECTRONICO	Coeficiente de correlación	1,000	,155
		Sig. (unilateral)	.	,088
		N	78	78
	PRODUCTIVIDAD DE LA OPTIMIZACION	Coeficiente de correlación	,155	1,000
		Sig. (unilateral)	,088	.
		N	78	78

Como el p valor es mayor que 0.05 entonces, se acepta la hipótesis nula y se concluye que no existe relación entre el Gobierno Electrónico y la productividad de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

4.4. Análisis bidimensional

Tabla 13.

Distribución de frecuencia entre gobierno electrónico y optimización de proceso
GOBIERNO ELECTRÓNICO

	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	1	1	3	4	0	0	4	5
REGULAR	4	5	34	44	13	17	51	65
BUENO	0	0	11	14	12	15	23	29

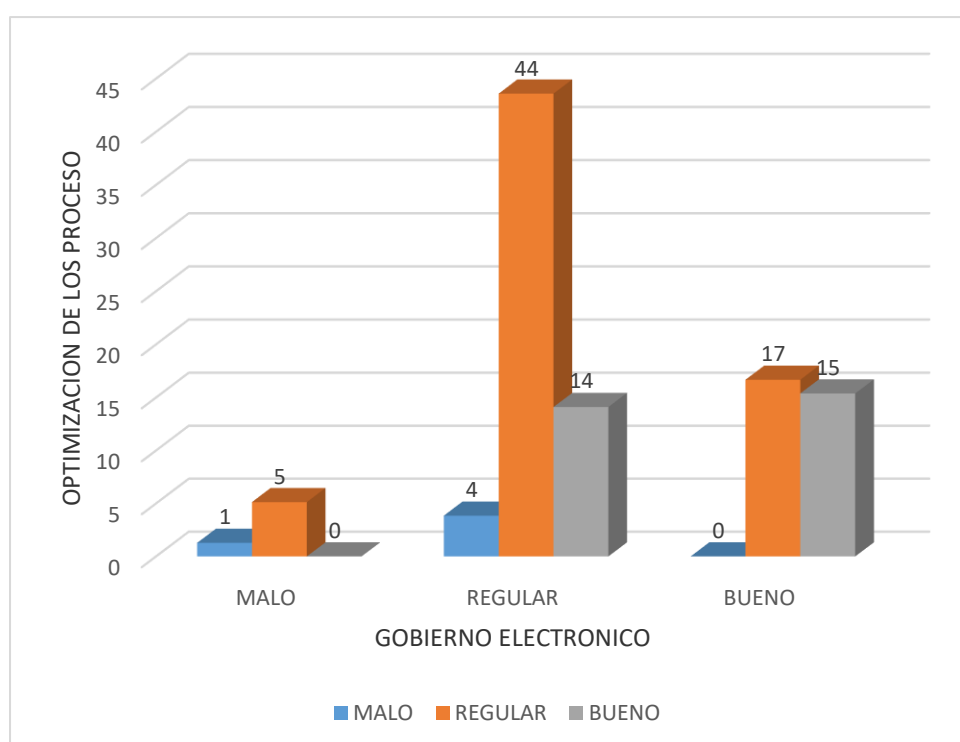


Figura 5. Optimización de los procesos

El 44% de los encuestado calificaron como regular el gobierno electrónico y la optimización de los procesos.

Tabla 14.

Distribución de frecuencia entre gobierno electrónico y tiempo estándar
GOBIERNO ELECTRÓNICO

	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	5	6	18	23	4	5	27	35
REGULAR	0	0	22	28	8	10	30	38
BUENO	0	0	8	10	13	17	21	27

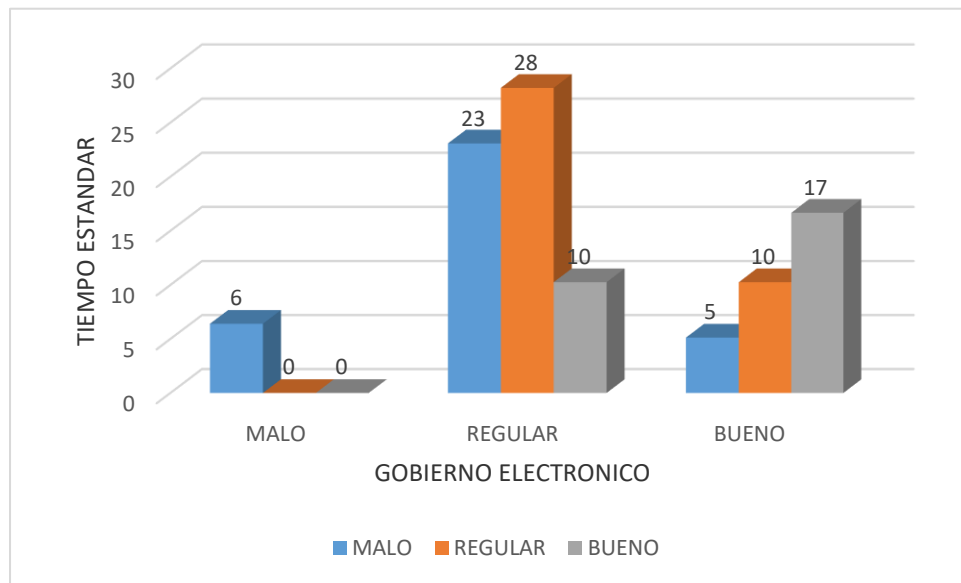


Figura 6. Tiempo estándar

El 28% de los encuestado calificaron como regular el gobierno electrónico y tiempo estándar.

Tabla 15.

Distribución de frecuencia entre gobierno electrónico y estudio de método
GOBIERNO ELECTRÓNICO

	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	1	1	4	5	2	3	7	9
REGULAR	4	5	25	32	8	10	37	47
BUENO	0	0	19	24	15	19	34	44

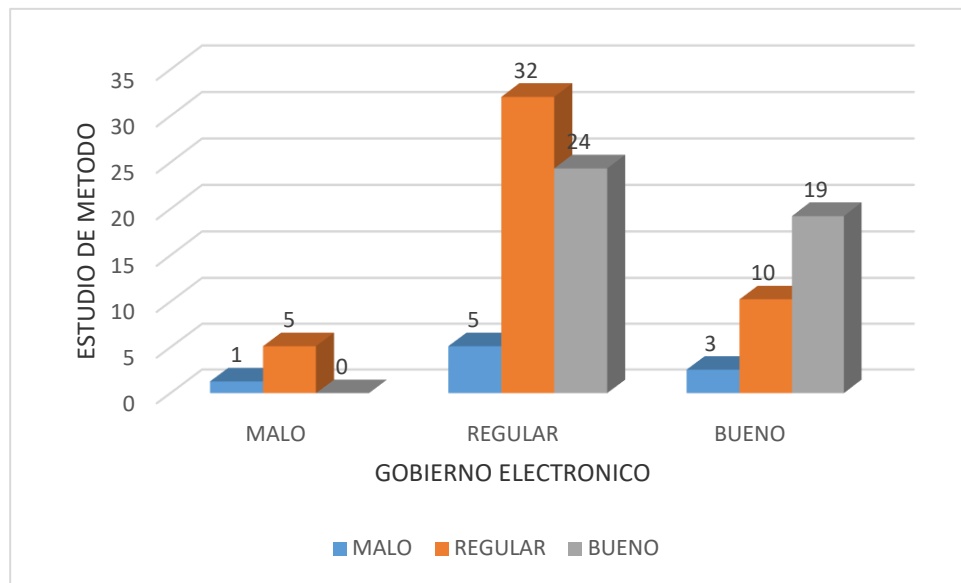


Figura 7. Estudio de Método

El 32% de los encuestados calificaron como regular el gobierno electrónico y estudio de método.

Tabla 16.

Distribución de frecuencia entre gobierno electrónico y productividad de la optimización.

	GOBIERNO ELECTRÓNICO							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	0	0	5	6	1	1	6	8
REGULAR	3	4	24	31	12	15	39	50
BUENO	2	3	19	24	12	15	33	42

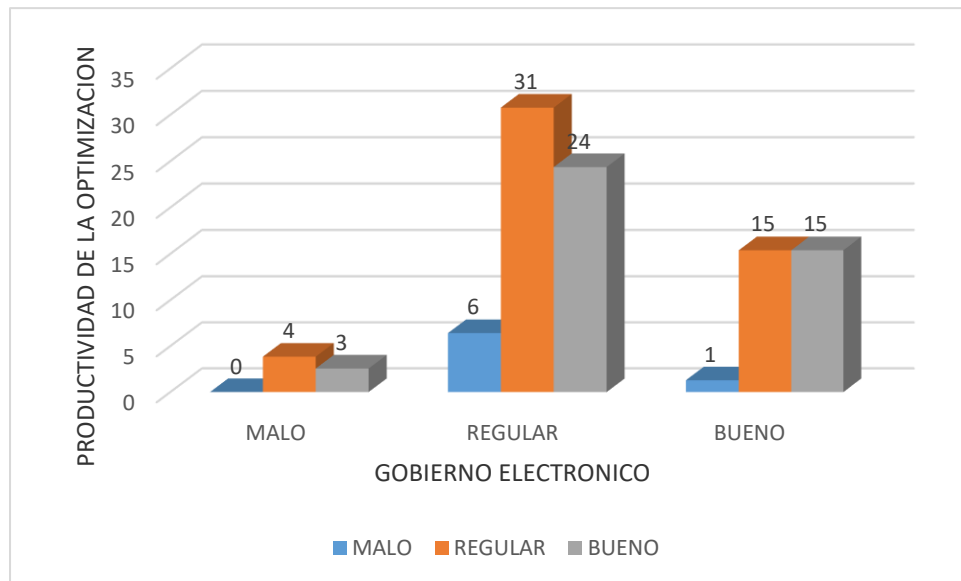


Figura 8. Productividad de la Optimización

El 31% de los encuestado calificaron como regular el gobierno electrónico y productividad de la optimización.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con asesorías jurídicas virtuales gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019. De la teoría se definió como gobierno electrónico a la distribución de la información y de los servicios gubernamentales vía Internet. Aunque, pudiera decirse que ésta es una concepción incompleta, lo cierto es que la misma destaca su aspecto esencial, esto es, prestar al ciudadano información y servicios administrativos a través de Internet. Según Huamani (2016) tuvo como objetivo general optimizar el tiempo del proceso de gestión de los expedientes en mención, lo que permitió llegar a la conclusión de manera favorable, logrando alcanzar nuestros objetivos, permitiendo la optimización del tiempo de procesamiento de los expedientes, aumentando la productividad y la eficiencia del factor tiempo, con la reducción de manera considerable de los tiempos improductivos (tiempos muertos); conllevando como consecuencia una óptima administración del factor tiempo. Del análisis bidimensional, se observa que El 44% de los encuestado calificaron como regular el gobierno electrónico y la optimización de los procesos. De la hipótesis Como el p valor es menor que 0.05 entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

La presente investigación tuvo como primer objetivo específico determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y el tiempo estándar de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019. El tiempo estándar determina el tiempo que demora en la ejecución de un proceso, actividad o tarea, asimismo, con la aplicación de este método se obtendrá un control de los procesos que se ejecutan en la empresa. El tiempo estándar determina el tiempo que demora en la ejecución de un proceso, actividad o tarea, asimismo, con la aplicación de este método se obtendrá un control de los procesos que se ejecutan en la empresa. Según Espinoza y Trinidad (2017)

en su trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el tiempo estándar del proceso de elaboración de reportes, mediante el uso de herramientas de estudio de trabajo, para así reducir el tiempo empleado en la elaboración de reportes. Llegando a la conclusión que se logró procesar la información satisfactoriamente para determinar el tiempo. Del análisis bidimensional se observa que El 28% de los encuestado calificaron como regular el gobierno electrónico y tiempo estándar. De la hipótesis Como el p valor es menor que 0.05 entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el Gobierno Electrónico y el tiempo estándar de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

La presente investigación tuvo como segundo objetivo específico determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y el estudio de métodos de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019. El estudio de métodos es un procedimiento sistemático de control de todas las operaciones de un trabajo dado a un análisis meticuloso, con el objetivo de introducir mejoras que permitan que el trabajo se realice más fácilmente, en menor tiempo o con menos material, o sea, con menos la presencia tradicional por unidad. Según Tovar (2016) presentó como objetivo general analizar de qué manera el estudio de métodos y tiempos mejora la productividad en la línea de sofás de una empresa de muebles, Independencia, 2016. Los resultados de esta investigación conducen a la conclusión que determinó que el estudio de métodos y tiempos mejora significativamente la productividad en la línea de sofás de una empresa de muebles, Independencia, 2016. El estudio de métodos y tiempos mejora significativamente la productividad en la línea de sofás de una empresa de muebles, Independencia, 2016. La media de la productividad antes del estudio de métodos y tiempos es de 67.95%, y la media de la productividad después del estudio de métodos y tiempos es de 95.48%. Del análisis bidimensional se observa que El 32% de los encuestados calificaron como regular el gobierno electrónico y estudio de método. De la hipótesis Como el p valor es menor que 0.05 entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el Gobierno Electrónico y el estudio de métodos de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

La presente investigación tuvo como tercer objetivo específico determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la productividad de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019. La productividad está ligada con la obtención de resultados, por lo tanto, de ahí en incrementar la productividad viene a ser, obtener mejores resultados utilizando los recursos empleados para generarlos. Según Adrianzén (2018) tuvo como objetivo general proponer la Adecuación del Sistema Integrado Judicial para Incrementar la Productividad de la Administración de Justicia en el módulo penal en la Corte Superior de Justicia de Pasco. Finalmente, se concluyó que la productividad a en la Administración de Justicia en el Módulo Penal en la Corte Superior de Justicia de Pasco, no coincide con la productividad del SIJ, determinada por Hitos, debido que no coinciden la cantidad de cargos ingresados, y tampoco la cantidad de producción obtenida mensualmente en el año 2017. Del análisis bidimensional se observa que El 31% de los encuestado calificaron como regular el gobierno electrónico y productividad de la optimización. De la hipótesis Como el p valor es mayor que 0.05 entonces, se acepta la hipótesis nula y se concluye que no existe relación entre el Gobierno Electrónico y la productividad de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se concluye que existe relación entre el Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019
- Segunda:** Se concluye que existe relación entre el Gobierno Electrónico y el tiempo estándar de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.
- Tercera:** Se concluye que existe relación entre el Gobierno Electrónico y el estudio de métodos de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.
- Cuarta:** Se concluye que no existe relación entre el Gobierno Electrónico y la productividad de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda el gobierno electrónico porque repercute en la simplificación de los diferentes procesos del quehacer administrativo, además de evitar el traslado innecesario a las oficinas gubernamentales, las filas de espera y el contacto directo con el empleado gubernamental.
- Segunda:** Se sugiere estandarizar los tiempos en la ejecución de cada proceso, actividad o tarea, asimismo, con la aplicación de este método se obtendrá un control de los procesos que se ejecutan en la institución.
- Tercera:** Se propone el uso de las Redes Sociales para la difusión del uso del Gobierno Digital lo cual va a ayudar en la comprensión del trámite de su proceso proyectando una óptima transparencia de la institución.
- Cuarta:** Se recomienda la capacitación constante del personal a nivel del uso de las TIC para mejorar en el rendimiento de todo el órgano jurisdiccional y administrativo de la Corte Suprema.
- Quinta:** Se sugiere un control drástico y efectivo en la productividad, porque permite efectivizar los plazos establecidos para bienestar de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzén, R. (2018). *Adecuación del Sistema Integrado Judicial para fortalecer la Productividad en la Administración de Justicia en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Pasco*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31786/adrianzen_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ªed.) Colombia: E-book.
- Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F., Noriega, M. (2014). *Mejora continua de los procesos*. Lima: Fondo Editorial.
- Cardona, D. (2009). *Las tecnologías de la información y las comunicaciones con relación a la administración pública*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Cardona, M., D. (2004). *El gobierno electrónico: Una herramienta estratégica de toma de decisiones*. Revista de la Universidad del Rosario. Recuperado de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2731/224>
- Carrasco S. (2005). *Metodología de Investigación Científica*. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Castillo, A. (2011). *Gobierno Electrónico en la administración pública*. Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Venezuela.
- Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la teoría general de la administración* (Vol. Séptima Edición). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría de Administración por Objetivos, un enfoque práctico*. Recuperado de: <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-al-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalbertochiavenato.pdf>. Extraído marzo del 2018
- Congreso de la Republica. (25 de enero de 2001). *Ley N° 27419. Ley sobre notificación por correo electrónico*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.
- Congreso de la Republica. (29 de enero de 2002). *Ley N° 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.
- Cortés, J. y Cardona, D. (2015). *Gobierno Electrónico en América Latina*. Colombia, editorial: Universidad del Rosario.
- Cruelles, J. (2012). *Productividad e incentivos: Como hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. Place of publication not identified: MARCOMBO.
- Datascan S.A. (2015) *Diccionario de Ciencias Políticas, Jurídicas y Sociales*. Guatemala, 1ra edición electrónica.

- Decreto N°1332 (2017). *Decreto legislativo que facilita la constitución de empresas a través de los centros de desarrollo empresarial - CDE*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-facilita-la-constitucion-de-empresas-decreto-legislativo-n-1332-1471011-4/>
- Díaz de Orbe, G. (2010). *Sistema Integral para la Gestión de Restaurantes*. Proyecto de Título Escuela Técnica Superior de Ingeniería, Universidad Pontificia de Comillas, España.
- Díaz, L. y Urzúa, P. (2018). *Procedimientos administrativos disciplinarios en Chile. Una regulación vulneradora del derecho fundamental al debido proceso*. Revista *Ius et Praxis*. Vol. 24 (2), pp. 183 – 222. Chile. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/iusetp/v24n2/0718-0012-iusetp-24-02-00183.pdf>
- Díaz, V. (2013). *Teoría de la optimización de procesos, un enfoque práctico*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=QTkmVbfVTYsC&pg=PT142&dq=dias+novo+optimizacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj6x8>
- Durand, C. (13 de abril de 2016). *América sistemas*. Recuperado de Innovaciones y Tendencias en Gobierno Electrónico: <http://www.americasistemas.com.pe/innovaciones-y-tendencias-en-gobierno-electronico/>
- Espinoza, R y Trinidad, G. (2017). *Determinación del tiempo estándar en el proceso de elaboración de reportes en una empresa de telecomunicaciones*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/478/Tesis_TrinidadRamos%3bGuicelaMirtha_%20EspinozaPerez%3bRobertoJosue.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, F. (2004) *Técnicas de Recolección y Registro de Datos*. Recuperado de <https://www.google.com.pe/search?tbm=bks&hl=es&q=Seg%C3%BAAn%2C+Garc%C3%ADa+%282004%29+indica+que+%E2%80%9CEI+cuestionario+permite+la++recolecci%C3%B3n+%09de+datos+provenientes+de+fuentes+primarias%2C+es+decir%2C+de+personas+que+poseen+la+informaci%C3%B3n+que+resulta+de+inter%C3%A9s%E2%80%9D>
- Gastón, A. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Chile: Naciones Unidas Recuperado de: <https://repositorioCepal.org/bitstream./handle/11362/7330/S1100145es.pdf>
- Heizer, J. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones*. 8ª ed. España: Pearson Educación, pp. 616 ISBN: 9788483223604
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación*. (4º ed.) México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6º ed.) México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.
- Huamani, P. (2016). *Optimización del tiempo de proceso en la gestión de expedientes previsionales aplicando estudio de métodos, en la Dirección de Pensiones de la Policía Nacional del Perú- Rímac, Lima 2016*. (Tesis de

- Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18569/Huamani_TP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kiyoshi, S. (2015). *Competitividad en Fabricación: técnicas para la mejora continua*. Madrid: Graficas Marcar, pp. 407 ISBN: 9788492735310
- Marallano, A. (2015). *El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13623/Marallano_RA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, T. (2017). *Determinación del Tiempo Estándar para el Proceso Productivo en la planta de procesamiento de Productos Cárnicos y Lácteos “El Penipeño”*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3974/1/UNACH-EC-ING-IND-2017-0031.pdf>
- Mejía, M. (2016). *La gente quiere un sistema de justicia confiable y honesto*. El comercio, Lima: Perú.
- Mejía, M., Gómez, X. y Cahuasquí, A. (2014). *Gobierno Electrónico + Información*. Ecuador: Ekos. Mesa (2016) La Interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Meza, M. (2016). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú* (Tesis de Maestría) Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6721/MESA_TORRE_CRISTIAN_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OCDE (2014). *Open Government in Latin America, OECD public governance reviews*. Recuperado de: https://read.oecd-ilibrary.org/governance/open-government-policiesin-latin-america_9789264223639-en#page1 101
- OEA. (2016). *Secretaria de asuntos políticos*. Recuperado de http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- ONGEI (2013). *Plan nacional de gobierno electrónico periodo 2013 – 2017*. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/54A7FF44FD2DF7F605_257C1200108C2B/\\$FILE/10492a55-a315-453e-8fdc-2c908b422d18.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/54A7FF44FD2DF7F605_257C1200108C2B/$FILE/10492a55-a315-453e-8fdc-2c908b422d18.pdf)
- Ortiz, E. (2015). *Los métodos y técnicas de estudio y su influencia en el aprendizaje de los alumnos del noveno año de Educación básica de la unidad Educativa 16 de junio*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17643/1/62967_1.pdf
- Perdomo, A. (2010). *Ventajas y desventajas del gobierno electrónico*. El Gobierno Electrónico [Online]. Available from: <http://elblogdeargenis.blogspot.com/>
- Porrúa, M. (2004). *Gobierno electrónico: conceptos y avances*. En Reforma y Democracia N° 30. octubre 2004. Caracas: CLAD. Recuperada el 25 de abril de 2013: <http://www.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/030-octubre-2004/0047345>

- Presidencia del Consejo de Ministros (diciembre, 2012). *Plan nacional de gobierno electrónico 2013 – 2017*. Recuperado de <http://www2.pcm.gob.pe/clip/PLAN%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO.pdf>
- Quimbo, J. (2017). *Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos*. (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/10469/13051/TFLACSO-2017JIQL.pdf?sequence=16&isAllowed=y>
- Rincón, E. y Cárdenas, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Ruiz, L., Morales, J., y Contreras, L. (2014). *Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México*. Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C.
- Rupérez, G. (2019). *El Gobierno Electrónico. Marco Conceptual y una propuesta de definición*. Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales, [S.l.], n. 52, nov. 2019. Recuperado de <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/rrii2/article/view/4384>
- Sánchez, C. (2016). *Al final de este semestre la justicia digital será ya una realidad en sedes judiciales*. España, Madrid.
- Tolosana, J. (11 de marzo de 2016). *Cinco claves para el gobierno electrónico en el Perú, explico de qué manera las instituciones gubernamentales pueden mejorar su propio sistema operativo con la finalidad de que el gobierno electrónico llegue a buen puerto*. Lima, Perú: Diario Gestión
- Tovar, C. (2016). *Estudio de métodos y tiempos para mejorar la productividad en la línea de sofás de una empresa de muebles, Independencia, 2016*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18717/Tovar_ACJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (4ta ed.). Lima: San marcos.
- Vara, A. (2012). *En Guía de Reglas APA*. Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú. Recuperado de www.aristidesvara.net
- Velástegui, J. (2019). *Productividad Laboral en Ecuador: un análisis por tamaño de empresa y sector*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/8260/1/142356.pdf>
- Zapata, (2005). *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*. virtual.urbe.edu/tesispub

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<u>GENERAL</u> ¿Cuál es la relación entre Gobierno Electrónico y Optimización Proceso de Justicia con asesorías jurídicas virtuales gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019?	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con asesorías jurídicas virtuales gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.	<u>GENERAL</u> Existe relación entre el Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con asesorías jurídicas virtuales gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019	GOBIERNO ELECTRONICO	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de Restitución - Plazos - Desarrollo de Tecnologías - Procedimientos del Régimen - Requisitos 	<p>TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es descriptivo-correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2.</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.</p> <p>POBLACIÓN Tipo de muestra Se utilizará la muestra censal, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos.</p> <p>Tamaño de muestra La muestra es censal. Tamaño de la muestra es total población.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Variable 1: GOBIERNO ELECTRONICO Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p> <p>Variable 2: OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p>
<u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre el Gobierno Electrónico y el tiempo estándar de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y el tiempo estándar de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.	<u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre el Gobierno Electrónico y el tiempo estándar de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.			
<u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre el Gobierno Electrónico y el estudio de métodos de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y el estudio de métodos de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.	<u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre el Gobierno Electrónico y el estudio de métodos de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.	OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> - Activo corriente - Marketing - Diseño del Producto - Eficacia - Eficiencia 	
<u>PECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre el Gobierno Electrónico y la productividad de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la productividad de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.	<u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre el Gobierno Electrónico y la productividad de la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.			

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

TESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ITEMS	ESCALA DE LIKERT
GOBIERNO ELECTRÓNICO Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE JUSTICIA CON ASESORÍAS JURÍDICAS VIRTUALES GRATUITAS EN LA CORTE SUPREMA, LIMA 2019	Gobierno Electrónico	Rupérez (2019) define como la distribución de la información y de los servicios gubernamentales vía Internet. Aunque pudiera decirse que ésta es una concepción incompleta, lo cierto es que la misma destaca su aspecto esencial, esto es, prestar al ciudadano información y servicios administrativos a través de Internet. También menciona que el gobierno electrónico implica la transformación de las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos (total o parcialmente), lo que repercute en la mejora de la productividad y en la simplificación de los diferentes procesos del quehacer administrativo, además de evitar el traslado innecesario a las oficinas gubernamentales, las filas de espera y el contacto directo con el empleado gubernamental.	La variable Gobierno Electrónico fue medida por medio de 3 dimensiones Presencia Ampliada, Presencia Tradicional e Integración Total; 5 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Presencia Ampliada	Porcentaje de Restitución	Escala ordinal	1-2	TD= Total desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A =Acuerdo TA= Total acuerdo
					Plazos		3-4	
				Presencia Tradicional	Desarrollo de Tecnologías		5-6	
					Procedimientos del Régimen		7-8	
	Integración Total	Requisitos	9-10					
	Optimización de los Procesos	Según Kiyoshi (2015), explica que es la aplicación de conceptos de producción en flujo y de dominio de múltiples procesos que mejora notablemente la productividad.	La variable Desarrollo Profesional fue medida por medio de 3 dimensiones Tiempo Estándar, Estudio Métodos y Productividad; 5 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Tiempo Estándar	Activo corriente	Escala ordinal	11-12	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A =Acuerdo TA= Total acuerdo
					Estudio de Métodos		Marketing	
				Productividad			Diseño del Producto	
					Eficacia		17-18	
				Eficiencia	19-20			

Anexo 3: Instrumento

“GOBIERNO ELECTRÓNICO Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE JUSTICIA CON ASESORÍAS JURÍDICAS VIRTUALES GRATUITAS EN LA CORTE SUPREMA, LIMA 2019”

OBJETIVO: Determinar la relación entre Gobierno Electrónico y Optimización de los Procesos de Justicia con asesorías jurídicas virtuales gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	NI DESACUERDO NI DE ACUERDO	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA


ITEM	PREGUNTA	GOBIERNO ELECTRÓNICO				
		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Dentro de la corte superior de justicia existe una presentación electrónica en línea.					
2	En el corte superior de justicia se imparte notificaciones electrónicas					
3	La corte superior de justicia interpone en línea los recursos para el colaborador.					
4	La corte superior de justicia cumple con la difusión de contenidos jurídicos.					
5	La corte superior de justicia presenta un web actualizado.					
6	La corte superior de justicia permite la participación de las empresas.					
7	La corte superior de justicia cumple con la plataforma de Gracias por la participación informes judiciales.					
8	Dentro de la corte superior de justicia se cumple los programas protocolos.					
9	La corte superior de justicia tiene una participación activa con los ciudadanos.					
10	La corte superior de justicia tiene una participación responsable con los ciudadanos.					
	OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS					
11	La corte superior de justicia usa herramientas de gestión dentro del capital humano.					
12	La corte superior de justicia mantiene un nivel de eficiencia en los colaboradores.					
13	Los campos de ingreso de información del aplicativo son interactivos permitiendo que los usuarios de agencia confíen más en los reconocimientos que en los recuerdos.					
14	La información brindada por el aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales es rápida.					

15	La información requerida por el aplicativo es fluida.					
16	La información brindada por el aplicativo en el proceso de Asesorías Jurídicas Virtuales es interactiva.					
17	Los Usuarios de agencia pueden realizar un trabajo productivo con un sistema que usan por primera vez.					
18	Los distintos elementos interactivos del aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales brindan un reconocimiento apropiado para el usuario de agencia					
19	El aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales permite grabar rápidamente una solicitud de autenticación					
20	El sistema de logeo del aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales es seguro.					

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Validación de Instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS Anexo 4: Validación de instrumento

Título de la investigación: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE JUSTICIA CON ASESORÍAS JURÍDICAS VIRTUALES GRATUITAS EN LA CORTE SUPREMA, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: HUAYANCA GONZALES FRANKLIN JORGE							
Apellidos y nombres del experto: Dr. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GOBIERNO ELECTRÓNICO	PRESENCIA AMPLIADA	Porcentaje de Restitución	Dentro de la corte superior de justicia existe una presentación electrónica en línea.	TD= Total Desacuerdo D= Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de Acuerdo A=Acuerdo TA= Total Acuerdo	✓		
			En el corte superior de justicia se imparte notificaciones electrónicas		✓		
		Plazos	La corte superior de justicia interpone en línea los recursos para el colaborador.		✓		
			La corte superior de justicia cumple con la difusión de contenidos jurídicos.		✓		
	PRESENCIA TRADICIONAL	Desarrollo de Tecnologías	La corte superior de justicia presenta un web actualizado.		✓		
			La corte superior de justicia permite la participación de las empresas.		✓		
		Procedimientos del Régimen	La corte superior de justicia cumple con la plataforma de Gracias por la participación informes judiciales.		✓		
			Dentro de la corte superior de justicia se cumple los programas según los protocolos.		✓		
	INTEGRACIÓN TOTAL	Requisitos	La corte superior de justicia tiene una participación directa con los ciudadanos.		✓		
	La corte superior de justicia tiene una participación responsable con los ciudadanos.		✓				
OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS	TIEMPO ESTÁNDAR	Activo corriente	La corte superior de justicia usa herramientas de gestión dentro del capital humano.	✓			
			La corte superior de justicia mantiene un nivel de eficiencia en los colaboradores.	✓			
		Marketing	Los campos de ingreso de información del aplicativo son interactivos permitiendo que los usuarios de agencia confíen más en los reconocimientos que en los recuerdos.	✓			
			La información brindada por el aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales es rápida.	✓			
	ESTUDIO MÉTODOS	Diseño del Producto	La información requerida por el aplicativo es fluida.	✓			
			La información brindada por el aplicativo en el proceso de Asesorías Jurídicas Virtuales es interactiva.	✓			
		Eficacia	Los Usuarios de agencia pueden realizar un trabajo productivo con un sistema que usan por primera vez.	✓			
			Los distintos elementos interactivos del aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales brindan un reconocimiento apropiado para el usuario de agencia	✓			
	PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	El aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales permite grabar rápidamente una solicitud de autenticación	✓			
			El sistema de <u>login</u> del aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales es seguro.	✓			
Firma del experto:			Fecha: <u>10/08/2020</u>				
 Dr. Vasquez E. Juan M.							


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS Anexo 4: Validación de instrumento

Título de la investigación: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE JUSTICIA CON ASESORÍAS JURÍDICAS VIRTUALES GRATUITAS EN LA CORTE SUPREMA, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: HUAYANCA GONZALES FRANKLIN JORGE							
Apellidos y nombres del experto: MG. JUAN FRANCISCO MADRID CISNEROS							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GOBIERNO ELECTRONICO	PRESENCIA AMPLIADA	Porcentaje de Restitución	Dentro de la corte superior de justicia existe una presentación electrónica en línea.	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de Acuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo	✓		
			En el corte superior de justicia se imparte notificaciones electrónicas		✓		
		Plazos	La corte superior de justicia interpone en línea los recursos para el colaborador.		✓		
			La corte superior de justicia cumple con la difusión de contenidos jurídicos.		✓		
	PRESENCIA TRADICIONAL	Desarrollo de Tecnologías	La corte superior de justicia presenta un web actualizado.		✓		
			La corte superior de justicia permite la participación de las empresas.		✓		
		Procedimientos del Régimen	La corte superior de justicia cumple con la plataforma de Gracias por la participación informes judiciales.		✓		
			Dentro de la corte superior de justicia se cumple los programas según los protocolos.		✓		
	INTEGRACIÓN TOTAL	Requisitos	La corte superior de justicia tiene una participación directa con los ciudadanos.		✓		
			La corte superior de justicia tiene una participación responsable con los ciudadanos.		✓		
OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS	TIEMPO ESTÁNDAR	Activo corriente	La corte superior de justicia usa herramientas de gestión dentro del capital humano.	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de Acuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo	✓		
			La corte superior de justicia mantiene un nivel de eficiencia en los colaboradores.		✓		
		Marketing	Los campos de ingreso de información del aplicativo son interactivos permitiendo que los usuarios de agencia confíen más en los reconocimientos que en los recuerdos.		✓		
			La información brindada por el aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales es rápida.				
	ESTUDIO MÉTODOS	Diseño del Producto	La información requerida por el aplicativo es fluida.		✓		
			La información brindada por el aplicativo en el proceso de Asesorías Jurídicas Virtuales es interactiva.				
		Eficacia	Los Usuarios de agencia pueden realizar un trabajo productivo con un sistema que usan por primera vez.		✓		
			Los distintos elementos interactivos del aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales brindan un reconocimiento apropiado para el usuario de agencia				
	PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	El aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales permite grabar rápidamente una solicitud de autenticación		✓		
			El sistema de login del aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales es seguro.		✓		
Firma del experto:			Fecha: 10/ 08 / 2020				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS Anexo 4: Validación de instrumento

Título de la investigación: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE JUSTICIA CON ASESORÍAS JURÍDICAS VIRTUALES GRATUITAS EN LA CORTE SUPREMA, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: HUAYANCA GONZALES FRANKLIN JORGE							
Apellidos y nombres del experto: MG. EDUARDO QUINTANILLA DE LA CRUZ							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GOBIERNO ELECTRÓNICO	PRESENCIA AMPLIADA	Porcentaje de Restitución	Dentro de la corte superior de justicia existe una presentación electrónica en línea.	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo	✓		
			En el corte superior de justicia se imparte notificaciones electrónicas		✓		
		Plazos	La corte superior de justicia interpone en línea los recursos para el colaborador.		✓		
			La corte superior de justicia cumple con la difusión de contenidos jurídicos.		✓		
	PRESENCIA TRADICIONAL	Desarrollo de Tecnologías	La corte superior de justicia presenta un web actualizado.		✓		
			La corte superior de justicia permite la participación de las empresas.		✓		
		Procedimientos del Régimen	La corte superior de justicia cumple con la plataforma de Gracias por la participación informes judiciales.		✓		
			Dentro de la corte superior de justicia se cumple los programas según los protocolos.		✓		
	INTEGRACIÓN TOTAL	Requisitos	La corte superior de justicia tiene una participación directa con los ciudadanos.		✓		
			La corte superior de justicia tiene una participación responsable con los ciudadanos.		✓		
OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS	TIEMPO ESTÁNDAR	Activo corriente	La corte superior de justicia usa herramientas de gestión dentro del capital humano.	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo	✓		
			La corte superior de justicia mantiene un nivel de eficiencia en los colaboradores.		✓		
		Marketing	Los campos de ingreso de información del aplicativo son interactivos permitiendo que los usuarios de agencia confíen más en los reconocimientos que en los recuerdos.		✓		
			La información brindada por el aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales es rápida.		✓		
	ESTUDIO METODOS	Diseño del Producto	La información requerida por el aplicativo es fluida.		✓		
			La información brindada por el aplicativo en el proceso de Asesorías Jurídicas Virtuales es interactiva.		✓		
		Eficacia	Los Usuarios de agencia pueden realizar un trabajo productivo con un sistema que usan por primera vez.		✓		
			Los distintos elementos interactivos del aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales brindan un reconocimiento apropiado para el usuario de agencia		✓		
	PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	El aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales permite grabar rápidamente una solicitud de autenticación		✓		
			El sistema de <u>login</u> del aplicativo de Asesorías Jurídicas Virtuales es seguro.		✓		
Firma del experto:			Fecha: <u>10/ 08 / 2020</u>				
							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Anexo 5: Matriz de datos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19P	P20
1	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	1	2
2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2
4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2
5	5	5	5	5	4	5	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5	4
6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4
7	4	3	4	4	3	4	2	1	2	4	3	2	2	1	2	4	3	2	3	4
8	2	4	2	4	3	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	3	4
9	5	5	4	5	5	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3
10	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4
11	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4
12	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
13	3	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4
14	2	2	2	3	3	3	1	4	4	5	1	1	1	4	4	5	1	1	2	3
15	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3
16	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
17	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4
18	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2
19	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
20	2	4	2	4	3	2	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
21	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	1	2	3	2
22	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2	3	2	3	2	3	3
24	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3
25	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	2	2
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3
27	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3	1	2	1	4	4	4	4	5	5	5
28	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
29	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
30	1	1	1	2	2	2	1	5	4	3	2	1	1	3	4	3	4	4	5	3
31	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1
32	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5
33	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4
34	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
35	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5
36	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5
37	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4
38	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	4	3	4
39	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	2	4	2
40	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
41	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
42	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	4	3	4	4	4
43	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
44	4	5	5	4	5	5	5	2	3	2	3	2	3	3	1	2	4	3	2	2

Anexo 6: Propuesta valor

Planteo contribuir con aparcar el problema y diferir la solución como ayuda al ciudadano que lo necesita, facilitando la información relativa al cumplimiento de los requisitos, trámite, competencia, plazos y otros, como garantizando sus intereses en un procedimiento judicial y la participación activa de la justicia en la generalización de la información entre el gobierno electrónico y la optimización de los procesos de justicia con asesorías jurídicas virtuales gratuitas en la Corte suprema de la región Lima; por cuanto no se está cumpliendo hasta la fecha, ya que los juicios demoran más del término legal y otros, años sobre años; por lo que transgrede lo mencionado en los párrafos precedentes. Por lo que propongo se realice un mejor control y cumplimiento en el trámite de los procesos, así como tomar medidas efectivas, más radicales para erradicar, la defensa empírica, el litigio clandestino, el tinterillase y otros. Asimismo, dar sanciones para quienes recurran de manera abusiva al Poder Judicial y usen el sistema de justicia para sobrecargarlo, así como interponer las acciones administrativas, civiles y penales contra los trabajadores y magistrados de los órganos jurisdiccionales pertinentes que dilatan, vulneran indebidamente los procesos; máxime si la ley dispone que LOS ESCRITOS: Se dan cuenta de conformidad con el Art. 140°, 141°, 142°, 143° de la Ley 27444, modificada por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, dentro del mismo día o las 24 HORAS de su recepción, en concordancia con el art. 153° de la Ley Orgánica del Poder Judicial que dice: “Los escritos se proveen dentro de las 48 horas de su presentación, bajo responsabilidad”.

LOS DECRETOS: En ellos se impulsa el desarrollo del proceso y de trámite indicados en el Art. 121° y 124° del CPC., debiéndose proveer dentro de las 48 HORAS y son de simple trámite, en concordancia con el art. 153° de la Ley Orgánica del Poder Judicial, el art. 143° de la Ley 27444, modificada por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que dice: los decretos deben ser proveídos dentro TRES DÍAS y como lo refiere el Art. 123° del Decreto Legislativo N° 957 del Nuevo Código Procesal Penal que dice: los decretos se dictan, sin trámite alguno, de oficio.

LOS AUTOS: Dispuestos en el Art. 124° del CPC, se provee dentro de los CINCO DÍAS y resuelve la admisibilidad o el rechazo de la demanda de la reconvencción, el saneamiento, interrupción, conclusión y las formas de conclusión especial del proceso, el concesionario o denegatorio de los medios impugnatorio, la admisión, improcedencia o modificación de medidas cautelares y las demás decisiones que requieran motivación para su pronunciamiento. En cambio, en el Art. 143° de la Ley de Procedimientos Administrativos N° 27444, refiere que los autos, peritaje, informes, dictámenes y otros se proveen dentro de los SIETE DIAS, pudiendo ser prorrogados por TRES DIAS más y para dar respuesta al administrado dentro de los DIEZ DIAS y los autos como lo refiere el Art. 123° del Decreto Legislativo N° 957 del Nuevo Código Procesal Penal, que dice: “Los autos se expiden, siempre que lo disponga este código, sin trámite alguno y de oficio.”

LA SENTENCIA: De acuerdo con el Art. 124° del CPC, se expide dentro del plazo máximo previsto en cada vía procedimental contado desde la notificación en que se declara el proceso para resolver. En esta resolución el juez pone fin a la instancia o al proceso, en definitiva, pronunciándose en decisión expresa, precisa y motivada sobre la cuestión controvertida, declarando el derecho de las partes, excepcionalmente, sobre la validez de la relación procesal. También se expiden en la Corte Suprema y las Cortes Superiores, las sentencias dentro de los TREINTA DÍAS siguientes, de encontrarse expeditas para ser resueltas, dispuesta en el art. 154° de la ley orgánica del Poder Judicial, de igual forma las sentencias se emiten según las reglas del Art. 123° del Decreto Legislativo N° 957 del Nuevo Código Procesal Penal.

INFORME FINAL: Se pide al presidente de la Sala por parte del abogado o parte interesada, en los demás casos el informe es procedente si es solicitado por el abogado y concedido por la mayoría de la Sala, puede ser por escrito o verbal, según el art. 132°, 155° de la Ley Orgánica del Poder Judicial y se presenta antes de emitir la sentencia.

VISTA DE LA CAUSA: La Vista de la Causa es procedente en grado de Apelación, Consulta, Casación de Sentencia o resolución que pone fin al proceso. Se expiden dentro de los TREINTA DÍAS siguientes de encontrarse expeditas para ser resueltas, según el Art. 131°, de la Ley Orgánica del Poder Judicial; sin embargo

las autoridades y abogados patrocinadores de las partes, omiten y hacen que no se cumpla en el Poder Judicial, como en la administración pública, dando motivo a que los procesos en general duren años sobre años, por no existir ética, valores, principios, disciplina, responsabilidad, cambio en la legislación del Código Penal, Ejecución Penal e intervención del Congreso y la Contraloría General de la República, así como no contar con un sueldo justo en toda la administración de justicia y por la misma corrupción que está invadiendo en todo el Perú.

Por lo que debido a los diferentes problemas que a diario emanan y que son comunicados a los encargados operadores de estos servicios antes señalados, pero que a la vez desean ser asesorados por los puntos antes referidos y en la brevedad posible, así como al rol del Estado como garante de derechos fundamentales; para lo cual cuenta con instituciones como el Poder Judicial y otras, soy del parecer presentar esta TESIS denominada “Gobierno Electrónico y la Optimización de los Procesos de Justicia con Asesorías Jurídicas Virtuales Gratuitas en la Corte Suprema, Lima 2019”; para descongestionar, optimizar, acelerar, tramitar, absolver, asesorar gratuita y virtualmente sus expedientes a los ciudadanos de nuestro país, como de aquellos que se encuentran en el extranjero que deseen este servicio, de acuerdo a las normas vigentes, mediante los modelos preparados para todos los operadores de este sistema que se les alcanzará ya sea virtual, físicamente, mediante todas las redes sociales, medios de comunicación y otros, en beneficios de los ciudadanos en general e incluso tratar que ellos mismos transcriban las demandas, denuncias y otros que se les pueda alcanzar, para que una vez terminado puedan solicitar la firma o servicio de un abogado en la materia.