

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**La transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de**

**Justicia, Pasco, 2023**

**Para optar el grado académico de Maestro en:**

**Ciencias de la Administración**

**Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local**

**Autor:**

**Bach. Jakeline Maritza BONILLA HUERE**

**Asesor:**

**Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ**

**Cerro de Pasco – Perú - 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**La transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de**

**Justica, Pasco, 2023**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

**PRESIDENTE**

---

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON

**MIEMBRO**

---

Dr. Liborio ROJAS VICTORIO

**MIEMBRO**



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión  
Escuela de Posgrado  
Unidad de Investigación

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 094-2025- DI-EPG-UNDAC**

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:  
**Jakeline Maritza BONILLA HUERE**

Escuela de Posgrado:  
**MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL**

Tipo de trabajo:  
**TESIS**

TÍTULO DEL TRABAJO:  
**"LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA, PASCO, 2023."**

**ASESOR (A):** Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ

Índice de Similitud:  
**23%**

Calificativo  
**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 01 de agosto del 2025



Firmado digitalmente por BALDEON  
DIEGO Jheysen Luis FAU  
20154605046 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 04.08.2025 11:38:47 -05:00

**DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE**  
**Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO**  
**DIRECTOR**

## **DEDICATORIA**

A Dios nuestro divino creador, por la vida, la salud y la complacencia de compartir este momento importante en el proceso de mi desarrollo como persona de bien. A las personas que más quiero: mis padres, hermanos y todos mis familiares quienes me inculcaron la superación como modo de vida y desarrollo profesional, y finalmente a mis amigos y personas que siempre me dieron el aliento moral para construir mi propio futuro en base al estudio.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra alma mater la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión en general y a la Escuela de Posgrado, Unidad de Ciencias Empresariales en particular el reconocimiento, gratitud y enorme gusto que fue donde me forje en este nuevo proceso conducente a lograr un peldaño más de mis estudios de posgrado, a todos mis docentes de la Maestría en Ciencias Empresariales, Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local, que con su conocimiento y experiencia me incentivaron a aprender y convertirme en una gestora al servicio de mi región y país para prestar servicios en beneficio fundamentalmente de la sociedad que tanto espera de nuestras instituciones públicas y los que laboramos en ellas, para lograr el valor público que es lo que nos exige el estado peruano y así enfrentar los retos cotidianos en los diversos escenarios en un mundo muy exigente y competitivo que nos toca afrontar. Es preciso mencionar de manera especial a mi docente asesor y a todos quienes de una u otra manera han contribuido a culminar con ese trabajo de investigación, inculcándome superación permanente para enfrentar con capacidad, habilidad, experticia y conocimiento la tarea de servir con gran vocación humana y profesional y contribuir de alguna manera en el desarrollo de mi institución laboral, y como no de mi Región y de mi País.

Finalmente, solo me quedan palabras de agradecimiento real y sincero a todos.

## **RESUMEN**

El estado peruano y sus organizaciones públicas se enfrentan permanentemente al reto de ser siempre eficientes en beneficio de la ciudadanía que espera siempre percibir un servicio cada vez con más efectividad, y que ello signifique generar valor público. En tal sentido antes de la pandemia del Covid 19, ya el estado peruano había diseñado en su política nacional de modernización de la gestión pública al 2021 un eje transversal de gobierno electrónico por el cual se intensifica el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación tendiente a una mejor prestación de los servicios.

Si bien es cierto que este proceso se aceleró en plena pandemia por la misma necesidad, hoy en día el estado peruano propone el proceso de Transformación Digital lo que significa transportarnos a un cambio cultural, ello implica como consecuencia el uso intensivo de las TIC's para el logro de efectos económicos, sociales y de valor para la ciudadanía en general, tal es así que, la Presidencia del Consejo de Ministros está liderando, articulando, implementando y evaluando la Política Nacional de Transformación Digital.

Finalmente es preciso manifestar que, el resultado de esta investigación nos muestra un nivel de significancia de 0.05, entre la transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023 relación que se sustenta con el p valor equivalente a 0.001. lo que implica a mayor y adecuado uso de la transformación digital tendremos una mejor gestión pública.

Palabras clave: transformación digital y gestión pública.

## **ABSTRACT**

The Peruvian state and its public organizations constantly face the challenge of always being efficient for the benefit of citizens who always expect to receive a service that is increasingly more effective, and that this means generating public value. In this sense, before the Covid 19 pandemic, the Peruvian state had already designed in its national policy for the modernization of public management by 2021 a transversal axis of electronic government through which the use of Information and Communication Technologies aimed at to better provision of services.

Although it is true that this process was accelerated in the middle of the pandemic due to the same need, today the Peruvian state proposes the Digital Transformation process, which means transporting us to a cultural change, which consequently implies the intensive use of ICTs. to achieve economic, social and value effects for citizens in general, so much so that the Presidency of the Council of Ministers is leading, articulating, implementing and evaluating the National Digital Transformation Policy.

Finally, it is necessary to state that the result of this research shows us a significance level of 0.05, between digital transformation and public management in the Superior Court of Justice, Pasco, 2023, a relationship that is supported with the p value equivalent to 0.001. which implies the greater and adequate use of digital transformation we will have better public management.

Keywords: digital transformation and public management.

## INTRODUCCIÓN

En esta oportunidad expreso el cordial saludos a los miembros integrantes del jurado calificador, y sea esta la oportunidad para poner a vuestra consideración el trabajo de investigación desarrollado por la suscrita, y que intitula: La transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023. A través del cual pretendo demostrarla relación que existe entre la transformación digital y la gestión pública, teniendo en cuenta que post pandemia se intensificó el uso de las tecnologías digitales para mejorar los servicios que brinda el estado peruano en general y la Corte Superior de Justicia de Pasco en particular en sus diversos servicios al interior y ciudadanía usuaria, y que como consecuencia se obtenga una mejor gestión pública.

Antes de presentar los resultados obtenidos resumimos la estructura del trabajo desarrollado, la misma que consta de cuatro capítulos, y que damos a conocer a continuación:

En el Capítulo I, Planteamiento del Problema se identificó y determinó el problema, delimitó la investigación, formuló el problema general y objetivo.

En el capítulo II, Marco Teórico y Conceptual, en este caso se indagó los antecedentes del estudio en mención, precisamos las bases teóricas, se formuló las hipótesis, identificación de variables, y la definición operacional.

En el Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación, es en este acápite establecemos el tipo, método y diseño de la investigación, asimismo las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos. Finalmente

En el capítulo IV, se precisa la descripción del trabajo de campo, el análisis e interpretación de los resultados, la prueba de hipótesis y las conclusiones y recomendaciones.



## ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	5
1.2.1. Delimitación espacial .....	5
1.2.2. Delimitación temporal.....	5
1.2.3. Delimitación social.....	5
1.2.4. Delimitación conceptual Transformación digital:.....	5
1.3. Formulación del problema .....	5
1.3.1. Problema general.....	5
1.3.2. Problemas específicos .....	5
1.4. Formulación de objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo general .....	6
1.4.2. Objetivos específicos .....	6
1.5. Justificación de la investigación .....	6
1.6. Limitaciones de la investigación.....	7

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de estudio .....	8
2.2. Bases teóricas – científicas .....	13
2.2.1. Transformación Digital .....	13
2.2.2. Gestión Pública .....	20
2.3. Definición de términos básicos .....	25
2.4. Formulación de hipótesis .....	27
2.4.1. Hipótesis general .....	27
2.4.2. Hipótesis específicas .....	27
2.5. Identificación de variables .....	28
2.6. Definición operacional de variables e indicadores .....	29

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de Investigación .....	30
3.2. Nivel de investigación .....	30
3.3. Métodos de investigación .....	30
3.4. Diseño de investigación .....	31
3.5. Población y muestra .....	31
3.5.1. Población .....	31
3.5.2. Muestra .....	31
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
3.6.1. Instrumentos .....	32
3.6.2. Técnicas de recolección de datos .....	32
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	32

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	34
3.9. Tratamiento estadístico .....	34
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica .....	35

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	36
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	36
4.2.1. ¿La organización ha implementado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa? .....	37
4.2.2. ¿La adopción de tecnologías digitales ha llevado a una mayor accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos? .....	38
4.2.3. ¿La capacitación y el desarrollo de habilidades del personal se han alineado efectivamente con las necesidades de la transformación digital? .....	40
4.2.4. ¿La organización ha establecido medidas efectivas para evaluar el rendimiento y el impacto de las tecnologías digitales implementadas? .....	42
4.2.5. ¿La dirección de la organización ha demostrado un compromiso sólido y una visión clara en relación con la transformación digital? .....	44
4.2.6. ¿La organización ha implementado medidas de seguridad de la información eficaces durante el proceso de transformación digital? .....	46
4.2.7. ¿La comunicación interna sobre los cambios relacionados con la transformación digital ha sido clara y efectiva? .....	47
4.2.8. ¿La integración de las tecnologías digitales en los procesos existentes ha sido fluida y eficiente? .....	49
4.2.9. ¿La organización ha asignado recursos financieros adecuados para la implementación de la transformación digital? .....	51

4.2.10. ¿Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización ha abordado la transformación digital? .....	52
4.2.11. ¿La implementación de tecnologías digitales ha mejorado la capacidad de adaptación de la organización? .....	54
4.2.12. ¿La organización tiene políticas y procesos bien definidos para la toma de decisiones en la gestión pública? .....	55
4.2.13. ¿Los ciudadanos tienen un acceso efectivo a los servicios gubernamentales ofrecidos por la organización? .....	57
4.2.14. ¿La gestión pública se ha caracterizado por la transparencia en sus procesos y decisiones? .....	59
4.2.15. ¿La organización ha implementado medidas para garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones?.....	60
4.2.16. ¿Las políticas gubernamentales están alineadas con las necesidades y expectativas de la sociedad? .....	62
4.2.17. ¿La gestión pública ha demostrado ser ágil y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno?.....	63
4.2.18. ¿La toma de decisiones en la gestión pública se basa en datos y análisis sólidos?.....	65
4.2.19. ¿La organización ha establecido mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión pública? .....	66
4.2.20. ¿Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización gestiona los asuntos públicos.? .....	68
4.2.21. ¿Considero que la transformación digital ha aportado beneficios significativos a la gestión pública? .....	69
4.3. Prueba de hipótesis.....	71

4.4. Discusión de resultados.....	76
-----------------------------------	----

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> La organización ha implementado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa.....	37
<b>Tabla 2.</b> La adopción de tecnologías digitales ha llevado a una mayor accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos .....	38
<b>Tabla 3.</b> La capacitación y el desarrollo de habilidades del personal se han alineado efectivamente con las necesidades de la transformación digital .....	40
<b>Tabla 4.</b> La organización ha establecido medidas efectivas para evaluar el rendimiento y el impacto de las tecnologías digitales implementadas .....	42
<b>Tabla 5.</b> La dirección de la organización ha demostrado un compromiso sólido y una visión clara en relación con la transformación digital.....	44
<b>Tabla 6.</b> La organización ha implementado medidas de seguridad de la información eficaces durante el proceso de transformación digital.....	46
<b>Tabla 7.</b> La comunicación interna sobre los cambios relacionados con la transformación digital ha sido clara y efectiva .....	47
<b>Tabla 8.</b> La integración de las tecnologías digitales en los procesos existentes ha sido fluida y eficiente .....	49
<b>Tabla 9.</b> La organización ha asignado recursos financieros adecuados para la implementación de la transformación digital .....	51
<b>Tabla 10.</b> Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización ha abordado la transformación digital.....	52
<b>Tabla 11.</b> La implementación de tecnologías digitales ha mejorado la capacidad de adaptación de la organización .....	54
<b>Tabla 12.</b> La organización tiene políticas y procesos bien definidos para la toma de decisiones en la gestión pública .....	55

<b>Tabla 13.</b> Los ciudadanos tienen un acceso efectivo a los servicios gubernamentales ofrecidos por la organización .....	57
<b>Tabla 14.</b> La gestión pública se ha caracterizado por la transparencia en sus procesos y decisiones .....	59
Tabla 15. La organización ha implementado medidas para garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones .....	60
<b>Tabla 16.</b> Las políticas gubernamentales están alineadas con las necesidades y expectativas de la sociedad.....	62
<b>Tabla 17.</b> La gestión pública ha demostrado ser ágil y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno .....	63
Tabla 18. La toma de decisiones en la gestión pública se basa en datos y análisis sólidos .....	65
<b>Tabla 19.</b> La organización ha establecido mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión pública .....	66
<b>Tabla 20.</b> Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización gestiona los asuntos públicos.....	68
<b>Tabla 21.</b> Considero que la transformación digital ha aportado beneficios significativos a la gestión pública .....	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> La organización ha implementado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa.....	38
<b>Gráfico 2.</b> La adopción de tecnologías digitales ha llevado a una mayor accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos .....	40
<b>Gráfico 3.</b> La capacitación y el desarrollo de habilidades del personal se han alineado efectivamente con las necesidades de la transformación digital .....	41
<b>Gráfico 4.</b> La organización ha establecido medidas efectivas para evaluar el rendimiento y el impacto de las tecnologías digitales implementadas .....	43
<b>Gráfico 5.</b> La dirección de la organización ha demostrado un compromiso sólido y una visión clara en relación con la transformación digital.....	45
<b>Gráfico 6.</b> La organización ha implementado medidas de seguridad de la información eficaces durante el proceso de transformación digital.....	47
<b>Gráfico 7.</b> La comunicación interna sobre los cambios relacionados con la transformación digital ha sido clara y efectiva.....	49
<b>Gráfico 8.</b> La integración de las tecnologías digitales en los procesos existentes ha sido fluida y eficiente .....	50
<b>Gráfico 9.</b> La organización ha asignado recursos financieros adecuados para la implementación de la transformación digital .....	52
<b>Gráfico 10.</b> Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización ha abordado la transformación digital.....	53
<b>Gráfico 11.</b> La implementación de tecnologías digitales ha mejorado la capacidad de adaptación de la organización .....	55
<b>Gráfico 12.</b> La organización tiene políticas y procesos bien definidos para la toma de decisiones en la gestión pública .....	57



<b>Gráfico 13.</b> Los ciudadanos tienen un acceso efectivo a los servicios gubernamentales ofrecidos por la organización .....	58
<b>Gráfico 14.</b> La gestión pública se ha caracterizado por la transparencia en sus procesos y decisiones .....	60
<b>Gráfico 15.</b> La organización ha implementado medidas para garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones .....	61
<b>Gráfico 16.</b> Las políticas gubernamentales están alineadas con las necesidades y expectativas de la sociedad.....	63
<b>Gráfico 17.</b> La gestión pública ha demostrado ser ágil y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno .....	64
<b>Gráfico 18.</b> La toma de decisiones en la gestión pública se basa en datos y análisis sólidos .....	66
<b>Gráfico 19.</b> La organización ha establecido mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión pública .....	67
<b>Gráfico 20.</b> Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización gestiona los asuntos públicos.....	69
<b>Gráfico 21.</b> Considero que la transformación digital ha aportado beneficios significativos a la gestión pública .....	71

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Si nos enfocamos en principio en el plano mundial en relación a la digitalización, podemos explicar que, según la revista digital Readiness Index 2019 que hace el estudio en cuanto a la preparación a la digital antes de la pandemia, basándose en más de 140 países y teniendo en cuenta para la evaluación, varios componentes y en cuyo resultado se obtiene que el líder único es Singapur y a continuación Luxemburgo, Estados Unidos, Dinamarca, etc. Por otra parte en Europa una comisión supervisa los progresos en materia digital, y lo hace por intermedio de los índices de economía y la sociedad digital (DESI) en ella se precisa que todos los países que forman parte de la Unión Europea mejoraron su rendimiento digital, sin embargo precisan que España se sitúa por debajo de la media europea en cuanto a indicadores de del capital humano, por tanto consideran que la población no está acorde para enfrentar el uso de tecnologías porque consideran que no tienen las competencias digitales básicas.

Si este siguiente enfoque tomamos como referencia el ámbito nacional, vale la pena hacer una primera aproximación al concepto de transformación digital, y ello manifiesta que es la aplicación de capacidades digitales a procesos, productos y activos para mejorar la eficiencia, mejorar el valor para el cliente o usuario, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de generación de ingresos.

En nuestro país tenemos que tener claro que el ciudadano es el centro de atención por parte del gobierno, de manera que podamos hacer bien o atender los servicios públicos a los usuarios en general, en tal sentido podemos preguntarnos entre las personas que laboramos en el sector público, si alguna vez hemos visto a un ciudadano a quien hemos atendido, salir de nuestra oficina con una carita sonriente y muy satisfecho de haber recibido un servicio de calidad, si eso sucedió entonces estamos cumpliendo con generar valor público que es lo que persigue el estado en relación a la misión del estado, es necesario precisar que los servicios públicos son actividades económicas de carácter prestacional en el cual al estado le corresponde cumplir el rol de garante y que por ello asegure la satisfacción de las necesidades públicas y con ello alcanzar el bienestar general, dichas prestaciones son generadas por operadores privados o por el estado en forma directa.

El tiempo que duró la Pandemia covid19, trajo consigo el aceleramiento de la utilización de sistemas digitales y como consecuencia en el sector público de servicios digitales y que estos son provistos de manera parcial o total por medio del internet, y ello conduce a que estos se ejecuten de manera no presencial, de tal modo que los usuarios no tengan que apersonarse físicamente a las instituciones donde deberían recibir algún servicio, y por el contrario están se

realicen por medio de operadores digitales, programas, computadoras, etc. En conclusión, lo que se quiere y se pretende es que todos los servicios pasen a ser digitales con el apoyo intensivo del internet.

En relación al marco normativo y transformación digital en nuestro país, en relación a su proceso de implementación podemos decir que a partir del 2017 asume la rectoría de este proceso, la Secretaría de Gobierno Digital, perteneciente a la Presidencia del Consejo de Ministros, asimismo se sabe que, se cuenta con actores y roles y en primera instancia señalamos que todas las instituciones públicas están obligadas a implementar la transformación digital, de igual modo el sector privado tiene cierta obligación en apoyar y lo está haciendo de diferentes maneras y de echo todas las personas estamos interesados de apoyar esta acción, y fundamentalmente todos los servidores públicos o civiles que laboramos en alguna institución pública, toda vez que debemos sentirnos parte de todo este proceso en beneficio de la ciudadanía en general, las universidades o llamadas la academia, esta en la obligación también de apoyare impulsar esta iniciativa del gobierno, y lo están haciendo proponiendo una serie de proyectos que tienden a la mejora de la transformación digital, y por último también están involucrados como actor las organizaciones de la sociedad civil como los colegios profesionales, ONGs, etc. Finalmente manifestar que la secretaria de gobierno digital asume también la rectoría en materia de transformación digital en el país; la rectoría en materia de gobierno digital en el estado peruano, y la rectoría en materia de confianza digital en el país.

En el 2018 mediante D.L. 1412 se aprueba la Ley del gobierno digital, que en resumen está orientado al uso estratégico de tecnologías y datos en la administración pública y como consecuencia de ello se espera la satisfacción de

las necesidades de los usuarios en relación a los servicios prestados, y que finalmente concrete la creación del valor público. Todo ello se sustenta en la participación de ciertos actores como el sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes coadyuvan presentando iniciativas para la creación de servicios digitales y contenidos respetando los derechos ciudadanos en un entorno digital.

La interoperabilidad puesta al servicio de la transformación digital es de suma importancia, para ello las instituciones públicas e inclusive las privadas deben de interactuar o interconectarse para intercambiar datos en línea información en beneficio de los servicios que presta a la ciudadanía, obviamente que esta interoperabilidad debe ser como resultado de convenios entre dos o mas instituciones. La idea que exista interoperabilidad entre todas las organizaciones públicas y privadas, todo ello debe estar muy relacionada a la seguridad digital y que en definitiva genera confianza.

Bajo todas estas consideraciones establecidas en los párrafos precedentes, es necesario e impostergable determinar la relación que podría existir entre la transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia de Pasco, y que ello conduzca a mejorar los servicios que se presta, en beneficio de los usuarios, litigantes, operadores de la justicia, etc., porque el presente lo obliga y sobre todo la normatividad al respecto, establece como objetivo el uso transversal de las tecnologías digitales en la digitalización de procesos y servicios provistos por las entidades de la administración pública de los 3 niveles de gobierno, con ello se acerca el estado a la ciudadanía priorizando de esta manera el valor público incidiendo en que la ciudadanía y usuarios sean el centro de la revolución digital.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La investigación se desarrolla en la Corte Superior de Justicia, Pasco.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

La investigación que se desarrolla corresponde al año calendario del 2023

### **1.2.3. Delimitación social**

La presente investigación contribuye a impulsar la aplicación oportuna de la transformación digital, acorde a los nuevos escenarios tecnológicos en el mundo empresarial y que contribuya en el estado, la implementación e implantación de un sistema digital de los servicios que signifiquen una gestión efectiva de los servicios públicos en beneficio de la ciudadanía en general.

### **1.2.4. Delimitación conceptual Transformación digital:**

Gestión pública:

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿De qué manera la transformación digital se relaciona con la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación de los colaboradores para la transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023?
- b) ¿Cuál es la influencia que ejerce la tecnología en la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023?
- c) ¿De qué manera los procesos para la transformación digital repercuten en gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023?

## **1.4. Formulación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la manera como la transformación digital incide en la calidad de la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre la motivación de los colaboradores para la transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023
- b) Establecer la influencia que ejerce la tecnología en la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023
- c) Establecer la repercusión de los procesos para la transformación digital en la calidad de la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

## **1.5. Justificación de la investigación**

La pandemia Covid 19 por una parte trajo consigo muchas complicaciones en el orden de la salud y la vida, pues nos enfrentamos a un enemigo invisible, novedoso, con síntomas no estudiados ni investigados, y como consecuencia de ello muchas pérdidas humanas que amilanaron el estado de ánimo de las personas y con una serie de secuelas a nivel salud física y mental, que de a pocos vamos en proceso de recuperación, pero también debemos ver la otra cara de la medalla que fue la aceleración de los procesos digitales que por obligación de la pandemia tuvimos que asumir, es así que el mundo en general y nuestro país en particular esta en proceso de fortalecer esa transformación digital que signifique mejor servicio a la ciudadanía tanto de los servicios públicos y privados.

Está demostrado en la gran mayoría de ciudadanos espera mejores servicios en cuanto a la oportunidad, agilidad, y costos, y una transformación digital significaría cerrar brechas de atención de manera que se logre lo que el estado impulsa, y es el valor público.

En tal sentido espero que los resultados de la presente investigación sean de utilidad en la Corte Superior de Justicia, para alcanzar la efectividad en cuanto a concretar los mejores servicios a la colectividad y usuarios.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Es muy común precisar que en este tipo de investigaciones la principal limitación sea el aspecto económico, por cuanto la autora no cuenta con financiamiento de institución alguna, y debo asumir todos los gastos que irroge la elaboración del presente trabajo desde sus inicios hasta su culminación. En tal sentido con cierto grado de motivación y planificación adecuada estoy en ese proceso de lograr el objetivo planteado al inicio de esta gestión. Otra de las limitaciones siempre presente está relacionado a la cuestión bibliográfica, en el plano local, la referencia es la biblioteca de la Universidad, con libros desactualizados y que no cuenta con renovación, que el tema lo requiere, por lo que se complica indagar los antecedentes del estudio, y por otra parte el poco tiempo que disponen los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Pasco, para colaborar con las encuestas material documentario, etc. En conclusión, se dice que al final del túnel siempre hay una luz, por tanto, solo queda una dosis de actitud e interés para enfrentar positivamente a las limitaciones existentes.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

Aliaga (2022) en su tesis denominada: Transformación digital y gobierno: propuesta de programa de mejoramiento de gestión para el sector público, para optar el grado de magíster en Gestión y Políticas Públicas, por la Universidad de Chile, nos refiere que la investigación sigue una metodología cualitativa de estudio del tipo exploratorio, y que en sus conclusiones refiere que, se logró determinar las principales brechas del estado actual del Estado y su transformación Digital (TD), con respecto a los lineamientos que la OCDE ha definido como el futuro del Estado Digital. En particular, se logró determinar los puntos en los que Chile (como Estado) requiere desarrollar para mejorar su evaluación en el DGI, y se categorizaron dichas brechas en función de la capacidad de los diferentes Servicios Públicos puedan trabajar en ellos, sin necesidad de realizar cambios legales o gubernamentales masivos, fuera del ámbito de acción de los Planes de mejoramiento de la gestión (PMG). (p. 48)

Ventura (2022) en su investigación intitulada: Gobierno digital y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Ichuña, periodo 2021,

nos indica que para la concreción de su trabajo de investigación utilizó como tipo de investigación aplicada, con un enfoque cualitativo, además el nivel o alcance de la investigación es correlacional, el diseño utilizado es el no experimental, y que su población consta de 122 ciudadanos, y la muestra conformada por 93 representantes de los grupos de interés y colaboradores de la Municipalidad motivo del presente trabajo. Luego entre sus principales conclusiones manifiesta que, existe una relación positiva entre las variables de gobierno digital y la participación ciudadana en la municipalidad distrital de Ichuña, tal como se demostró según la prueba de correlación de Rho Spearman que el coeficiente es de 0,627. Es decir que, a mayor desarrollo de gobierno digital, mayor es la participación ciudadana. Del mismo modo los resultados indican que el 48,4% de los encuestados considera como regular desarrollo de gobierno digital. (p. 71)

A partir de la conclusión descrita es necesario que el Municipio de Ichuña, conforme el comité de Gobierno Digital en atención a lo que establece las normas superiores emanadas por el estado, para de esta manera mejorar los procesos de gestión municipal, y luego de digitalizar los diversos servicios que presta, conduzca a la optimización del denominado “cero papeles” y que debe repercutir en un tema de ahorro de tiempo y costo en beneficio prioritario de los usuarios. Luego también es importante contar con un sitio web, promover nuevas formas de participación ciudadana, entre otros aspectos que conduzcan a la mejora de la gestión.

Espínola (2022) en su investigación intitulada: La transformación digital en la gestión pública de una municipalidad Distrital 2022, para optar grado de maestro en Gestión Pública, por la Universidad César Vallejo, en su informe precisa que el tipo de investigación, fue de carácter básica, y el diseño fue el

estudio de caso, con una muestra de 6 trabajadores de las principales áreas, luego en sus conclusiones señala que, Con relación al objetivo general del estudio de investigación “Evaluar el avance de transformación digital en la gestión pública en una entidad municipal distrital, 2022”, se llega a la conclusión que si hay participación por la alta dirección respecto a los trabajos de digitalización en la entidad municipal. Sin embargo, el avance no es el esperado por factores como presupuesto, Infraestructura digital y cultura digital. (p.25)

El factor presupuesto es una condicionante importante en la que se identifica limitaciones o barreras en el proceso de transformación digital en el municipio, del mismo modo ello significa la poca inversión en infraestructura digital, por consiguiente, tiene limitaciones para enmarcar la optimización del software y hardware, aspectos de suma necesidad para ofrecer soluciones digitales y buenos servicios de Tecnología de Información. El municipio tiene claro el interés de mejorar e innovar la infraestructura digital, y que ello significaría con instaurar una gestión pública moderna centrado en la calidad de los servicios en beneficios de la ciudadanía.

Suarez (2022) en su trabajo de investigación: Transformación digital y los servicios públicos digitales de una entidad supervisora nacional del sector salud, Lima, 2022, para optar grado de maestra en Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo, en ella nos describe que, el tipo de investigación es aplicada, el diseño es no experimental, el enfoque y el nivel de la investigación es de tipo correlacional, con una muestra de 42 del área de tecnologías de la información. Luego en sus conclusiones nos refiere que,

La transformación digital se relaciona significativamente con los servicios digitales...del mismo modo los factores ambientales se relacionan

significativamente con los servicios públicos digitales considerando los resultados de la prueba del coeficiente de Rho de Spearman en 0.434 como una correlación positiva baja y el valor de la significancia  $p = 0.004$  menor al valor de  $\alpha = 0.05$ ...también se demuestra que los factores tecnológicos se relacionan significativamente con los servicios públicos digitales en la prueba del coeficiente de Rho de Spearman el valor de correlación entre los factores tecnológicos y la variable servicios públicos digitales resulta en 0.349 como una correlación positiva baja y el valor de la significancia  $p = 0.023$  menor al valor de  $\alpha = 0.05$ . (p.33)

Esta relación significativa nos indica que la entidad tiene la obligación de fortalecer capacidades en las diferentes áreas de la entidad relacionados a la transformación digital y tecnología de esta manera generar una hoja de ruta y brindar efectividad en lo que corresponde a los servicios públicos haciendo uso de recursos digitales, que significará agilidad, oportunidad y satisfacción en los usuarios.

Carbajal (2021) en su investigación: Transformación digital y la gestión administrativa en una Universidad Nacional de la Amazonia Peruana: 2020, para optar grado de maestro en Ingeniería de Sistemas, mención: Gestión de Tecnología de la Información, en la cual nos describe que, el tipo de investigación es básica pura o fundamental, el diseño de la investigación es no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 362 trabajadores entre docentes, alumnos y personal administrativo. Luego en sus conclusiones nos refiere que,

La Transformación Digital se relaciona con la Planeación en la universidad nacional de la amazonia peruana, con un coeficiente de Rho de Spearman de 68,2%; es decir, la interdependencia o asociación entre las variables,

se encuentra entre moderada y fuerte, además se relaciona también con la organización con un coeficiente de Rho de Spearman de 55,7%; es decir, la interdependencia o asociación entre las variables, se encuentra entre moderada y fuerte, de igual modo con la Dirección, con un coeficiente de Rho de Spearman de 69,1%; es decir, la interdependencia o asociación entre las variables, se encuentra entre moderada y fuerte y finalmente con el Control con un coeficiente de Rho de Spearman de 60,7%; es decir, la interdependencia o asociación entre las variables, se encuentra entre moderada y fuerte. (p. 63)

Estas conclusiones inducen a precisar que la transformación digital en la Universidad de la Amazonía debe surcar el proceso de transformar la cultura organizacional, y ello traerá consigo, una interacción entre todos los actores hacia una transformación real y conducirnos a nuevas formas de vida y gestión, por tanto debemos asumir desafíos de establecer una cultura de innovación entre todos los estamentos de la institución, así como también hacer uso permanente de las TIC's en las diferentes áreas académicas y administrativas, tendientes a modernizar la gestión, y sobre todo lograr el éxito, en relación al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

Camacuari y Chanco (2021) en su trabajo de investigación: La transformación digital y su relación con la cultura organizacional en las empresas en la actualidad. En ella utiliza un diseño de investigación exploratorio y una investigación cualitativa, en su trabajo utiliza métodos descriptivos a un primer grupo y a un segundo grupo métodos exploratorios. En sus importantes conclusiones sostienen que el, estudio tuvo como objetivo general explicar si existe relación entre la transformación digital y la cultura organizacional. Después de la revisión y el análisis de la información, se encontró que no hay un consenso

sobre el enfoque de la transformación digital que se relacione mejor con la cultura. La razón es que las empresas pueden asumir la transformación centrada en la tecnología o la transformación digital integral centrada en toda la organización. Además, no existe un consenso entre los autores para determinar si esta relación, de acuerdo a sus conceptualizaciones y modelos, es positiva o es inversa. Algunos autores sostienen que, cuando la transformación digital se toma como un cambio integral que involucra a la estrategia del negocio, la relación que existe con la cultura es positiva. (p. 35)

Estas conclusiones nos hacen reflexionar que, para establecer o afianzar una cultura organizacional basada en un proceso de transformación digital, debe de ser integral, quiere decir que abarque a toda la organización, siendo así, la institución obtendrá una característica especial y de alguna manera diferencie de otras en torno a su cultura organizacional.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Transformación Digital**

Es el proceso mediante el cual una organización integra tecnología digital a todas las áreas empresariales. Este proceso cambia por completo la forma en que una organización ofrece valor a los clientes. Las empresas adoptan tecnologías digitales innovadoras para realizar cambios culturales y operativos que se adapten mejor a las necesidades cambiantes de los clientes. Algunos ejemplos de transformación digital son los siguientes:

- Las empresas crean soluciones digitales, como aplicaciones móviles o plataformas de comercio electrónico.
- Las empresas migran de la infraestructura de computación en las instalaciones a la computación en la nube.

- Las empresas adoptan sensores inteligentes para reducir los costos de operación.

**a) Objetivo de la transformación digital**

El objetivo es insertar una empresa en el medio digital para potenciar sus actividades, elevar su productividad, generar mejores soluciones y dirigir su atención a la resolución de los problemas tecnológicos propios de la era digital que estamos viviendo. Esto únicamente es posible mediante la implementación de tecnologías digitales y de su integración en el núcleo de la empresa. Por lo tanto, dichas transformaciones inciden en la cultura de la compañía, el modo en que los trabajadores desempeñan sus funciones y, por supuesto, en la experiencia que puedes ofrecer a tus clientes.

**b) Importancia de la Transformación digital**

Proceso integral que conlleva importantes beneficios para los clientes y las empresas, y que consideramos las siguientes:

- *Optimiza estrategias de comercio digital.* - La forma en que los clientes interactúan con la tecnología ha evolucionado. Hoy en día los consumidores buscan satisfacer sus necesidades principalmente a través del comercio electrónico. Al llevar a cabo una transformación digital se pueden expandir mercados, llegar a nuevas audiencias y generar mayores ganancias. Este es el caso de muchas empresas que, en medio de la emergencia sanitaria, notaron que era más económico y seguro vender sus productos únicamente en línea, por lo que cerraron sus tiendas físicas y apostaron por el comercio electrónico como su canal de venta predilecto.

- *Llegar al Público ideal.* - Actualmente la mayoría de las personas dedican al menos un par de horas a navegar en la red y a consultar sus redes sociales. Podemos decir que la transformación digital es el medio por el cual las empresas podrían mejorar su marketing digital e incrementar la experiencia del cliente.
- *Enriquece relaciones con los clientes.* - Hoy en día ya no es necesario hacer complejas proyecciones y estudios para saber qué es lo que buscan los consumidores, pues las tecnologías digitales son capaces de evaluar el comportamiento de las audiencias, estimar su perfil de compra y generar respuestas automatizadas a partir del análisis de datos. Si integras las tecnologías y estrategias de minería de datos e inteligencia artificial en tu empresa, podrás conocer mejor a tus clientes y, en consecuencia, establecer relaciones comerciales más sólidas y exitosas.
- *Ofrece mayor competitividad.* - Ya que las tecnologías cambian constantemente, podemos esperar que las dinámicas comerciales sean completamente diferentes en las siguientes décadas. La transformación digital permite a las empresas adaptar sus modelos de negocio y la cultura organizacional a las nuevas tecnologías para tener una mayor ventaja competitiva.

#### c) **Características de la Transformación digital**

Implica la adopción de tecnologías digitales, con una perspectiva centrada en la mejora de la experiencia del cliente, la innovación continua, el análisis de datos, la colaboración, la agilidad organizativa y el enfoque



estratégico, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la competitividad de la organización en la era digital. Algunas de sus características son:

- *Integración.* - implica la adopción de tecnologías digitales en todas las áreas de la organización.
- *Innovación continua.* - fomenta la innovación constante en la organización.
- *Datos y análisis.* - se basa en la recopilación, el análisis y la utilización de datos para obtener conocimientos valiosos y mejorar la toma de decisiones estratégicas, bien sustentadas.
- *Colaboración y trabajo en red.* - promueve la colaboración y la comunicación fluida dentro de la organización y con socios externos, utilizando herramientas y plataformas digitales.
- *Agilidad y adaptabilidad.* - busca dotar a la organización de la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno empresarial, aprovechando la tecnología para mejorar la agilidad y la capacidad de respuesta.
- *Enfoque en la eficiencia y productividad.* - busca mejorar la eficiencia de los procesos y la productividad de los empleados mediante la automatización de tareas, la eliminación de procesos obsoletos y la optimización de los flujos de trabajo.
- *Cambio cultural.* - es necesario un cambio cultural y organizativo, por lo que fomenta una mentalidad de innovación, colaboración y adaptabilidad en toda la organización.

#### **d) Ventajas de la Transformación Digital**

Es importante tener en cuenta que cada empresa es única y el proceso de transformación digital implicará acatar aspectos específicos para una organización. Aun así, llevar a cabo este proceso traerá diferentes ventajas para una compañía, por ejemplo:

- *Mejora de la eficiencia operativa.* - adoptar tecnologías digitales permite automatizar y agilizar los procesos internos y externos de la empresa, lo que conduce a una mayor eficiencia y ahorro de costos.
- *Mejora de la experiencia del cliente.* - permite personalizar y mejorar la interacción con los clientes, ofrecerles una experiencia más satisfactoria y adaptada a sus necesidades. Esto puede conducir a una mayor lealtad y retención de clientes.
- *Innovación y creación de nuevos modelos de negocio.* - se fomenta la innovación en la empresa, permitiendo la creación de nuevos productos, servicios y modelos de negocio que se ajusten a las demandas del mercado.
- *Acceso a nuevos mercados y oportunidades.* - facilita la expansión de la empresa a nuevos mercados geográficos y la identificación de oportunidades de negocio que antes no eran accesibles.
- *Toma de decisiones basada en datos.* - utilizar el análisis de datos y herramientas de inteligencia artificial te permite tomar decisiones empresariales más informadas y basadas en datos, lo que reduce la incertidumbre y aumenta las posibilidades de éxito.
- *Mayor colaboración y comunicación interna.* - se facilita y fomenta la colaboración y la comunicación entre equipos y departamentos dentro

de la organización, lo que promueve la sinergia y el intercambio de conocimientos.

- *Incremento de la productividad.* - la automatización de tareas rutinarias y la simplificación de procesos liberan tiempo y recursos para que los empleados se enfoquen en actividades de mayor valor agregado, lo que aumenta la productividad.
- *Mejora de la seguridad y protección de datos.* - las tecnologías digitales ofrecen soluciones avanzadas de seguridad y protección de datos, lo que reduce los riesgos de ciberataques y garantiza la confidencialidad de la información empresarial.

**e) Proceso de transformación digital**

El proceso de transformación digital es un esfuerzo estratégico y continuo que implica la adopción e integración de tecnologías digitales en los diferentes departamentos de una empresa, con el fin de mejorar su rendimiento y capacidad de adaptación en la era digital. Llevarlo a cabo requiere de un plan de transformación digital. Considera en tu proceso de transformación digital aspectos como:

- *Evalúa la situación actual.* - Es importante comprender la situación actual de la empresa en términos de tecnología, procesos, cultura organizativa y necesidades del mercado. Identifica las áreas que requieren mejoras, los procesos inconexos y los objetivos que se desean lograr.
- *Define una visión y una estrategia.* - Se debe establecer una visión clara de cómo la transformación digital puede impulsar el éxito y la ventaja competitiva de la empresa. También desarrollar una estrategia que alinee

los objetivos comerciales con las iniciativas digitales.

- *Designa un liderazgo sólido.* - Hay que designar líderes y equipos responsables de impulsar la transformación digital en toda la organización. Estos líderes deben estar comprometidos con el proceso y tener la autoridad necesaria para tomar decisiones y ejecutar cambio.
- *Identifica y prioriza las iniciativas.* - Es un paso estratégico saber identificar las áreas de la empresa que se beneficiarán más de la adopción de tecnologías digitales, porque así se dará prioridad a las iniciativas en consecuencia. Esto puede incluir la automatización de procesos, la mejora de la experiencia del cliente, la implementación de análisis de datos, entre otros.
- *Implementa las tecnologías y soluciones.* - seleccionar e implementar las tecnologías y soluciones digitales más adecuadas para las necesidades de la empresa. Esto puede incluir la adopción de software empresarial, herramientas de análisis de datos, sistemas de gestión de relaciones con los clientes, entre otros.
- *Mide y evalúa el progreso.* - Hay que establecer indicadores clave de rendimiento (KPI) para medir el progreso de la transformación digital. También realizar evaluaciones regulares para identificar áreas de mejora y ajustar la estrategia según sea necesario.
- *Mantén un enfoque de adaptación y cambio.* - La transformación digital es un proceso continuo y en constante evolución. Es importante estar abierto al cambio y adaptarse rápidamente a medida que surgen nuevas tecnologías y tendencias.

### **2.2.2. Gestión Pública**

La gestión pública es la rama de la administración pública encargada de la gestión de los recursos del Estado con el propósito de cumplir con sus fines misionales. Se encarga de dar las directrices a las instituciones públicas, a través de modelos de gestión y la administración de los recursos, para la consecución de sus objetivos a corto y largo plazo. Dentro de la administración pública, la gestión pública es la disciplina que se encarga de la administración de los recursos de una nación, de forma eficiente, a través de sus entidades públicas. Su importancia radica, justamente, en que de la eficiencia en la gestión depende el desarrollo del país, la relación entre los ciudadanos y el Gobierno Nacional, así como entre este último y el sector privado.

La gestión pública en el Perú está definida como el conjunto de procesos y acciones que los funcionarios llevan a cabo para administrar adecuadamente los recursos públicos de la entidad en la que laboran y de ese modo puedan cumplir con las metas institucionales. Para ello se debe hacer un uso adecuado, eficiente y óptimo de los recursos económicos, logísticos, físicos, etc., de la entidad. En resumidas cuentas, la gestión pública en el Perú es el cómo se manejan los recursos de una entidad pública para cumplir sus objetivos.

#### **a) Administración y gestión pública**

En ocasiones son consideradas como lo mismo. Y si bien esto no está mal en un sentido amplio, en un sentido estricto diremos, para empezar, que la Administración es la disciplina que se encarga de organizar, planificar, dirigir o controlar los recursos disponibles para conseguir el resultado más óptimo. La Administración Pública es, por su parte, el conjunto de procesos, procedimientos y entidades que conforman la estructura del Estado peruano.

En referencia a su relación con la gestión pública sería más preciso decir que la gestión pública son las herramientas específicas de administración de los recursos públicos para satisfacer las necesidades de la población, mientras que la administración pública en general es la organización de los recursos (físicos, logísticos, humanos, etc.) para dar cumplimiento a las políticas y planes institucionales.

**b) Importancia de la gestión pública**

Es importante porque determina el correcto uso de los recursos públicos y la consecución de las metas, planes y políticas nacionales, sectoriales, regionales y locales. Conocer las herramientas que brindan la gestión pública y los elementos que la componen nos permitirá actuar de forma efectiva sobre el presupuesto de la nación, dándoles a todos nuestros impuestos un gasto y una finalidad con impacto positivo en la sociedad

**c) Funciones de la gestión pública**

Algunas de las funciones de la gestión pública son las siguientes:

- ✓ La implementación de políticas públicas y, en ocasiones, su ideación.  
Evaluar estas políticas públicas de forma conjunta con la administración, el sector privado y las organizaciones ciudadanas.
- ✓ Es responsable de la identificación de problemas o necesidades de la ciudadanía que deben ser cubiertas.
- ✓ Persigue la eficiencia y la equidad en la ejecución de los recursos.
- ✓ Busca repartirlos de forma equitativa y a partir de criterios que respondan a sus objetivos misionales.
- ✓ Tiene objetivos que persiguen el bienestar de la nación y buscan satisfacer las necesidades de la ciudadanía para garantizar condiciones

de vida digna

**d) Elementos de la administración pública peruana**

Los elementos o componentes de la gestión pública peruana actualmente podrían dividirse en cinco, y son en efecto los instrumentos de los que se sirve la Gestión Pública y su actual enfoque para implementarse y llevarse a cabo. Ellos son:

- ✓ Requiere planificar. – para ello para lo cual hace uso del planeamiento estratégico de políticas públicas, las cuales son formas coordinadas e integradoras de llevar a cabo las intervenciones públicas en la vida social.
- ✓ Presupuesto por resultados. - el cual consiste en la elaboración del presupuesto público en base a la asignación de productos y servicios necesarios y orientados a resultados.
- ✓ Gestión por procesos. - la cual consiste en el proceso de transformación y mejoramiento que sufren los procesos que integran la producción de un bien y servicio, pudiendo agregarle un mayor valor al producto final.
- ✓ Servicio Civil. - componente de la gestión pública, ya que sin funcionarios de carrera es imposible llevar a cabo ninguno de los cambios anteriores. Por ello, el actual sistema de servicio civil se encuentra regido por SERVIR, un sistema meritocrático que pretende garantizar la calidad de los servidores públicos.
- ✓ Seguimiento y evaluación y gestión del conocimiento. - los cuales se encargan de controlar todas las actividades en las entidades públicas a fin de cortar las malas prácticas, promover las buenas, mejorar la calidad de los servicios y cerciorarse de la satisfacción en la población.

**e) Gestión pública efectiva**

La efectividad y la eficiencia son dos indicadores fundamentales de la gestión en general, aunque se comporten de forma muy distinta en la gestión privada y en la pública. Su definición, sin embargo, se mantiene en ambos ámbitos, aunque al interpretarse en cada sector adquiere características particulares. La eficiencia se mide, por lo general, a partir de los rendimientos. En el sector privado es clarísimo que un gerente debe administrar la organización de manera rentable.

Aunque puedan existir diferentes expectativas sobre una gerencia y cada gerente las pueda manejar a su manera, no podrán existir ambigüedades sobre la rentabilidad.

Por supuesto, los propósitos de una organización pública tienen diferencias radicales con aquellos de las organizaciones privadas y, en ese sentido, la eficiencia de la Gestión Pública tiene un punto de medida que no está tan estrechamente relacionado con la rentabilidad o los rendimientos como lo está en el sector privado, pero sí con la rentabilidad social.

**f) Características de la administración pública peruana**

Algunas de las características de la gestión pública peruana más importantes para diferenciarla de otra clase de administración de recursos consisten en que esta se realiza necesariamente en entidades públicas y sobre los recursos públicos que el Estado ha recolectado. Por ello mismo, la gestión pública está dirigida a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, fuente principal de todos esos recursos públicos. Otras características de la gestión pública son las siguientes:

- ✓ La legalidad significa que cada proceso y herramienta estén



reconocidas expresamente en leyes anteriores.

- ✓ La inclusión se refiere a que la gestión pública debe garantizar las necesidades de cada grupo social que conformen la población.
- ✓ Participación y transparencia promoviendo la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones y ejecución de los planes, a fin de eliminar la corrupción y crear un Estado más cercano a la población.
- ✓ Integración y cooperación como la necesidad de que las entidades públicas vinculen el trabajo entre sí para producir mejores resultados y facilitar los procesos.

Sin embargo, es interesante saber también algunas características de la gestión pública en general y que la traducimos en lo siguiente:

- ✓ Es medible
- ✓ Debe actuar con transparencia.
- ✓ Rinde cuentas a la sociedad civil.
- ✓ Debe propender por el mejoramiento continuo.
- ✓ Debe contar con un sistema que integre las herramientas de gestión, que propenda por el buen uso de los recursos y que capacite a los funcionarios y servidores de las instituciones del Estado para obtener resultados.

**g) La nueva gestión pública**

Enfoque moderno de la administración del Estado que busca acabar con la burocracia y modernizar la estructura del gobierno en sus todos sus niveles (nacional, sectorial, regional y local) a través de todas las entidades que la componen. Algunas de sus características son apostar por la descentralización, acabar con las estructuras verticales prefiriendo la

coordinación horizontal, implementar la gestión de la calidad de los bienes y servicios que producen las entidades públicas y aplicar el moderno enfoque por resultados.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **1. Big Data**

Es el conjunto de datos cuyo volumen, variabilidad y velocidad de crecimiento dificultan su captura y análisis, por lo cual se generan una serie de técnicas de tratamiento de grandes volúmenes de datos con el objetivo de extraer información de valor para su análisis y apoyo a la toma de decisiones estratégicas.

### **2. Machine Learning**

Es un método analítico que le permite a un sistema aprender a descubrir patrones, tendencias y relación en los datos, de forma automatizada y sin ningún tipo de intervención. El sistema de machine learning necesita contar con un volumen de datos de relevancia para poder suministrar respuestas válidas.

### **3. ERP**

Software Enterprise Resource Planing - Sistema de planificación de recursos empresariales. Este sistema permite disminuir las tareas manuales, optimizar tiempos y aumentar la productividad de los empleados, además de integrar las áreas de las compañías, para trabajar con mayor sinergia.

### **4. Transformación digital**

Estamos hablando de la reinención de una organización, una adaptación a una nueva cultura y modelo de trabajo, partiendo del uso de la tecnología como principal apoyo para la ejecución de nuestras labores diarias.

## **5. Experiencia de usuario**

Tu plan de transformación digital debe poner el foco en la experiencia de usuario, es decir, en el conjunto de elementos con los que el usuario interactúa con tu web que dan lugar a una percepción positiva o negativa. En la experiencia de usuario influyen aspectos que has de cuidar como el diseño web y otros ajenos como el factor emocional del usuario.

## **6. Gestión Pública**

Dentro de este marco, la gestión pública para el desarrollo implica: planificar, movilizar, desplegar, organizar y transformar recursos financieros, humanos, materiales, tecnológicos y metodológicos para proveer, asignar y distribuir bienes y servicios públicos tangibles e intangibles.

## **7. Gestión por procesos**

Enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la “cadena de valor”, a fin de convertirlas en una secuencia, que asegure que los bienes y servicios generen impactos positivos para el ciudadano, en función de los recursos disponibles

## **8. Gestión por resultados**

Conjunto de principios, procesos y herramientas orientadores de las decisiones y acción públicas hacia la mejora de variables del desarrollo, constituye una alternativa de interés para todos los involucrados en política y gestión públicas.

## **9. Métricas**

Características cuantitativas o cualitativas, que debemos medir en función de la Cultura que queremos vivir en la organización. Medir lo que importa.

## **10. Eficiencia**

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado como la capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos.

## **11. Eficacia**

Capacidad de alcanzar los objetivos sin importar cómo se han usado los recursos, mientras que la eficiencia implica aprovechar los medios o recursos de la mejor manera posible para alcanzar los objetivos de la forma más óptima posible.

## **12. Efectividad**

Capacidad o habilidad que tiene una persona, animal, máquina, dispositivo o cualquier elemento para obtener un resultado determinado a partir de una acción.

### **2.4. Formulación de hipótesis**

#### **2.4.1. Hipótesis general**

La transformación digital se relaciona significativamente con la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

#### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a) La motivación de los colaboradores para la transformación digital tiene una relación positiva con la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.
- b) La tecnología influencia positivamente en la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

- c) Los procesos para la transformación digital repercuten significativamente en gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

## 2.5. Identificación de variables

Variable Independiente

Transformación Digital

Variable Dependiente

Gestión Pública

**Edificios.** “Establecimientos e instalaciones de uso público, destinados al funcionamiento u operación de las entidades públicas” (Resolución Directoral N° 001-2018-EF/51.01, 2018, p. 113).

**Estructuras.** “Costos destinados a la creación de la infraestructura física necesaria para el desarrollo, mediante la realización de obras públicas que contribuyan a la formación bruta de capital” (Resolución Directoral N° 001-2018-EF/51.01, 2018, p. 113).

**Maquinarias, equipo y mobiliario.** “Maquinarias, equipo y mobiliario, necesarios para las operaciones y cumplimiento de funciones de las instituciones públicas” (Resolución Directoral N° 001-2018-EF/51.01, 2018, p. 122).

**Vehículos.** “Vehículos que posee una entidad para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, arrendarlos a terceros, o para propósitos administrativos” (Resolución Directoral N° 001-2018-EF/51.01, 2018, p. 122).

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Concepto	Indicadores
<b>Transformación digital</b>	Incorporación de tecnologías digitales en todos sus operaciones y procesos generando competitividad y mejor servicio a sus clientes.	Experiencia del usuario Madurez digital Comportamiento del cliente

<b>Gestión Pública</b>	La gestión pública versa sobre las herramientas específicas de administración de los recursos públicos para satisfacer las necesidades de la población.	Liderazgo Eficiencia Eficacia efectividad
------------------------	---	--

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

En relación a la presente investigación, la problemática establecida y objetivos propuestos, ésta se considera de carácter básico, por cuanto se pretende incrementar solución de problemas suscitados y no tener una utilidad práctica a corto plazo.

#### **3.2. Nivel de investigación**

Es de carácter descriptivo – correlacional, con la intención y el interés de estudiar analizar y conocer la relación entre las variables.

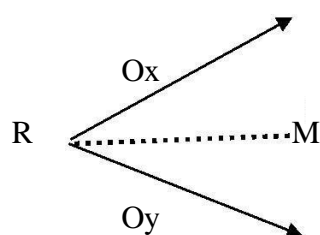
#### **3.3. Métodos de investigación**

El método empleado es cuantitativo o método tradicional por lo que se busca medir las peculiaridades de los fenómenos sociales, que deviene de un marco conceptual adecuada a la problemática estudiada, una serie de premisas que propongan acciones de relación entre las variables estudiadas de forma deductiva. (Bernal, 2010).

Aplicaría también el método es deductivo pues se emplea una estrategia de razonamiento para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios.

### **3.4. Diseño de investigación**

El diseño es no experimental, por lo que no se ha manipulado las variables, teniendo como objetivo describir la relación de las variables en un momento determinado



Donde:

M = Muestra de la investigación

Ox= Variable: Transformación digital

Oy= Variable: gestión Pública

r = Posible relación entre las variables estudiadas

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

La población está constituida por el total de colaboradores (210) que laboran en la Corte Superior de Justicia, Pasco.

#### **3.5.2. Muestra**

El cálculo de la muestra se establece a partir de los resultados de la siguiente fórmula:



$$\frac{N Z^2 P \cdot Q}{(N-1) E^2 + P \cdot Q Z^2}$$

n =? (Tamaño de la muestra)

N = 210 (Tamaño de la población) Z = 1.96 (Nivel de confianza)

P = 0.5 (Variabilidad positiva)

Q = 0.5 (Variabilidad negativa)

E = 5% (Margen de error)

$$n_o = \frac{210(1.96)^2 0.5 \cdot 0.5}{(210-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2} = \frac{166.1492}{1.3904} = 137$$

Entonces  $n_o = 137$

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1. Instrumentos

Las principales tecinas utilizadas fueron:

- Cuestionarios
- Guía de análisis documental

#### 3.6.2. Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos utilizados fueron:

- Encuestas
- Análisis documental

### 3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como un hecho de que una prueba sea de

tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir. Mendoza, Morales (2013).

Frente a lo anterior se realizó un juicio de expertos, los mismos que tuvieron la oportunidad de hacer las debidas correcciones “en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesarios realizar mejoras. Al cumplirse este procedimiento, las observaciones y sugerencias de los expertos, permitieron el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad”.

### **Confiabilidad del Instrumento:**

La confiabilidad del instrumento se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados que se obtienen al usar una herramienta de medición, como un cuestionario, una escala o una prueba, en diferentes momentos o en diferentes situaciones similares. En otras palabras, la confiabilidad se relaciona con la capacidad del instrumento para producir resultados consistentes y reproducibles cada vez que se aplica a la misma población o muestra.

En la investigación se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, para describir las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan: Que un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición

La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación:

- De 0, 00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil;
- de 0,20 a 0,39 débil;
- de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado;
- de 0,60 a 0,79 es fuerte;

- y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

Para hallar la confiabilidad de datos utilizados del presente estudio de investigación, realizado en el objeto de estudio, se obtuvo luego de aplicar el cuestionario, procesados como prueba piloto de lo que se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,901 resultado de confiabilidad que indica que es adecuado y favorable para aplicar el instrumento de investigación.

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	21	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0,0	
Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

#### Confiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0,901	21

Fuente: resultados de la investigación

### 3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica y procesamiento de datos es resultado de la utilización del programa SPSS 25, y se representan a través de resultados, tablas y gráficos, para luego se interpretaron en relación al problema de investigación.

### 3.9. Tratamiento estadístico

Luego de haber aplicado el cuestionario, recolección de datos y el procesamiento correspondiente, se trabajó mediante la estadística y probabilística.

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

Declaramos que el trabajo de investigación propuesto es de carácter auténtico.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

El trabajo de campo fue realizado, encuestando de manera directa a los colaboradores y asistentes de la Corte Superior de Justicia del distrito judicial de Pasco

Así mismo se tomó los datos y fueron procesados con el software, SPSS 25, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada una de las preguntas, y también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente aplicamos una prueba de Hipótesis utilizando el chi cuadrado.

#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados**

##### **A. Variable Transformación Digital**

#### 4.2.1. ¿La organización ha implementado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa?

**Tabla 1.** *La organización ha implementado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	71	51.8
	Casi siempre	39	28.5
	A veces	12	8.8
	Pocas veces	9	6.6
	Nunca	6	4.4
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la organización ha implementado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 51,8% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la organización ha implementado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa
2. Un 20,0% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la organización ha implementado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa
3. Un 15,0% de la muestra encuestada opinan que **algunas veces** la organización ha implementado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa
4. Un 10% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la organización ha implementado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa

5. Un 10% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la organización ha implementado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa

**Gráfico 1.** *La organización ha implementado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa*

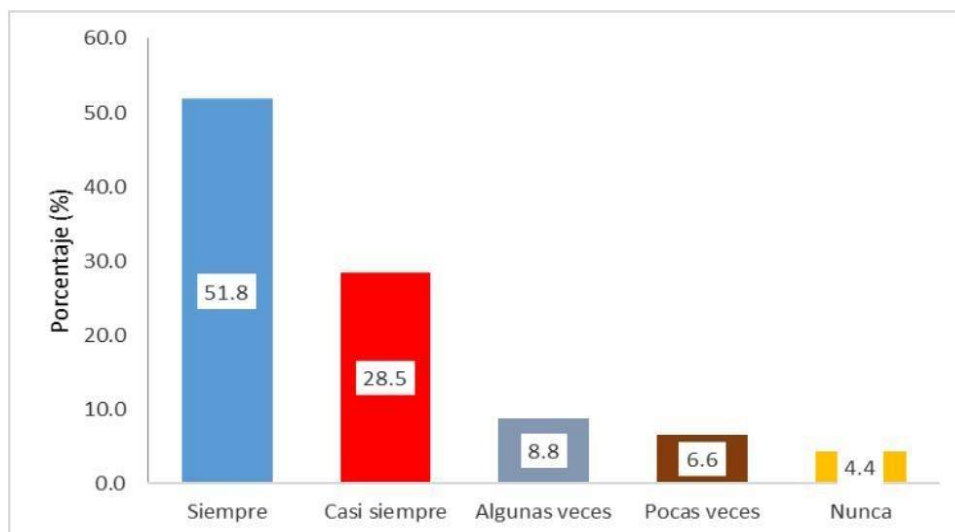


Gráfico de la tabla N° 1

#### 4.2.2. ¿La adopción de tecnologías digitales ha llevado a una mayor accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos?

**Tabla 2.** *La adopción de tecnologías digitales ha llevado a una mayor accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	25	18.2
	Casi siempre	23	16.8
	Algunas veces	24	17.5
	Pocas veces	29	21.2
	Nunca	36	26.3
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### Interpretación

Con la finalidad de conocer si la adopción de tecnologías digitales ha llevado a una mayor accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 18,2% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la adopción de tecnologías digitales ha llevado a una mayor accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos
2. Un 16,8% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la adopción de tecnologías digitales ha llevado a una mayor accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos.
3. Un 17,5% de la muestra encuestada opinan que **algunas veces** la adopción de tecnologías digitales ha llevado a una mayor accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos.
4. Un 21,2% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la adopción de tecnologías digitales ha llevado a una mayor accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos.
5. Un 26,3% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la adopción de tecnologías digitales ha llevado a una mayor accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos



**Gráfico 2.** *La adopción de tecnologías digitales ha llevado a una mayor accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos*

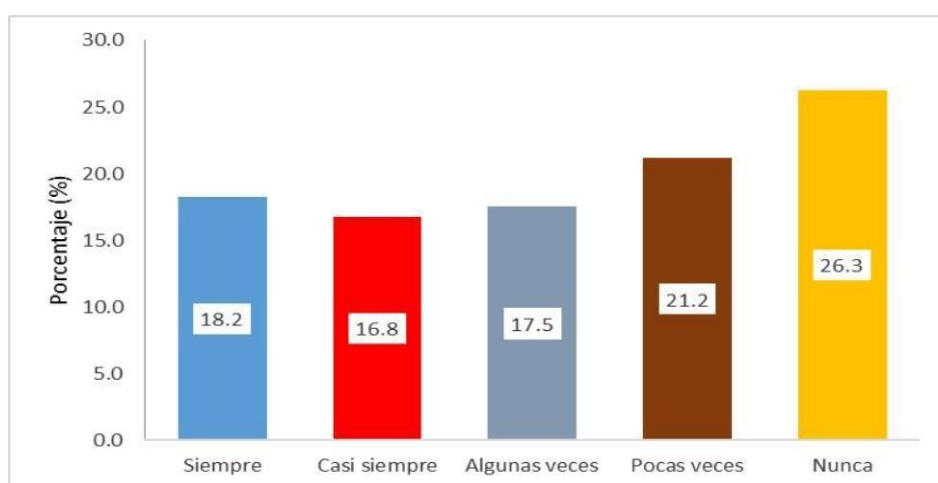


Gráfico de la Tabla N° 2

#### 4.2.3. ¿La capacitación y el desarrollo de habilidades del personal se han alineado efectivamente con las necesidades de la transformación digital?

**Tabla 3.** *La capacitación y el desarrollo de habilidades del personal se han alineado efectivamente con las necesidades de la transformación digital*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	20	14.6
	Casi siempre	21	15.3
	Algunas veces	27	19.7
	Pocas veces	31	22.6
	Nunca	38	27.7
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la capacitación y el desarrollo de habilidades del personal se han alineado efectivamente con las necesidades de la

transformación digital; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 14,6% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la capacitación y el desarrollo de habilidades del personal se han alineado efectivamente con las necesidades de la transformación digital.
2. Un 15,3% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la capacitación y el desarrollo de habilidades del personal se han alineado efectivamente con las necesidades de la transformación digital.
3. Un 19,7% de la muestra encuestada opinan que **algunas veces** la capacitación y el desarrollo de habilidades del personal se han alineado efectivamente con las necesidades de la transformación digital.
4. Un 22,6% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la capacitación y el desarrollo de habilidades del personal se han alineado efectivamente con las necesidades de la transformación digital.
5. Un 27,7% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la capacitación y el desarrollo de habilidades del personal se han alineado efectivamente con las necesidades de la transformación digital.

**Gráfico 3.** *La capacitación y el desarrollo de habilidades del personal se han alineado efectivamente con las necesidades de la transformación digital*

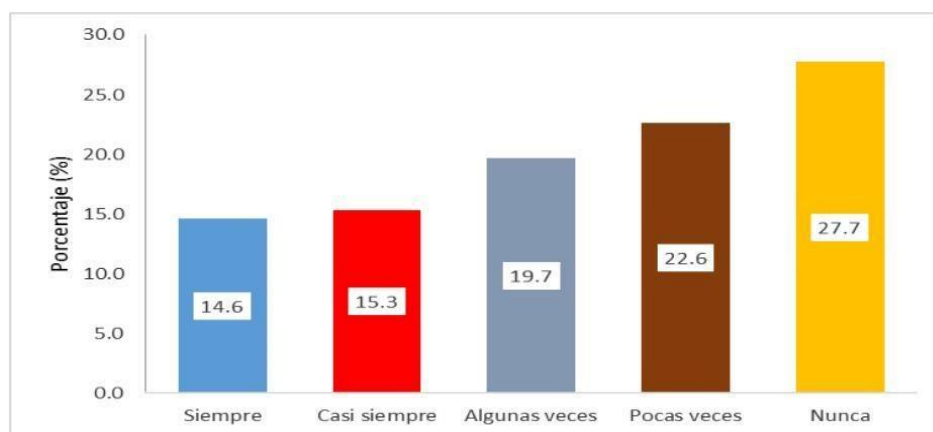


Gráfico de la Tabla N° 3

**4.2.4. ¿La organización ha establecido medidas efectivas para evaluar el rendimiento y el impacto de las tecnologías digitales implementadas?**

**Tabla 4.** *La organización ha establecido medidas efectivas para evaluar el rendimiento y el impacto de las tecnologías digitales implementadas*

		Frecuencia	Porcentaie
Válido	Siempre	27	19.7
	Casi siempre	25	18.2
	Algunas veces	29	21.2
	Pocas veces	26	19.0
	Nunca	30	21.9
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la organización ha establecido medidas efectivas para evaluar el rendimiento y el impacto de las tecnologías digitales implementadas; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 19,7% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la organización ha establecido medidas efectivas para evaluar el rendimiento y el impacto de las tecnologías digitales implementadas.
2. Un 18,2% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la organización ha establecido medidas efectivas para evaluar el rendimiento y el impacto de las tecnologías digitales implementadas.
3. Un 21,2% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la organización ha establecido medidas efectivas para evaluar el rendimiento y el impacto de las tecnologías digitales implementadas.

4. Un 19,0% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la organización ha establecido medidas efectivas para evaluar el rendimiento y el impacto de las tecnologías digitales implementadas.
5. .Un 21,9% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la organización ha establecido medidas efectivas para evaluar el rendimiento y el impacto de las tecnologías digitales implementadas

**Gráfico 4.** *La organización ha establecido medidas efectivas para evaluar el rendimiento y el impacto de las tecnologías digitales implementadas*

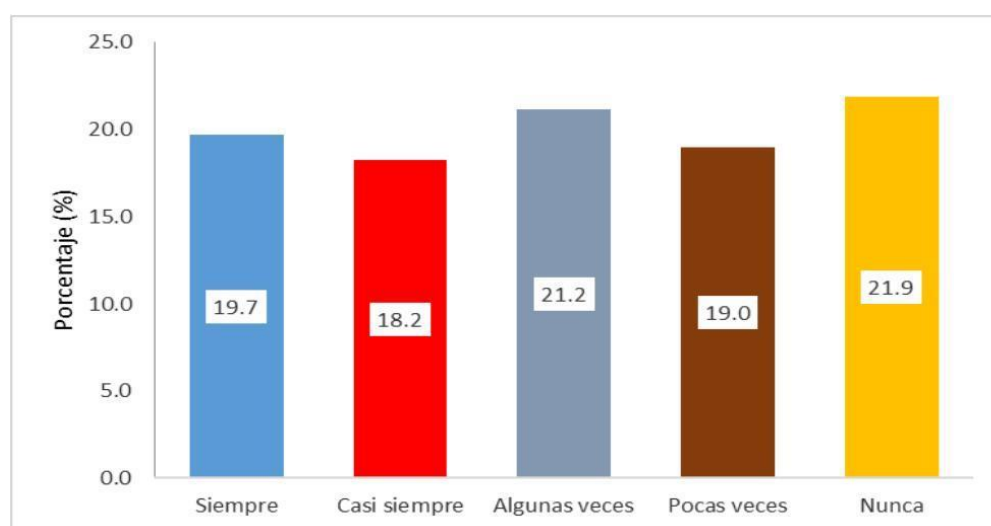


Gráfico de la tabla N° 4

#### 4.2.5. ¿La dirección de la organización ha demostrado un compromiso sólido y una visión clara en relación con la transformación digital?

**Tabla 5.** *La dirección de la organización ha demostrado un compromiso sólido y una visión clara en relación con la transformación digital*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	34	24.8
	Casi siempre	27	19.7
	Algunas veces	25	18.2
	Pocas veces	22	16.1
	Nunca	29	21.2
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la dirección de la organización ha demostrado un compromiso sólido y una visión clara en relación con la transformación digital; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 24,8% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la dirección de la organización ha demostrado un compromiso sólido y una visión clara en relación con la transformación digital.
2. Un 19,7% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la dirección de la organización ha demostrado un compromiso sólido y una visión clara en relación con la transformación digital.
3. Un 18,2% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la dirección de la organización ha demostrado un compromiso sólido y una visión clara en relación con la transformación digital

4. Un 16,1% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la dirección de la organización ha demostrado un compromiso sólido y una visión clara en relación con la transformación digital.
5. Un 21,2% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la dirección de la organización ha demostrado un compromiso sólido y una visión clara en relación con la transformación digital.

**Gráfico 5.** *La dirección de la organización ha demostrado un compromiso sólido y una visión clara en relación con la transformación digital*

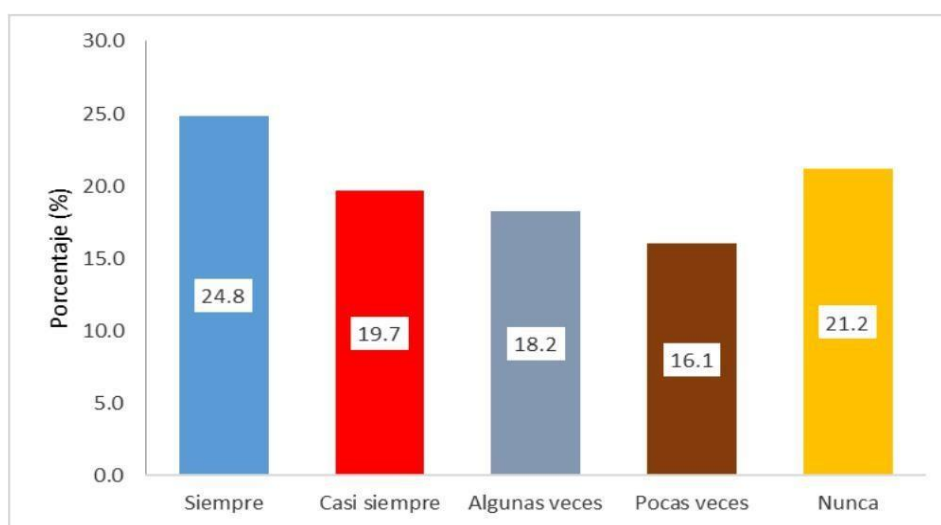


Gráfico de la Tabla N°5

#### 4.2.6. ¿La organización ha implementado medidas de seguridad de la información eficaces durante el proceso de transformación digital?

**Tabla 6.** *La organización ha implementado medidas de seguridad de la información eficaces durante el proceso de transformación digital*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	41	29.9
	Casi siempre	30	21.9
	Algunas veces	27	19.7
	Pocas veces	15	10.9
	Nunca	24	17.5
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la organización ha implementado medidas de seguridad de la información eficaces durante el proceso de transformación digital; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 45% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la organización ha implementado medidas de seguridad de la información eficaces durante el proceso de transformación digital.
2. Un 30% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la organización ha implementado medidas de seguridad de la información eficaces durante el proceso de transformación digital.
3. Un 15% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la organización ha implementado medidas de seguridad de la información eficaces durante el proceso de transformación digital.
4. Un 5% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la organización ha implementado medidas de seguridad de la información eficaces durante el

proceso de transformación digital

5. Un 5% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la organización ha implementado medidas de seguridad de la información eficaces durante el proceso de transformación digital.

**Gráfico 6.** *La organización ha implementado medidas de seguridad de la información eficaces durante el proceso de transformación digital*

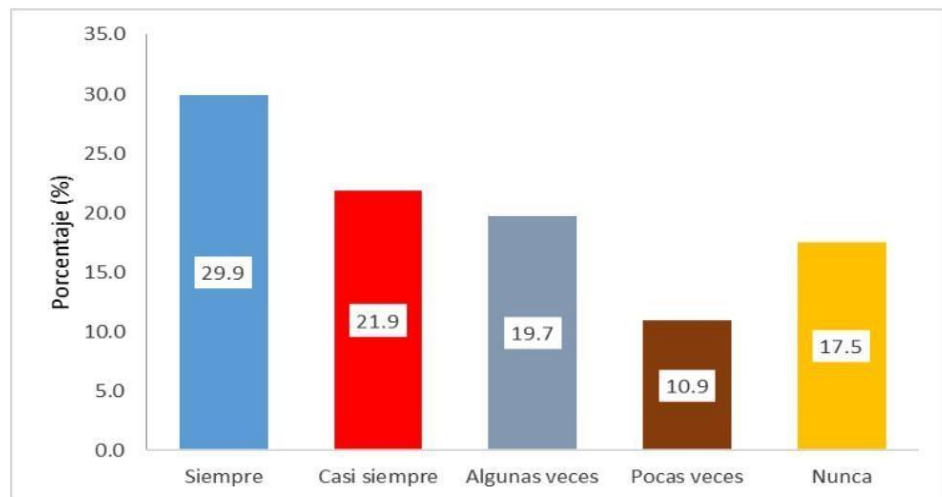


Gráfico de la Tabla N° 6

#### 4.2.7. ¿La comunicación interna sobre los cambios relacionados con la transformación digital ha sido clara y efectiva?

**Tabla 7.** *La comunicación interna sobre los cambios relacionados con la transformación digital ha sido clara y efectiva*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	43	31.4
	Casi siempre	38	27.7
	Algunas veces	29	21.2
	Pocas veces	12	8.8
	Nunca	15	10.9
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.



### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la comunicación interna sobre los cambios relacionados con la transformación digital ha sido clara y efectiva; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 31,4% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la comunicación interna sobre los cambios relacionados con la transformación digital ha sido clara y efectiva.
2. Un 27,7% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la comunicación interna sobre los cambios relacionados con la transformación digital ha sido clara y efectiva.
3. Un 21,2% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la comunicación interna sobre los cambios relacionados con la transformación digital ha sido clara y efectiva.
4. Un 8,8% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la comunicación interna sobre los cambios relacionados con la transformación digital ha sido clara y efectiva.
5. Un 10,9% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la comunicación interna sobre los cambios relacionados con la transformación digital ha sido clara y efectiva.

**Gráfico 7.** *La comunicación interna sobre los cambios relacionados con la transformación digital ha sido clara y efectiva*

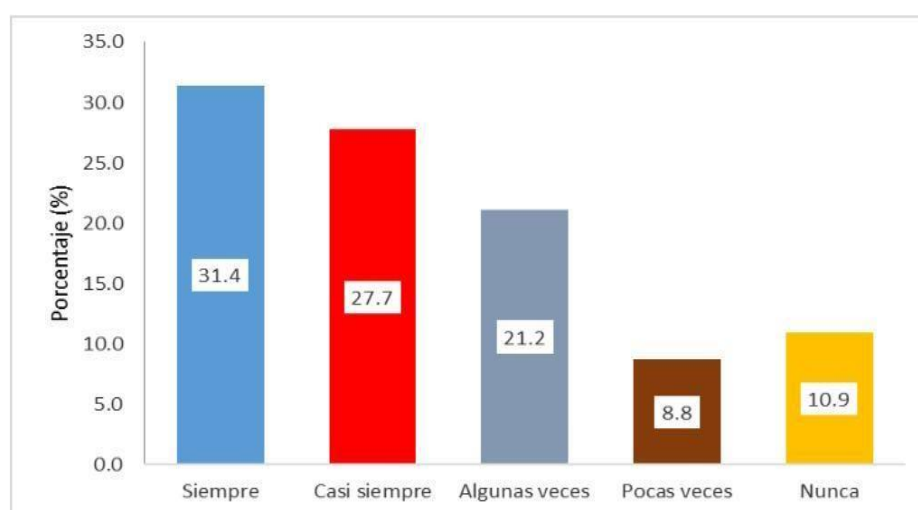


Gráfico de la tabla N° 7

#### 4.2.8. ¿La integración de las tecnologías digitales en los procesos existentes ha sido fluida y eficiente?

**Tabla 8.** *La integración de las tecnologías digitales en los procesos existentes ha sido fluida y eficiente*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	51	37.2
	Casi siempre	41	29.9
	Algunas veces	17	12.4
	Pocas veces	13	9.5
	Nunca	15	10.9
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la integración de las tecnologías digitales en los procesos existentes ha sido fluida y eficiente; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 85% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la integración de las tecnologías digitales en los procesos existentes ha sido fluida y eficiente
2. Un 15% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la integración de las tecnologías digitales en los procesos existentes ha sido fluida y eficiente
3. Un 21,2% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la integración de las tecnologías digitales en los procesos existentes ha sido fluida y eficiente.
4. Un 8,8% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la integración de las tecnologías digitales en los procesos existentes ha sido fluida y eficiente.
5. Un 10,9% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la integración de las tecnologías digitales en los procesos existentes ha sido fluida y eficiente

**Gráfico 8.** *La integración de las tecnologías digitales en los procesos existentes ha sido fluida y eficiente*

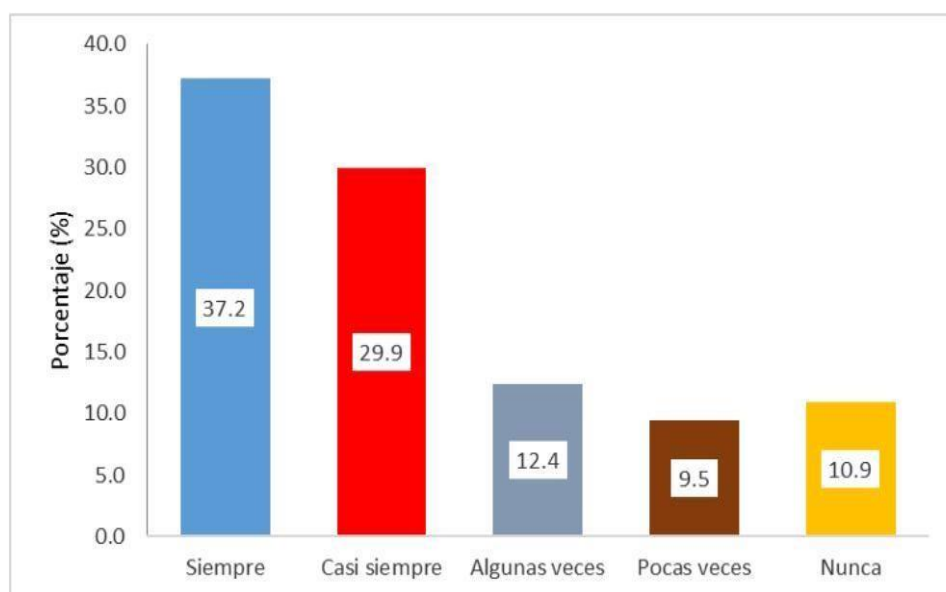


Gráfico de la Tabla N° 8

#### 4.2.9. ¿La organización ha asignado recursos financieros adecuados para la implementación de la transformación digital?

**Tabla 9.** *La organización ha asignado recursos financieros adecuados para la implementación de la transformación digital*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	54	39.4
	Casi siempre	42	30.7
	Algunas veces	15	10.9
	Pocas veces	12	8.8
	Nunca	14	10.2
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la organización ha asignado recursos financieros adecuados para la implementación de la transformación digital; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 39,4% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la organización ha asignado recursos financieros adecuados para la implementación de la transformación digital
2. Un 30,7% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la organización ha asignado recursos financieros adecuados para la implementación de la transformación digital
3. Un 10,9% de la muestra encuestada opinan que **algunas veces** la organización ha asignado recursos financieros adecuados para la implementación de la transformación digital
4. Un 8,8% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la organización

ha asignado recursos financieros adecuados para la implementación de la transformación digital

5. Un 10,2% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la organización ha asignado recursos financieros adecuados para la implementación de la transformación digital

**Gráfico 9.** *La organización ha asignado recursos financieros adecuados para la implementación de la transformación digital*

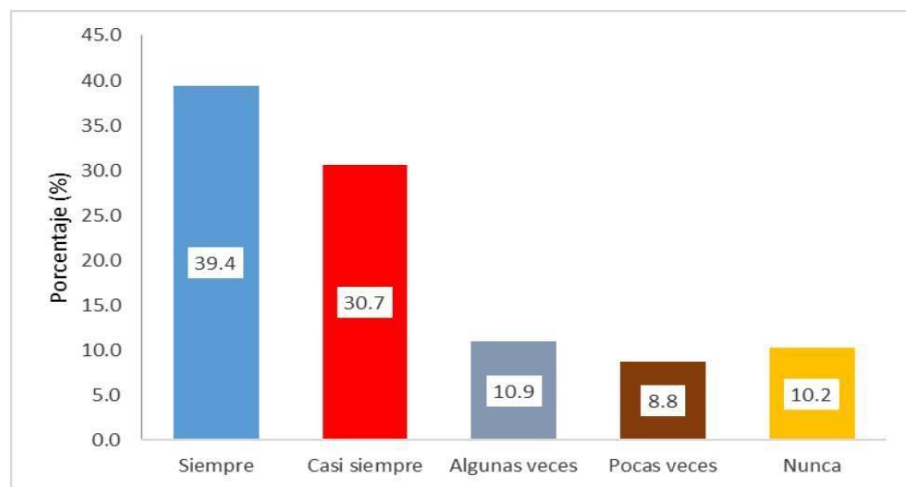


Gráfico de la Tabla N° 9

#### 4.2.10. ¿Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización ha abordado la transformación digital?

**Tabla 10.** *Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización ha abordado la transformación digital*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	60	43.8
	Casi siempre	40	29.2
	Algunas veces	15	10.9
	Pocas veces	10	7.3
	Nunca	12	8.8
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si estoy satisfecho/a con la forma en que la organización ha abordado la transformación digital; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 60% de la muestra encuestada opinan que **siempre** estoy satisfecho/a con la forma en que la organización ha abordado la transformación digital
2. Un 15% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** estoy satisfecho/a con la forma en que la organización ha abordado la transformación digital.
3. Un 10% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** estoy satisfecho/a con la forma en que la organización ha abordado la transformación digital.
4. Un 5% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** estoy satisfecho/a con la forma en que la organización ha abordado la transformación digital.
5. Un 10% de la muestra encuestada opinan que **nunca** estoy satisfecho/a con la forma en que la organización ha abordado la transformación digital

**Gráfico 10.** *Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización ha abordado la transformación digital*

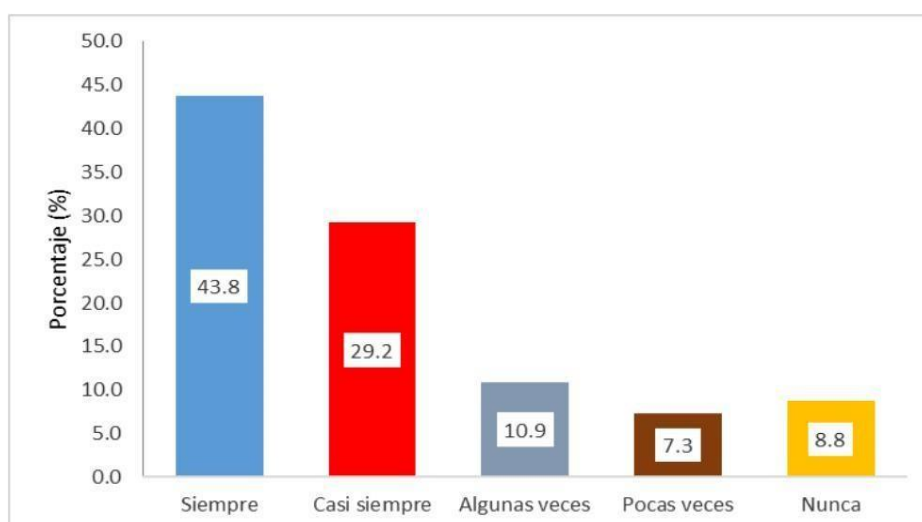


Gráfico de la Tabla N° 10

#### 4.2.11. ¿La implementación de tecnologías digitales ha mejorado la capacidad de adaptación de la organización?

**Tabla 11.** *La implementación de tecnologías digitales ha mejorado la capacidad de adaptación de la organización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	63	46.0
	Casi siempre	39	28.5
	Algunas veces	18	13.1
	Pocas veces	9	6.6
	Nunca	8	5.8
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **Interpretación:**

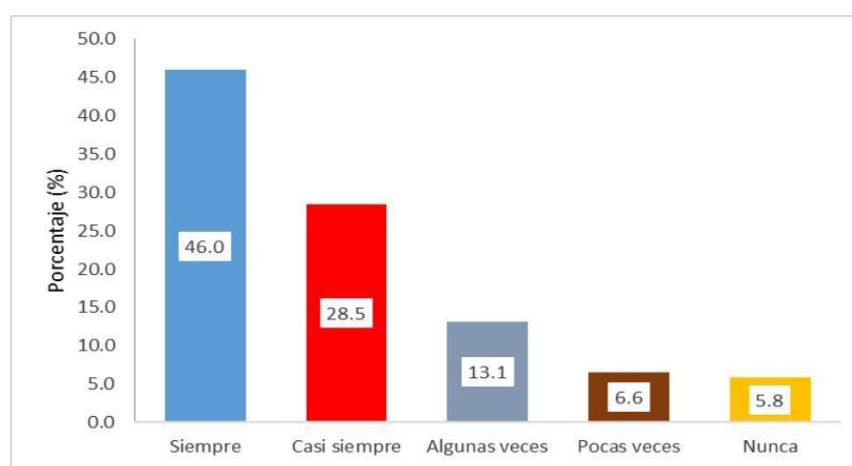
Con la finalidad de conocer si la implementación de tecnologías digitales ha mejorado la capacidad de adaptación de la organización; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 46,0% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la implementación de tecnologías digitales ha mejorado la capacidad de adaptación de la organización.
2. Un 28,5% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la implementación de tecnologías digitales ha mejorado la capacidad de adaptación de la organización.
3. Un 13,1% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la implementación de tecnologías digitales ha mejorado la capacidad de adaptación de la organización.
4. Un 6,6% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la

implementación de tecnologías digitales ha mejorado la capacidad de adaptación de la organización.

5. Un 5,8% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la implementación de tecnologías digitales ha mejorado la capacidad de adaptación de la organización.

**Gráfico 11.** *La implementación de tecnologías digitales ha mejorado la capacidad de adaptación de la organización*



**Gráfico de la Tabla N° 11**

## B. Variable Gestión Pública

### 4.2.12. ¿La organización tiene políticas y procesos bien definidos para la toma de decisiones en la gestión pública?

**Tabla 12.** *La organización tiene políticas y procesos bien definidos para la toma de decisiones en la gestión pública*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	65	47.4
	Casi siempre	41	29.9
	Algunas veces	16	11.7
	Pocas veces	7	5.1
	Nunca	8	5.8
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.



### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la organización tiene políticas y procesos bien definidos para la toma de decisiones en la gestión pública; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 40% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la organización tiene políticas y procesos bien definidos para la toma de decisiones en la gestión pública.
2. Un 20% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la organización tiene políticas y procesos bien definidos para la toma de decisiones en la gestión pública.
3. Un 20% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la organización tiene políticas y procesos bien definidos para la toma de decisiones en la gestión pública.
4. Un 10% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la organización tiene políticas y procesos bien definidos para la toma de decisiones en la gestión pública.
5. Un 10% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la organización tiene políticas y procesos bien definidos para la toma de decisiones en la gestión pública.

**Gráfico 12.** *La organización tiene políticas y procesos bien definidos para la toma de decisiones en la gestión pública*

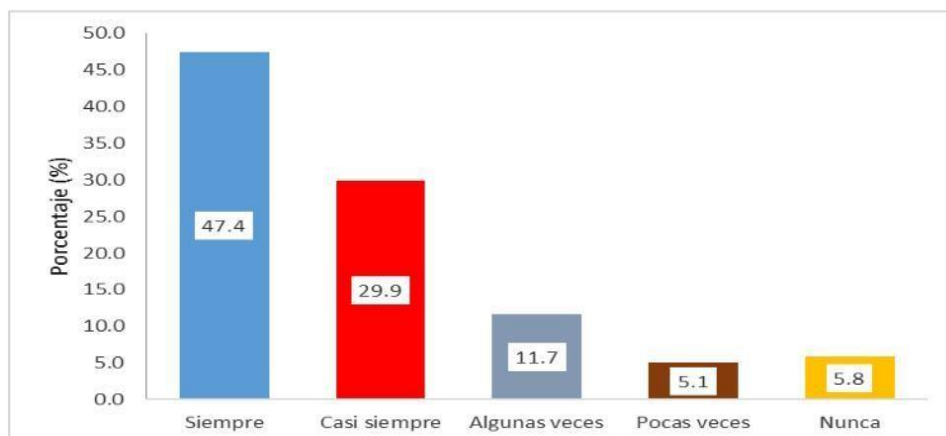


Gráfico de la Tabla N° 12

#### 4.2.13. ¿Los ciudadanos tienen un acceso efectivo a los servicios gubernamentales ofrecidos por la organización?

**Tabla 13.** *Los ciudadanos tienen un acceso efectivo a los servicios gubernamentales ofrecidos por la organización*

		Frecuencia	Porcentaie
Válido	Siempre	51	37.2
	Casi siempre	35	25.5
	Algunas veces	19	13.9
	Pocas veces	15	10.9
	Nunca	17	12.4
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si los ciudadanos tienen un acceso efectivo a los servicios gubernamentales ofrecidos por la organización; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 37,2% de la muestra encuestada opinan que **siempre** los ciudadanos tienen un acceso efectivo a los servicios gubernamentales ofrecidos por la

organización

2. Un 25,5% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** los ciudadanos tienen un acceso efectivo a los servicios gubernamentales ofrecidos por la organización
3. Un 13,9% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** los ciudadanos tienen un acceso efectivo a los servicios gubernamentales ofrecidos por la organización
4. Un 10,9% de la muestra encuestada opinan **pocas veces** los ciudadanos tienen un acceso efectivo a los servicios gubernamentales ofrecidos por la organización
5. Un 12,4% de la muestra encuestada opinan **nunca** los ciudadanos tienen un acceso efectivo a los servicios gubernamentales ofrecidos por la organización

**Gráfico 13.** *Los ciudadanos tienen un acceso efectivo a los servicios gubernamentales ofrecidos por la organización*

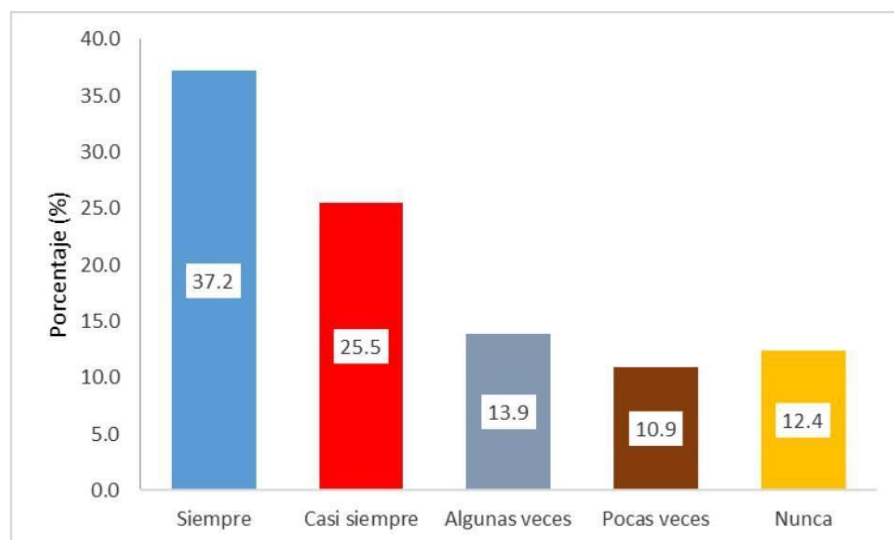


Gráfico de la Tabla N° 13

#### 4.2.14. ¿La gestión pública se ha caracterizado por la transparencia en sus procesos y decisiones?

**Tabla 14.** *La gestión pública se ha caracterizado por la transparencia en sus procesos y decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	20	14.6
	Casi siempre	12	8.8
	Algunas veces	15	10.9
	Pocas veces	42	30.7
	Nunca	48	35.0
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la gestión pública se ha caracterizado por la transparencia en sus procesos y decisiones; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 35% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la gestión pública se ha caracterizado por la transparencia en sus procesos y decisiones.
2. Un 25% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la gestión pública se ha caracterizado por la transparencia en sus procesos y decisiones.
3. Un 25% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la gestión pública se ha caracterizado por la transparencia en sus procesos y decisiones
4. Un 15% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la gestión pública se ha caracterizado por la transparencia en sus procesos y decisiones
5. Un 15% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la gestión pública se

ha caracterizado por la transparencia en sus procesos y decisiones

**Gráfico 14.** *La gestión pública se ha caracterizado por la transparencia en sus procesos y decisiones*

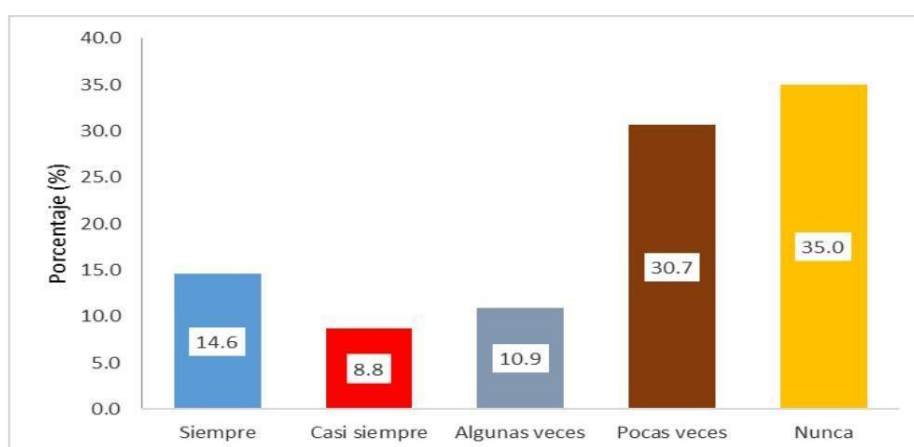


Gráfico de la Tabla N° 14

#### 4.2.15. ¿La organización ha implementado medidas para garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones?

*Tabla 15. La organización ha implementado medidas para garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	23	16.8
	Casi siempre	14	10.2
	Algunas veces	12	8.8
	Pocas veces	39	28.5
	Nunca	49	35.8
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la organización ha implementado medidas para garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 16,8% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la organización ha

implementado medidas para garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones.

2. Un 10,2% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la organización ha implementado medidas para garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones.
3. Un 8,8% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la organización ha implementado medidas para garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones.
4. Un 28,5% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la organización ha implementado medidas para garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones.
5. Un 35,8% de la muestra encuestada opinan **nunca** la organización ha implementado medidas para garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones.

**Gráfico 15.** *La organización ha implementado medidas para garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones*

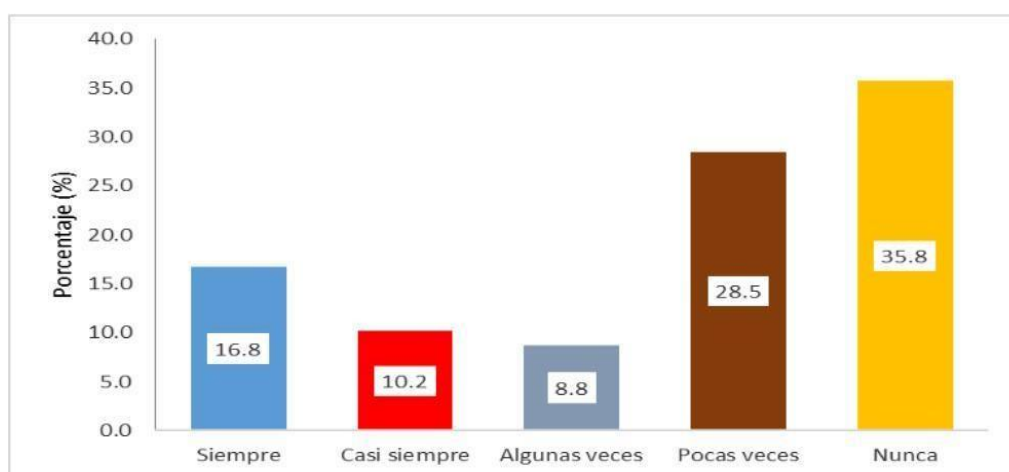


Gráfico de la Tabla N° 15

#### 4.2.16. ¿Las políticas gubernamentales están alineadas con las necesidades y expectativas de la sociedad?

**Tabla 16.** *Las políticas gubernamentales están alineadas con las necesidades y expectativas de la sociedad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	46	33.6
	Casi siempre	41	29.9
	Algunas veces	34	24.8
	Pocas veces	10	7.3
	Nunca	6	4.4
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si las políticas gubernamentales están alineadas con las necesidades y expectativas de la sociedad; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 30% de la muestra encuestada opinan que **siempre** las políticas gubernamentales están alineadas con las necesidades y expectativas de la sociedad.
2. Un 30% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** las políticas gubernamentales están alineadas con las necesidades y expectativas de la sociedad.
3. Un 15% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** las políticas gubernamentales están alineadas con las necesidades y expectativas de la sociedad.
4. Un 15% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** las políticas

gubernamentales están alineadas con las necesidades y expectativas de la sociedad

5. Un 10% de la muestra encuestada opinan **nunca** las políticas gubernamentales están alineadas con las necesidades y expectativas de la sociedad.

**Gráfico 16.** *Las políticas gubernamentales están alineadas con las necesidades y expectativas de la sociedad*

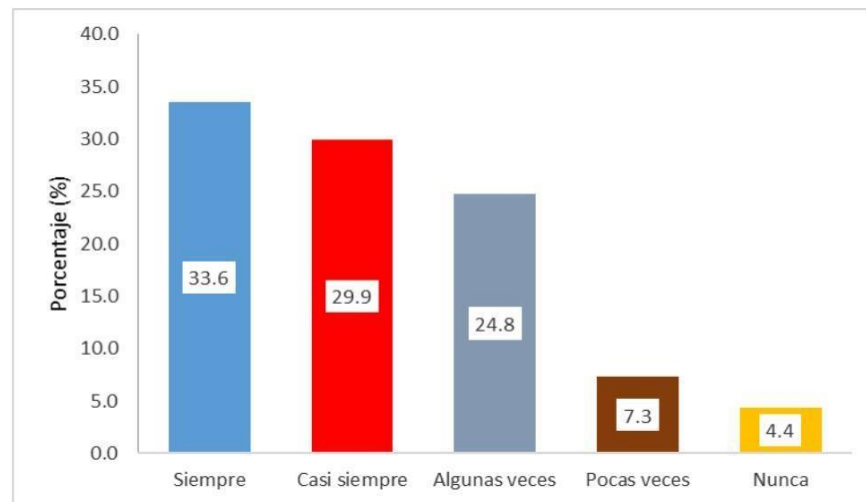


Gráfico de la Tabla N° 16

#### 4.2.17. ¿La gestión pública ha demostrado ser ágil y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno?

**Tabla 17.** *La gestión pública ha demostrado ser ágil y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	51	37.2
	Casi siempre	44	32.1
	Algunas veces	31	22.6
	Pocas veces	7	5.1
	Nunca	4	2.9
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.



### Interpretación:

Con la finalidad de conocer a gestión pública ha demostrado ser ágil y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 37,2% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la gestión pública ha demostrado ser ágil y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno.
2. Un 32,1% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la gestión pública ha demostrado ser ágil y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno
3. Un 22,6% de la muestra encuestada opinan que **algunas veces** la gestión pública ha demostrado ser ágil y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno
4. Un 5,1% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la gestión pública ha demostrado ser ágil y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno.
5. Un 2,9% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la gestión pública ha demostrado ser ágil y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno.

**Gráfico 17.** *La gestión pública ha demostrado ser ágil y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno*

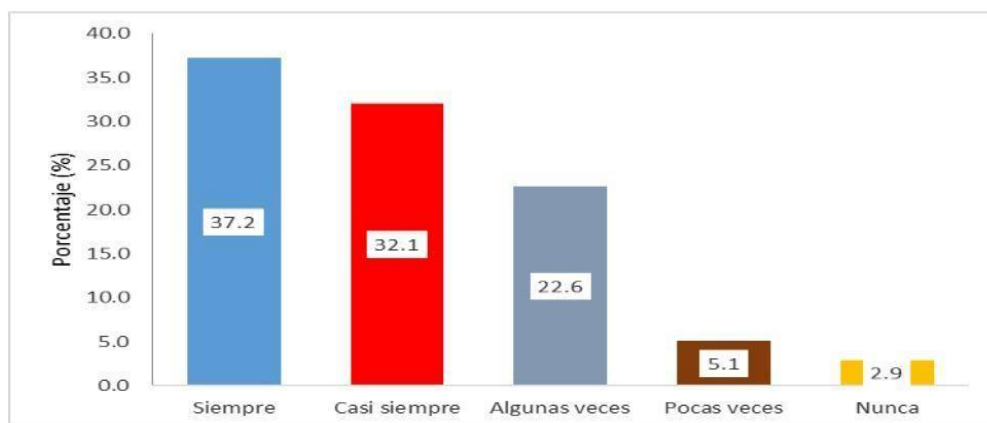


Gráfico de la Tabla N° 17

#### 4.2.18. ¿La toma de decisiones en la gestión pública se basa en datos y análisis sólidos?

*Tabla 18. La toma de decisiones en la gestión pública se basa en datos y análisis sólidos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	61	44.5
	Casi siempre	47	34.3
	Algunas veces	20	14.6
	Pocas veces	6	4.4
	Nunca	3	2.2
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la toma de decisiones en la gestión pública se basa en datos y análisis sólidos; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 44,5% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la toma de decisiones en la gestión pública se basa en datos y análisis sólidos.
2. Un 34,3% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la toma de decisiones en la gestión pública se basa en datos y análisis sólidos.
3. Un 14,6% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la toma de decisiones en la gestión pública se basa en datos y análisis sólidos
4. Un 4,4% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la toma de decisiones en la gestión pública se basa en datos y análisis sólidos.
5. Un 2,2% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la toma de decisiones en la gestión pública se basa en datos y análisis sólidos

**Gráfico 18.** *La toma de decisiones en la gestión pública se basa en datos y análisis sólidos*

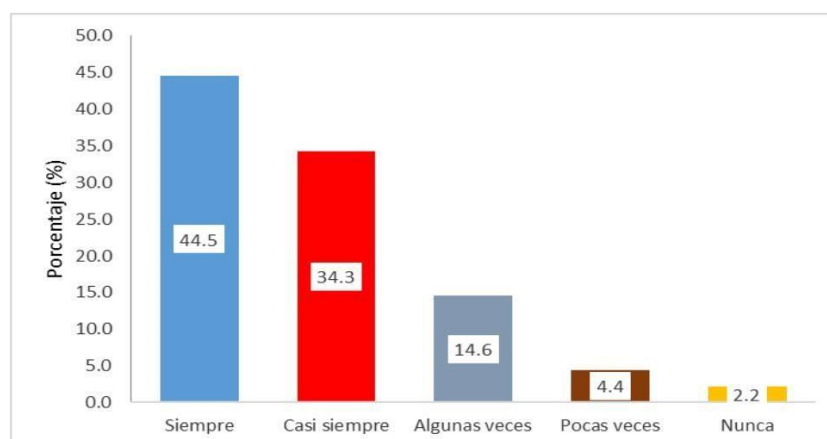


Gráfico de la Tabla N° 18

#### 4.2.19. ¿La organización ha establecido mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión pública?

**Tabla 19.** *La organización ha establecido mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión pública*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	54	39.4
	Casi siempre	34	24.8
	Algunas veces	21	15.3
	Pocas veces	17	12.4
	Nunca	11	8.0
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la organización ha establecido mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión pública; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 39,4% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la organización ha establecido mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión

pública.

2. Un 24,8% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la organización ha establecido mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión pública.
3. Un 15,3% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la organización ha establecido mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión pública.
4. Un 12,4% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** la organización ha establecido mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión pública.
5. Un 8% de la muestra encuestada opinan que muy **nunca** la organización ha establecido mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión pública.

**Gráfico 19.** *La organización ha establecido mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión pública*

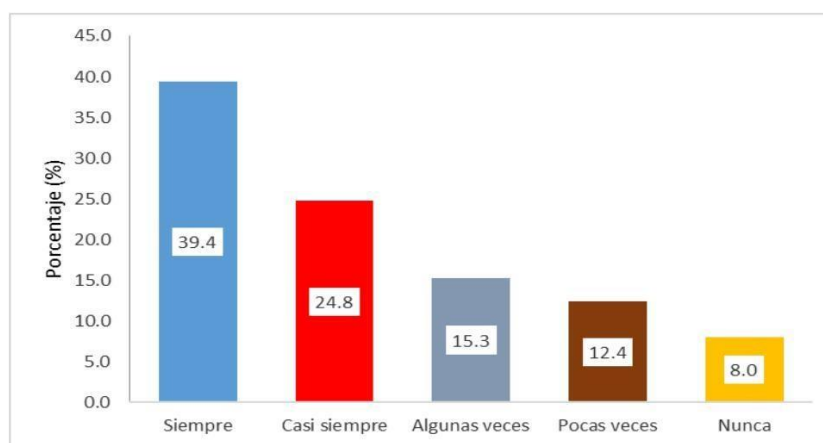


Gráfico de la Tabla N° 19

**4.2.20. ¿Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización gestiona los asuntos públicos.?**

**Tabla 20.** *Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización gestiona los asuntos públicos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	19	13.9
	Casi siempre	14	10.2
	Algunas veces	20	14.6
	Pocas veces	53	38.7
	Nunca	31	22.6
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si estoy satisfecho/a con la forma en que la organización gestiona los asuntos públicos; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 13,9% de la muestra encuestada opinan que **siempre** están satisfecho/a con la forma en que la organización gestiona los asuntos públicos.
2. Un 10,2% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** están satisfecho/a con la forma en que la organización gestiona los asuntos públicos
3. Un 14,6% de la muestra encuestada opinan que **algunas veces** están satisfecho/a con la forma en que la organización gestiona los asuntos públicos.
4. Un 38,7% de la muestra encuestada opinan que **pocas veces** están satisfecho/a con la forma en que la organización gestiona los asuntos

públicos.

5. Un 22,6% de la muestra encuestada opinan que **nunca** están satisfecho/a con la forma en que la organización gestiona los asuntos públicos.

**Gráfico 20.** *Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización gestiona los asuntos públicos*

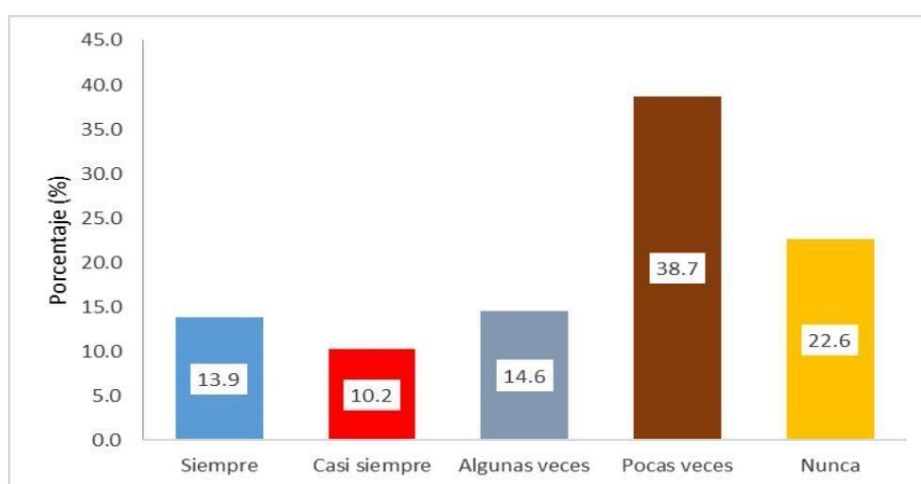


Gráfico de la Tabla N° 20

**4.2.21. ¿Considero que la transformación digital ha aportado beneficios significativos a la gestión pública?**

**Tabla 21.** *Considero que la transformación digital ha aportado beneficios significativos a la gestión pública*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	61	44.5
	Casi siempre	48	35.0
	Algunas veces	15	10.9
	Pocas veces	8	5.8
	Nunca	5	3.6
	Total	137	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si considero que la transformación digital ha aportado beneficios significativos a la gestión pública; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 44,5% de la muestra encuestada opinan que **siempre** considero que la transformación digital ha aportado beneficios significativos a la gestión pública
2. Un 35,0% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** considero que la transformación digital ha aportado beneficios significativos a la gestión pública.
3. Un 10,9% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** considero que la transformación digital ha aportado beneficios significativos a la gestión pública
4. Un 5,8% de la muestra encuestada opinan que muy **pocas veces** considero que la transformación digital ha aportado beneficios significativos a la gestión pública.
5. Un 3,6% de la muestra encuestada opinan que muy **nunca** considero que la transformación digital ha aportado beneficios significativos a la gestión pública.

**Gráfico 21.** *Considero que la transformación digital ha aportado beneficios significativos a la gestión pública*

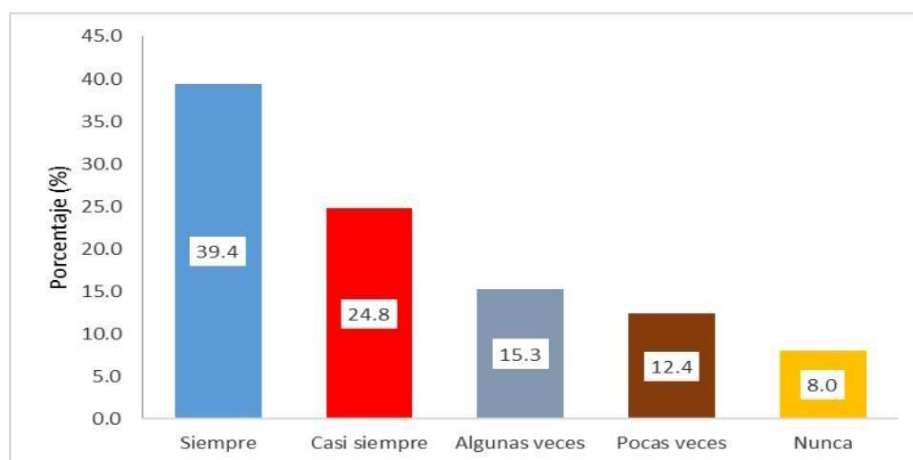


Gráfico de la Tabla N° 21

#### 4.3. Prueba de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Ji Cuadrada, es una prueba no paramétrica adecuada para esta investigación.

Para demostrar la Hipótesis General, debemos realizar la prueba de hipótesis en cada uno de las específicas, como realizaremos a continuación.

##### **Hipótesis General:**

$H_0$ : La transformación digital no se relaciona significativamente con la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

$H_1$ : La transformación digital se relaciona significativamente con la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. **Alfa o nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$
2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor  $\leq 0.05$ , se acepta  $H_1$



Si el p-valor  $> 0.05$ , se rechaza la H1.

#### 4. Hallando el valor del nivel de significancia

##### *Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,651 <sup>a</sup>	4	,001
Razón de verosimilitud	4,612	4	,089
Asociación lineal por lineal	,129	1	,031
N de casos válidos	21		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor es igual a 0.001 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

##### *Conclusión:*

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

##### **Hipótesis específicas:**

Hipótesis A:

H<sub>0</sub>: La motivación de los colaboradores para la transformación digital no tiene una relación positiva con la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

H<sub>1</sub>: La motivación de los colaboradores para la transformación digital tiene una relación positiva con la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

## Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^R \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((R-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si  $\alpha \leq 0.05$ , se acepta H1

Si  $\alpha > 0.05$ , se rechaza la H1

4. Hallando el valor del nivel de significancia

### *Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,198 <sup>a</sup>	6	,009
Razón de verosimilitud	8,362	6	,017
Asociación lineal por lineal	,412	1	,081
N de casos válidos	21		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor igual a 0.009 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

### Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre la motivación de los colaboradores para la transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

### Hipótesis B:

H<sub>0</sub>: La tecnología no influencia positivamente en la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

H<sub>1</sub>: La tecnología influencia positivamente en la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$
2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si  $\alpha \leq 0.05$ , se acepta H<sub>1</sub>

Si  $\alpha > 0.05$ , se rechaza la H<sub>1</sub>

4. Hallando el valor del nivel de significancia

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,421 <sup>a</sup>	4	,013
Razón de verosimilitud	9,561	4	,029
Asociación lineal por lineal	2,183	1	,006
N de casos válidos	21		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor igual a 0.013 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H<sub>1</sub>.

### Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la tecnología y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

### Hipótesis C:

Ho: Los procesos para la transformación digital no repercuten significativamente en gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.

H<sub>1</sub>: Los procesos para la transformación digital repercuten significativamente en gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023., Unidad Cerro de Pasco, 2022.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. **Alfa o nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{(F-1)(C-1)}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor  $\leq 0.05$ , se acepta H<sub>1</sub>

Si el p-valor  $> 0.05$ , se rechaza la H<sub>1</sub>.

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

#### *Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,512 <sup>a</sup>	4	,049
Razón de verosimilitud	12,094	6	,012
Asociación lineal por lineal	1,912	1	,094
N de casos válidos	21		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor es igual a 0.049 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H<sub>1</sub>.

### **Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre los procesos para la transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

#### **4.4. Discusión de resultados**

La discusión de los resultados se presenta de acuerdo a los objetivos de la investigación: se encontró que existe relación directa y significativa entre la transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas., esto concuerda con el trabajo de un resultado similar fue el de Aliaga (2022) en su tesis denominada: Transformación digital y gobierno: propuesta de programa de mejoramiento de gestión para el sector público, para optar el grado de magíster en Gestión y Políticas Públicas, por la Universidad de Chile, nos refiere que la investigación sigue una metodología cualitativa de estudio del tipo exploratorio, y que en sus conclusiones refiere que, se logró determinar las principales brechas del estado actual del Estado y su transformación Digital (TD), con respecto a los lineamientos que la OCDE ha definido como el futuro del Estado Digital. En particular, se logró determinar los puntos en los que Chile (como Estado) requiere desarrollar para mejorar su evaluación en el DGI, y se categorizaron dichas brechas en función de la capacidad de los diferentes Servicios Públicos puedan trabajar en ellos, sin necesidad de realizar cambios legales o gubernamentales

masivos, fuera del ámbito de acción de los Planes de mejoramiento de la gestión (PMG). (p. 48)

Ventura (2022) en su investigación intitulada: Gobierno digital y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Ichuñá, periodo 2021, nos indica que para la concreción de su trabajo de investigación utilizó como tipo de investigación aplicada, con un enfoque cualitativo, además el nivel o alcance de la investigación es correlacional, el diseño utilizado es el no experimental, y que su población consta de 122 ciudadanos, y la muestra conformada por 93 representantes de los grupos de interés y colaboradores de la Municipalidad motivo del presente trabajo. Luego entre sus principales conclusiones manifiesta que, existe una relación positiva entre las variables de gobierno digital y la participación ciudadana en la municipalidad distrital de Ichuñá, tal como se demostró según la prueba de correlación de Rho Spearman que el coeficiente es de 0,627. Es decir que, a mayor desarrollo de gobierno digital, mayor es la participación ciudadana. Del mismo modo los resultados indican que el 48,4% de los encuestados considera como regular desarrollo de gobierno digital. (p. 71)

A partir de la conclusión descrita es necesario que el Municipio de Ichuñá, conforme el comité de Gobierno Digital en atención a lo que establece las normas superiores emanadas por el estado, para de esta manera mejorar los procesos de gestión municipal, y luego de digitalizar los diversos servicios que presta, conduzca a la optimización del denominado “cero papeles” y que debe repercutir en un tema de ahorro de tiempo y costo en beneficio prioritario de los usuarios. Luego también es importante contar con un sitio web, promover nuevas

formas de participación ciudadana, entre otros aspectos que conduzcan a la mejora de la gestión.

Espínola (2022) en su investigación intitulada: La transformación digital en la gestión pública de una municipalidad Distrital 2022, para optar grado de maestro en Gestión Pública, por la Universidad César Vallejo, en su informe precisa que el tipo de investigación, fue de carácter básica, y el diseño fue el estudio de caso, con una muestra de 6 trabajadores de las principales áreas, luego en sus conclusiones señala que, Con relación al objetivo general del estudio de investigación “Evaluar el avance de transformación digital en la gestión pública en una entidad municipal distrital, 2022”, se llega a la conclusión que si hay participación por la alta dirección respecto a los trabajos de digitalización en la entidad municipal. Sin embargo, el avance no es el esperado por factores como presupuesto, Infraestructura digital y cultura digital. (p.25)

El factor presupuesto es una condicionante importante en la que se identifica limitaciones o barreras en el proceso de transformación digital en el municipio, del mismo modo ello significa la poca inversión en infraestructura digital, por consiguiente, tiene limitaciones para enmarcar la optimización del software y hardware, aspectos de suma necesidad para ofrecer soluciones digitales y buenos servicios de Tecnología de Información. El municipio tiene claro el interés de mejorar e innovar la infraestructura digital, y que ello significaría con instaurar una gestión pública moderna centrado en la calidad de los servicios en beneficios de la ciudadanía.

Suarez (2022) en su trabajo de investigación: Transformación digital y los servicios públicos digitales de una entidad supervisora nacional del sector salud, Lima, 2022, para optar grado de maestra en Gestión Pública por la Universidad

Cesar Vallejo, en ella nos describe que, el tipo de investigación es aplicada, el diseño es no experimental, el enfoque y el nivel de la investigación es de tipo correlacional, con una muestra de 42 del área de tecnologías de la información. Luego en sus conclusiones nos refiere que, la transformación digital se relaciona significativamente con los servicios digitales del mismo modo los factores ambientales se relacionan significativamente con los servicios públicos digitales considerando los resultados de la prueba del coeficiente de Rho de Spearman en 0.434 como una correlación positiva baja y el valor de la significancia  $p = 0.004$  menor al valor de  $f_i = 0.05$ • ctambien se demuestra que los factores tecnológicos se relacionan significativamente con los servicios públicos digitales en la prueba del coeficiente de Rho de Spearman el valor de correlación entre los factores tecnológicos y la variable servicios públicos digitales resulta en 0.349 como una correlación positiva baja y el valor de la significancia  $p = 0.023$  menor al valor de  $f_i = 0.05$ . (p.33)

Esta relación significativa nos indica que la entidad tiene la obligación de fortalecer capacidades en las diferentes áreas de la entidad relacionados a la transformación digital y tecnología de esta manera generar una hoja de ruta y brindar efectividad en lo que corresponde a los servicios públicos haciendo uso de recursos digitales, que significara agilidad, oportunidad y satisfacción en los usuarios.

Carbajal (2021) en su investigación: Transformación digital y la gestión administrativa en una Universidad Nacional de la Amazonia Peruana: 2020, para optar grado de maestro en Ingeniería de Sistemas, mención: Gestión de Tecnología de la Información, en la cual nos describe que, el tipo de investigación es básica pura o fundamental, el diseño de la investigación es no experimental,



transversal y correlacional, con una muestra de 362 trabajadores entre docentes, alumnos y personal administrativo. Luego en sus conclusiones nos refiere que, La Transformación Digital se relaciona con la Planeación en la universidad nacional de la amazonia peruana, con un coeficiente de Rho de Spearman de 68,2%; es decir, la interdependencia o asociación entre las variables, se encuentra entre moderada y fuerte, además se relaciona también con la organización con un coeficiente de Rho de Spearman de 55,7%; es decir, la interdependencia o asociación entre las variables, se encuentra entre moderada y fuerte, de igual modo con la Dirección, con un coeficiente de Rho de Spearman de 69,1%; es decir, la interdependencia o asociación entre las variables, se encuentra entre moderada y fuerte y finalmente con el Control con un coeficiente de Rho de Spearman de 60,7%; es decir, la interdependencia o asociación entre las variables, se encuentra entre moderada y fuerte. (p. 63)

Estas conclusiones inducen a precisar que la transformación digital en la Universidad de la Amazonia debe surcar el proceso de transformar la cultura organizacional, y ello traerá consigo, una interacción entre todos los actores hacia una transformación real y conducirnos a nuevas formas de vida y gestión, por tanto debemos asumir desafíos de establecer una cultura de innovación entre todos los estamentos de la institución, así como también hacer uso permanente de las TICs en las diferentes áreas académicas y administrativas, tendientes a modernizar la gestión, y sobre todo lograr el éxito, en relación al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

Camacuari y Chanco (2021) en su trabajo de investigación: La transformación digital y su relación con la cultura organizacional en las empresas en la actualidad. En ella utiliza un diseño de investigación exploratorio y una

investigación cualitativa, en su trabajo utiliza métodos descriptivos a un primer grupo y a un segundo grupo métodos exploratorios. En sus importantes conclusiones sostienen que el estudio tuvo como objetivo general explicar si existe relación entre la transformación digital y la cultura organizacional. Después de la revisión y el análisis de la información, se encontró que no hay un consenso sobre el enfoque de la transformación digital que se relacione mejor con la cultura. La razón es que las empresas pueden asumir la transformación centrada en la tecnología o la transformación digital integral centrada en toda la organización. Además, no existe un consenso entre los autores para determinar si esta relación, de acuerdo a sus conceptualizaciones y modelos, es positiva o es inversa. Algunos autores sostienen que, cuando la transformación digital se toma como un cambio integral que involucra a la estrategia del negocio, la relación que existe con la cultura es positiva. (p. 35)

Estas conclusiones nos hacen reflexionar que, para establecer o afianzar una cultura organizacional basada en un proceso de transformación digital, debe de ser integral, quiere decir que abarque a toda la organización, siendo así, la institución obtendrá una característica especial y de alguna manera diferencie de otras en torno a su cultura organizacional.

## CONCLUSIONES

1. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas. De esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas, esta decisión se sustenta en el valor del p valor es 0.001 es decir a una transformación digital corresponde una adecuada gestión pública.
2. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre la motivación de los colaboradores para la transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023., esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.009 es decir a una motivación de los colaboradores para la transformación digital le corresponde una adecuada gestión pública.
3. Se ha logrado determinar que existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la relación es significativa entre la tecnología y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023., esta decisión se sustenta en el valor p valor que es 0.013 es decir a una tecnología le corresponde una adecuada gestión pública.
4. Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre los procesos para la transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023., esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.049 es decir a un buen proceso para la transformación digital le corresponde una buena gestión pública.

## **RECOMENDACIONES**

1. Diseñar programas de formación para el personal de la Corte Superior de Justicia, enfocados en habilidades digitales relevantes para mejorar la adopción y el uso efectivo de tecnologías.
2. Desarrollar e implementar medidas de seguridad robustas para proteger la integridad y la confidencialidad de la información, especialmente en un entorno judicial.
3. Realizar un análisis detallado de los procesos administrativos existentes en la Corte Superior de Justicia para identificar áreas de mejora y eficiencia mediante la automatización.
4. Establecer un sistema de monitoreo y evaluación para medir el impacto de la transformación digital en la gestión pública, permitiendo ajustes continuos basados en resultados.
5. Implementar políticas y prácticas que refuercen la ética y la responsabilidad en la toma de decisiones, asegurando la integridad y la confianza pública en la gestión judicial.
6. Crear un entorno que promueva la innovación y el intercambio de ideas dentro de la organización, incentivando a los empleados a proponer soluciones creativas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Choque, J. (2021). *Implementación de documentos normativos y de gestión en el Gobierno Regional de Arequipa para la gestión del riesgo de desastres y su incidencia en la atención de emergencias, 2019.*  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8560/4/IV\\_PG\\_MGRD\\_TE\\_Choque\\_Cuno\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8560/4/IV_PG_MGRD_TE_Choque_Cuno_2021.pdf)
- Corvo, H. S. (2021, julio 1). Gestión administrativa: Concepto, funciones y procesos. Lifeder. <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Davila, J. H. (2016). Efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el servicio al usuario en el área de la subgerencia de obras públicas y convenios de la municipalidad provincial de Chiclayo. 121.
- Lopez, C. (2020). Instrumentos de gestión administrativa y contratación de personal en la municipalidad distrital de Castilla, Piura. 68.
- Mego, M. R. M. (2021). GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS EN LA SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN DE PROVIAS NACIONAL. 79.
- MINSA. (2006). Resolución Ministerial 603-2006. Diario Oficial El Peruano.
- Pacheco, J. (2020, junio 26). ▷ ¿Qué es la Gestión Administrativa? | 2022 | Web y Empresas. <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2004). Decreto Supremo 043-2004. Diario Oficial El Peruano. [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_per\\_ds043-2004.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_per_ds043-2004.pdf)
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2018). Decreto Supremo N° 054-2018. Diario Oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/12457/D-S-N-054-2018-PCM.pdf>

Quiroga, M. (2020, julio 12). Gestión administrativa. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Soria, B. (2007). Diccionario Municipal Peruano. INICAM.

Hernandez-Sampieri, R. y Mendoza C. (2018). Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill.

Bernal, C.A. (2010). Metodología de la Investigación. (3ra ed.). Prentice Hall.

.

## **ANEXOS**

## **CUESTIONARIO**

Distinguido Señor (ra):

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle su importantísima colaboración en la absolución del presente cuestionario con el cual estoy recogiendo datos para el desarrollo del proyecto de investigación titulado:

“La transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023” de la veracidad de sus respuestas dependerá el éxito de esta investigación, para conocer el grado de relación entre: La transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023, la cual redundará en beneficio de los trabajadores, toda vez que usted es parte integrante de ella.

Conocedor de su espíritu altruista y de colaboración, quedamos muy agradecidas.

Atentamente.



## INSTRUCCIONES

1. Usted antes de marcar, debe leer con detenimiento las afirmaciones u opiniones y luego debe marcar con un aspa (X), las afirmaciones con la alternativa que usted cree conveniente, marquen sólo una alternativa.
2. Las opciones de respuesta se encuentran estructuradas en el cuestionario:

Titulo del trabajo

“La transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justica, Pasco, 2023” Por favor suplico a usted marcar con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente

ADMINISTRACION POR OBJETIVOS		Nunca 1	Pocas veces 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
1	¿La organización ha implementado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa?					
2	¿La adopción de tecnologías digitales ha llevado a una mayor accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos?					
3	¿La capacitación y el desarrollo de habilidades del personal se han alineado efectivamente con las necesidades de la transformación digital??					
4	¿La organización ha establecido medidas efectivas para evaluar el rendimiento y el impacto de las tecnologías digitales implementadas?					
5	¿La dirección de la organización ha demostrado un compromiso sólido y una visión clara en relación con la transformación digital?					
6	¿La organización ha implementado medidas de seguridad de la información eficaces durante el proceso de transformación digital??					
7	¿La comunicación interna sobre los cambios relacionados con la transformación digital ha sido clara y efectiva?					
8	¿La integración de las tecnologías digitales en los procesos existentes ha sido fluida y eficiente.?					
9	¿La organización ha asignado recursos financieros adecuados para la implementación de la transformación digital?					
10	¿Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización ha abordado la transformación digital?					
11	¿La implementación de tecnologías digitales ha mejorado la capacidad de adaptación de la organización?					

GESTION PUBLICA		Nunca 1	Pocas veces 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
12	¿La organización tiene políticas y procesos bien definidos para la toma de decisiones en la gestión pública?					
13	¿Los ciudadanos tienen un acceso efectivo a los servicios gubernamentales ofrecidos por la organización?					
14	¿La gestión pública se ha caracterizado por la transparencia en sus procesos y decisiones?					
15	¿La organización ha implementado medidas para garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones?					
16	¿Las políticas gubernamentales están alineadas con las necesidades y expectativas de la sociedad?					
17	¿La gestión pública ha demostrado ser ágil y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno?					
18	¿La toma de decisiones en la gestión pública se basa en datos y análisis sólidos?					
19	¿La organización ha establecido mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión pública?					
20	¿Estoy satisfecho/a con la forma en que la organización gestiona los asuntos públicos.?					
21	¿Considero que la transformación digital ha aportado beneficios significativos a la gestión pública?					

## Procedimiento de validación y confiabilidad

### HOJA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Apellidos y Nombres del experto	HUAYNATE GONZALES, Angel Wilmer
Grado Académico	Mg. En Gestión Pública y Desarrollo Local
Lugar de Trabajo	U.N.D.A.C.
Cargo actual	Docente
Instrumento de evaluación	Cuestionario
Autor del Instrumento	Bach. Jakeline Maritza BONILLA HUERE
Título de la Tesis	La transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CATEGORÍA	INDICADOR	1	2	3	4	5
Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado					X
Actualidad	Están expresados con capacidad observable				X	
Objetividad	Evidencia vigencia acorde al conocimiento				X	
Suficiencia	Precisan suficiencia en cuanto a calidad y cantidad					X
Intencionalidad	Son adecuados y valoran aspectos de contenido				X	
Organización	Contiene lógica entre las variables				X	
Coherencia	Contiene indicadores y dimensiones				X	
Consistencia	Basados en aspectos teóricos científicos					X
Pertinencia	Responde a la oportunidad del caso				X	
Metodología	Corresponde al propósito de la investigación					X
SUB TOTAL					24	20
PUNTAJE TOTAL		44				

#### Valoración:

Excelente: (5)      Bueno: (4)      Aceptable: (3)      Deficiente: (2)      Muy deficiente: (1)

#### Intervalo para calificación del instrumento:

Excelente	41-50 81-100%	Bueno	31-40 61-80%	Aceptable	21-30 41-60%	Deficiente	11-20 21-40%	Muy deficiente	0-10 0-20%
-----------	------------------	-------	-----------------	-----------	-----------------	------------	-----------------	----------------	---------------

Valoración porcentual del experto: **88%**

Luego de haber valorado los puntajes obtenidos, y la evaluación significativa se ha logrado un puntaje promedio de validez por el experto de **44** puntos, equivalente a **88%** cuyo resultado corresponde a **EXCELENTE** en consecuencia el instrumento es válido.

Cerro de Pasco, Mayo del 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRION"  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



Mg. Ángel W. HUAYNATE GONZALES

## HOJA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Apellidos y Nombres del experto	ORDAYA MORALES, Noeding Lourdes
Grado Académico	Mg. en Gestión Pública
Lugar de Trabajo	U.N.D.A.C.
Cargo actual	Docente
Instrumento de evaluación	Cuestionario
Autor del Instrumento	Bach. Jakeline Maritza BONILLA HUERE
Título de la Tesis	La transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CATEGORÍA	INDICADOR	1	2	3	4	5
Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado					X
Actualidad	Están expresados con capacidad observable				X	
Objetividad	Evidencia vigencia acorde al conocimiento					X
Suficiencia	Precisan suficiencia en cuanto a calidad y cantidad					X
Intencionalidad	Son adecuados y valoran aspectos de contenido					X
Organización	Contiene lógica entre las variables				X	
Coherencia	Contiene indicadores y dimensiones				X	
Consistencia	Basados en aspectos teóricos científicos					X
Pertinencia	Responde a la oportunidad del caso				X	
Metodología	Corresponde al propósito de la investigación					X
SUB TOTAL					16	30
PUNTAJE TOTAL		46				

#### Valoración:

Excelente: (5)      Bueno: (4)      Aceptable: (3)      Deficiente: (2)      Muy deficiente: (1)

#### Intervalo para calificación del instrumento:

Excelente	41-50 81-100%	Bueno	31-40 61-80%	Aceptable	21-30 41-60%	Deficiente	11-20 21-40%	Muy deficiente	0-10 0-20%
-----------	------------------	-------	-----------------	-----------	-----------------	------------	-----------------	----------------	---------------

Valoración porcentual del experto: **92%**

Luego de haber valorado los puntajes obtenidos, y la evaluación significativa se ha logrado un puntaje promedio de validez por el experto de **46** puntos, equivalente a **92%** cuyo resultado corresponde a **EXCELENTE** en consecuencia el instrumento es válido.

Cerro de Pasco, Mayo del 2023

Mg. Noeding Lourdes ORDAYA MORALES

## HOJA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Apellidos y Nombres del experto	Rivas Cornelio, Yasari Saime
Grado Académico	Mg. En Gestión Pública y Desarrollo Local
Lugar de Trabajo	U.N.D.A.C.
Cargo actual	Docente
Instrumento de evaluación	Cuestionario
Autor del Instrumento	Bach. Jakeline Maritza BONILLA HUERE
Título de la Tesis	La transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CATEGORÍA	INDICADOR	1	2	3	4	5
Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado					X
Actualidad	Están expresados con capacidad observable					X
Objetividad	Evidencia vigencia acorde al conocimiento					X
Suficiencia	Precisan suficiencia en cuanto a calidad y cantidad					X
Intencionalidad	Son adecuados y valoran aspectos de contenido				X	
Organización	Contiene lógica entre las variables					X
Coherencia	Contiene indicadores y dimensiones				X	
Consistencia	Basados en aspectos teóricos científicos					X
Pertinencia	Responde a la oportunidad del caso				X	
Metodología	Corresponde al propósito de la investigación					X
SUB TOTAL					12	35
PUNTAJE TOTAL		<b>47</b>				

#### Valoración:

Excelente: (5)      Bueno: (4)      Aceptable: (3)      Deficiente: (2)      Muy deficiente: (1)

#### Intervalo para calificación del instrumento:

Excelente	41-50 81-100%	Bueno	31-40 61-80%	Aceptable	21-30 41-60%	Deficiente	11-20 21-40%	Muy deficiente	0-10 0-20%
-----------	------------------	-------	-----------------	-----------	-----------------	------------	-----------------	----------------	---------------

Valoración porcentual del experto: **94%**

Luego de haber valorado los puntajes obtenidos, y la evaluación significativa se ha logrado un puntaje promedio de validez por el experto de **47** puntos, equivalente a **94%** cuyo resultado corresponde a **EXCELENTE** en consecuencia el instrumento es válido.

Cerro de Pasco, Junio del 2023

  
**Yasari Saime RIVAS CORNELIO**  
**CLAD. N° 19466**

# ANEXO

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: La transformación digital y la gestión Pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la transformación digital se relaciona con la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023?	Determinar la manera como la transformación digital incide en la calidad de la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.	La transformación digital se relaciona significativamente con la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: X</b> Transformación digital	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> <i>Básico</i> <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> <i>Descriptivo - Correlacional</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>	<u>DIMENSIONES</u> <i>Experiencia del usuario</i> <i>Madurez digital</i> <i>Comportamiento del cliente</i>	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>  <i>Método Científico Deductivo</i>
<b>Pe1.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación de los colaboradores para la transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023?	<b>Oe1</b> Determinar la relación que existe entre la motivación de los colaboradores para la transformación digital y la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023	<b>He1</b> La motivación de los colaboradores para la transformación digital tiene una relación positiva con la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Y</b> <i>Gestión Pública</i>	<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación no experimental</i>
<b>Pe2.</b> ¿Cuál es la influencia que ejerce la tecnología en la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023?	<b>Oe2</b> Establecer la influencia que ejerce la tecnología en la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023	<b>Ile2</b> La tecnología influencia positivamente en la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.	<u>DIMENSIONES</u>  Liderazgo Eficiencia Eficacia Efectividad	<b>POBLACIÓN</b> La población de estudio comprende el total de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Pasco <b>MUESTRA</b> 210 colaboradores
<b>Pe3</b> ¿De qué manera los procesos para la transformación digital repercuten en gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023?	<b>Oe3</b> Establecer la repercusión de los procesos para la transformación digital en la calidad de la gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.	<b>Ile3</b> Los procesos para la transformación digital repercuten significativamente en gestión pública en la Corte Superior de Justicia, Pasco, 2023.		<b>TÉCNICAS:</b> Encuestas, Análisis Documental <b>INSTRUMENTOS:</b> <i>Cuestionario, Guía de Análisis Documental</i>