

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



**LA DIGITALIZACIÓN COMO INSTRUMENTO DE MEJORA EN
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR
DE JUSTICIA DE UCAYALI, AÑO 2024.**

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

WATSON CHAVEZ PANDURO

Pucallpa - Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



ANEXO N° 4

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA
OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11:00 horas, del día 19 de Diciembre 2024, ante el Jurado de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

- Dra. LEYDI PEREZ GUIMARAEZPresidente
- Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYESSecretario
- Mg. ROGER LOZANO RUIZVocal

El aspirante al GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS en:
GESTION PUBLICA.

Mención:

Don(ña) WATSON CHAVEZ PANDURO

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

" LA DIGITALIZACION COMO INSTRUMENTO DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI AÑO 2024 "

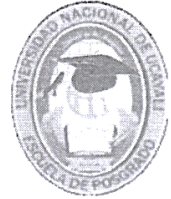
b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

R,
ru
cel



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



- a) Presentación personal
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
- d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación las observaciones siguientes:

.....

.....

.....

.....

.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Dieciseis (16)
Equivalente a APROBADO, por lo que se recomienda

(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 12:25 horas del 19 de DICIEMBRE del 2024.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

ASESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N° V/0589-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

“LA DIGITALIZACIÓN COMO INSTRUMENTO DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI, AÑO 2022”

Autor(es) : CHAVEZ PANDURO, WATSON
Escuela : POSGRADO
Maestría : GESTIÓN PÚBLICA
Asesor(a) : Dra. HUARANGA RIVERA, LILIANA

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%**, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO, De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 22/10/2024



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, WATSON CHAVEZ PANDURO
 Autor de la tesis titulada : " LA DIGITALIZACIÓN COMO INSTRUMENTO DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI, AÑO 2024
Sustentada el año... 2024Asesor(a): Dra. LILIANA HURANGA RIVERA

Escuela de Posgrado

Maestría: GESTIÓN PÚBLICA

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL

TOTAL

 De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 19 / 12 / 2024Email: ducke.2022@gmail.com Firma: W. ChavezTeléfono: 963989670 DNI: 72127558

DEDICATORIA

Con todo mi corazón dedico el presente trabajo de investigación a Dios, a mis familiares cercanos y a los amigos que en mis tiempos más difíciles me apoyaron y aconsejaron, pues sin eso no lo habría logrado.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, le brindo toda mi gratitud al personal que labora en la Universidad Nacional de Ucayali, que, durante toda mi estadía como estudiante, me brindaron los mejores conocimientos y atención para formarme como un buen profesional.

De la misma forma le agradezco de manera especial a los docentes que me enseñaron, ya que fueron mis guías y consejeros en muchos ámbitos.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Descripción del problema.....	17
1.2. Formulación del Problema.....	23
1.2.1. Problema general.....	23
1.2.2. Problemas específicos.....	23
1.3. Objetivos de la investigación.....	23
1.3.1. Objetivo general.....	23
1.3.2. Objetivos específicos.....	24
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.....	24
1.4.1. Hipótesis general.....	24
1.4.2. Hipótesis específicas.....	24
1.5. Variables.....	25
1.6. Justificación e importancia.....	26
1.7. Viabilidad.....	26
1.8. Limitaciones.....	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	29
2.1. Antecedentes de la investigación.....	29
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	29
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	31

2.1.3. Antecedentes Locales.....	35
2.2. Bases Teóricas.....	36
2.3. Bases o fundamentos filosóficos del tema de investigación.....	38
2.4. Definiciones Conceptuales.....	40
2.5. Bases Epistémicas.....	43
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	45
3.1. Tipo de Investigación.....	45
3.2. Diseño y Esquema de la investigación.....	45
3.3. Población y Muestra.....	46
3.4. Definición Operativa del instrumento de Recolección de datos.....	47
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.....	48
3.6. Principios éticos.....	50
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	52
4.1. Resultados de la Investigación.....	52
4.2. Prueba de Hipótesis.....	68
4.3. Contraste de Hipótesis.....	70
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	75
5.1. Con el Planteamiento del problema.....	75
5.2. Con los Antecedentes del Estudio.....	76
5.3. Con las Bases Teóricas.....	77
5.4. Con la Hipótesis.....	78
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	81
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad del Instrumento_____	52
Tabla 2. Escala de calificación (baremos) de la Variable 1: Digitalización_____	53
Tabla 3. Escala de calificación (baremos) de la Dimensión 1.1: Escenario político_____	54
Tabla 4. Escala de calificación (baremos) de la Dimensión 1.2: Escenario institucional_____	56
Tabla 5. Escala de calificación (baremos) de la Dimensión 1.3: Sistema digital____	57
Tabla 6. Escala de la calificación (baremos) de la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_____	58
Tabla 7. Escala de calificación (baremos) de la Dimensión 2.1: Herramientas de calidad_____	59
Tabla 8. Escala de calificación (baremos) de la Dimensión 2.2: Planeación_____	61
Tabla 9. Escala de calificación (baremos) de la Dimensión 2.3: Organización_____	62
Tabla 10. Tabla cruzada de la Variable 1: Digitalización y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_____	63
Tabla 11. Tabla cruzada de la Dimensión 1.1: Escenario político y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_____	64
Tabla 12. Tabla cruzada de la Dimensión 1.2: Escenario institucional y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_____	66
Tabla 13. Tabla cruzada de la Dimensión 1.3: Sistema digital y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_____	67
Tabla 14. Prueba de normalidad_____	69
Tabla 15. Interpretación de los valores del coeficiente de Rho Spearman_____	70
Tabla 16. Grado correlacional y nivel empírico de significancia entre la Variable 1: Digitalización y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_____	70
Tabla 17. Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 1.1: Escenario Político y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_____	71

Tabla 18. Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 1.2: Escenario Institucional y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_	72
Tabla 19. Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 1.3: Sistema Digital y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_____	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de los estudios correlacionales_____	45
Figura 2. Gráfico de barras de la Variable 1: Digitalización_____	53
Figura 3. Gráfico de barras de la Dimensión 1.1: Escenario político_____	55
Figura 4. Gráfico de barras de la Dimensión 1.2: Escenario institucional_____	56
Figura 5. Gráfico de barras de la Dimensión 1.3: Sistema digital_____	57
Figura 6. Gráfico de barras de la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_____	58
Figura 7. Gráfico de barras de la Dimensión 2.1: Herramientas de calidad_____	60
Figura 8. Gráfico de barras de la Dimensión 2.2: Planeación_____	61
Figura 9. Gráfico de barras de la Dimensión 2.3: Organización_____	62
Figura 10. Gráfico de barras de la Variable 1: Digitalización y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_____	63
Figura 11. Gráfico de barras de la Dimensión 1.1: Escenario político y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_____	65
Figura 12. Gráfico de barras de la Dimensión 1.2: Escenario institucional y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_____	66
Figura 13. Gráfico de barras de la Dimensión 1.3: Sistema digital y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos_____	67

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona la digitalización y la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024. El tipo de investigación fue el aplicado, con un diseño no experimental de corte transversal. Como población se consideró a 414 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali que laboraron durante el año 2024, la muestra estuvo conformada por 199 trabajadores, que fueron escogidos al azar. Como instrumento de recolección de datos se utilizó al cuestionario, el cual estuvo compuesto por 34 preguntas, las mismas que contaron con cinco alternativas de respuestas codificadas en base a una escala ordinal, muy similar a la de Likert. Los datos recolectados a partir de la aplicación del cuestionario fueron ordenados por medio de hojas Ms Excel, siendo después procesados en el programa SPSS versión 25, generándose tablas y gráficos que permitieron una mejor comprensión de los resultados. En el proceso de contraste de la hipótesis general, se calculó el coeficiente Rho de Spearman (0,877) a partir del cual se obtuvo el p valor, resultando igual a 0,000, demostrándose de este modo la existencia de una relación significativa. Se concluyó que la digitalización se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, durante el año 2024.

Palabras clave: Digitalización / Eficacia del proceso / Corte Ucayali.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine how digitalization and effectiveness are related to the administrative processes of the Superior Court of Justice of Ucayali, year 2024. The type of research was applied, with a non-experimental cross-sectional design. The population was considered to be 414 administrative workers of the Superior Court of Justice of Ucayali who worked during the year 2024, the sample was made up of 199 workers, who were chosen at random. The questionnaire was used as a data collection instrument, which was composed of 34 questions, which had five response alternatives coded based on an ordinal scale, very similar to the Likert scale. The data collected from the application of the questionnaire were organized using MS Excel sheets, and were then processed in the SPSS version 25 program, generating tables and graphs that allowed a better understanding of the results. In the process of testing the general hypothesis, Spearman's Rho coefficient (0.877) was calculated from which the p value was obtained, resulting equal to 0.000, thus demonstrating the existence of a significant relationship. It was concluded that digitalization is significantly related to the effectiveness of the administrative processes of the Superior Court of Justice of Ucayali, during the year 2024.

Keywords: Digitalization / Process effectiveness / Ucayali Court.

INTRODUCCIÓN

En la era actual de la transformación digital, la digitalización se ha posicionado como un instrumento crucial para mejorar significativamente los procesos administrativos en diversos sectores y organizaciones. Esta evolución tecnológica ha revolucionado la manera en que se gestionan las operaciones administrativas, ofreciendo nuevas oportunidades para aumentar la eficiencia operativa, reducir costos y mejorar la calidad del servicio al cliente.

Para el enfoque conceptual de la digitalización se ha tomado en cuenta a Del Castillo y Arza (2021), quienes expresan que, la digitalización se ha convertido en un catalizador fundamental para la transformación y modernización de los procesos administrativos en diversas organizaciones. En un contexto donde la tecnología avanza rápidamente, las instituciones han encontrado en la digitalización una herramienta invaluable para mejorar la eficiencia, reducir costos operativos y aumentar la transparencia, siendo esta tendencia no ajena al ámbito judicial, donde la implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha demostrado ser crucial para optimizar los procesos administrativos y fortalecer la administración de justicia.

La digitalización en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, no se limitó simplemente a la automatización de tareas manuales; más bien, ha implicado una redefinición completa de los métodos tradicionales de trabajo para adaptarse a un entorno digitalizado. Desde la gestión de documentos hasta la comunicación interna y externa, se han implementado tecnologías avanzadas para optimizar sus procesos y asegurar una toma de decisiones más ágil y precisa.

En el último quinquenio se ha escuchado con mayor énfasis que ya nos encontramos en la era digital, en tal sentido, Linares y Contreras (2023), coinciden en que, la modernización de las instituciones judiciales a través de la digitalización se ha convertido en una prioridad para mejorar la eficiencia y la transparencia en la administración de justicia, debido a que permite la automatización de tareas rutinarias,

la gestión electrónica de documentos, y la integración de sistemas que facilitan el acceso rápido y seguro a la información, lo cual no solo acelera los tiempos de respuesta en la administración de justicia, sino que también fortalece la seguridad y confidencialidad de los datos judiciales. Además, la digitalización promueve la eficiencia operativa al reducir el uso de papel y minimizar los errores humanos, lo que conduce a una mejor administración de recursos y una mayor satisfacción de los usuarios del sistema judicial.

En el caso específico de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, esta iniciativa ha generado cambios significativos en la manera en que se gestionan los expedientes, se administran los recursos humanos, y se facilita el acceso a la información tanto para los usuarios como para los empleados judiciales, lo cual mejora la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos y operadores judiciales.

Este estudio se centra en explorar cómo la digitalización se convierte en un instrumento esencial para optimizar los procesos administrativos. Específicamente, examina el impacto de la digitalización en la Corte Superior de Justicia de Ucayali durante el año 2022. A través de la implementación de sistemas digitales y herramientas tecnológicas avanzadas, se busca identificar cómo estas mejoras contribuyen a la eficacia operativa y a la eficiencia general de la administración judicial.

Además, se buscó analizar cómo la digitalización no solo optimiza los flujos de trabajo internos, sino que también fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y la accesibilidad de la información, dado que, al integrar tecnologías digitales en los procesos administrativos, se espera no solo mejorar la productividad y la eficiencia, sino también proporcionar un mejor servicio a los ciudadanos y profesionales del derecho que interactúan con la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

A nivel mundial la transformación digital se ha convertido en un fenómeno que está cambiando las prácticas de las sociedades, al respecto Ureña (2022), explica que, debido a que esta tiende a generar oportunidades que están relacionadas al aumento del bienestar social, origina un aumento en lo que respecta a la percepción equitativa, debido a diversidad de facilidades para acceder a las innovaciones y la reducción de la brecha con la frontera tecnológica mundial, puesto que, se producirá un terreno de juego equilibrado y un establecimiento de las condiciones para una mayor competencia. Asimismo, otro beneficio añadido sería la simplificación de las prácticas de acceso a varios tipos de servicios, posible gracias al uso de infraestructuras digitales cada vez más ubicuas. Sin embargo, este trajo como condición que las personas deberán adoptar una nueva normalidad enfocándose en la digitalización. En ese sentido, se encuentra relevante exponer lo planteado por Mauricio, Chomali y Suniaga (2020), quienes explican que las nuevas generaciones nacidas en el cambio del siglo probablemente nunca habían usado estos servicios de otra manera y que la mayoría de los adultos nacidos en décadas anteriores ya se han acostumbrado a lo digital, señalando a este cambio como irreversible, el cual tiende a profundizarse con mayor intensidad en los próximos años.

Respecto a las nuevas tecnologías incorporadas para la gestión pública, Llanes, M., Salvador, Y., Aguilera, E., & Escalona, P. (2019), expresan que, la gestión pública en los Poderes Judiciales enfrenta el desafío de hacer que su relación con la ciudadanía sea más simple y eficiente, ofreciendo mejores servicios judiciales, como el de una vida plena, la igualdad, el respeto a las culturas y la diversidad, además de la protección de las minorías; añadiendo que, la

digitalización de las políticas pública tiene efectos directos sobre la calidad de las democracias como potencial para mejorar significativamente el servicio judicial frente a los problemas de la tramitación física, como procesos lentos, corrupción, pérdida de documentos, demoras, concurrencia masiva a los locales de los juzgados para presentar demandas y escritos, procedimientos burocráticos, entre otras. Por ello, en la actualidad muchos países tienden a incluir como necesidad prioritaria la digitalización de buena parte de los servicios públicos, enfocándose en las políticas que estos pueden presentar para su desarrollo, dado que se ha evidenciado que, a mayor facilidad de acceso, mejor será las alternativas de solución arraigados en el aparato judicial y la calidad, proporcionando a la sociedad un mayor sentido de retorno del Estado. Hallando una explicación en el hecho de que los servicios simplificados diseñados con el enfoque en el ciudadano, contribuyen para aumentar la confianza en el Estado y en las entidades públicas, como los Poderes Judiciales, trayendo como consecuencia, una mejora en la calidad de nuestras políticas públicas, fortaleciendo de este modo la democracia.

Espinoza (2022), menciona que, frente a los intentos del Poder Judicial de mejorar su servicio a la ciudadanía a través de políticas de modernización y proyectos de digitalización, se hace relevante estudiar las experiencias relacionadas con la implementación de estas políticas, que también tienen aspectos de reforma institucional. Así, se estudiará la digitalización en el Poder Judicial en el Perú, y los avances y limitaciones de la digitalización en un contexto institucional que históricamente ha tenido problemas de eficiencia y no es comúnmente visto como una institución abierta al cambio.

De esta manera, en Perú, las políticas de gestión pública que van orientadas a algún tipo de modernización tecnológica, suelen implementarse en forma muy lenta y excesivamente burocrática, en parte debido a la poca confianza que se tiene en las instituciones públicas, lo cual está poniendo en riesgo la

democracia, por lo que la única manera de contrarrestar ese hecho es creando un Estado con instituciones que posean políticas públicas inteligentes y participativas, centrándose en la aplicación de tecnologías disruptivas como big data e inteligencia artificial, las mismas que pueden ser una aliada para un mejor desempeño del Estado en el país, proporcionando un aumento en la calidad de vida de las poblaciones y una mayor inclusión en las políticas públicas. Collantes y Collantes (2022), plantean que para dar respuesta a la necesidad que presenta la ciudadanía las políticas públicas deben ser eficientes, por ello, es necesario incrementar la digitalización de las Administraciones Públicas para fomentar, por una parte, la modernización del Estado y poner a su disposición herramientas que ayuden a mejorar la gestión pública, garantizar la transparencia de la gestión, y tomar mejores decisiones en beneficio de la sociedad, en beneficio del conjunto de los ciudadanos; por otro lado, explica que contar con servicios públicos digitales fomentaría el uso de plataformas y aplicaciones digitales entre los administrados. Al respecto, Jiménez (2021), menciona que política pública inician mediante la preocupación que existe al alrededor de temas públicos y de la manera cómo influye directamente en los individuos y las autoridades de gobierno tratan de resolver. las diversas preocupaciones basado en el asunto público (relevante) guía las miradas en los académicos e investigadores y del funcionario público en terreno de la política pública. La tecnología digital obliga a la organización a tener un panorama diferente de otorgar sus productos o servicios con valor hacia sus clientes. Por lo cual, la estrategia y regla incuestionable de la organización son redefinidos con los objetivos de continuar compitiendo en el mercado.

En consecuencia, el Estado para tratar de dar respuesta a la necesidad que presenta la ciudadanía a estado pensando en la opción de orientar sus políticas públicas hacia la digitalización evaluando dos escenarios importantes: en primer lugar, la entidad estatal que administra su recurso de modo digitalizado, optimizando cada uno de sus procesos, simplificando sus operaciones,

alcanzando la eficacia y eficiencia de sus prestaciones. En segundo lugar, la utilización de tecnología y comunicaciones de parte del ciudadano permitiendo el acceso al servicio público por medio del internet alcanzando la eficiencia en el servicio brindado.

Referente a la situación de Ucayali, se esta evidencia una deficiente en lo que respecta a las entidades públicas, de manera en lo específicamente en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, se ha evidenciado que los mismos trabajadores no están demostrando tener destrezas digitales que contribuyan de manera positiva con la digitalización de las políticas públicas, originando que los procesos de modernizar las políticas públicas, las mismas que se fundamentan mediante el modelo de gestión por resultados del servicio al ciudadano y el proceso en la gestión de cambio, no manifiesten un desempeño eficiente. Por lo que la transformación digital de las entidades públicas en relación a las políticas públicas se está convirtiendo en una preocupación regional. En ese contexto, la preocupación se volvió tan grande que ha orillado a que dichas entidades con la esperanza de crear un ambiente de modernización y mejora continua, empleen de manera desesperada políticas públicas de TIC, teniendo como base el factor crítico de éxitos, las mismas que traten de cubrir las necesidades sociales que enfrenta el ciudadano.

De las experiencias observadas en países con mayor desarrollo tecnológico, se han podido encontrar modelos de administración de procesos judiciales que son muy eficaces, ya que al parecer hubo una genuina preocupación por mejorar la calidad del servicio y por contribuir a que la dinámica institucional sea lo suficientemente competitiva como para proveer a la sociedad de la competitividad adecuada y elevar la calidad de vida de sus poblaciones. Un componente clave en la administración de justicia es la celeridad de los procesos, la cual según Canelo (2006), no es un principio abstracto, por el contrario, es el alma del servicio de justicia, pieza fundamental dentro del servicio de justicia

brindado a la población. Debe entenderse que puede existir un debido proceso siempre y cuando exista justicia la cual no puede y no debe prolongar innecesariamente cualquier litigio; puesto que resulta fundamental que la sociedad recomponga la paz y/o la tranquilidad por medio de un proceso que se resuelva en el plazo más breve posible, siendo su responsabilidad que la incertidumbre jurídica se disuelva con prontitud.

Riveros (2018) menciona que la falta de eficiencia en el proceso administrativo afecta a la organización ya que, no tiene una influencia en equipo para el logro de una visión y el posicionamiento de metas. Estas necesitan una buena planeación, organización, dirección y control para ser sostenible en el tiempo, los empleados se deben sentir motivados y comprometidos porque el líder es un modelo de conducta de equipo. Una apreciación relevante sobre el tema, es la de Sánchez (2018) quien refiere que la celeridad procesal se ha constituido en un principio que se dirige a las actividades procesales, tanto de los órganos jurisdiccionales como de los órganos fiscales, de tal manera que las diligencias judiciales puedan culminarse con una prontitud tolerable, para lo cual se debe dejar de lado toda posibilidad que pueda implicar cualquier tipo de demora innecesaria en el desarrollo y continuidad del procedimiento. Visto desde la perspectiva del imputado o de cualquiera de las partes, se podría invocar el mismo principio inclusive en el caso que se trate de una exigencia basada en el derecho.

En el Perú, en los últimos años se observa una verdadera preocupación, sobre todo por parte de la sociedad civil, por superar la idea de que todos los procesos judiciales son engorrosos y excesivamente lentos, habiéndose entendido como resultado de numerosas experiencias desagradables, que la falta de celeridad es uno de los principales factores que no garantizan el debido proceso, puesto que una defensa adecuada que se retrase, puede que por no haber dado solución oportuna al conflicto ya no sea necesaria porque con el paso

del tiempo el daño se pudo haber vuelto irreparable. De acuerdo a Garrido (2016), el principio de celeridad es entendido como una norma constitucional y que debe ser aplicada por todos los órganos jurisdiccionales, con la finalidad de que las diligencias a realizarse en una contienda judicial sean rápidas y eficaces. A la luz de las tendencias actuales respecto al grado de eficiencia procesal, puede señalarse que los Códigos Procesales tanto Civil como Penal tienen ya varios años de vigencia, habiéndose establecido en ellos plazos más reducidos para la resolución de los procesos, pero que sin embargo no han podido ser llevadas a cabo si no van reforzadas por una adecuada voluntad política de los propios operadores jurisdiccionales y de los usuarios del servicio judicial.

En la Corte Superior de Justicia de Ucayali, los procesos de reforma no se han podido llevar a cabo con plenitud puesto que solo se ha producido un cambio en las normas adjetivas, aun no se han podido articular todos los órganos distritales de la región, a ello se suma la escasa capacitación recibida por parte del personal administrativo y también la precaria tecnología disponible para los procedimientos operativos. Se ha estado incentivando la progresiva incorporación de instituciones procesales a la realidad nacional actual, tal que sus opiniones y aportes favorezcan la solución de los conflictos judiciales con prontitud. El denominado debido proceso, no solo debe comprender comprendería la cautela de los derechos y que todos los ciudadanos tengan el mismo derecho a defenderse, sino también que se combata la permanente situación de letargo e inacción, producido muchas veces en forma intencional en las que se aprecian una serie de omisiones que llevarían tarde o temprano a una situación insostenible. Un problema cotidiano percibido y por el cual se vienen recibiendo numerosas quejas viene a ser la forma como se manejan los expedientes, desde su apertura hasta su disposición final. En tal sentido, recogiendo las experiencias exitosas de distritos judiciales de ciudades como Lima o Trujillo, se ha optado por implementar una política institucional de digitalización de la mayor parte de los

documentos involucrados y generados a raíz del proceso, con lo cual aparentemente se han acelerado varios procesos, sin embargo esto no es de opinión generalizada ya que muchos trabajadores y abogados litigantes tienen serias dudas sobre la idoneidad de los documentos contenidos en los expedientes digitales; es por ello que el interés por investigar sobre el aporte que podría tener alguna medida técnica adoptada a nivel institucional para poder solucionar el problema de la lentitud judicial, pasa por analizar la secuencia completa de los procesos e identificar las actividades críticas sensibles.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera la digitalización se relaciona con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué forma el escenario político se relaciona con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024?
- ¿Cómo el escenario institucional se relaciona con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024?
- ¿De qué modo el sistema digital se relaciona con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar cómo se relaciona la digitalización con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer qué tipo de relación existe entre el escenario político con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.
- Especificar en qué forma se relaciona el escenario institucional con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.
- Precisar cuál es la manera en que se relacionan el sistema digital con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La digitalización se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

1.4.2. Hipótesis específicas

- El escenario político se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.
- El escenario institucional se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.
- El sistema digital se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: La digitalización

- **Definición conceptual**

González (2019). La digitalización es un estado de innovación constante, influido por la implantación de nuevas tecnologías de información, computación, comunicación y conectividad que comprometen tres aspectos clave de las organizaciones íntimamente relacionados entre sí.

1.5.2. Variable 2: Eficacia en los procesos administrativos

- **Definición conceptual**

Pacaya (2019). La eficacia en los procesos administrativos es la medida en que los procedimientos y actividades dentro de una administración logran los resultados deseados y contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. Justificación teórica

Esta investigación fue conveniente para cualquier tipo de institución, sirviendo para determinar la relación que existió entre las variables la digitalización y la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, en el año 2022.

1.6.2. Justificación práctica

La investigación se justificó de manera práctica ya que sirvió como guía para futuros estudios relacionados con el tema. Al mismo tiempo, se identificaron las deficiencias de la institución en cuanto al proceso de formación y desarrollo. Además, se buscó conocer la eficacia que brinda la digitalización en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, lo cual es útil para abordar problemas similares en futuras investigaciones. Asimismo, es justificable porque aumentará los

antecedentes de investigación para estudios futuros, facilitándolos debido a la existencia de varias teorías incluidas en esta investigación.

1.6.3. Justificación social

La investigación realizada mostró una relevancia social, siendo significativa tanto para entidades públicas como privadas. A través de este estudio, se conoció la importancia de la digitalización como una herramienta de mejora para evaluar su eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali. Esto tuvo un impacto positivo en la productividad y rendimiento, así como en los factores que los condicionan, contribuyendo al cumplimiento de metas y objetivos.

1.6.4. Justificación metodológica

La presente investigación se justificó metodológicamente, ya que mediante la aplicación de un método investigativo se adquirió conocimiento relevante para diseñar protocolos de acción para futuras investigaciones.

1.6.5. Importancia

La importancia del presente estudio mostró una repercusión significativa en la trascendencia social, teniendo como objetivo fomentar el uso de la digitalización como herramienta de mejora. Esto impacta los procesos administrativos en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, permitiendo implementar cambios y medir la eficacia de la entidad. Al aplicar este nuevo instrumento, se podrán reorientar los factores que retrasan los objetivos deseados, lo que permitirá a los pobladores percibir que sus autoridades y los trabajadores de la entidad se preocupan por su bienestar.

1.7. Viabilidad

1.7.1. Materiales de investigación

Para la presente investigación se contó con materiales de oficina, así como con los equipos necesarios que se utilizaron en las diferentes

etapas, los cuales fueron de suma importancia para el avance de la investigación.

1.7.2. Recursos Humano

En el presente proyecto se utilizó y ejecutó la encuesta. Debido a esto, fue necesario contar con colaboradores durante todo el tiempo que dure el proyecto, hasta la elaboración del informe final. Además, se contó con el acompañamiento y la asesoría de los docentes especialistas de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

1.7.3. Recurso Temporal

Por su parte, en el recurso temporal se especifica que el investigador puso a disposición su tiempo para llevar a cabo las acciones relacionadas con la redacción de la presente investigación. Esto implicó que el sacrificio de su tiempo con amigos y tiempo en familia para garantizar la culminación satisfactoriamente del proyecto.

1.7.4. Recurso Financiero

En cuanto al recurso financiero, será proporcionado totalmente por el investigador, quien asume la responsabilidad de cubrir todos los gastos íntegramente relacionados con la investigación.

1.8. Limitaciones

1.8.1. Limitaciones técnicas

Como principal limitante para el avance de la investigación fue la poca colaboración de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, debido a que consideraban como reservado la información que se encuentra relacionada a la digitalización como instrumento de mejora en los procesos administrativos de la corte superior de justicia de Ucayali, además, de que consideraban como no ético ni apropiado brindar información que se necesite para la investigación.

1.8.2. Limitaciones temporales

Para evaluar con mayor amplitud y objetividad la digitalización como instrumento de mejora en los procesos administrativos de la corte superior de justicia de Ucayali, se encontró necesario ampliar el horizonte de análisis por lo menos un periodo de cinco años, sin embargo, considerando la urgencia de obtener el grado académico, tal consideración no coincidió con las expectativas por lo cual se desestimó tal ampliación temporal.

1.8.3. Limitaciones financieras

. En la presente investigación como límite financiero se le atribuyó al hecho de que el investigador tuvo que financiar el proyecto sin recibir ninguna ayuda externa, por lo que los gastos que se propiciaron en el desarrollo de la investigación fueron cubiertos con recursos propios, lo cual fue la mayor limitante para el avance del proyecto.

1.8.4. Limitaciones espaciales

Una de las ideas que tenía en investigador fue poder abarcar más áreas de la corte superior de justicia que este directamente relacionados a una población más extensa de los trabajadores administrativos, pero esto a su vez implicaría un mayor despliegue logístico, por lo que el espacio abarcado en la investigación se constituyó también en una limitante.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Ojeda (2022), en la revista titulada “*Estudios sociales de digitalización en Bolivia, 2000- 2020*”, se plantea como objetivo general identificar los temas más frecuentes respecto a la renovación y cambio que sucede en Bolivia con la digitalización, las proposiciones predominantes y los vacíos en la comprensión del proceso de digitalización de la sociedad boliviana. Los temas predominantes en la esfera de la sociedad civil se refieren a los jóvenes, la opinión pública y la acción colectiva; en la esfera del gobierno, el gobierno electrónico y la política electoral; en la economía, comercio electrónico, marketing digital e industrias de software. Empleo una metodología de carácter investigativo recolectando información través de fuentes de internet, libros, revistas, artículos científicos, etc. A lo que luego de analizar toda la información recolectada concluye que queda pendiente la digitalización como un proceso tecno social y el uso de métodos digitales para su estudio, el asociacionismo civil, la productividad económica y el gobierno abierto que la digitalización promueve.

Dávila y Miranda (2018), en su tesis titulada “Digitalización de catálogos de arte contemporáneo boliviano de la carrera de artes plásticas de la Universidad Mayor de San Andrés”. Plantea como objetivo general introducir procesos de digitalización en los Registros de la Biblioteca de la Carrera de Artes Plásticas de la Universidad Mayor de San Andrés, con el fin de preservar y facilitar el acceso a la información contenida en los catálogos de arte contemporáneo boliviano de la Biblioteca de la carrera de Artes Plásticas de la Universidad Mayor de San Andrés (U.M.S.A.). A lo

que utilizó como metodología una investigación de tipo descriptiva, con un método de investigación no experimental con un diseño de corte transversal. A lo que concluyó que se puede mencionar que se ha capacitado al personal asignado para la administración y empleo del software de digitalización que permitió la implementación del presente trabajo dirigido.

Claire (2018), en su tesis titulada "*Eficacia del Control de Constitucionalidad en procesos administrativos y judiciales- periodo 1999-2011 en el ordenamiento Jurídico Boliviano*". Planteo como objetivo general identificar el grado de eficacia del control de constitucionalidad en procesos judiciales y en procesos administrativos, tomando el período de junio 1999 hasta agosto de 2011 como marco de delimitación. Para medir la eficacia de la Acción de Inconstitucionalidad Concreta se ha tomado los criterios de los jueces y autoridades y se los ha comparado con los criterios de la Comisión de Admisión y del propio Tribunal Constitucional, resultados que se han expresado en tablas. A manera de contribución y conclusión el autor menciona que la Acción de Inconstitucionalidad precisa de reforma procedimental profunda, que incluya la figura de control estricto de constitucionalidad, silencio positivo administrativo a favor de los derechos de las personas a fin de preservar el derecho de igualdad ante la ley, debido procesos y seguridad jurídica.

Ferrada (2018), en la revista titulada "Los procesos administrativos en el derecho chileno". Plantea como objetivo general realizar un análisis de los procesos a través de los cuales se desarrolla la justicia administrativa en el Derecho chileno. Para ello es parte de una distinción entre procedimientos y procesos administrativos, estableciendo la vinculación entre ambos y sus efectos. A continuación, se estudian algunas particularidades de los procesos especiales y generales dispuestos en el

ordenamiento jurídico para el juzgamiento de estas materias, analizando las relaciones jurídicas entre ellos. De lo expuesto el autor concluyó que los procesos judiciales a través de los cuales se desarrolla la justicia administrativa en el ordenamiento jurídico chileno son muy heterogéneos, existiendo una gran dispersión para impugnar los actos de la Administración del Estado y tutelar los derechos o intereses de los particulares.

2.1.2. Antecedentes nacionales

López y Vásquez (2020) en su tesis titulada La digitalización de documentos y la gestión administrativa en la municipalidad Distrital de los Olivos, Lima- Perú, 2020. Plantean como objetivo general determinar como la digitalización de documentos se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020. Es de tipo descriptiva y correlacional con un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo. Los datos recogidos fueron procesados mediante la herramienta IBM SPSS, para analizar estadísticamente la hipótesis general se empleó la prueba Rho de Spearman, arrojando un valor estadístico =0.723 lo cual significa correlación alta, con una significancia de 0.000, confirmando que existe relación entre la digitalización de documentos y la gestión administrativa, y para la hipótesis específica primera se obtiene un valor estadístico =0,705 con una correlación alta y la hipótesis específica segunda con un valor estadístico =0,628 lo cual significa correlación moderada, por lo que concluyó que la correlación entre las variables existe.

Talavera y Villegas (2019) en su tesis “La digitalización de documentos y su relación con los procesos administrativos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú, 2019”. Planteo como objetivo general demostrar la relación de la digitalización de documentos en los procedimientos administrativos en la Universidad

Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2019 utilizando el método de la investigación con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental ya que se fundamentaron en las características de fenómenos sociales que analizaron nuestras variables, que han sido estudiadas de manera deductiva, asimismo se fundamenta con bases teóricas y antecedentes internacionales y nacionales, la metodología de investigación fue investigación descriptiva correlacional, para la recolección de datos se tomó como muestra a 30 empleados del área de trámite documentario y archivos. A lo que luego de las respectivas investigaciones los autores concluyeron que se demostró que existe una correlación significativa con un valor de Rho de Spearman de 0,981 y el valor de p de 0.019 indica que la Correlación es significativa entre las variables digitalización de documentos y los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Yarleque (2020) en su tesis titulada “La digitalización de los tramites documentales en la cadena logística del comercio exterior en el Perú 2019”. Planteo como objetivo general analizar la influencia de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020. Para ello, se realizó un diagnóstico a diferentes empresas que conforman el ecosistema de comercio internacional con base a la percepción de sus servicios, aplicándose una encuesta a 19 de ellas, que inciden en la gestión del comercio exterior. Se utilizó un nivel de investigación descriptivo, utilizando como instrumentos de recolección de datos, encuestas a los encargados y consultas bibliográficas. A lo que el autor de acuerdo con los resultados de la investigación, menciona que ha quedado demostrado la influencia de la digitalización de los tramites documentarios en la cadena logística de comercio exterior y las oportunidades que trae en los mercados

competitivos. Con relación al objetivo general, se llegó a determinar que la digitalización de los trámites documentarios influye positivamente en la logística del comercio exterior en el Perú, 2020. Teniendo una significancia del coeficiente de Pearson de 0.722, es decir se acepta la hipótesis nula la cual arroja un nivel de confiabilidad de 95% y una correlación positiva considerable.

Pacco y Vergara (2019) en la tesis titulada “La digitalización y su impacto en la operatividad aduanera del Perú 2018”. Plantean como objetivo general determinar si existe relación entre digitalización y la operatividad aduanera del Perú 2018. Se empleó como metodología una investigación de diseño no experimental de tipo correlacional aplicada. A lo que los autores luego de las respectivas investigaciones concluyeron que se ha podido determinar que la digitalización y la operatividad aduanera, si tienen relación. Asimismo, se comprobó que con la ayuda de la digitalización; las operaciones, procesos, trámites, documentación, entre otros que se realizan en la operatividad aduanera se ejecutan con mayor eficiencia y seguridad.

Pacaya (2019) en su tesis titulada “*Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, Distrito de Yarinacocha, año 2019*”. Plantea como objetivo general_determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, en el distrito de Yarinacocha, año 2019. La metodología de investigación se caracteriza por ser mixta; nivel descriptivo y cualitativo, con diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete preguntas, a las cuales respondieron los microempresarios. A lo que la investigadora concluyó que las mypes de

restaurant turístico en el distrito de Yarinacocha son dirigidas bajo una gestión simple, de corto plazo y enfocada en el cliente. No tienen ningún proceso administrativo implementado.

Molina (2019) en la revista titulada *“Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales”*. Plantea como objetivo general hacer un acercamiento a la simplificación administrativa en su concepto amplio, ligándola a la gestión por procesos como motor de mejora continua y búsqueda de la excelencia en las organizaciones. Se utilizó como metodología de investigación una de tipo investigativa recopilando datos de diferentes fuentes como artículos científicos, libros, revistas, páginas web, entre otros. Luego de realizar un análisis a la investigación se concluyó que la necesidad de iniciar un proyecto de proceso administrativo, o la gestión por procesos pueden resultar abrumador en una entidad local si hasta el momento no se han realizado medidas de simplificación, y si la mayor parte de las personas no disponen de experiencia o al menos formación al respecto. Sin embargo, la investigadora añade que iniciarse en este camino es te contexto histórico, tecnológico y normativo resulta ineludible para todas las entidades públicas, independiente de su ámbito de actuación.

Panduro (2019) en su tesis titulada *“Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019”*. Menciona como objetivo general determinar si las mypes, del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019, se relacionan con la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos para obtener posicionamiento del mercado. La metodología es de tipo mixta, nivel descriptivo con un diseño transversal, no experimental-descriptivo, se encuestó a 7 mypes del sector, y se tomó el 100% de la muestra, donde el

instrumento fue un cuestionario de 18 preguntas dirigidas a las mypes de los hoteles ecológicos. De los procesos administrativos se concluyó que cumplen a cabalidad la planeación gracias a ello reducirán riesgos haciéndolo factible y permanente en el mercado, organizando al personal mediante áreas funcionales que desarrollaran actividades propias que ayudaran a alcanzar los objetivos y metas trazadas, la mayoría de mypes siempre tienen dificultades en su etapa de crecimiento ya que luchan por la supervivencia en el mercado, buscando siempre el éxito y por ende el posicionamiento.

2.1.3. Antecedentes locales

Díaz y Osco (2022) en su tesis titulada “La digitalización y la reducción de gastos operativos en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Pucallpa, 2020”. Plantea como objetivo general analizar en qué medida la digitalización contribuye de manera significativa en la reducción gastos operativos en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Pucallpa, 2020. Se utilizó una metodología descriptiva básica, que profundiza las teorías sobre la digitalización en las pequeñas y medianas empresas, de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, los instrumentos para la recopilación de datos de ha tenido es como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de acuerdo a las variables y dimensiones de estudio, se arribó en función a los resultados a la conclusión de que la digitalización contribuye de manera significativa en la reducción gastos operativos en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Pucallpa, 2020.

Huamán (2020) en su tesis titulada “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollerías- Callería, Pucallpa, 2019”. Plantea como objetivo general determinar la relación entre la Gestión de calidad y eficacia

de los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. Como problemática se planteó deficiencias en los procesos administrativos que afectan la gestión de estas microempresas. La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, correlacional. Finalmente, la autora concluyó respecto al objetivo general, la relación existente entre las variables gestión y procesos administrativos es débil, según la prueba paramétrica de Rho de Spearman con el valor de 0.487*.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable 1: La digitalización

Vilaplana y Stein (2020), sostiene que, la digitalización es el proceso de convertir información, datos, y procesos analógicos o físicos en formatos digitales mediante el uso de tecnologías digitales, esto con el propósito de mejorar la eficiencia, accesibilidad y precisión de las operaciones y servicios en una organización, dado que facilita el almacenamiento, análisis, y transmisión de datos, permitiendo una mayor interconexión y automatización de procesos.

- **Dimensión: Escenario político**

Svampa (2007) “El uso de la digitalización abarca distintos aspectos de nuestra sociedad, convirtiéndose en parte del escenario político el cual presenciamos en nuestra vida cotidiana día a día brindando una facilidad a la población y a los que pertenecen a este ámbito”.

- **Dimensión: Escenario Institucional**

Gonzáles (2015), argumenta que el escenario institucional “Comprende al efecto y beneficio que existe en el ámbito institución del uso de la digitalización como medio de desarrollo innovador en todos los

aspectos relacionados con el aprendizaje de las instituciones públicas o privadas que opten por este medio, se mide esa escala de eficiencia”.

- **Dimensión: Sistema digital**

Tocci y Widmer (2003), mencionan que “es aquel que recibe información de tipo discreta, la procesa convenientemente y luego la transmite de acuerdo a lo establecido. Antes de iniciar la etapa de diseño, realizaremos una serie de definiciones, con el objeto de uniformizar la nomenclatura a utilizar en tal proceso”.

2.2.2. Variable 2: Eficacia en los procesos administrativos

Hernández (2016), explica que, la eficacia en los procesos administrativos se refiere a la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos y metas de manera oportuna y con el uso óptimo de recursos. Esto implica la realización de tareas y actividades administrativas de forma correcta y precisa, asegurando que los resultados esperados se logren sin desperdiciar tiempo, dinero o esfuerzo.

- **Dimensión: Herramienta de calidad**

Rojas (2009) “se utiliza para determinar, medir, analizar y proponer soluciones a los problemas identificados que interfieren con el rendimiento de los procesos de la organización, ayudando a mejorar los indicadores de calidad”.

- **Dimensión: Planeación**

Chiavenato y Sapiro (2017) “es la habilidad de ver con mucha anticipación las consecuencias de las acciones actuales, la voluntad de sacrificar las ganancias a corto plazo, a cambio de mayores beneficios a largo plazo y la habilidad de controlar lo que es controlable y de no inquietarse por lo que no los es”.

- **Dimensión: Organización**

Ricalde (2016) argumenta que “es la segunda etapa del proceso administrativo, en esta se crea un sistema de control organizado para lograr las metas y objetivos establecidos en la etapa de planeación y gestión, la premisa acerca de que es organización en el proceso administrativo todo proceso debe tomar decisiones y de planeación”.

2.3. Bases o fundamentos filosóficos del tema de investigación

2.3.1. Fundamentos filosóficos de la variable La digitalización

Como punto filosófico, se menciona que la digitalización existe otras posibilidades de comprensión de las cosas, como facilidad de medios de búsqueda, y mejora de calidad de desempeño de la humanidad. Hasta cierto punto la digitalización es considerada como una filosofía, puesto que, dimensiones de la digitalización pertenecen a una cultura filosofía denominada era digital, esta nace y proviene de los intereses humanos por las mejoras y evoluciones tecnológicas a las cuales les interesa y tienen presente como objeto y problemática de estudio la digitalización.

Consideramos que lo digital no solo puede ser objeto de estudio de la filosofía, sino que debe serlo. La aparición de las filosofías especiales, no solo puso en escena a la filosofía de la técnica y a la filosofía de la tecnología, sino a áreas específicas como la bioética, cuyas preguntas aumentan a medida en que la tecnología médica computarizada avanza llegando a un punto evolutivo denominado digitalización.

Podemos considerar, además, varias áreas o especialidades filosóficas en que la filosofía se las ve con la tecnología computacional digital. En la medida en que los saberes actuales se han modificado, actualizado y desarrollado digitalmente, siempre la filosofía tendrá que considerar este giro digital en los saberes específicos. Las redes sociales empiezan a inquietar a la filosofía política, a la filosofía de la educación y a

la filosofía del arte, solo por mencionar los más evidentes. Pero creemos que en todas las especialidades filosóficas la tecnología computacional digital cuestiona su forma de pensar y preguntar. Y si la filosofía se las ve, como por ejemplo lo sugiere Maldonado (2019), con el todo de la realidad, lo digital no solo hace parte de él, sino que ha transformado toda nuestra manera de concebir y de relacionarnos con la realidad entendida como totalidad. El hecho de que la filosofía siempre haya estado interesada por la realidad como totalidad, también hace que lo digital, en la medida en que evoluciona y está presente ya hoy día la realidad de manera total, deba ser un tema importante puesto en sus investigaciones.

El segundo sentido en que a la filosofía le interesa lo digital es como objeto o problemática de estudio. Consideramos que lo digital no solo puede ser objeto de estudio de la filosofía, sino que debe serlo. La aparición de las filosofías especiales, no solo puso en escena a la filosofía de la técnica y a la filosofía de la tecnología, sino a áreas específicas como la bioética, cuyas preguntas aumentan a medida en que la tecnología médica computarizada avanza.

2.3.2. Fundamentos filosóficos de la variable Eficacia en los procesos administrativos

El término filosófico de la eficacia en los procesos administrativos, menciona abordar el pensamiento administrativo desde sus fundamentos filosóficos, remitiendo otros espacios intelectuales y tratando de comprender muchos de los fundamentos que han jugado un papel principal en el pensamiento de occidente. Donde se define como la capacidad de una organización que obtiene y genera, para a través de estos se procede a cumplir con los objetivos ya indicados en condiciones preestablecidas por la entidad.

El pensamiento filosófico que este abarca se demuestra a través de quienes realizan este proceso, y se encargan de que resulte y se cumpla de manera eficaz, por lo cual, sabemos que esto se desarrolla de manera compleja con un fin determinado por parte de todos los que conforman este proceso y conllevan a cabo que se cumpla de la manera más efectiva posible.

Como base filosófica el principio de eficacia tiene como fundamento los resultados reales logrados, estos son reflejados en el proceso administrativo que es llevado a cabo, se dice que una administración es eficaz si se logra alcanzar los resultados que se propuso, que se plantearon, y de los cuales se deben lograr objetivos predeterminados. Por lo tanto, reside en su eficiencia a través del cumplimiento eficiente y cuidadoso de cada parte del proceso

2.4. Definiciones Conceptuales

- **Accesos**

Crovi (2008). Las políticas de control de accesos a servicios informáticos, definen los niveles de autorización para su acceso, además de explicar el uso apropiado de los mismos y las medidas para optimizar su utilización. (p. 67)

- **Agilidad de cambio e integración**

Fierro (2021). Consiste en el desarrollo intencional de la competencia, la capacidad y la seguridad para aprender, adaptarse e innovar en contextos cambiantes para un éxito sustentable. (p. 2)

- **Calidad**

Besterfield y Gonzales (2009). Es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas. (p. 2)

- **Compromiso**

Aguilar (2019). Se utiliza para describir una obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada. En ocasiones, un compromiso es una promesa o una declaración de principios. (p. 13)

- **Eficiencia**

Cachanosky (2012). Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo. (p. 62)

- **Estructura orgánica**

Krause, Artola y López (1986). Se refiere a un sistema de gestión organizacional que permite delimitar las funciones de cada una de las áreas administrativas que componen a una compañía, así como sus niveles jerárquicos. (p. 12)

- **Integración de la estrategia digital**

Moro y Fernández (2020). Se puede definir cómo todas aquellas acciones que ejecuta una empresa u organización para aumentar presencia y relevancia en medios digitales como redes sociales, sitios web o incluso dentro de los motores de búsqueda como Google. (p. 32)

- **Liderazgo**

Tracy (2015). Aquella capacidad que tiene una persona para influir, organizar y motivar a otras personas. Estas acciones las llevará a cabo para involucrar a otros individuos (como podrían ser los trabajadores de una empresa) y así conseguir unos determinados objetivos en común. (p. 18)

- **Misión**

Thompson (2022). Se define como la razón principal por la cual esta existe, es decir, cuál es su propósito u objetivo y cuál es su función dentro de la sociedad. (p. 12)

- **Permisos**

Alcántara y Hernández (2009). Los permisos son el conjunto de acciones que le permitimos hacer a una aplicación con nuestro dispositivo y la información que contiene. (p. 123)

- **Planeación estratégica**

De Vicuña (2017). Es una herramienta de gestión que permite establecer el proceso mediante el cual las empresas toman decisiones, delimitan plazos y asignan sus recursos para el logro de los objetivos previstos, tomando en cuenta los cambios y demandas de su entorno. (p. 11)

- **Productividad**

Rodríguez, Trujillo y Sánchez (2019). Corresponde a un indicador que define cuántos productos o servicios se han llegado a producir por cada uno de los recursos utilizados en su elaboración (mano de obra, tiempo y capital, entre otros) dentro de un plazo determinado. (p. 32)

- **Rendimiento**

Castaño (2010). El rendimiento es todo aquel beneficio, utilidad o resultado que se obtiene de un proceso, ya sea de un proceso jurídico, comercial, técnico o de cualquier otro tipo. En este sentido, la definición de rendimiento se puede considerar como el fruto de un trabajo realizado. (p. 6)

- **Restricciones**

Peixoto y Perrotta (2018). Significa una limitación en el ejercicio de algún derecho o facultad atribuida a las personas físicas o jurídicas por ley. Finalmente, las restricciones suponen limitaciones a algunos derechos con el fin de que otros derechos no se vacíen de contenido. (p. 103)

- **Organigrama**

Arribas (1959). Muestra la estructura interna de una organización o empresa. Los empleados y sus cargos se representan con rectángulos y otras

figuras, a veces incluyen fotos, información de contacto, correo electrónico y enlaces a páginas web, íconos e ilustraciones. (p. 32)

2.5. Bases Epistémicas

2.5.1. Bases epistémicas de la variable La digitalización

Para entender los actuales desarrollos tecnológicos es necesario remontarse a los postulados que los han hecho posibles, es decir, a sus condiciones de posibilidad. Estos son los postulados de la corriente principal de la epistemología moderna. La distinción galileana entre cualidades primarias y cualidades secundarias permite separar los elementos cualitativos de la realidad, meras apariencias, de los elementos cuantitativos. Como resultado de esta división, lo objetivo queda reducido a magnitud. La reducción de la realidad a la matemática es sólo una etapa del viaje de la epistemología moderna.

Al mismo tiempo, la nueva era digital está generando nuevos modelos filosóficos y antropológicos que transforman la visión clásica humanista.

En este nuevo escenario tecnológico, los datos pueden ser utilizados para el control de la conducta, apareciendo formas de vulneración de la privacidad que perfeccionan las ya anunciadas sociedades de control. Esta situación requiere de un replanteamiento de los principios normativos de la nueva era digital.

2.5.2. Bases epistémicas de la variable Eficacia en los procesos administrativos

Desde su nacimiento como disciplina independiente, el carácter de los procesos administrativos ha sido blanco de debates, por tanto, es conveniente iniciar con la revisión de algunas de las apreciaciones acerca de este tema que han planteado los más grandes teóricos de la disciplina. Fayol (1980), concibió la gestión en dos sentidos: uno amplio y

otro restringido. En el sentido amplio la denominó "proceso", y en el estricto "administración". Decía que el proceso se centraba en conducir a la empresa al fin propuesto, mientras que administrar consistía en prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

Por lo que, la eficiencia del proceso administrativo llevado a cabo a su base epistemológica implica analizar cada paso realizado en este proceso, el cual es llevado a cabo por una organización clasificada por cada sector de la empresa, conjugando un resultado eficiente a través del cumplimiento riguroso y eficiente de todo el proceso llevado a cabo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

Referente al tipo aplicado, Baena (2017), expresa que: “es el tipo de investigación concreta que busca la aplicación de los conocimientos en resolver algún problema determinado. Además, se basa en la investigación básica.” (p.18)

El presente estudio realizó un tipo de investigación aplicado, dado a que concentró su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales relacionadas a la digitalización y su eficacia en los procesos administrativos.

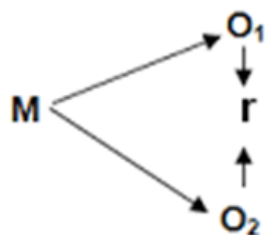
3.2. Diseño y Esquema de la investigación

Con respecto al diseño de investigación es no experimental, Arias y Covinos (2021), explica que “en este diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación y tampoco se manipulan las variables” (p. 78). Además, es transversal, porque según Arias y Covinos (2021) “este diseño recoge los datos en un solo momento y solo una vez” (p.78)

El presente estudio adoptó un diseño no experimental de corte transversal, esto porque no se presenta motivos para manipular las variables, además, de que estas fueron analizadas dentro de un determinado tiempo.

Figura 1

Esquema de los estudios correlacionales



Donde:

M: muestra de estudio

O_x: Observación de la variable: La digitalización

O_y: Observación de la variable: Eficacia en los procesos administrativos

r: Correlación entre dichas variables

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

Para la población, se consideró el planteamiento de Lerma (2009), quién expresa que: “la población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponde a una misma definición y a cuyos elementos se les estudiará sus características o relaciones” (p. 72)

La población del presente estudio estuvo comprendida por un total de 414 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali. De acuerdo a la información brindada por el Cuadro de Asignación de Personal (CAP), a diciembre del año 2021 se contaban con un total de 414 de dichos trabajadores. (N= 414).

3.3.2. Muestra

Para la muestra, se tomó en cuenta lo sustentado por Del Cid, Méndez y Sandoval (2011), quiénes argumentan que: “es la parte o fracción representativa de un conjunto de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo” (p. 90)

La población de esta investigación fue mensurable y con un número relativamente pequeño, para obtener la mejor representatividad se optó por un muestreo aleatorio simple, encontrándose el tamaño de tal muestra por medio de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{(N - 1) * d^2 + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{414 * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(414 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{414 * 3.8416 * 0.25}{413 * 0.0025 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{397.6056}{1.9929} = 199$$

Donde:

N: Población: 414

Z: Nivel de confianza 95%: 1.96

p: Probabilidad de aceptación (50%): 0.5

q: Probabilidad de rechazo (50%): 0.5

d: Error de estimación (5%): 0.05

n: Tamaño de la muestra

Habiéndose encontrado que la muestra estuvo conformada por 199 trabajadores, que fueron escogidos al azar. (n=199)

3.4. Definición Operativa del Instrumento de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas

Con respecto a la técnica, Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014), plantean que: “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p. 200)

Para el presente estudio se utilizó a la encuesta como técnica, puesto que facilitó la recolección de datos de manera sistemática por medio

de la interacción con los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

3.4.2. Instrumento

Referente al cuestionario, Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014), señala que: “es el instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, el cual consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación” (p.211).

El instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario donde se incluyeron preguntas cerradas y positivas, formuladas en un lenguaje comprensible y cuyas respuestas fueron una de las cinco alternativas las cuales se establecieron considerando una escala ordinal similar a la de Likert. Estas alternativas son nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4 y siempre=5.

3.5. Técnicas de Recojo, Procesamiento y Presentación de datos

3.5.1. Técnicas de recojo

El presente estudio aplicó una encuesta por medio de la aplicación WhatsApp, siendo administrada y monitoreada directamente por el investigador, quien estuvo al pendiente de cualquier duda u objeción que pudiera surgir respecto a los ítems incluidos en el cuestionario.

Para la aplicación del cuestionario se les hizo llegar un formato digitalizado del mismo, con las indicaciones precisas y con la premisa de que su participación era totalmente anónima y los resultados se iban a utilizar con propósitos exclusivamente académicos. El tiempo en el que se recopilaron todos los datos fue de tres semanas, gracias a la colaboración de la gerencia de recursos humanos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

Los datos obtenidos se recibieron en formato digital escaneado, lo que luego se procedió a imprimir para facilitar su respectivo procesamiento.

3.5.2. Procesamiento de datos

Se encuestaron a un total de 199 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

El procesamiento de la información recopilada se realizó empleando tablas de MS Excel, clasificando los datos según las variables, dimensiones e indicadores.

Los datos que se almacenaron en la hoja de cálculo se exportaron al programa SPSS versión 25 para generar las tablas de frecuencias y gráficos de barras que ayudaron a clarificar los resultados descriptivos. Además, para determinar el nivel de correlación se calculó el coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman y para el contraste de las hipótesis se determinó el p valor o significancia empírica bilateral, lo que se utilizó como estadístico de prueba.

3.5.3. Presentación de datos

Los datos que se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario fueron ordenados y clasificados en tablas de una entrada utilizando las hojas de cálculo Microsoft Excel. Asimismo, se crearon gráficos de barras con el objetivo de facilitar la visualización de los resultados. Cada una de las tablas y los gráficos está con su debida interpretación.

3.5.4. Validez y confiabilidad

- **Validez**

Según Hernández, Fernández y Batista, (2014), “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Hay diferentes maneras de mirar la validez”. (p. 201)

Además, Hernández, Fernández y Baptista (2014), plantean que el juicio de expertos “es un tipo de validez compuesta por una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones

Para el presente estudio se validó el instrumento por medio del juicio de expertos, por lo que se solicitó el informe de tres expertos especialistas en el tema abordado y que ostentan el grado académico de doctor (anexo 4).

- **Confiabilidad**

Con respecto a la confiabilidad, Bavaresco (2013), explica que: “la confiabilidad del instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al

mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p.190).

En el presente estudio utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para medir la confiabilidad, de manera que se pudo sustentar o confirmar la confiabilidad del instrumento. (sección 4.1.1).

3.6. Principios éticos

Dado que los principios éticos se están convirtiendo en aspectos fundamentales utilizados dentro de una investigación, puesto que consiste en hacer bien y responsablemente un trabajo, edificarlo de acuerdo con las normas establecidas dentro de un campo disciplinar, se plantearon los principios dado por Moreno & Carrillo (2020), siendo estos los siguientes:

Beneficencia: Este principio establece que la aplicación de estudio benefició a los sujetos de estudio respetando su bienestar.

No maleficencia: Este principio establece que se mantuvo en buen cuidado la integridad de los estudiantes.

Autonomía: Este principio establece que la persona estuvo consciente de su participación.

Justicia: Este principio establece que existió el respeto y buen trato en todos los integrantes evaluados sin distinción alguna.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados de la Investigación

4.1.1. Resultados de la Evaluación del Instrumento

En cuanto a la fiabilidad del cuestionario utilizado en la investigación, se optó por emplear el coeficiente alfa de Cronbach para llevar a cabo esta evaluación. Esto permitió calcular el grado en que las preguntas del cuestionario miden efectivamente lo que se pretende evaluar, es decir, la consistencia interna y la coherencia de las 34 preguntas. Para ello, se realizó un sondeo piloto con 199 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali. Los resultados de este análisis de fiabilidad se presentan en la tabla 1.

Tabla 1

Confiabilidad del Instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,827	,877	34

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Interpretación: Según los resultados que se presentan en la tabla 1, se observa que, en cuanto a la fiabilidad del instrumento de recolección de datos, que consistió en un cuestionario de 34 preguntas, el coeficiente alfa de Cronbach obtenido fue de 0,827. Esto indica que el instrumento es confiable, ya que el valor supera el umbral mínimo (0.700) establecido.

4.1.2. Resultados de la aplicación del instrumento

Los datos recolectados con el instrumento fueron organizados y clasificados utilizando hojas de Microsoft Excel, categorizándolos de acuerdo a la variable, dimensión e indicador correspondiente. Además, con el fin de llevar a cabo una evaluación más exhaustiva, se procedió a

codificar las respuestas a través de una escala de clasificación ordinal que abarcaba desde la opción "nunca" hasta la opción "siempre", asignando valores del 1 al 5.

En cuanto a la escala de evaluación utilizada en el estudio, se decidió emplear tres niveles: malo, regular y bueno, siendo estos tres niveles coherentes con los objetivos del estudio, permitiendo realizar los análisis con mayor facilidad y efectividad. Para establecer la escala de evaluación denominada baremos, se tuvieron en cuenta dos percentiles para cada dimensión. Los resultados obtenidos se presentan en las tablas 2 a 13.

Tabla 2

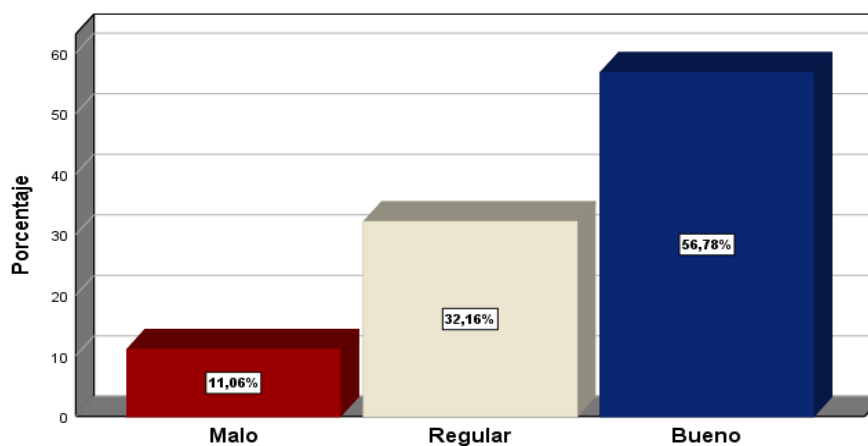
Escala de calificación (baremos) de la Variable 1: Digitalización.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[45-54]	Malo	22	11,1	11,1	11,1
[55-63]	Regular	64	32,2	32,2	43,2
[64-78]	Bueno	113	56,8	56,8	100,0
Total		199	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 2

Gráfico de barras de la Variable 1: Digitalización



Fuente: SPSS versión 25

Interpretación: En la tabla 2 y la figura 2 se presenta la interpretación de la escala de calificación para la variable Digitalización. Este análisis proporciona una visión detallada de cómo las respuestas de los encuestados se distribuyen en función de la variable y sus respectivas dimensiones. Se observa que, de los 113 encuestados en relación con la primera variable, las dimensiones de escenario político, escenario institucional y sistema digital muestran un alto nivel de aproximadamente el 56,8%, este resultado sugiere que una mayoría significativa de los participantes percibe estas dimensiones como fundamentales y complementarias para el éxito de la digitalización. Por otro lado, hay 64 encuestados, representando el 32,2%, que mencionan que las tres dimensiones se encuentran en un nivel regular, esta percepción podría indicar que, aunque se reconocen los avances y la importancia de estas dimensiones, todavía existen áreas de mejora y desafíos que deben ser abordados para alcanzar niveles más altos de eficiencia y efectividad en la digitalización. En contraste, 22 encuestados, equivalente al 11,1%, sostienen que estas dimensiones tienen un nivel de medición deficiente en relación con la variable Digitalización.

Tabla 3

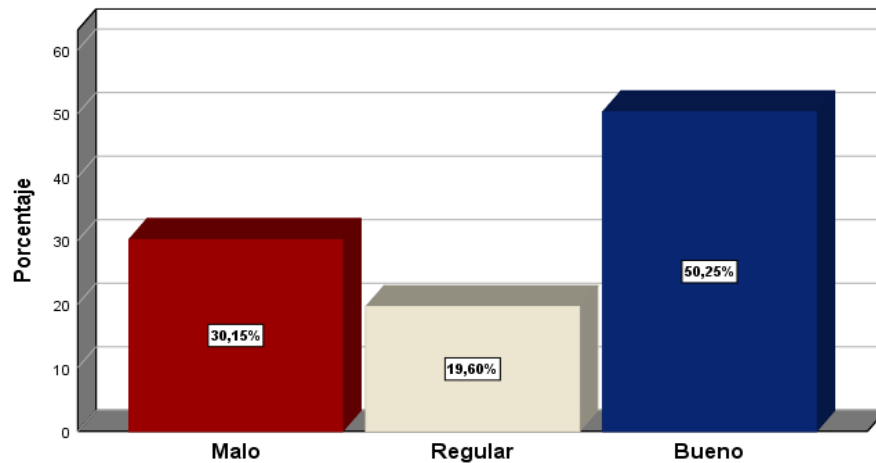
Escala de calificación (baremos) de la Dimensión 1.1: Escenario político.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[16-20]	Malo	60	30,2	30,2	30,2
[21-22]	Regular	39	19,6	19,6	49,7
[23-29]	Bueno	100	50,3	50,3	100,0
Total		199	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 3

Gráfico de barras de la Dimensión 1.1: Escenario político.



Interpretación: En relación con la primera dimensión, denominada Escenario político, se presentan los resultados de la encuesta en la tabla 3 y la figura 3. Se destaca que 60 encuestados, equivalente al 30,2%, indicaron que aspectos como permisos, accesos y restricciones, fueron evaluados negativamente, evidenciando una percepción baja por parte de los encuestados, esta evaluación negativa puede indicar la existencia de barreras significativas en el ámbito político que afectan el proceso de digitalización. Por otro lado, 39 encuestados, representando el 19,6%, consideraron que los indicadores mencionados sitúan la dimensión en una percepción intermedia, es decir, le asignan una valoración regular, esta valoración regular sugiere que, aunque existen ciertos aspectos positivos en el escenario político, aún hay áreas que requieren mejoras. Mientras tanto, 100 encuestados, con un porcentaje más alto del 50,3%, expresaron que los indicadores relacionados con la dimensión Escenario político son valorados positivamente, ya que contribuyen de manera beneficiosa en relación con la variable principal, la digitalización. Esta mayoría indica que estos encuestados perciben un entorno político favorable que facilita la digitalización.

Tabla 4

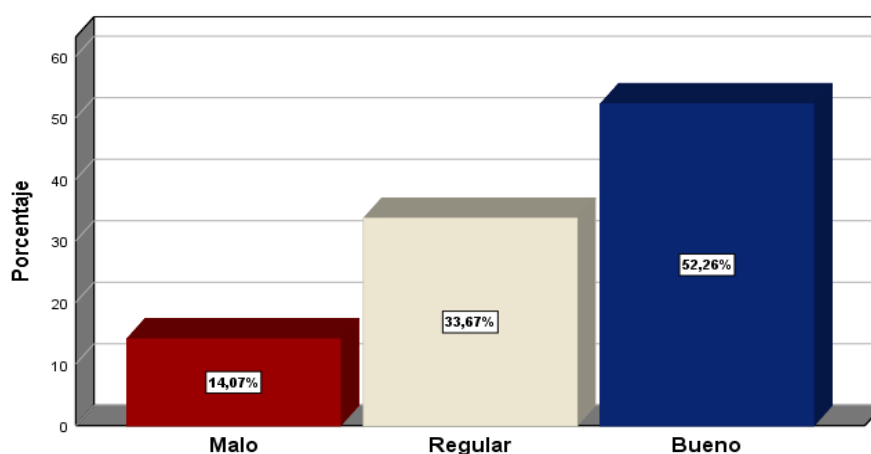
Escala de calificación (baremos) de la Dimensión 1.2: Escenario institucional.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[14-19]	Malo	28	14,1	14,1	14,1
[20-22]	Regular	67	33,7	33,7	47,7
[23-28]	Bueno	104	52,3	52,3	100,0
Total		199	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 4

Gráfico de barras de la Dimensión 1.2: Escenario institucional.



Interpretación: Referente a la segunda dimensión Escenario institucional, en la tabla 4 y figura 4 se muestra la suma obtenida de la encuesta, 104 encuestados representados por el 52,3%, afirmaron que el rendimiento, la calidad y la productividad evidencian una valoración buena, es decir, que estos indicadores tienen una alta percepción por parte de los encuestados. Por otro lado, tenemos que a 67 encuestados representados por el 33,7%, porcentaje de los resultados el cual afirma que los indicadores mencionados hacen que la dimensión tenga una percepción intermedia, es decir que, le atribuyen una valoración regular. Mientras que, 28 encuestados, con un porcentaje del 14,1% señalan que los indicadores mencionados los cuales están relacionados y componen la dimensión

Escenario institucional, son valorados por ellos como malo, dado que estos contribuyen de manera baja con la primera variable Digitalización.

Tabla 5

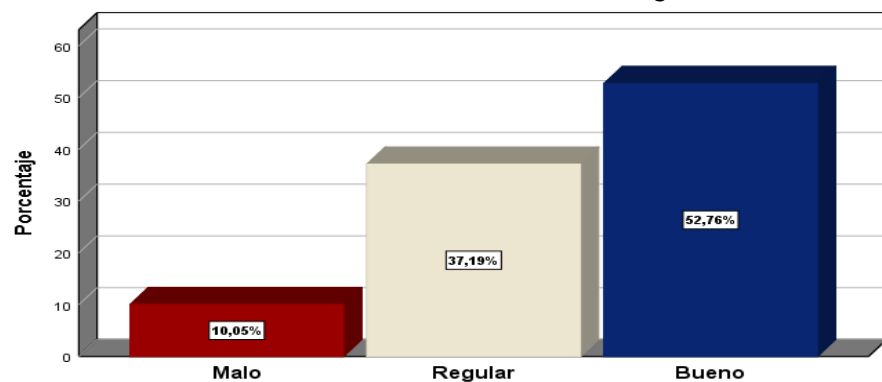
Escala de calificación (baremos) de la Dimensión 1.3: Sistema digital.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[10-14]	Malo	20	10,1	10,1	10,1
[15-18]	Regular	74	37,2	37,2	47,2
[19-23]	Bueno	105	52,8	52,8	100,0
Total		199	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 5

Gráfico de barras de la Dimensión 1.3: Sistema digital.



Fuente: SPSS versión 25

Interpretación: En relación con la tercera dimensión Sistema digital, la tabla 5 y la figura 5 presentan la recopilación de datos de la encuesta. Un total de 20 encuestados, equivalente al 10,1%, indicaron que la agilidad de cambio e integración, la integración de la estrategia digital, y la satisfacción son evaluados negativamente, evidenciando una percepción baja de estos indicadores por parte de los participantes. Esta evaluación negativa sugiere que una minoría significativa de los participantes percibe deficiencias importantes en la capacidad del sistema digital para adaptarse rápidamente a los cambios, integrarse eficientemente con otras estrategias digitales y satisfacer las necesidades

de los usuarios. Por otro lado, 74 encuestados, representando el 37,2%, consideraron que estos indicadores otorgan a la dimensión una percepción intermedia, es decir, les atribuyen una valoración regular. En contraste, 105 participantes, constituyendo el 52,8%, afirmaron que los indicadores relacionados con la dimensión del Sistema digital son evaluados positivamente por ellos, ya que contribuyen de manera favorable a la primera variable Digitalización, donde los encuestados consideran que la agilidad de cambio e integración, la integración de la estrategia digital y la satisfacción de los usuarios están bien gestionadas y contribuyen significativamente a la digitalización.

Tabla 6

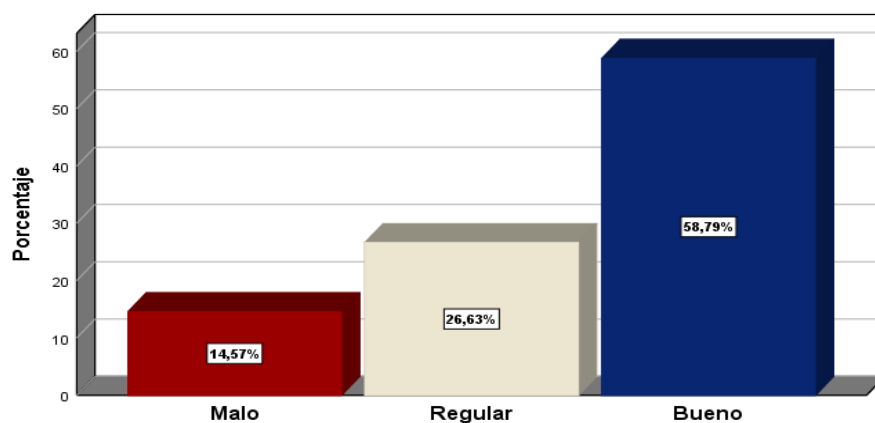
Escala de calificación (baremos) de la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[49-57]	Malo	29	14,6	14,6	14,6
[58-62]	Regular	53	26,6	26,6	41,2
[63-73]	Bueno	117	58,8	58,8	100,0
Total		199	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 6

Gráfico de barras de la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.



Fuente: SPSS versión 25

Interpretación: En la tabla 6 y figura 6 se puede observar la interpretación de la escala de calificación de la variable Eficacia en los procesos administrativos, en la cual este caso nos muestra las sumas de las preguntas dependiendo a la variable y su dimensión correspondiente. Pudiendo observar que de los 117 encuestados con respecto a la segunda variable mencionan que las herramientas de calidad, la planeación y la organización guardan un alto nivel de porcentaje equivalente a 58,8% este alto porcentaje sugiere que una mayoría significativa de los participantes percibe estas dimensiones como esenciales y altamente complementarias para la mejora de la eficacia en los procesos administrativos., por otro lado tenemos a 53 encuestados con un 26,6% los cuales mencionan que las tres dimensiones se encuentran en un nivel regular, esta percepción intermedia indica que, aunque se reconocen los beneficios de las herramientas de calidad, la planeación y la organización, aún existen áreas que necesitan mejoras significativas. En cambio 29 encuestados con un porcentaje equivalente al 14,6%, porcentaje leve el cual se encuentran en un nivel de medición mala para la variable Eficacia en los procesos administrativos, este porcentaje, aunque menor, es significativo y destaca la existencia de problemas considerables en la eficacia de los procesos administrativos.

Tabla 7

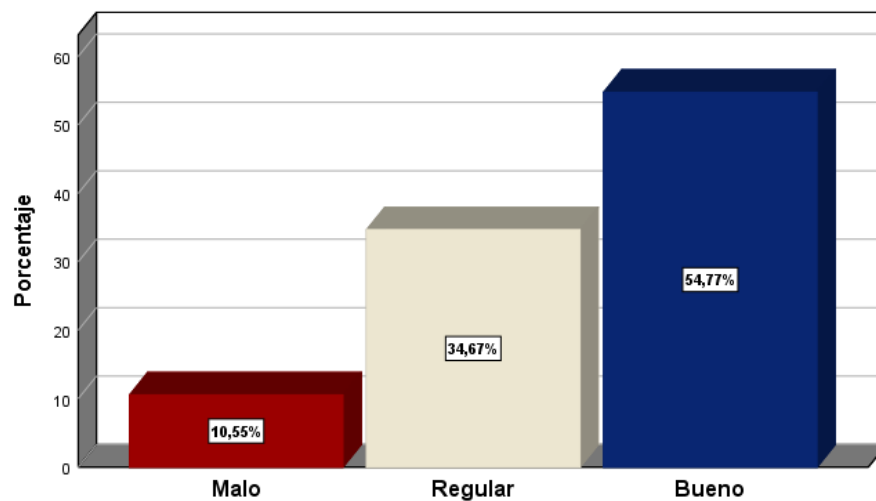
Escala de calificación (baremos) de la Dimensión 2.1: Herramientas de calidad.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[14-18]	Malo	21	10,6	10,6	10,6
[19-22]	Regular	69	34,7	34,7	45,2
[23-28]	Bueno	109	54,8	54,8	100,0
Total		199	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 7

Gráfico de barras de la Dimensión 2.1: Herramientas de calidad.



Fuente: SPSS versión 25

Interpretación: Con respecto a la primera dimensión, Herramientas de calidad, la tabla 7 y la figura 7 presentan la suma total de la encuesta. Un total de 109 encuestados, equivalente al 54,8%, indicaron que la visión, misión y eficiencia reciben una evaluación positiva, mostrando así una percepción elevada por parte de los participantes, esta percepción elevada sugiere que más de la mitad de los participantes consideran que estos componentes son bien implementados y contribuyen significativamente a la eficacia de los procesos administrativos. Por otro lado, 69 encuestados, representando el 34,7%, consideraron que estos indicadores otorgan a la dimensión una percepción intermedia, es decir, les atribuyen una valoración regular, la cual sugiere que, aunque los participantes reconocen la importancia de la visión, misión y eficiencia, aún existen áreas que requieren mejoras. En contraste, 21 participantes, constituyendo el 10,6%, afirmaron que los indicadores relacionados con la dimensión de Herramientas de calidad son evaluados negativamente por ellos, ya que contribuyen de manera deficiente a la segunda variable Eficiencia en los procesos administrativos.

Tabla 8

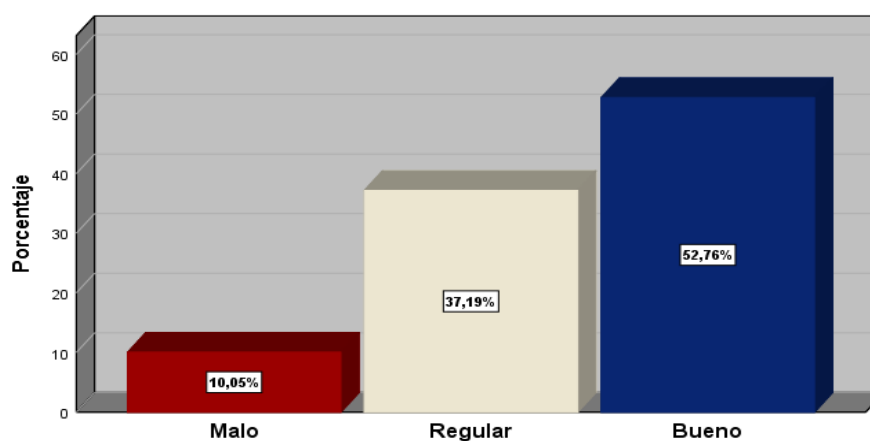
Escala de calificación (baremos) de la Dimensión 2.2: Planeación.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[15-18]	Malo	20	10,1	10,1	10,1
[19-22]	Regular	74	37,2	37,2	47,2
[23-27]	Bueno	105	52,8	52,8	100,0
Total		199	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 8

Gráfico de barras de la Dimensión 2.2: Planeación



Fuente: SPSS versión 25

Interpretación: En relación con la segunda dimensión, Planeación, la tabla 8 y la figura 8 muestran la consolidación de los resultados de la encuesta. Un total de 20 encuestados, equivalente al 10,1%, indicaron que la planeación estratégica, el seguimiento del proceso y el compromiso son evaluados de manera negativa, evidenciando así una percepción baja por parte de los participantes. Por otro lado, 74 encuestados, representando el 37,2%, consideraron que estos indicadores otorgan a la dimensión una percepción intermedia, es decir, les atribuyen una valoración regular. En contraste, 105 participantes, constituyendo el 52,8%, afirmaron que los indicadores relacionados con la dimensión Planeación son evaluados

positivamente por ellos, ya que contribuyen de manera satisfactoria a la segunda variable Eficacia en los procesos administrativos.

Tabla 9

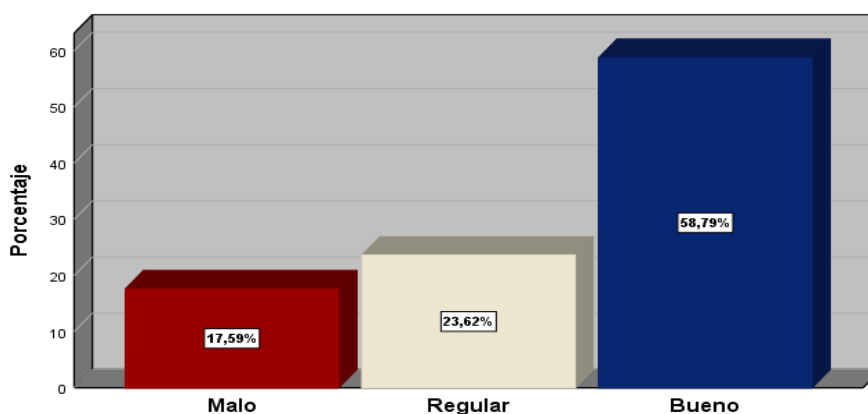
Escala de calificación (baremos) de la Dimensión 2.3: Organización.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[13-16]	Malo	35	17,6	17,6	17,6
[17-18]	Regular	47	23,6	23,6	41,2
[19-24]	Bueno	117	58,8	58,8	100,0
Total		199	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 9

Gráfico de barras de la Dimensión 2.3: Organización.



Fuente: SPSS versión 25

Interpretación: Referente a la tercera dimensión Organización, en la tabla 9 y figura 9 se muestra la suma obtenida de la encuesta, 35 encuestados representados por el 17,6%, afirmaron que el organigrama, la estructura orgánica y el liderazgo evidencian una valoración mala, es decir, que estos indicadores tienen una baja percepción por parte de los encuestados, esta percepción negativa sugiere que casi una quinta parte de los participantes considera que estos componentes no están cumpliendo con su función de manera efectiva. Por otro lado, tenemos que a 47 encuestados representados por el 23,6%, porcentaje de los resultados

el cual afirma que los indicadores mencionados hacen que la dimensión tenga una percepción intermedia, es decir que, le atribuyen una valoración regular. Mientras que, 117 encuestados, con un porcentaje del 58,8% señalan que los indicadores mencionados los cuales están relacionados y componen la dimensión Organización, son valorados por ellos como bueno, dado que estos contribuyen de manera positiva con la segunda variable Eficacia en los procesos administrativos, esta mayoría significativa indica que más de la mitad de los participantes perciben que el organigrama, la estructura orgánica y el liderazgo contribuyen de manera positiva a la eficacia en los procesos administrativos.

Tabla 10

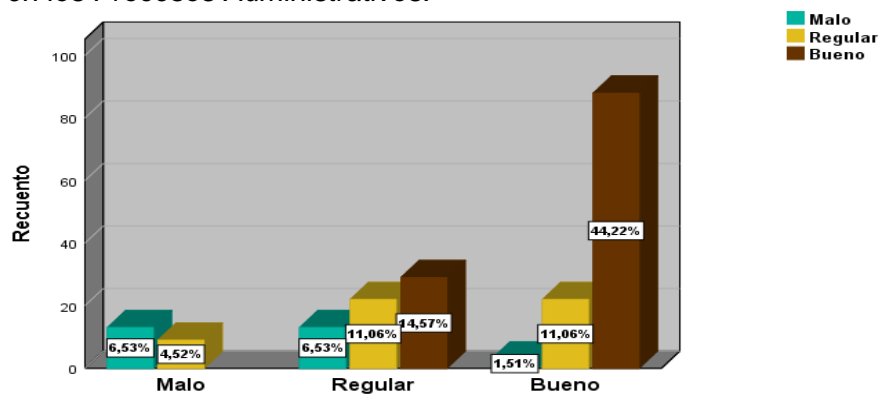
Tabla cruzada de la Variable 1: Digitalización y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.

		Eficacia en los Procesos Administrativos			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Digitalización	Malo	59,1%	40,9%	0,0%	100,0%
	Regular	20,3%	34,4%	45,3%	100,0%
	Bueno	2,7%	19,5%	77,9%	100,0%
Total		14,6%	26,6%	58,8%	100,0%

Fuente SPSS v.25

Figura 10

Gráfico de barras de la Variable 1: Digitalización y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.



Fuente: SPSS versión 25

Interpretación: Los datos presentados en la Tabla 10 y la Figura 10 revelan que el 14,6% de los encuestados indicaron que la digitalización, como primera variable, y la Eficacia en los procesos administrativos, como segunda variable, se encuentran en un nivel malo, esta evaluación negativa se atribuye principalmente a la falta de acceso adecuado a los sistemas digitales y a la insuficiente agilidad de cambio e integración en temas digitales. La falta de acceso a herramientas y plataformas digitales efectivas puede limitar significativamente la capacidad de los empleados para realizar sus tareas de manera eficiente, aumentando los retrasos en los procesos administrativos. Por otro lado, el 26,6% de los encuestados expresaron que el sistema digital y la eficacia en los procesos administrativos se clasifican en un nivel regular, según la tabla cruzada de ambas variables. Además, se destaca que el 58,8% califica positivamente ambas variables, indicando que la digitalización y la eficacia en los procesos administrativos se sitúan en un nivel satisfactorio. Este resultado demuestra que se está gestionando adecuadamente el sistema digital y se ofrece una eficacia en los procesos administrativos.

Tabla 11

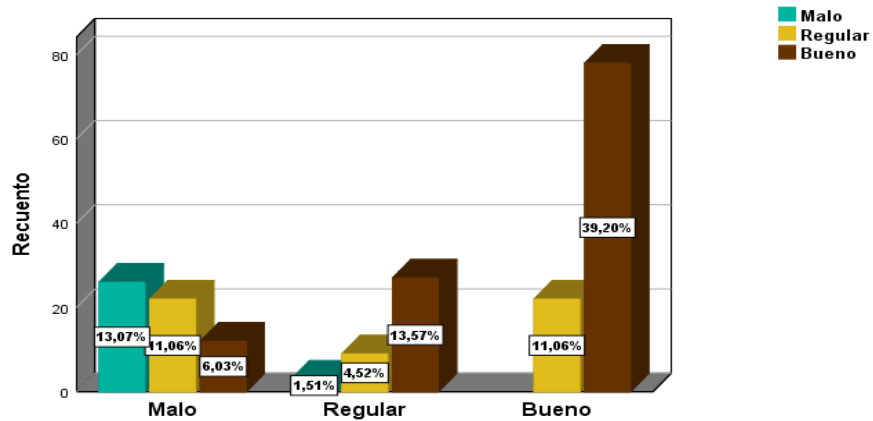
Tabla cruzada de la Dimensión 1.1: Escenario político y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.

		Eficacia en los Procesos Administrativos			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Escenario político	Malo	43,3%	36,7%	20,0%	100,0%
	Regular	7,7%	23,1%	69,2%	100,0%
	Bueno	0,0%	22,0%	78,0%	100,0%
Total		14,6%	26,6%	58,8%	100,0%

Fuente SPSS v.25

Figura 11

Gráfico de barras de la Dimensión 1.1: Escenario político y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.



Fuente: SPSS versión 25

Interpretación: En la Tabla 11 y la Figura 11 se presentan los resultados de la encuesta aplicada a 199 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali. Se destaca que el 14,6% de los encuestados señaló que la dimensión escenario político y la variable eficiencia en los procesos administrativos se encuentran en un nivel deficiente. Estos hallazgos resaltan la urgencia de implementar permisos, accesos y restricciones para mejorar la eficiencia de los procesos administrativos. Asimismo, el 26,6% de los participantes expresó que tanto el escenario político como la variable eficacia en los procesos administrativos se clasifican en un nivel regular, según la tabla cruzada de la dimensión 1 y la segunda variable. Además, es importante destacar que el 58,8% argumentó que esta dimensión y variable se catalogan como pertenecientes a un nivel satisfactorio. Este resultado sugiere que una parte significativa de los encuestados percibe un nivel adecuado en relación al escenario público y la eficacia en los procesos administrativos.

Tabla 12

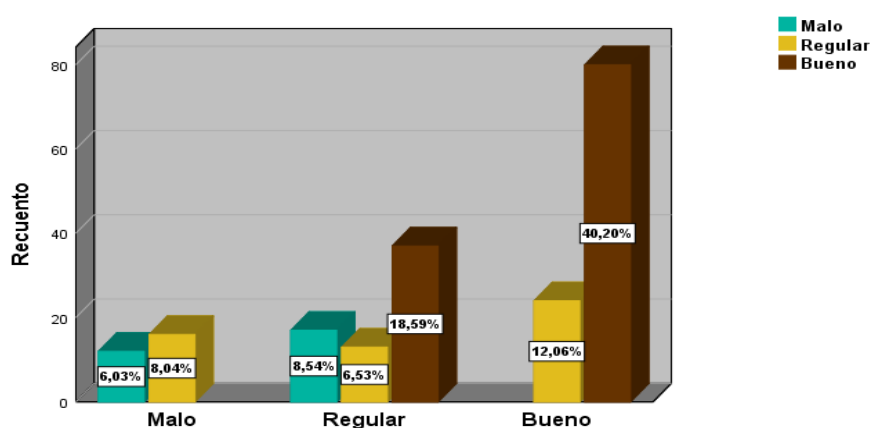
Tabla cruzada de la Dimensión 1.2: Escenario institucional y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.

		Eficacia en los Procesos Administrativos			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Escenario institucional	Malo	42,9%	57,1%	0,0%	100,0%
	Regular	25,4%	19,4%	55,2%	100,0%
	Bueno	0,0%	23,1%	76,9%	100,0%
Total		14,6%	26,6%	58,8%	100,0%

Fuente SPSS v.25

Figura 12

Gráfico de barras de la Dimensión 1.2: Escenario institucional y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.



Fuente: SPSS versión 25

Interpretación: Los datos presentados en la Tabla 12 y la Figura 12 revelan que el 14,6% de los 199 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, los cuales indicaron que la dimensión escenario institucional y la variable eficacia en los procesos administrativos se sitúan en un nivel malo, debido a que no se establecen términos de rendimiento, calidad y productividad generando una percepción de desorganización y falta de integración de la digitalización, además, los participantes manifestaron preocupación por la repercusiones que podrían existir en los procesos administrativos y la eficacia de los mismos, lo que

afecta negativamente la continuidad y eficacia de los procesos llevados a cabo por la entidad. El 26,6% expresan que el escenario institucional y la variable eficiencia en los procesos administrativos, son catalogadas como pertenecientes a un nivel regular, tal como lo expresa la tabla cruzada, así mismo podemos observar que el 58,8% argumentan que dicha dimensión con la variable 2, es decir que el escenario institucional y la eficacia en los procesos administrativos se catalogan como pertenecientes a un nivel bueno.

Tabla 13

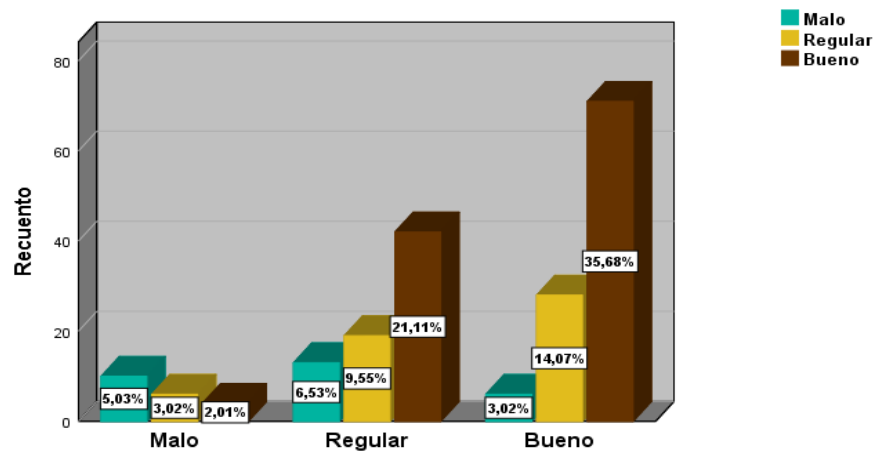
Tabla cruzada de la Dimensión 1.3: Sistema digital y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.

		Eficacia en los Procesos Administrativos			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Sistema digital	Malo	50,0%	30,0%	20,0%	100,0%
	Regular	17,6%	25,7%	56,8%	100,0%
	Bueno	5,7%	26,7%	67,6%	100,0%
Total		14,6%	26,6%	58,8%	100,0%

Fuente SPSS v.25

Figura 13

Gráfico de barras de la Dimensión 1.3: Sistema digital y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.



Fuente: SPSS versión 25

Interpretación: Los resultados presentados en la Tabla 13 y la Figura 13 indican que el 14,6% de los 199 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali destacaron que la dimensión sistema digital y la variable eficacia en los procesos administrativo se sitúan en un nivel deficiente. Esta percepción surge a raíz de las dificultades experimentadas respecto a la agilidad de cambio e integración y a su vez la falta de integración de una estrategia digital sólida para la entidad. Esto resalta la necesidad de implementar medidas más robustas para garantizar un sistema digital confiable para la entidad para así asegurar una eficiencia en los procesos administrativos. Contrastando con ello, el 26,6% de los participantes expresaron que tanto el sistema digital como la variable de calidad de eficacia en los procesos administrativos se encuentran en un nivel regular, según se refleja en la tabla cruzada de ambas variables. Asimismo, es relevante destacar que el 58,8% argumentó que esta dimensión junto con la variable se cataloga como pertenecientes a un nivel bueno.

4.2. Prueba de Hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis en la investigación, se emplearon los datos obtenidos de la prueba experimental. El propósito era obtener resultados concretos que permitieran hacer deducciones exactas a través de una prueba estadística, con un énfasis particular en evaluar la fiabilidad. Asimismo, al disponer de hipótesis generales y específicas, se utilizó la prueba de normalidad como referencia, lo que facilitó la selección del modelo estadístico adecuado para la investigación.

4.2.1. Prueba de Normalidad

Para realizar la prueba de normalidad, se comenzó comparando la distribución acumulativa que incluía todos los valores de la muestra. Asimismo, se consideró que esta distribución se ajustaba a un patrón

previsto de datos normales. También se estableció como criterio que, en caso de detectar una diferencia significativa, se permitiría rechazar la hipótesis nula asociada con la distribución.

Tabla 14

Prueba de Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: La digitalización	,785	199	,000
Variable 2: Eficacia en los procesos administrativos	,789	199	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Interpretación: De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 15, correspondientes a la prueba de normalidad utilizada en la investigación, se observó que se tomó en cuenta la cantidad de la muestra como el valor de grados de libertad, sumando un total de 0,785. Así, se empleó el estadístico de Kolmogórov-Smirnov para realizar esta prueba. Tras su aplicación, se obtuvo un resultado de significancia empírica de 0,000 para ambas variables, permitiendo de este modo el rechazo de la hipótesis nula de normalidad, lo cual condujo a la conclusión de que las variables siguen distribuciones no paramétricas, ya que el valor es menor a 0,05.

En cuanto al análisis de correlación, este estudio utilizó el coeficiente de Rho Spearman para examinar la correlación entre las variables y dimensiones. Este método se fundamentó en las directrices propuestas por Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes señalan que el coeficiente de Spearman Rho es una medida idónea para expresar la correlación entre variables en un nivel de medición ordinal (p. 322). Los detalles de la escala de correlación se muestran en la tabla 15.

Tabla 15*Interpretación de los valores del coeficiente de Rho Spearman*

Valor del coeficiente Rho (ρ) de Spearman	Nivel de correlación
-1	Negativa “perfecta”
$-0.9 \leq \rho \leq -0.99$	Negativa “muy alta”
$-0.7 \leq \rho \leq -0.89$	Negativa “alta”
$-0.4 \leq \rho \leq -0.69$	Negativa “moderada”
$-0.2 \leq \rho \leq -0.39$	Negativa “baja”
$-0.01 \leq \rho \leq -0.19$	Negativa “muy baja”
0	“Nula”
$0.01 \leq \rho \leq 0.19$	Positiva “muy baja”
$0.2 \leq \rho \leq 0.39$	Positiva “baja”
$0.4 \leq \rho \leq 0.69$	Positiva “moderada”
$0.7 \leq \rho \leq 0.89$	Positiva “alta”
$0.9 \leq \rho \leq 0.99$	Positiva “muy alta”
1	Positiva “perfecta”

Fuente: Hernández et al., 2014

4.3. Contraste de Hipótesis

4.3.1. Contraste de la Hipótesis General

H₀: La digitalización no se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

H₁: La digitalización se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

Tabla 16

Grado correlacional y nivel empírico de significancia entre la Variable 1: Digitalización y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.

		Correlaciones		
			Digitalización	Eficacia en los Procesos Administrativos
Rho de Spearman	Digitalización	Coefficiente de correlación	1,000	,877
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	199	199
	Eficacia en los Procesos Administrativos	Coefficiente de correlación	,877	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	199	199

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

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

rechazo de la hipótesis nula, es decir, que la digitalización está significativamente relacionada con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el año 2024. También se encontró con respecto al coeficiente de Spearman Rho un valor de 0.877, lo cual confirma la existencia de una correlación positiva y alta entre las variables estudiadas.

4.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1

H₀: El escenario político no se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

H₁: El escenario político se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

Tabla 17

Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 1.1: Escenario político y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.

Correlaciones				
			Escenario político	Eficacia en los Procesos Administrativos
	Escenario político	Coeficiente de correlación	1,000	,787
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	199	199
Rho de Spearman	Eficacia en los Procesos Administrativos	Coeficiente de correlación	,787	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	199	199

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

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Interpretación: De acuerdo con los datos presentados en la tabla 17, el valor p del análisis de significancia empírica fue de 0.000. Este resultado, al ser inferior al nivel de significancia establecido (0.05), permitiendo así que la investigación aceptara la hipótesis alternativa y

rechazara la hipótesis nula, lo que confirma que el escenario político está significativamente relacionado con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el año 2024. Además, se identificó un coeficiente de Spearman Rho de 0.787, lo que indica que existe una correlación positiva y alta entre la dimensión y la variable analizadas.

4.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2

H₀: El escenario institucional no se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

H₁: El escenario institucional se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

Tabla 18

Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 1.2: Escenario institucional y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.

Correlaciones				
			Escenario institucional	Eficacia en los Procesos Administrativos
Rho de Spearman	Escenario institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,759
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	199	199
	Eficacia en los Procesos Administrativos	Coeficiente de correlación	,759	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	199	199

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

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Interpretación: Según los resultados presentados en la tabla 18, el valor p del análisis de significancia empírica fue de 0.000, el cual es un valor que no alcanza el umbral establecido de 0.05, lo que permitió que la investigación confirmara la hipótesis nula y descartara la hipótesis alternativa, de modo que confirma que el escenario institucional está

significativamente relacionado con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el año 2022. Además, en cuanto al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0.759, confirmando nuevamente una correlación positiva y alta entre la dimensión y la variable investigada.

4.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3

H₀: El sistema digital no se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

H₁: El sistema digital se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

Tabla 19

Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 1.3: Sistema digital y la Variable 2: Eficacia en los Procesos Administrativos.

Correlaciones				
			Sistema digital	Eficacia en los Procesos Administrativos
Rho de Spearman	Sistema digital	Coeficiente de correlación	1,000	,709
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	199	199
	Eficacia en los Procesos Administrativos	Coeficiente de correlación	,709	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	199	199

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

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Interpretación: Al examinar la tabla 19, se observa que el valor p del análisis de significancia empírica fue de 0.000, siendo este valor menor que el nivel de significancia establecido de 0.05, lo que permitió que la investigación aceptara la hipótesis alternativa y rechazara la hipótesis nula, esto confirma que el sistema digital está significativamente relacionado con

la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el año 2024. Además, en cuanto al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un resultado de 0.709, lo que confirma la presencia de una correlación positiva y alta entre la dimensión y la variable investigada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Con el Planteamiento del Problema

En relación con el planteamiento del problema, los resultados de la investigación se presentan en la tabla 2 y la figura 2, donde se confirma que la variable digitalización ha producido resultados positivos, lo cual se basa en una encuesta realizada a 199 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali. De estos, 113 empleados, representando el 56.8%, indicaron que la gestión de las historias clínicas se encuentra en un nivel bueno; 64 trabajadores, que equivalen al 32.2%, señalaron que está en un nivel regular; y finalmente, 22 empleados, representando el 11.1%, afirmaron que la digitalización se encuentra en un nivel malo. De igual modo en la tabla 6 y la figura 6 se presentan los resultados de la segunda variable, Eficacia en los procesos administrativos, la cual arrojó resultados positivos basados en la encuesta realizada a 199 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali. De estos, 117 empleados, es decir, el 58.8%, indicaron que la eficacia en los procesos administrativos es buena; 53 trabajadores, que representan el 26.6%, afirmaron que se encuentra en un nivel regular; y 29 empleados, que constituyen el 14.6%, mencionaron que la eficacia en los procesos administrativos es mala. Con respecto a los resultados en la tabla 10 y figura 10, se puede visualizar en resultados cruzados que exponen que, el 77,9% de trabajadores encuestados califica positivamente ambas variables, indicando que la digitalización y la eficacia en los procesos administrativos se sitúan en un nivel satisfactorio, demostrando de este modo que se está gestionando adecuadamente el sistema digital y se ofrece una eficacia en los procesos administrativos. De la misma manera, el 78,0% argumentó que la primera dimensión escenario político y variable eficacia en los procesos administrativos se catalogan como pertenecientes a un nivel satisfactorio, al

calificarlo como bueno, asimismo, el 76,9% argumentó que la segunda dimensión escenario institucional y variable eficacia en los procesos administrativos se catalogan como pertenecientes a un nivel satisfactorio, al calificarlo como bueno, además el 67,6% argumentó que la tercera dimensión sistema digital y variable eficacia en los procesos administrativos se catalogan como pertenecientes a un nivel satisfactorio, al calificarlo como bueno.

5.2. Con los Antecedentes de la investigación

López y Vásquez (2020) en su investigación La digitalización de documentos y la gestión administrativa en la municipalidad Distrital de los Olivos, Lima- Perú, 2020; nos plantea como objetivo general determinar como la digitalización de documentos se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020, donde sus resultados arrojaron un valor estadístico $=0.723$ lo cual significa correlación alta, con una significancia de 0.000, concluyendo de este modo que existe relación entre la digitalización de documentos y la gestión administrativa, lo cual tiene una relación directa con la investigación, dado que los resultados de mi investigación tienen la misma relación significativa en el contexto de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, eso quiere decir que, es una apreciación positiva respecto al tema la digitalización y su relación la eficacia en los procesos administrativos. Por otro lado, se obtuvo un resultado positivo obtenido por Talavera y Villegas (2019), los cuales desarrollaron una investigación sobre La digitalización de documentos y su relación con los procesos administrativos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú, 2019, donde planteó como objetivo general demostrar la relación de la digitalización de documentos en los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2019, obteniendo como resultado un valor de Rho de Spearman de 0,981 y el valor de p de 0.019, lo que demostró que existe una correlación significativa. A lo que los autores concluyeron que la correlación que existe es significativa entre las variables digitalización de

documentos y los procedimientos administrativos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Por ello, concuerdan que la digitalización si ayuda a mejorar la eficacia en los procesos administrativos. Finalmente, Pacco y Vergara (2019) efectuaron una investigación sobre La digitalización y su impacto en la operatividad aduanera del Perú 2018, estableciendo como objetivo general determinar si existe relación entre digitalización y la operatividad aduanera del Perú 2018, donde obtuvieron una significación asintótica mayor a 0.5%, es decir que rechazó la hipótesis nula. Por tanto, los autores concluyeron que se ha podido determinar que la digitalización y la operatividad aduanera, si tienen relación. Asimismo, se comprobó que con la ayuda de la digitalización; las operaciones, procesos, trámites, documentación, entre otros que se realizan en la operatividad aduanera se ejecutan con mayor eficiencia y seguridad. Siendo este un antecedente que ayuda con nuestro objetivo de la investigación.

5.3. Con las Bases Teóricas

A partir del análisis de las bases teóricas y conceptuales de los autores que explican técnica y prácticamente cada una de las variables, mencionamos a:

González (2019), quienes consideran que, la digitalización es un estado de innovación constante, influido por la implantación de nuevas tecnologías de información, computación, comunicación y conectividad que comprometen tres aspectos clave de las organizaciones íntimamente relacionados entre sí. Por su parte, Vilaplana y Stein (2020), sostiene que, la digitalización es el proceso de convertir información, datos, y procesos analógicos o físicos en formatos digitales mediante el uso de tecnologías digitales, esto con el propósito de mejorar la eficiencia, accesibilidad y precisión de las operaciones y servicios en una organización, dado que facilita el almacenamiento, análisis, y transmisión de datos, permitiendo una mayor interconexión y automatización de procesos.

Por otro lado, Pacaya (2019) sostiene que, la eficacia en los procesos administrativos es la medida en que los procedimientos y actividades dentro de

una administración logran los resultados deseados y contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. Finalmente, Hernández (2016), explica que, la eficacia en los procesos administrativos se refiere a la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos y metas de manera oportuna y con el uso óptimo de recursos. Esto implica la realización de tareas y actividades administrativas de forma correcta y precisa, asegurando que los resultados esperados se logren sin desperdiciar tiempo, dinero o esfuerzo.

5.4. Con las Hipótesis

A partir de la hipótesis planteada, se observa que se obtuvo un valor $p=0.000$. Si el valor p es igual o mayor al nivel de significancia, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa. Por el contrario, si el valor p es igual o menor al nivel de significancia, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En el análisis de correlación de Spearman, se obtuvo un coeficiente Rho de 0.877, lo que indica una correlación positiva y alta entre las variables estudiadas. Por tanto, teniendo presente ambos resultados se concluyó que la digitalización está significativamente relacionada con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el año 2024.

CONCLUSIONES

- Se encontró como sustento un valor de significancia de 0.000, lo que confirma una relación significativa entre la digitalización y eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,877, indicando una correlación positiva y alta entre estas variables.
- Se encontró un valor de significancia de 0.000 como sustento, dado que confirma la existencia de una relación significativa entre el escenario político y la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali. También se registró un coeficiente de correlación de Spearman Rho de 0.787, lo cual señaló la presencia de una correlación positiva y alta entre la dimensión y variable.
- Se halló un valor de significancia de 0.000, lo que confirma la existencia de una relación significativa entre el escenario institucional y la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali. También se observó un coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.859, indicando una correlación positiva y alta entre la dimensión y la variable.
- Se encontró como sustento un valor de significancia de 0.000, lo que valida la presencia de una relación significativa entre el sistema digital y la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali. También se encontró un coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.809, lo que muestra una correlación positiva y fuerte entre la dimensión y la variable.

RECOMENDACIONES

- Efectuar un nuevo estudio que abarque la investigación de cómo la implementación de sistemas digitales, como sistemas de gestión de casos electrónicos o plataformas de gestión de audiencias, han afectado la eficiencia operativa, el tiempo de respuesta y la calidad del servicio en el Poder Judicial, utilizando datos antes y después de la digitalización.
- Realizar una investigación que incluya el estudio de cómo los cambios legislativos o reformas judiciales, tales como la implementación de políticas y el establecimiento de prioridades políticas afectan la financiación, la organización y la gestión de un sistema digital en la administración pública.
- Desarrollar un estudio comparativo que explore cómo los factores institucionales de diversos sistemas digitales públicos, tales como la estructura organizativa, la cultura organizacional y las políticas interna influye en la eficacia de la gestión de sus recursos.
- Efectuar un estudio estadístico que se centre en indagar cómo la adopción de sistemas digitales, como gestión de expedientes electrónicos, firma digital, y plataformas de gestión, ha mejorado la satisfacción de sus usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, E. (2019). *Gestión de procesos administrativos, compromiso organizacional y relaciones interpersonales en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/25622>
- Alcántara, M., y Hernández, E. (2009). *México, el nuevo escenario político ante el bicentenario*. Ediciones Universidad de Salamanca.
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación. (Primera edición)*. Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Arribas, J. (1959). Técnica del organigrama. *Documentación Administrativa*, (18).
<https://doi.org/10.24965/da.vi18.1203>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. (Tercera edición)*. México: Grupo editorial Patria.
- Barbarán, A. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, Distrito de Callería, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/11603>
- Bavaresco, A. (2013). *Proceso metodológico en la investigación. (6ta edición)*. Venezuela: Imprenta Internacional, CA
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.
- Benites, J. (2020). Solución para el control y seguimiento del proceso de gestación de mujeres utilizando dispositivos wearables. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/650331>
- Besterfield, D. y González, V. (2009). *Control de calidad*. México: pearson educación.
- Cachanosky, I. (2012). Eficiencia técnica, eficiencia económica y eficiencia dinámica. *Revista Procesos de Mercado*, 9(2), 51-80.
<https://doi.org/10.52195/pm.v9i2.224>

- Castaño, J. (2010). La desigualdad digital entre los alumnos universitarios de los países desarrollados y su relación con el rendimiento académico. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 7(1), 1-11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78012953012>
- Chiavenato, I., y Sapiro, A. (2017). *Planeación estratégica* (pp. 001-344). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Claure, M. (2018). *Eficacia del Control de Constitucionalidad en procesos administrativos y judiciales- periodo 1999- 2011 en el ordenamiento Jurídico Boliviano*. [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/7273/1/1080259459.pdf>
- Collantes, Z. y Collantes, E. (2022). Políticas públicas, transformación digital en una municipalidad de la región de Amazonas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 224-243. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1495
- Crovi, D. (2008). Dimensión social del acceso, uso y apropiación de las TIC. *Contratexto*, (016), 65-79. <https://doi.org/10.26439/contratexto2008.n016.784>
- Dávila, U. y Miranda, D. (2018). *Digitalización de catálogos de arte contemporáneo boliviano de la carrera de artes plásticas de la Universidad Mayor de San Andrés*. [Tesis de posgrado, Universidad Mayor de San Andrés]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/19390>
- De Vicuña, J. (2017). *El plan estratégico en la práctica*. Esic Editorial.
- Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. (2da ed.). México: Pearson Educación.
- Del Castillo, M. & Arza, V. (2021). La ciencia digital en América Latina: alcance y beneficios. *Arbor*, 197(799), a595. <https://doi.org/10.3989/arbor.2021.799008>
- Díaz, M., Osco, C. (2022). *La digitalización y la reducción de gastos operativos en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Pucallpa, 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5356>

- Espinoza, A. (2022). *El avance en la implementación de políticas de digitalización en el Poder Judicial: Los sistemas de procesos digitales en la Corte Superior de Justicia en Lima Norte*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/22470>
- Ferrada, J. (2018). Los procesos administrativos en el derecho chileno. *Revista de derecho (Valparaíso)*, (36), 251-277.
- Fierro, E. (2021). La gestión del cambio, la colaboración virtual y la agilidad estratégica organizacional de empresas mexicanas ante los impactos por el COVID-19. *Nova scientia*, 13(SPE), 0-0.
- Gonzales, M. (2015). La violencia y la enseñanza de la historia nacional en el escenario institucional colombiano (1948-2006): an Institutional Colombian Perspective. *Páginas de Educación*, 8(1), 123-151.
- González, E. (2019). Digitalización, factores y riesgos laborales: estado de situación y propuestas de mejora. *Revista De Trabajo Y Seguridad Social*. CEF, 85–112. <https://doi.org/10.51302/rtss.2019.1434>
- Hernández, M. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Digital CEMCI*, 1-34.
- Huamán, H. (2022). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollerías- Callería, Pucallpa, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/19228>
- Jiménez, T. (2021). *Las políticas públicas: por la digitalización*. <https://www.somosiberoamerica.org/wp-content/uploads/2021/11/CAP2-TRINIDAD-JIMENEZ.pdf>
- Katz, R., Jung, J., y Callorda, F. (2020). El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19. *Revista científica*. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1540>

- Krause, K., Artola, J., y López, M. (1986). *Ciencia universal pura de la razón, o, Iniciación a la parte principal analítica de la estructura orgánica de la ciencia*. Editorial CSIC-CSIC Press.
- Lerma, H. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. (Cuarta edición). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Linares, F. y Contreras, K. (2023). Presencia del Estado y Plataforma de Servicios Digitales. *Revista De Ciencia E Investigación En Defensa*, 4(2), 19-36.
<https://doi.org/10.58211/recide.v4i2.103>
- Llanes, M., Salvador, Y., Aguilera, E., & Escalona, P. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Reflexiones*, 98 (2), 95-112.
<http://dx.doi.org/10.15517/rr.v98i2.34923>.
- López, J. y Vasquez, M. (2020). *La digitalización de documentos y la gestión administrativa en la municipalidad Distrital de los Olivos, Lima- Perú, 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Privada del Norte].
- Maldonado, J. (2019). La filosofía frente a la tecnología computacional digital o la invención de la digitalidad. *Revista Filosofica UIS*. 19 (1).
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/408/4081987001/4081987001.pdf>
- Maroto, J. (2007). *Estrategia. De la visión a la acción*. Editorial Esic.
- Mauricio, A., Chomali, E. y Suniaga, J. (2020). *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19*. Corporación Andina de Fomento.
- Molina, P. (2019). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Digital CEMCI*, 1-34.
- Moreno, D. y Carillo, J. (2020). *Normas APA 7.a edición. Guía de citación y referenciación. (2da versión)*. Bogotá: Ediciones Universidad Central.
- Moro, M., y Fernández, J. (2020). *Marketing digital y dirección de e-commerce: Integración de las estrategias digitales*. ESIC Editorial.

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. (Cuarta edición)*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ojeda Copa, A. (2022). Estudios sociales de digitalización en Bolivia, 2000-2020. *Temas Sociales*, (50), 169-196.
- Pacaya, B. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, Distrito de Yarinacocha, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/11641>
- Pacco, T. y Vergara, S. (2019). *La digitalización y su impacto en la operatividad aduanera del Perú 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57206>
- Panduro, J. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/11646>
- Peixoto, J., y Perrotta, D. (2018). El Mercosur en el nuevo escenario político regional: más allá de la coyuntura. *Desafíos*, 30(1), 91-134.
- Ricalde, M. (2016). *Proceso administrativo*. Editorial digital UNID.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción. (Primera edición)*. España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Riveros, J. (2018). *Proceso administrativo y servicios administrativos del área central de notificaciones del Poder Judicial de Lima Norte, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24978>
- Rodríguez, A., Trujillo, J., y Sánchez, J. (2019). Impacto de la productividad científica sobre competencia digital de los futuros docentes: aproximación bibliométrica en Scopus y Web of Science. *Revista complutense de educación*, 30(2), 623-646. <https://doi.org/10.5209/RCED.58862>

- Rojas, A. (2009). *Herramientas de calidad*. Universidad Pontificia Comillas, Madrid.
<https://web.cortland.edu/matresearch/herracalidad.pdf>
- Svampa, M. (2007). Movimientos sociales y escenario político: las nuevas inflexiones del paradigma neoliberal en América Latina. *Observatorio Social de América Latina-CLACSO*, 1-15.
- Talavera, J. y Villegas, J. (2019). *La digitalización de documentos y su relación con los procesos administrativos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad del Norte].
<https://hdl.handle.net/11537/26415>
- Thompson, I. (15 de noviembre del 2022). *La satisfacción del cliente*. Promonegocios. Net. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Thompson, I. (15 de noviembre del 2022). *Misión y visión*. Promonegocios. net. <https://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>
- Tocci, RJ y Widmer, NS (2003). *Sistemas digitales: principios y aplicaciones*. Pearson Educación.
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo* (Vol. 1). Grupo Nelson.
- Vilaplana., y Stein, G. (2020). Digitalización y personas. *Revista Empresa y Humanismo*, 113-137
- Yarleque, A. (2020). *La digitalización de los tramites documentales en la cadena logística del comercio exterior en el Perú 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18287>
- Ureña, E. (2022). Impacto generado por la transformación digital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 4274-4290.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3393

ANEXOS

ANEXO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: "La digitalización como instrumento de mejora en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024"

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿De qué manera la digitalización se relaciona con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024?</p> <p>Problemas Específicos ¿En qué forma el escenario político se relaciona con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024?</p> <p>¿Cómo el escenario institucional se relaciona con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024?</p> <p>¿De qué modo el sistema digital se relaciona con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024?</p>	<p>Objetivo General Determinar cómo se relaciona la digitalización con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.</p> <p>Objetivos Específicos Establecer qué tipo de relación existe entre el escenario político con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.</p> <p>Especificar en qué forma se relaciona el escenario institucional con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.</p> <p>Precisar cuál es la manera en que se relacionan el sistema digital con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.</p>	<p>Hipótesis General La digitalización se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.</p> <p>Hipótesis Específicas El escenario político se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.</p> <p>El escenario institucional se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.</p> <p>El sistema digital se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.</p>	<p>DIGITALIZACIÓN</p> <p>EFICACIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS</p>	<p>“La digitalización brinda una protección y prevención íntegra de los riesgos laborales. Con ello se busca reducir los errores cometidos dentro de la entidad” (González, 2019).</p> <p>“La eficacia se define como hacer las cosas correctas, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos” (Pacaya, 2019)</p>	<p>Escenario político</p> <p>Escenario institucional</p> <p>Sistema digital</p> <p>Herramientas de calidad</p> <p>Planeación</p> <p>Organización</p>	<p>Permisos Accesos Restricciones Rendimiento Calidad Productividad Agilidad de cambio e integración Integración de la estrategia digital Satisfacción Visión Misión Eficiencia Planeación estratégica Seguimiento del proceso Compromiso Organigrama Estructura orgánica Liderazgo</p>	<p>Tipo: Aplicado (Baena, 2017)</p> <p>Diseño: No Experimental transversal (Arias y Covinos, 2021)</p> <p>Población: Son los 414 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali (N=414).</p> <p>Muestra: Son 199 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali. (n = 199)</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Método de análisis de investigación: Hipotético deductivo (Behar, 2008)</p>

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA DIGITALIZACIÓN COMO INSTRUMENTO DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI, AÑO 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	METODOLOGÍA
¿De qué manera la digitalización se relaciona con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024?	Determinar cómo se relaciona la digitalización con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.	La digitalización se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.	DIGITALIZACIÓN	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicado (Baena, 2017)
PROBLEMA ESPECÍFICO 1	OBJETIVO ESPECÍFICO 1	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1		MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Hipotético deductivo (García, 2010)
¿En qué forma el escenario político se relaciona con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024?	Establecer qué tipo de relación existe entre el escenario político con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.	El escenario político se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.	VARIABLE 2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No Experimental transversal (Arias y Covinos, 2021)
PROBLEMA ESPECÍFICO 2	OBJETIVO ESPECÍFICO 2	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2		POBLACIÓN: Todos los trabajadores administrativos que al año 2022 laboraron en la Corte Superior de Justicia de Ucayali. (N=414)
¿Cómo el escenario institucional se relaciona con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024?	Especificar en qué forma se relaciona el escenario institucional con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.	El escenario institucional se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.		MUESTRA: 199 trabajadores seleccionados aleatoriamente (n=199).
PROBLEMA ESPECÍFICO 3	OBJETIVO ESPECÍFICO 3	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	EFICACIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
¿De qué modo el sistema digital se relaciona con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024?	Precisar cuál es la manera en que se relacionan el sistema digital con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.	El sistema digital se relaciona significativamente con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.		

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE LA DIGITALIZACIÓN

Cuestionario N° 01

Objetivo: Determinar cómo se relaciona la digitalización con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensión: Escenario político

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que se cuentan con los permisos necesarios para implementar la digitalización en la Corte Superior de Justicia de Ucayali?					
2	¿Considera usted que la mejora de los procesos administrativos necesita el permiso correspondiente en el escenario legal?					
3	¿Considera que la implementación de la digitalización ayudará con la mejora de la accesibilidad en la entidad?					
4	¿Cree usted que hay funcionarios que utilizan la digitalización a su favor para violar la obligación de sus funciones como servidor público?					
5	¿Considera usted que debe haber restricciones a los trabajadores?					
6	¿Cree usted que hay funcionarios utilizan su cargo para condicionar la conducta de los trabajadores?					

Dimensión: Escenario institucional

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
7	¿En su ámbito laboral, los funcionarios utilizan la digitalización como beneficio indebido para realizar un acto propio de cargo?					
8	¿Considera que el acto propio del cargo de cada funcionario es deficiente a pesar de emplear la digitalización?					
9	¿Tienen conocimiento que cada área debe estar enfocada en su obligación evitando realizar acciones indebidas?					
10	¿Considera que la calidad mejora de acuerdo a como se vaya implementando la entidad?					

11	¿Usted tiene conocimiento sobre las consecuencias del acto incorrecto que ocasiona efectuar un mal uso de la digitalización?					
12	¿La empresa busca mejorar la productividad a través de capacitaciones a los trabajadores?					

Dimensión: Sistema digital

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
13	Según su criterio, ¿Considera que la empresa brinda el tiempo suficiente a sus trabajadores para verificar su integración con los cambios que esta realiza?					
14	¿Cree usted que la agilidad de cambio e integración está relacionada con la capacitación y dedicación dirigida a los trabajadores que brinda la empresa?					
15	¿Considera usted que la entidad utiliza como ventaja personal la integración de una estrategia digital?					
16	¿La integridad de medios digitales genera mayor eficiencia en el personal?					
17	¿Cree usted que el uso de medios digitales brinda satisfacción a todos los miembros de la entidad y a los que va dirigido este servicio?					

**CUESTIONARIO DE LA EFICACIA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Cuestionario N° 02

Objetivo: Determinar cómo se relaciona la digitalización con la eficacia en los procesos administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, año 2024.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensión: Herramienta de calidad

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
18	¿Considera que los trabajadores de la entidad manejan el uso correcto de los valores éticos?					
19	¿Cree usted que la entidad exige con el cumplimiento y la práctica de los valores éticos?					
20	¿Cree usted que la estructura de la organización se relaciona con los objetivos, misión y visión de la entidad?					
21	¿Considera que la estructura de la organización que implementa la entidad se relaciona con los valores éticos?					
22	Desde su punto de vista, ¿La entidad asigna responsabilidades a sus funcionarios públicos eficientes?					
23	¿La entidad cuenta con especialistas en la función de los procesos administrativos?					

Dimensión: Planeación

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
24	¿La entidad genera un plan de acción ante los riesgos que se puedan producir en las instalaciones?					
25	¿Cree usted que la estimación de riesgo debe ser verificada por el control interno para mejorar la eficiencia en la Corte Superior de Justicia?					
26	¿Considera que la entidad desarrolla actividades en las que se toma en cuenta la evaluación de probabilidades de ocurrencias de algún riesgo?					
27	¿Cree usted que el seguimiento de proceso de probabilidades de ocurrencia de algún riesgo informático mejora la administración en la entidad?					
28	¿Considera que la entidad cuenta con evaluaciones continuas que verifican el compromiso de los trabajadores?					
29	¿La entidad apoya a la evaluación para sistematizar el análisis del compromiso con la entidad?					

Dimensión: Organización

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
30	¿La entidad implementa organigramas que contribuyan a la eficacia del control interno?					
31	¿Cree usted que los organigramas ayudan a monitorear las acciones sospechosas de los funcionarios públicos?					
32	¿Considera que un sistema de control de la información ayuda a prevenir riesgos en los procesos administrativos?					
33	¿Cree usted que la implementación de un sistema de control digital mejoraría la eficiencia del proceso administrativo?					
34	¿Considera que la entidad cuenta con un líder que facilite el mejor la organización de los procesos administrativos?					

ANEXO 4. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS



I. DATOS PERSONALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: **NAVARRO JANAMPA, FÉLIX**
 - 1.2. GRADO ACADÉMICO: **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**
 - 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**
 - 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **LA DIGITALIZACIÓN COMO INSTRUMENTO DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI, AÑO 2022**
 - 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: **WATSON CHÁVEZ PANDURO**
 - 1.6. MAESTRÍA/DOCTORADO: **MAESTRÍA**
 - 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **CUESTIONARIO**
- II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

VARIABLE 1: DIGITALIZACIÓN

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					19
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					20
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				18	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					19
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				18	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					19
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					20
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
Sub Total					72	116
TOTAL						19

VARIABLE 2: EFICACIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					20
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					20
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				18	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					19
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					19
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio					19
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
Sub Total					72	116
TOTAL						19

Leyenda: 01-13 improcedente ; 14-16 Aceptable con recomendación ; 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Pucallpa, 22/04/2024

Firma del experto: 

DNI: 00109352



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS



I. DATOS PERSONALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: **CAMPOS BARRETO, ANIBAL**
 - 1.2. GRADO ACADÉMICO: **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**
 - 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**
 - 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **LA DIGITALIZACIÓN COMO INSTRUMENTO DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI, AÑO 2022**
 - 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: **WATSON CHÁVEZ PANDURO**
 - 1.6. MAESTRÍA/DOCTORADO: **MAESTRÍA**
 - 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **CUESTIONARIO**
- II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

VARIABLE 1: DIGITALIZACIÓN

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				13	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				14	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					19
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					20
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					19
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				18	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio					19
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				18	
Sub Total					107	77
TOTAL						18

VARIABLE 2: EFICACIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					19
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					20
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					19
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				18	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					19
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					20
Sub Total					72	116
TOTAL						19

Leyenda: 01-13 Improcedente ; 14-16 Aceptable con recomendación ; 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Pucallpa 20/04/2024

Firma del experto: 

DNI: 22508611



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS



I. DATOS PERSONALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: **PARDO HIDALGO, CLEMENTE**
 - 1.2. GRADO ACADÉMICO: **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Y GOBERNABILIDAD**
 - 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**
 - 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **LA DIGITALIZACIÓN COMO INSTRUMENTO DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI, AÑO 2022**
 - 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: **WATSON CHÁVEZ PANDURO**
 - 1.6. MAESTRÍA/DOCTORADO: **MAESTRÍA**
 - 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **CUESTIONARIO**
- II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

VARIABLE 1: DIGITALIZACIÓN

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					19
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					20
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					19
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					19
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					20
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					19
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				18	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				18	
Sub Total					72	116
TOTAL						19

VARIABLE 2: EFICACIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					20
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					20
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					19
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					19
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				18	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				18	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio					19
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
Sub Total					72	116
TOTAL						19

Leyenda: 01-13 Improcedente ; 14-16 Aceptable con recomendación ; 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Pucallpa 20/04/2024

Firma del experto: 

DNI: 00093506