

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIONES
IMPLANTADAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID 19
PARA TRABAJO A DISTANCIA Y ATENCIÓN DE
USUARIOS EN EL PODER JUDICIAL DEL PERÚ, 2020**

PRESENTADO POR
MATEO CAYO MANCILLA

ASESOR
RENÁN JESÚS QUISPE LLANOS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN APLICADA
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA – PERÚ

2021



CC BY
Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

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

**TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIONES IMPLANTADAS
EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID 19 PARA TRABAJO A
DISTANCIA Y ATENCIÓN DE USUARIOS EN EL PODER JUDICIAL
DEL PERÚ, 2020**

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

**PRESENTADO POR:
MATEO CAYO MANCILLA**

**ASESOR:
Mg. RENÁN JESÚS QUISPE LLANOS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ
2021**

DEDICATORIA:

Este trabajo de investigación lo dedico a Dios a la Virgen de la Candelaria mis padres y hermanos.

Mateo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por todo lo que somos.

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad San Martín de Porres.

A los trabajadores del Poder Judicial, quienes apoyaron en la aplicación de las encuestas para poder materializar la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA:	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
ABSTRAC	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	18
1.1 Antecedentes de investigación.....	18
1.2. Bases Teóricas	20
1.3. Definición de términos básicos.....	35
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	39
2.1. Variables y definición operacional.....	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. Diseño metodológico.....	42
3.2. Diseño muestral	42
3.3. Técnicas de Recolección de Datos.....	43
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de información.....	44
3.5. Aspectos éticos.....	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	46
4.1. Transformación digital en el sector público.....	46
4.2. Necesidad de digitalizar la información en el Poder Judicial	47
4.3. Nivel de implementación de la tecnología en los procesos administrativos	48
4.4. Nivel de conocimiento de la transformación digital en el Poder Judicial es aceptable.....	50
4.5. Necesidad la implementación de un proceso de transformación digital en el Poder Judicial	51
4.6. Relación de usuarios a través de la tecnología.....	53
4.7. Grado de transformación del modelo de servicio con el uso de la tecnología.	54
4.8. Percepción sobre mejoras en los servicios con la eficiencia de los procesos tecnológicos.....	56
4.9. Necesidad de formación para el conocimiento de las posibilidades tecnológicas para optimizar los servicios del Poder Judicial.....	57
4.10. Índice de aceptabilidad sobre el manejo de tecnologías digitales.....	58

4.11. Importancia de la digitalización de la información en el Poder Judicial.....	60
4.12. Niveles de la Variable 2: Trabajo a distancia para atención a usuarios	61
4.13. El trabajo remoto asumido por el Poder Judicial.....	62
4.14. Ventajas y desventajas del trabajo virtual.....	63
4.15. Nivel de funcionalidad del trámite administrativo en entornos virtuales es aceptable.....	65
4.16. Manejo del tiempo con el nuevo sistema de atención virtual.....	66
4.17. Aceptabilidad sobre la recepción de documentos digitales es bueno.....	67
4.18. Adaptabilidad a los entornos virtuales de los servicios prestados es bueno.....	69
4.19. Grado de validez de la información electrónica respecto de la información física.	70
4.20. Grado de consentimiento con todas las innovaciones planteadas en el contexto COVID.	71
4.21. Grado de confiabilidad y seguridad de la información enviada en entornos virtuales.	73
4.22. Pérdida del trato personalizado con el servicio virtual brindado.....	74
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	76
5.1. Estrategia de Solución	78
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
FUENTES DE INFORMACIÓN	84
ANEXOS	86

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Variable 1: Transformación digital en el sector público	39
Tabla 2: Necesidad de digitalizar la información en el Poder Judicial.	41
Tabla 3: Implementación de la tecnología en los procesos administrativos es adecuado	42
Tabla 4: Nivel de conocimiento de la transformación digital en el Poder Judicial es aceptable.	43
Tabla 5: Necesidad la implementación de un proceso de transformación digital en el Poder Judicial	45
Tabla 6: Relación de usuarios a través de la tecnología.	46
Tabla 7: Grado de transformación del modelo de servicio con el uso de la tecnología	48
Tabla 8: Percepción sobre mejoras en los servicios con la eficiencia de los procesos tecnológicos.	49
Tabla 9: Necesidad de formación para el conocimiento de las posibilidades tecnológicas para optimizar los servicios del Poder Judicial	51
Tabla 10: Índice de aceptabilidad sobre el manejo de tecnologías digitales	52
Tabla 11: Importancia de la digitalización de la información en el Poder Judicial.	53
Tabla 12: Variable 2: Trabajo a distancia para atención a usuarios	55
Tabla 13: El trabajo remoto asumido por el Poder Judicial.	56
Tabla 14: Ventajas y desventajas del trabajo virtual.	57
Tabla 15: Funcionalidad del trámite administrativo en entornos virtuales es aceptable.	58
Tabla 16: Manejo del tiempo con el nuevo sistema de atención virtual.	60
Tabla 17: Aceptabilidad sobre la recepción de documentos digitales es bueno.	61
Tabla 18: Adaptabilidad a los entornos virtuales de los servicios prestados es bueno.	62
Tabla 19: Grado de validez de la información electrónica respecto de la información física.	64
Tabla 20: Grado de consentimiento con todas las innovaciones planteadas en el contexto COVID.	65

Tabla 21: Grado de confiabilidad y seguridad de la información enviada en entornos virtuales.	66
Tabla 22: Pérdida del trato personalizado con el servicio virtual brindado	68

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Variable 1: Transformación digital en el sector público	40
Figura 2: Necesidad de digitalizar la información en el Poder Judicial.	41
Figura 3: Implementación de la tecnología en los procesos administrativos es adecuado	42
Figura 4: Nivel de conocimiento de la transformación digital en el Poder Judicial es aceptable.	44
Figura 5: Necesidad la implementación de un proceso de transformación digital en el Poder Judicial	45
Figura 6: Relación de usuarios a través de la tecnología.	47
Figura 7: Grado de transformación del modelo de servicio con el uso de la tecnología	48
Figura 8: Percepción sobre mejoras en los servicios con la eficiencia de los procesos tecnológicos.	50
Figura 9: Necesidad de formación para el conocimiento de las posibilidades tecnológicas para optimizar los servicios del Poder Judicial	51
Figura 10: Índice de aceptabilidad sobre el manejo de tecnologías digitales	52
Figura 11: Importancia de la digitalización de la información en el Poder Judicial.	54
Figura 12: Variable 2: Trabajo a distancia para atención a usuarios	55
Figura 13: El trabajo remoto asumido por el Poder Judicial.	56
Figura 14: Ventajas y desventajas del trabajo virtual.	57
Figura 15: Funcionalidad del trámite administrativo en entornos virtuales es aceptable.	59
Figura 16: Manejo del tiempo con el nuevo sistema de atención virtual.	60
Figura 17: Aceptabilidad sobre la recepción de documentos digitales es bueno.	61
Figura 18: Adaptabilidad a los entornos virtuales de los servicios prestados es bueno.	63
Figura 19: Grado de validez de la información electrónica respecto de la información física.	64
Figura 20: Grado de consentimiento con todas las innovaciones planteadas en el contexto COVID.	65

Figura 21: Grado de confiabilidad y seguridad de la información enviada en entornos virtuales. 67

Figura 22: Pérdida del trato personalizado con el servicio virtual brindado 68

RESUMEN

La investigación parte del objetivo determinar qué factores han generado la transformación digital y la implantación de innovaciones en el trabajo a distancia y atención de usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020. La investigación fue del tipo básico, nivel descriptivo, se trabajó con un muestreo probabilístico conformado por 368 trabajadores del Poder Judicial. Se trabajó con la técnica encuesta y su instrumento cuestionario con el cual se recogió la información de la muestra de estudio. La investigación concluye que la transformación digital en el sector público fue favorable en un 89% ya que los trabajadores del sector público han visto como alternativa para trabajar en tiempos de pandemia de forma no presencial, y el nivel de ttrabajo a distancia para atención a usuarios entre activos y CAS ha sido una muy buena alternativa en un 95%.

Palabras clave: Transformación digital, trabajo a distancia y atención de usuarios.

ABSTRAC

The research starts with the objective of determining what factors have generated the digital transformation and the implementation of innovations in remote work and customer service of the Judicial Power of Peru in times of pandemic in 2020. The research was of the basic type, descriptive level, A probabilistic sample made up of 368 workers from the judiciary was used. We worked with the survey technique and its questionnaire instrument with which the information of the study sample was collected. The research concludes that the digital transformation in the public sector was favorable in 89% since public sector workers have seen as an alternative to work in times of pandemic in a non-face-to-face way, and the level of remote work for customer service between assets and CAS has been a very good alternative in 95%.

Keywords: Digital transformation, remote work and user service.

RESUMEN DEL REPORTE DE SIMILITUD

TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIONES IMPLANTADAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID 19

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE



FUENTES PRIMARIAS

1

www.alfa-redi.org

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

bali.kemenag.go.id

Fuente de Internet

1%

4

www.lantek.com

Fuente de Internet

1%

5

www2.deloitte.com

Fuente de Internet

1%

6

www.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional un poco menos de un año, para ser más exactos en China se originó el Covid-19, exactamente no se sabe cuál fue su origen, pero todo ello ha conllevado a que todos los países del mundo hoy en día han cambiado drásticamente pues ahora todas sus actividades cotidianas desde las financieras, a las comerciales, productivas, de servicios y productos se vienen haciendo en base al entorno virtual. Italia, España, Alemania y Francia que fueron muy atacados por la pandemia COVID-19 todo su sistema actualmente está regido al trabajo remoto.

A nivel del país sucede lo mismo, tomando como referencia los países asiáticos y europeos, el Perú ha sido sumamente castigado y hoy en día el trabajo también se hace a nivel nacional en entornos virtuales, como es el caso del Poder judicial y los demás sectores.

En esa óptica, el presidente ejecutivo de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir), exhortó a todas las entidades públicas de los distintos niveles (nacional, regional y local) a organizarse y privilegiar el trabajo remoto de sus trabajadores mientras dure la emergencia sanitaria declarada ante la pandemia del coronavirus covid-19.

Servir explicó que esta modalidad de trabajo garantiza el interés de la ciudadanía al evitar que haya concentración de personas en la calle y los consiguientes contagios; también asegura la salud de los trabajadores y sus familias; y, finalmente, avala que las instituciones públicas sigan funcionando y atendiendo al público.

Afirmó que, si no fuera posible el trabajo remoto, por las diferencias de capacidades en las entidades; entonces se debe determinar cuántos trabajadores

van a realizar labor remota y cuántos lo harán en forma presencial. Y en estos casos se tienen que tomar todas las previsiones dispuestas por el Ministerio de Salud para el trabajo en oficina y el distanciamiento obligatorio entre las personas.

Asimismo, Servir advirtió que aquellos trabajadores que reanuden sus labores en forma presencial no deben trasladarse en horas punta del transporte público para evitar las aglomeraciones.

Actualmente en el Perú hay un millón 400,000 trabajadores y de esa cifra más de 600,000 se dedican a labores administrativas. Que esa cantidad vaya de nuevo por el transporte público generaría un gran impacto y por eso se plantean horarios diferenciados.

Sin duda alguna, muchos servicios públicos que antes se prestaban de manera presencial ahora se brindan en línea y muchos pedidos de información y trámites ahora se hacen a través de internet. Puso como ejemplo las mesas de partes virtuales que diversas entidades han puesto en funcionamiento y que evitan el contacto entre las personas. Y precisamente en el Poder Judicial no es una excepción, actualmente se viene laborando también en formato virtual y siguiendo los lineamientos de la transformación digital.

PROBLEMA GENERAL. -

La investigación partió del problema general: ¿Qué factores han generado la transformación digital y la implantación de innovaciones en el trabajo a distancia y atención de usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020?

Problemas específicos

1. PE. 1: ¿Cuáles son los principales cambios en la digitalización implantadas en el trabajo a distancia y atención a usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020?
2. PE. 2: ¿Cuáles son las principales innovaciones implantadas en el trabajo a distancia y atención a usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020?

El objetivo general consistió en determinar qué factores han generado la transformación digital y la implantación de innovaciones en el trabajo a distancia y atención de usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020.

Objetivos específicos

1. OE. 1: Describir los principales cambios en la digitalización implantadas en el trabajo a distancia y atención a usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020.
2. OE. 2: Identificar las principales innovaciones implantadas en el trabajo a distancia y atención a usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020.

La presente investigación fundamentada en (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) se justifica en los siguientes componentes:

- Conveniencia, la investigación es conveniente para este contexto y espacio, ya que la mayoría de las instituciones públicas y privadas están trabajando en entornos virtuales hasta que dure la pandemia.

- Relevancia social, la investigación es importante pues pretende describir como es el manejo del trabajo remoto a nivel social.
- Valor teórico, la información recogida y procesada ha servido de sustento teórico para la presente investigación, así como también para futuras investigaciones similares o afines relacionados al trabajo remoto en tiempos de pandemia.
- Valor práctico, en la investigación una vez identificado la problemática se ha procedido a recoger información sobre las variables de estudio en el mismo campo de los hechos, se planteó la hipótesis de investigación y con ello se buscó contrastarlo en la misma práctica con evidencia empírica, ahí radica su justificación evidentemente práctica, con el cual después de varias réplicas se puede generalizar los resultados.
- Valor metodológico, para la realización de la presente investigación, se ha tenido en cuenta cada una de las fases del método científico, así como también del método descriptivo para su consecución. Asimismo, para la confiabilidad y validez de los instrumentos se tuvo en cuenta el método científico, ahí radica su principal aporte.

La investigación es viable en todo su sentido y significado. Pues se cuenta con recursos humanos para el mismo, materiales y de tiempo, acceso a la información y conocimientos vitales para materializar la presente investigación.

Las limitaciones son de carácter de los recursos principalmente financieros pues son escasos, y también las limitaciones de logística que conlleva la aplicación de los instrumentos de investigación. Estas limitaciones que se podrían presentar durante el desarrollo de la investigación, no afectan la viabilidad de la misma.

La investigación para su mayor comprensión se ha estructurado en 5 capítulos. El primer capítulo trata sobre el marco teórico, el segundo capítulo sobre las preguntas y operacionalización de variables. El capítulo tercero sobre la metodología de la investigación, el capítulo cuarto sobre la los resultados y la propuesta de valor, y finalmente el capítulo quinto de la discusión de resultados.

Al final se adjuntan las respectivas conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

El autor.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de investigación

Hecho la revisión de literatura científica sobre las variables de estudio, se tiene los siguientes antecedentes en los componentes tanto internacional como nacional:

Banco de Desarrollo de América Latina (2020) realizó la investigación: *El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19*. La investigación tuvo como objetivo explicar cómo el estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19 se adapta a la nuestra realidad del contexto. La investigación fue del tipo aplicada y nivel explicativo. Como resultados se puede apreciar que reconociendo que la digitalización puede jugar un papel fundamental en el trabajo en remoto en tiempos de pandemia.

Carvalán (2017) publicó el artículo científico: *Administración pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial*. El presente artículo tuvo como objetivo: Describir cómo es la administración pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial. La investigación fue del tipo básica y nivel descriptivo. Aborda el impacto de la era digital y especialmente de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector público.

Weller (2020) sustentó la investigación: *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Su objetivo consistió en determinar como la pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. La investigación fue del tipo aplicada y nivel explicativo. La digitalización está influyendo marcadamente en las grandes tendencias de

transformación de los mercados laborales. ¿Cómo impacta la crisis sanitaria del COVID-19 y las medidas para su contención en estas tendencias? En esta investigación se examinan las formas de abordar la crisis en tiempos de pandemia bajo el trabajo remoto.

No cabe duda que la pandemia ha hecho cambiar muchos paradigmas del trabajo presencial al remoto, pues el sector público y privado ahora se ha visto en la imperiosa necesidad de buscar nuevos escenarios para el trabajo, como es el caso del Poder Judicial.

Rivera, Lindín, Celdrán y Gracia (2020) realizaron la investigación: *Tecnologías digitales para transformar la sociedad*. La investigación tuvo como objetivo: Identificar cuáles son las tecnologías digitales para transformar la sociedad en estos tiempos de pandemia. La investigación es el resultado de un conjunto de reflexiones llevadas a cabo durante el desarrollo de la asignatura de “Usos, posibilidades y límites de las tecnologías de la información y la comunicación”, del grado de Educación Social, de la Universidad de Barcelona.

Silva, y Moreno (2020) realizaron la investigación: *Ensayo Transformación digital y cambios de la humanidad*. La investigación tuvo como objetivo Explicar cómo la transformación digital produce cambios en la humanidad. La investigación fue del tipo básico y nivel exploratorio. Los cambios de la humanidad han permitido establecer nuevas tecnologías y así atender las necesidades que crecen cada día. El consumo desmedido de recursos naturales permitió que muchas enfermedades infecciosas convivan con el ser humano y que se agoten las fuentes de sobrevivencia.

Indudablemente la pandemia ha hecho cambiar muchos paradigmas del trabajo presencial al remoto, pues el sector público y privado ahora se ha visto en

la imperiosa necesidad de buscar nuevos escenarios para el trabajo, como es el caso del Poder Judicial.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. COVID-19, un acelerador de la transformación digital

Para (Weller, 2020) la pandemia de COVID-19 ha impactado al mundo en todo sentido y las empresas han empezado a revisar sus estrategias, sin embargo, los desafíos que está presentando esta crisis brinda una oportunidad para que las organizaciones evolucionen a una nueva realidad donde predomina lo digital.

Definitivamente la pandemia ha afectado todos los sectores tanto al sector público como privado, ahora estos se han visto en la imperiosa necesidad de migrar a nuevas formas de trabajo, siendo la alternativa más inmediata la transformación digital, como es el caso del Poder Judicial.

Si bien durante los últimos años ha venido ocurriendo proceso de transformación digital en el país, el COVID-19 ha acelerado aún más el ritmo del cambio y la velocidad de la transformación y esto ha obligado a los rezagados a acelerar el paso para igualar a los líderes digitales. En este periodo de tiempo, las empresas deben de responder sin perder de vista la recuperación y preparación para el futuro.

- **¿Podemos acelerar la transformación digital de cinco años a menos de un año?**

El Covid-19, hasta cierto punto se ha convertido en un instrumento de medición para saber cuan preparados estábamos a nivel privado y público en la ruta de la transformación digital. Las diferentes organizaciones han tenido que responder de manera inmediata desarrollando e implementando soluciones

digitales, automatizando procesos y soluciones en la nube; así como dándole facilidades a sus colaboradores para realizar trabajo remoto y de ese modo resguardar su integridad y aquellas que no lo han hecho se han visto forzadas a parar su operación.

Para obtener una comprensión más profunda, Deloitte tiene un modelo de respuesta a esta coyuntura. Al equilibrar las necesidades de las empresas y para mantener la ventaja competitiva se recomienda no centrarse exclusivamente en el hoy, para lo cual planteamos tres fases:

1. Responder – Prepararse para mantener la continuidad del negocio

En esta fase, las empresas se ocupan de manejar la situación actual y procuran mantener la continuidad de la operación. La tecnología y plataformas digitales juegan un papel clave, ya que permitirán mantener el negocio operativo a través de diferentes herramientas de conectividad, y colaboración donde permitirán soportar las necesidades del negocio.

2. Recuperar – Aprender y surgir más fuerte

Los líderes cinéticos, deben tomar la iniciativa y ponerse al frente del panorama cambiante e idear soluciones proactivas. Deben aprovechar los aprendizajes de la crisis actual, desarrollando e implementando estrategias. Las empresas deben recuperarse siendo ágiles en las implementaciones y teniendo plan acelerado de sus capacidades digitales, enfocados en encontrar una nueva normalidad.

3. Crecer – Preparase para la nueva normalidad

La transformación digital, impulsada por una pandemia en una economía incierta probablemente no sea el escenario que la mayoría de los líderes

tecnológicos esperaban, pero a medida que la tecnología y plataformas digitales demuestra su capacidad para ayudar a cambiar la trayectoria de una empresa y agregar valor, lograr que el negocio escale. Es importante realizar una reingeniería de procesos enfocada en la digitalización y contar con las estrategias a largo plazo.

Mirando hacia adelante y buscando el nuevo camino hacia la transformación digital en la “nueva normalidad”.

Para (Gómez, 2020) al mirar el lado positivo de la situación actual, la resiliencia de las personas, las ganas de innovar y el desarrollar nuevas soluciones. Un estudio realizado por el Instituto de Finanzas Internacionales y Deloitte descubrió que: “Las inversiones digitales clave de los bancos y las aseguradoras en la última década los ayudó a ser más resistentes al impacto de COVID-19.

La pandemia ha repercutido de manera ostensible en el sector público y privado, y estos a su vez han tenido que buscar nuevos escenarios para el trabajo presencial uno de ellos fue el trabajo remoto que con la ayuda de las tecnologías informáticas han venido resolviendo esta problemática de manera gradual y sostenible.

La computación en la nube ha permitido una mayor flexibilidad en el lugar donde trabajan los empleados. “La capacidad de vincular centros de datos en múltiples sitios también ha permitido a estas instituciones financieras mitigar el riesgo de manera más efectiva, en lugar de depender de un solo lugar que podría verse afectado en caso de que se convierta en un punto de acceso de coronavirus”.

Si bien, todavía no tenemos un panorama claro del problema, poco a poco el trabajo semipresencial ha sido una alternativa inmediata a este problema global.

1.2.2. La transformación digital: la importancia de la digitalización en tiempos de pandemia

Para (Pasmíño, 2020) “en pleno siglo XXI y con la situación que nos toca vivir, los términos, innovación, competitividad y transformación digital se han unido para definir lo que entendemos hoy como la Industria 4.0, las nuevas estrategias integrales de fabricación adoptadas gracias a la implementación de soluciones en la nube de inteligencia artificial y aprendizaje automático; en la planta, de sensorización de máquinas y procesos y del Internet of Things (IoT); y en productos, de modelado 3D y sistemas de simulación (Digital Twins, Realidad Aumentada y Virtual) permiten una gestión total del ciclo de vida del producto en la cadena de suministro digital.”

Sin ningún lugar a dudas, el sector público en el Perú es una de las que ha apostado fuertemente en materia de transformación digital, pero todavía queda mucho por hacer y las carencias se ponen de manifiesto en situaciones inesperadas y extremas como la que, en forma de tsunami, nos ha alcanzado con la crisis del COVID-19 (Maletta, 2020).

Si hasta hace unos meses la transformación digital derivada de las premisas exigidas por los parámetros de la denominada Industria 4.0, ya era una realidad a la que las empresas se iban acercando de forma tímida, la alerta sanitaria a la que nos enfrentamos ha puesto de manifiesto la importancia de acometer esa transformación digital cuanto antes, ya que de la misma va a depender para muchas empresas su supervivencia. Por ello, quienes más preparados estén, aquellos que antes hayan acometido o acometan esos procesos de cambio que van dirigidos sobre todo al control de los procesos productivos y de gestión en remoto, serán los que tengan más opciones en un mercado vulnerable, cambiante e incierto.

Las ventajas de la digitalización según (De la Orden, 2020) están ya más que probadas en las compañías que ya han acometido su transformación y que han alcanzado entre otros muchos logros:

- Mejoras de los procesos productivos que acaban siendo más eficaces con el correr del tiempo, ya que los modelos laborales cada vez son más exigentes y holísticos.
- Reducción de costos: la mejora del proceso productivo ahorra tiempo. Además, el hecho de trabajar en la nube requiere menos inversiones en hardware y software y todo ello, redundando en el medio-largo plazo, en un ahorro de costes para las organizaciones.
- Se abren, además, nuevas oportunidades de negocio que nos permiten la captación de nuevos clientes, así como la mayor satisfacción de clientes ya existentes al optimizar y mejorar los procesos. Asimismo, la digitalización nos permite poner en marcha nuevos servicios o productos posibilitando la diversificación del negocio.
- La descentralización del trabajo es sin duda otra de las ventajas de la transformación digital. El denominado teletrabajo ha sido una de las mejores opciones laborales contemporáneas, en si es una opción profesional de este último año, quien maneja una fórmula de respuesta laboral que debe ir extendiéndose en forma gradual y sostenible en el tiempo y espacio en todo el sector público como privado.
- La digitalización, con ello la transformación tecnológica juega un papel importante en el sector público de los países emergentes, también facilita y mejora la toma de decisiones puesto que permite conjugar una toma de

datos exhaustiva y una explotación de los mismos, mucho más objetiva y certera.

- No podemos obviar y olvidar tampoco en este contexto, el impulso que la transformación digital proporciona tanto a nuestra competitividad al posicionarnos como punteros en el mercado, como la innovación, obligándonos en todo momento a estar pendientes de las soluciones más optimas que ofrece el mercado.

En definitiva, cada organización sea pública o privada, cada cliente y/o usuario define su estrategia y sus objetivos y con ellos obtiene una serie de ventajas competitivas acumuladas en el mediano y largo plazo de manera sostenible en el tiempo, ya que una de las características de las instituciones de hoy en día es su fácil adaptación al cambio para buscar su supervivencia, si no, caso contrario están expuestos a la extinción (ITM Platform, 2015).

Para (Cárdenas e Higuera, 2016) “la transformación digital, el cambio de los procesos productivos y de gestión empresarial ha dejado de ser una opción para convertirse en una obligación si queremos que nuestra empresa se mantenga viva” (p.166).

En ese sentido el tomar decisiones en estos escenarios actuales involucra un estudio minucioso y detallado de las causas y los efectos que pueda darse a corto y mediano plazo en el sector público y privado, siendo de imperiosa necesidad su gestión al entrar en el proceso de digitalización, o mantener y mejorar el mismo a través de las opciones que la tecnología ofrece se ha convertido en un requisito para afrontar el futuro.

Existen diversos modelos en el mundo, más todavía en el mundo anglosajón que han impulsado el teletrabajo sostenible, bajo el principio de la responsabilidad social sostenible, que han revolucionado el mundo productivo referido a los servicios y también a los productos, más en el primer caso como es el Poder Judicial y muchas instituciones públicas del país.

Urge tomar medidas previsionales a corto y mediano plazo en el sector público, ya que estos fenómenos se han abordado de manera muy satisfactoria en el viejo continente, y debido a los contextos bastante variantes y flexibles que existentes en el mundo actual.

La pandemia de Covid-19 aceleró los procesos de transformación digital en América Latina. Tanto gobiernos como empresas, PyMEs y trabajadores tuvieron que adaptarse a esta nueva normalidad: digitalización, teletrabajo y comercio electrónico. La tecnología es fundamental para la recuperación económica, ¡aprovechemos la oportunidad! Entérate de los desafíos que debemos superar para lograrlo.

Las formas de trabajar, consumir y socializar cambiaron rotundamente. Y la tecnología jugó un papel clave en esta adaptación a una sociedad más digitalizada. En poco tiempo, tanto grandes empresas como PyMEs debieron acomodarse a las medidas de aislamiento o distanciamiento social, digitalizar sus operaciones y procesos. Muchos trabajadores tuvieron que adaptarse al teletrabajo y aprender a lidiar con la incertidumbre. Además, los consumidores modificaron sus hábitos y aumentaron sus compras en línea. Un escenario que, antes de la crisis sanitaria, se pensaba que llevaría varios años alcanzar.

1.2.3. La brecha digital en Latinoamérica

Cuando hablamos de economía digital, las realidades son muy variadas. De acuerdo con Echeberría (2020) “si bien, el comercio electrónico en general ha tenido un crecimiento explosivo, no todos los rubros se han impulsado de la misma manera”. El crecimiento no ha sido igual en todos los sectores ni en todos los países latinoamericanos.

La crisis por el Covid-19 agravó las diferencias estructurales preexistentes entre países y sectores con distintos grados de digitalización. En este sentido, el mismo Echeberría (2020) distingue tres grandes falencias en la región: conectividad, habilidades digitales e inclusión financiera digital. Veamos en detalle cada una de ellas:

- Casi el 40% de la población de Latinoamérica no tiene acceso a Internet o cuenta con una conectividad muy limitada. Un dato que debe preocuparnos ya que, sin conectividad de calidad no hay transformación digital posible.
- Una reducida cantidad de trabajadores puede realizar teletrabajo, ya sea por el tipo de tareas, por la poca digitalización de la empresa o por la falta de habilidades digitales. Esta brecha refleja las dificultades que tienen gran parte del sistema productivo y las personas para continuar con sus actividades económicas y generación de recursos. Así como también, la continuidad de otras actividades importantes como servicios públicos, salud y educación.
- Solamente una minoría tiene acceso a una tarjeta de crédito o a algún medio para pagar en línea en algunos países, incluso en los más grandes de nuestra región, es decir constituye una barrera para el desarrollo del comercio electrónico.

1.2.4. El papel de las políticas públicas

Frente a la crisis, los gobiernos de la región debieron adoptar diversas medidas respecto al uso de tecnologías. En esencia, muchos países se han dado cuenta de que sus regulaciones no sólo no son acordes a las necesidades que impone la pandemia, sino que tampoco son apropiadas para el desarrollo de la economía digital.

Algunos ejemplos de estas situaciones son la revisión de normativas que obstaculizan el teletrabajo y las iniciativas para mejorar el acceso a Internet, principalmente en materia de educación y salud. A su vez, los gobiernos de la región han desarrollado sus propias herramientas digitales, como aplicaciones móviles, para dar respuesta a la pandemia.

No obstante, cabe destacar que las iniciativas de reactivación deben prestar especial atención a resolver problemas fundamentales de la promoción del comercio electrónico, la digitalización de la producción, las capacidades de las empresas y la ciberseguridad; así como también propiciar una infraestructura digital y un marco normativo adecuado.

1.2.5. Oportunidades y desafíos para la post-pandemia

A pesar de la crisis económica, este es un momento crucial para que los gobiernos y los diversos sectores de la economía aprovechen el impulso de la aceleración digital para insertarse en el mundo. Para Echeberría (2020) sin desarrollo digital, no hay posibilidades de recuperación y desarrollo económico. Por eso, es imprescindible que las políticas públicas sean consistentes en la búsqueda de esos objetivos y respalden los ciclos de innovación.

La transformación digital representa una oportunidad para impulsar la economía de los países latinoamericanos. Una gran cantidad de empresas pueden

comenzar a participar en la economía digital ya que, si bien se requiere infraestructura y conocimiento, no se necesita de capital de forma intensiva. Por eso, la tecnología será determinante en la recuperación productiva. En palabras de Echeberría (2020) la lección que podemos tomar hoy de la pandemia es que la transformación digital es posible y es real.

1.2.6. Retos del Sistema de Justicia en tiempos de la COVID-19

El Informe según (Iribarren, 2020) acerca de las estrategias y desafíos que el sistema de justicia peruano viene afrontando en el contexto de la pandemia; los retos en la implementación de las audiencias virtuales; y las repercusiones del aislamiento en los centros de conciliación.

El sistema de justicia peruano es una de las instituciones que mayores retos tuvo y tiene a la hora de enfrentarse a la pandemia y a la transformación de sus herramientas para continuar su correcto funcionamiento. Si bien, en un primer momento ocurrió una suspensión de sus labores, esta no podría ser total, ya que estamos hablando de uno de los entes más vitales para el Estado y la sociedad.

Estrategias y desafíos del Poder Judicial en la prestación de sus servicios de justicia.

Una primera medida adoptada por el Poder Judicial, para la adaptación de sus labores en el contexto de la Covid-19, fue mantener el funcionamiento de órganos jurisdiccionales de emergencia en diversas sedes del Perú. Estas sedes recibirían escritos mediante correos electrónicos y ya no de manera física. Sin embargo, para los jueces que no integren los órganos jurisdiccionales de emergencia se dispuso el traslado de los expedientes físicos a sus domicilios para que puedan continuar con sus labores.

Asimismo, respecto a las Cortes Superiores de Justicia, estas siguen en funcionamiento vía remoto desde sus domicilios mediante el trámite de los procesos a través del Expediente Judicial Electrónico. Por otro lado, la Corte Suprema de Justicia, también continúa con sus labores mediante el uso de herramientas tecnológicas; es por ello por lo que se promovió la digitalización de los expedientes para estos magistrados.

Para De la Orden, (2020) ahora bien, pese a las buenas intenciones representan estas medidas adoptadas por el Poder Judicial, también traen consigo retos a afrontar a la hora de implementar aquellas estrategias. En ese sentido, cabe hablar de la importancia en la capacitación de su personal respecto al uso de las tecnologías en la prestación de sus servicios. Y en este punto no solo nos referimos de los jueces, sino también a los abogados y litigantes. Así también, este reto se acrecentará en las regiones del país que no cuenten con el acceso óptimo a servicios de internet o incluso a una computadora. Esto último es un problema latente y mayoritario en nuestro país, en especial en aquellos departamentos con índices de extrema pobreza.

Continuando con los desafíos en el uso de la tecnología, el personal debe estar capacitado, también, para realizar las correctas funciones de una Mesa de Partes virtual. De la misma manera, representará un gran desafío para aquellos operadores de justicia que o se encuentren familiarizados con los procesos tramitados por Expediente Judicial Electrónico.

1.2.7. ¿Qué viene sucediendo con las audiencias?

El Poder Judicial, según (Iribarren, 2020) con la explosión de la pandemia, tuvo que verse forzado a dejar sus tradicionales audiencias presenciales. Las

cuales que durante años se negaron a adecuarse con las nuevas tecnologías; suceso que sí viene ocurriendo con el Arbitraje o con jurisdicciones extranjeras.

Ahora, las Cortes del Poder Judicial peruano han implementado las audiencias virtuales como una regla general a la hora de definir los procesos en trámite; con ello se dejó de lado y solo en casos excepcionales el uso de la audiencia presencial. Del mismo modo viene ocurriendo con las reuniones entre las partes, quienes para facilitar las comunicaciones entre ellos están usando reuniones no presenciales.

Claramente la adaptación a las audiencias virtuales viene representando un gran reto para los jueces, y más aún para aquellos que durante años solo estaban familiarizados a un proceso rudimentario y cien por ciento pegados al papel. Este reto tomará mayor relieve a la hora de hacer cumplir todas las formalidades de la ley para asegurarse un correcto desarrollo e instalación de una audiencia; así como tener constancia de cada diligencia realizada de manera virtual. Finalmente, y no es un secreto, que estos retos se dificultarán en las zonas de extrema pobreza del país que no cuentan con acceso a internet.

1.2.8. Los Centros de Conciliación durante la pandemia en el Perú.

Como sabemos, los centros de conciliación cumplen un rol primordial como paso previo para la judicialización de algún conflicto. Con estos centros de conciliación se busca resolver las controversias extrajudicialmente y aligerar la carga de procesos a los entes judiciales. Esto cobra mayor importancia cuando nos encontramos ante demandas que versan sobre derechos disponibles de las partes, las cuales deben cumplir con el requisito de procedibilidad que implica el obligatorio paso previo de la conciliación.

Con la mira a este objetivo, el actual Gobierno incluyó en su Plan Estratégico de Desarrollo Nacional con miras al Bicentenario a los procesos de conciliación como vitales para las mejoras en nuestro sistema de justicia. Es así como se señala: “Promover y facilitar el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos, así como difundir su existencia, a fin de reducir su judicialización”. Sin embargo, estas líneas se vieron olvidadas en un contexto de pandemia global; más aún con un Gobierno que en sus numerosos decretos no señaló que sucedería con los centros de conciliación ni como procederían estos a su reactivación o funcionamiento remoto.

Si bien ya se incluyó a las actividades jurídicas en la segunda fase del plan de reactivación económica, está no tuvo mayor desarrollo para los centros de conciliación más que solo indicar la creación de un protocolo para reactivar su centro de labores. Del mismo modo, ni el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se ha pronunciado o a establecido un protocolo sectorizado que ayude a reestablecer las funciones y definir los trabajos vía remoto de los centros de conciliación.

Asimismo, el solo hecho de implementar un trabajo remoto de estos entes escapa de la sola creación de un protocolo. Si bien es oportuno y necesario implementar la conciliación extrajudicial en modalidad virtual no presencial, no es del todo fácil, ya que para ello se necesita modificación normativa de la Ley de Conciliación Extrajudicial. Esta ley demanda la necesaria concurrencia de las partes implicadas al centro de conciliación y de este modo constar como válido la realización de este paso. Realizar esta reforma normativa causaría muchos problemas en el actual contexto.

Los centros de resolución de conflictos extrajudiciales merecen pronta atención en este contexto. Debido a que, desde el punto de vista formalista, no hay una suspensión expresa de los procedimientos conciliatorios, ya que ninguna norma con rango de ley lo ha establecido desde que se ha dado inicio al Estado de Emergencia. Por lo cual podríamos entender que estas deberían seguir cumpliéndose con su desarrollo normal, aunque es claro que esto no está ocurriendo de manera general en el Perú, muchos de ellos estuvieron paralizados y muy pocos se vienen incorporando a sus labores actualmente.

Finalmente, a modo de conclusión, podemos mencionar que el sistema de justicia viene adaptándose a los cambios tecnológicos de la sociedad, incluso este se vio acelerado por el actual contexto del país. Pero pese a esos esfuerzos del Estado, aún queda mucho camino por recorrer; tanto en el rediseño del sistema para su mayor eficiencia, así como en hacer llegar estos cambios a todas partes del país, incluso en aquellos donde el acceso a la justicia es menos probable. Del mismo modo, no se pueden descuidar los métodos extrajudiciales que de alguna forma aligeran la carga procesal; estos sistemas también requieren atención y planteamientos mejores en cuanto a su funcionamiento.

1.2.9. El trabajo a distancia como alternativa laboral

El trabajo a distancia o teletrabajo es una modalidad de empleo en la que el profesional no tiene que desplazarse a un puesto físico en la oficina o al lugar de desempeño de su profesión, sino que puede trabajar desde casa usando los métodos remotos que tiene a su disposición. El auge de Internet, la adaptación de las empresas a las nuevas tecnologías y el surgimiento de nuevas necesidades empresariales hace posible la aparición de este tipo de trabajador, que cuenta con

los mismos derechos laborales que los trabajadores de oficina y tiene una situación profesional más que normalizada.

Vílchez (2020) sostiene que el modelo de trabajo a distancia se conceptualiza cuya actividad laboral se realiza en un lugar diferente al de la oficina central de la empresa, ya sea en el domicilio del empleado o en el lugar que esté escoja libremente para desempeñar sus tareas (una cafetería, un restaurante, un coworking elegido por él mismo, etc.)

¿Es lo mismo trabajo a distancia que teletrabajo? No; no lo es. Cuando trabajas desde casa o en remoto tienes la oportunidad de elegir libremente el lugar desde donde vas a realizar tu actividad laboral (tu propia casa, un restaurante, una cafetería, la habitación de tu hotel...) y no estás bajo la vigilancia del empresario. ¿Por qué? Porque tu trabajo se mide y evalúa en base a los objetivos cumplidos y no a las horas que destinas para cada proyecto.

En cambio, las personas que teletrabajan suelen hacerlo desde su propio domicilio o desde un espacio asignado por el mismo empresario (por ejemplo, un coworking) sin que esta decisión sea libre por parte del empleado. Asimismo, el teletrabajador tiene que usar softwares de vigilancia empresarial para plasmar las tareas que está realizando y fichar al inicio y final de su jornada laboral.

Como ves, aunque el teletrabajo y el trabajo a distancia se parecen en el hecho de que ambos se efectúan fuera de la oficina central de la empresa, ambos presentan diferencias muy significativas.

1.2.10. Ventajas y desventajas del trabajo a distancia

Al igual que existen pros y contras a la hora de apostar por el autoempleo para iniciar nuestro propio negocio, tanto o más ocurre con las ventajas y

desventajas del trabajo en remoto para los empleados y las empresas. Conocer y tener en cuenta esta información, nos será muy útil a la hora de apostar por esta forma de trabajar.

Si deseas solicitar la posibilidad de desarrollar tu actividad profesional en modalidad de teletrabajo, infórmate previamente si en el contrato de trabajo que firmaste estaba incluida en alguna cláusula que lo habilite o que lo prohíba. En caso de que sí esté admitido, es posible que la empresa te requiera de un proceso de adaptación para evaluar si la incorporación de este sistema supone alteraciones en la forma de trabajo (comunicación con el cliente, plazos, agilidad en las comunicaciones etc.).

En la mayoría de casos, las empresas apuestan por conceder de uno a tres días de teletrabajo, en lugar de toda la semana. El objetivo es evitar que se pierda la comunicación entre la patronal y el empleado y se mantengan los principios de jerarquía propia de la organización empresarial.

1.2.11. Teletrabajo desde casa: consejos para hacerlo posible

Como mencionó Vílchez (2020) trabajar a distancia no implica necesariamente hacerlo desde casa, ya que existen espacios de Coworking que puedes alquilar para tal fin. Sin embargo, no cabe duda de que trabajar desde casa es una de las opciones más recurridas cuando nos dedicamos al teletrabajo. Aquí tienes algunos consejos para hacerlo de la manera más real y productiva posible.

1.3. Definición de términos básicos

- **Aislamiento.** Es lo que cualquier persona con un diagnóstico confirmatorio de COVID-19 debe hacer para evitar propagar más al virus. Consiste en mantenerse aislado para no contagiar a otros. Esto significa no salir de casa

- o de una habitación, en caso de convivir con familiares que no hayan sido expuestos al virus.
- **Asintomático.** Una persona asintomática está infectada con el nuevo coronavirus, pero no tiene ninguno de los síntomas de COVID-19. Hasta ahora, la Organización Mundial de la Salud (OMS) no ha detectado ningún caso de transmisión asintomática, aunque no descarta que pueda ocurrir. Pero algunos estudios han presentado evidencia de que la transmisión asintomática no solo es posible, sino que ya ha ocurrido.
 - **Coronavirus.** La familia de virus a la que pertenece SARS-CoV-2. Bajo el microscopio, se ve como si estuvieran rodeados por una corona de espinas. Otras enfermedades, como el SARS de 2003 que también surgió en China o el MERS de 2012 que afectó a Medio Oriente, son causadas por miembros de esta familia.
 - **Cuarentena.** Las personas que no tiene síntomas pero que probablemente ha estado en contacto con el virus debe hacer cuarentena. Las cuarentenas pueden ser impuestas por el gobierno o las autoridades locales con fines de prevención. Pero uno también puede decidir aislarse si sospecha que ha sido expuesto al SARS-CoV-2, dependerá mucho del nivel de responsabilidad social que tenga cada persona para asumir este reto a corto y mediano plazo.
 - **Digitalización.** Es traducir información como textos, imágenes o sonidos, a un formato que puedan entender los microprocesadores, es el proceso de convertir información analógica en formato digital. Digitalización de la información ... El objetivo de la digitalización es mejorar el acceso a los materiales.

- **Distanciamiento social.** La mejor prevención que tenemos por el momento para evitar la propagación del SARS-CoV-2 es social. Si no podemos vacunarnos contra el virus, al menos podemos cambiar nuestras rutinas para no contagiarnos y no contagiar a otros. Estos esfuerzos nos corresponden a todos. Por ejemplo, trabajar desde casa, no usar transporte público, alejarse de otras personas en el espacio público (al menos dos metros de distancia) o no ir a reuniones con mucha gente.
- **Entorno virtual.** Es un espacio educativo alojado en la web, un conjunto de herramientas informáticas que posibilitan la interacción entre los trabajadores de una organización como son conversar, leer documentos, realizar ejercicios, formular preguntas, trabajar en equipo... etc. Todo ello de forma simulada sin que medie una interacción física entre los trabajadores de una organización y los usuarios del servicio.
- **Innovaciones.** El término innovación refiere a aquel cambio que introduce alguna novedad o varias. Cuando alguien innova aplica nuevas ideas, productos, conceptos, servicios y prácticas a una determinada cuestión, actividad o negocio, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad.
- **Trabajo remoto.** Es la medida excepcional dispuesta por el Gobierno, a fin de que los empleadores modifiquen, sin requerir acuerdo – escrito o verbal – con los trabajadores, el lugar de prestación de los servicios de aquellos que no realizan actividades relacionadas con servicios esenciales, mientras dure la Emergencia Nacional.

- **Transformación digital.** La transformación digital es el cambio asociado con la aplicación de tecnologías digitales en todos los aspectos de la sociedad humana.

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.1. Variables y definición operacional

El presente trabajo de investigación presenta las siguientes variables, que están compuestas cada una de ellas con sus respectivas definiciones conceptuales, definiciones operacionales, dimensiones, sub dimensiones, indicadores y unidades de medida, las cuales se resumen en la Matriz de Operacionalización de Variables presentada en la Tabla N° 1.

Variable Independiente: Transformación digital en el sector público

Según Irribarren (2020), “la transformación digital es la reinención de una organización a través de la utilización de la tecnología digital para mejorar la forma en que se la organización se desempeña y sirve a quienes la constituyen. Digital se refiere al uso de la tecnología que genera, almacena y procesa los datos” (p.45).

Variable Dependiente: Trabajo a distancia para atención a usuarios

“Es toda actividad específica que se realiza para prestar el servicio en una institución pública en entornos virtuales” (Bayes, 2020, p.125).

Tabla N°01: Operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida	Instrumento
Transformación digital en el sector público	La transformación digital es la reinención de una organización a través de la utilización de la tecnología digital para mejorar la forma en que se desempeña y sirve a quienes la constituyen. Digital se refiere al uso de la tecnología que genera, almacena y procesa los datos (Iribarren, 2020).	La transformación digital es una variable medible en escala ordinal a través de un cuestionario de encuesta tipo Likert que comprende dos dimensiones y 18 ítems.	Importancia de la digitalización	Diagnóstico	• Grado de necesidad de digitalización de la información.	Escala ordinal Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Cuestionario
					• Nivel de implementación de tecnología en procesos administrativos.		
					• Nivel de conocimiento de transformación digital.		
				Necesidad	• Nivel de necesidad de un proceso de Transformación digital.		
					• Grado de importancia para definir mejor la relación de usuarios a través de la tecnología.		
					• Grado de transformación del modelo de servicio con la tecnología.		
				Importancia	• Nivel de percepción sobre mejoras en los servicios con la eficiencia de los procesos tecnológicos.		
					• Nivel de percepción de la necesidad de formación para el conocimiento de las posibilidades tecnológicas para optimizar los servicios.		
					• Nivel de aceptabilidad sobre el manejo de tecnologías digitales.		
					• Nivel de percepción sobre la importancia de la digitalización de la información.		

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida	Instrumento
Trabajo a distancia para atención a usuarios	Es toda actividad específica que se realiza para prestar el servicio en una institución pública en entornos virtuales (Bayes, 2020).	El trabajo a distancia para la atención a usuarios es una variable medible en escala ordinal a través de un cuestionario de encuesta tipo Likert que comprende 10 ítems	Innovaciones implantadas	Aceptación	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de aceptación respecto al trabajo a distancia. 	Escala ordinal Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Cuestionario
				Ventajas y desventajas	<ul style="list-style-type: none"> Grado de percepción sobre las ventajas y desventajas del trabajo virtual. 		
				Funcionalidad	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de funcionalidad del trámite administrativo en entornos virtuales. 		
				Recepción de documentos digitales	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de optimización sobre el manejo de tiempo con el nuevo sistema de atención. Nivel de aceptabilidad sobre la recepción de documentos digitales. 		
					<ul style="list-style-type: none"> Grado de fácil adaptabilidad a los entornos virtuales de los servicios prestados. 		
					<ul style="list-style-type: none"> Grado de validez de la información electrónica respecto de la información física. 		
				Nivel de integridad de la información.	<ul style="list-style-type: none"> Grado de consentimiento con todas las innovaciones planteadas en el contexto COVID. 		
					<ul style="list-style-type: none"> Grado de confiabilidad y seguridad de la información enviada en entornos virtuales. 		
					<ul style="list-style-type: none"> Nivel de percepción de la pérdida del trato personalizado con el servicio virtual. 		

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

La investigación dada su naturaleza, fue del tipo básica, y nivel descriptivo, y se trabajó con un muestreo probabilístico y esterificado (Kerlinger y Lee, 2002).

El diseño de investigación utilizado en la presente investigación fue el descriptivo simple, según precisa el investigador (Oseda, 2018):

M – O

Donde:

M: Muestra

O: Información.

3.2. Diseño muestral

Población: La población es el número total de sujetos y/u objetos que intervienen en la investigación y que cuentan con características y perfiles similares u homogéneos (Kerlinger y Lee, 2002).

El Poder Judicial de la República del Perú hasta el mes de septiembre de 2020 contaba con 15431 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, conformados de la siguiente manera:

- 8 431 trabajadores activos.

- 7 000 personas CAS.

La población estuvo conformando entre ambos tipos de trabajadores, un total de 15431 trabajadores.

Muestra: La muestra es una parte o fracción del todo (Kerlinger y Lee, 2002), en el caso nuestro, la muestra fue probabilística - estratificada y estuvo conformado por:

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO				
Para poblaciones finitas				
TAMAÑO DE LA MUESTRA				
Cuando: Z= 1.96				
N= 15431				
P= 0.5				
Q= 0.5				
E= 0.0505				
$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N-1)E^2} = \boxed{367.64}$				
POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO				
Sujetos	Nº POBLACION	PORCENTAJE	Nº MUESTRA	PORCENTAJE
Trabajadores activos	8431	54.64	201	54.64
Personas CAS	7000	45.36	167	45.36
Total	15431	100.00	368	100.00

La muestra probabilística y estratificada se ha calculado en 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS, de las cuales se realizó una selección por cada tipo de trabajador para la realización de la encuesta respectiva.

3.3. Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron, primero la observación, y luego la encuesta, como instrumentos de investigación se tuvo en cuenta el instrumento denominado ficha de observación y el cuestionario, para recoger la información planteada (Oseda, 2018).

Cabe mencionar que previa a su aplicación, dichos instrumentos de investigación fueron debidamente confiabilizadas por el criterio del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente de fue igual a 0,894, el cual es muy bueno y se ha

procedió luego con la validación de los instrumentos por el criterio de validación juicio de experto.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	15	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha(a)	N of Items
,894	20

a The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Además, se utilizó la técnica de la observación y la encuesta, los cuales se aplicaron según el plan de trabajo de la investigación. Primero se solicitó la autorización de los jefes inmediatos superiores de las oficinas administrativas, luego se procedió a aplicar los instrumentos en el mes establecido dentro del cronograma los cuales fueron de forma anónima, y posterior a ellos se procedió a tabular estadísticamente en la hoja electrónica Ms Excel 2019.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de información

Respecto a las técnicas de procesamiento y análisis de datos, estos se hicieron en base al software Ms Excel 2019 y el SPSS v. 26. Primero se hizo uso de las tablas de distribución de frecuencias, las tablas por variable general y luego cada una de sus dimensiones. En el análisis y discusión de datos se trabajó con la técnica de la triangulación de autores y teorías respectivamente. (Wayne, 2005).

3.5. Aspectos éticos

El criterio ético son básicamente los estándares empleados para discernir si algo es moralmente correcto o no. Un individuo puede utilizar criterios diferentes en la toma de decisiones éticas, entre los cuales están el criterio utilitario, centrarse en los derechos y centrarse en la justicia . Asimismo, se debe tener en cuenta los criterios de consentimiento informado (Oseda, 2018).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

El análisis de la información se traduce en una descripción de la percepción de la población investigada respecto a cada uno de los ítems que se ha considerado como objetivo.

A continuación, se analiza los resultados por cada uno de los ítems.

4.1. Transformación digital en el sector público

Se tiene el siguiente resultado:

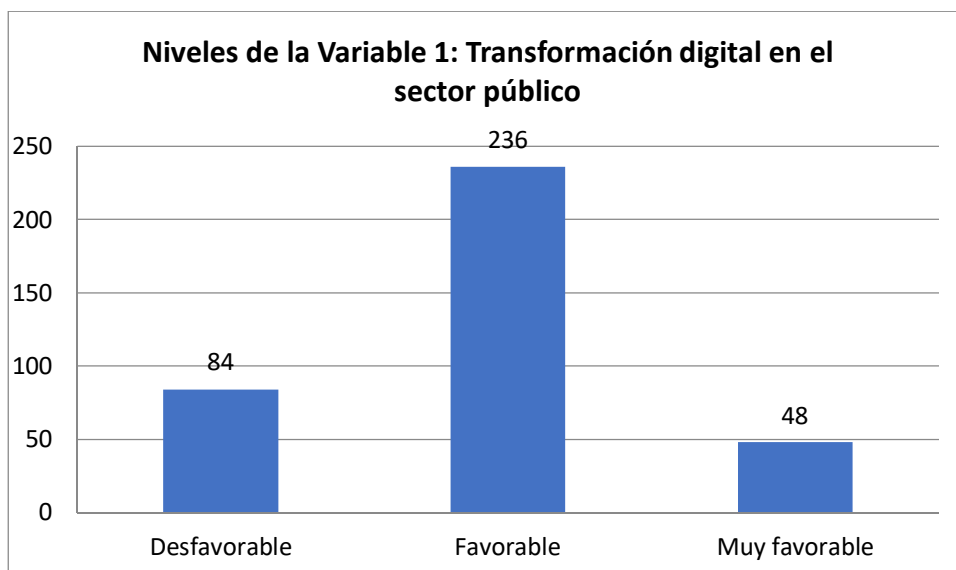
De la tabla 1 y figura 1, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en la variable transformación digital en el sector público, se tiene que el 64.13% menciona que es favorable, el 22.83% mencionaron que desfavorable, y el 13.04% mencionaron ser muy favorable. Ahora veamos los ítems de la variable1.

Tabla 1

Niveles de la Variable 1: Transformación digital en el sector público		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	84	22.83
Favorable	236	64.13
Muy favorable	48	13.04
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 1.



Fuente: Tabla 1.

Ahora veamos las dimensiones:

4.2. Necesidad de digitalizar la información en el Poder Judicial

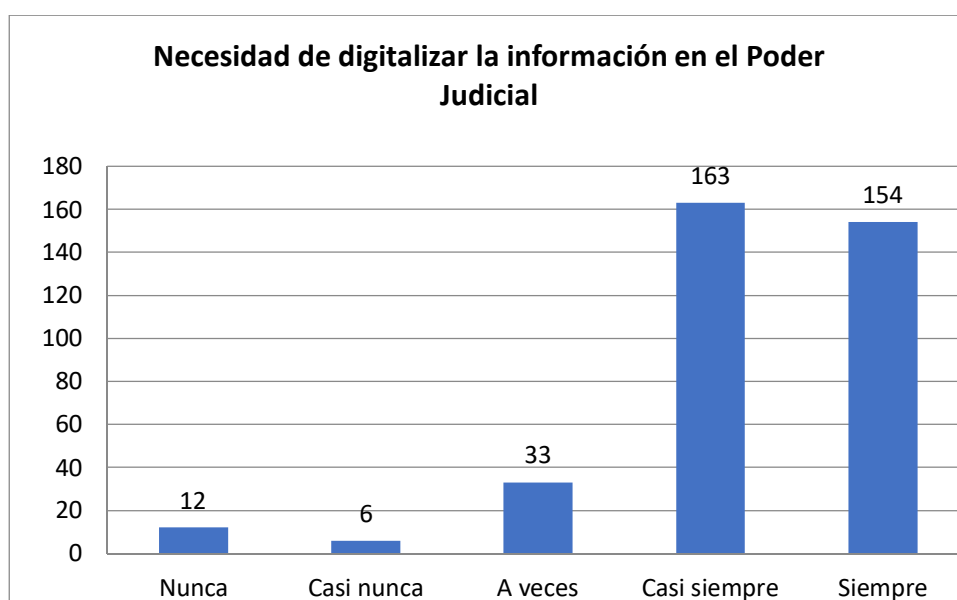
De la tabla 2 y figura 2, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 1 de la variable transformación digital en el sector público, se tiene que el 44.29% respondieron casi siempre, luego el 41.85% mencionaron siempre, el 8.97% mencionaron a veces y así sucesivamente. En síntesis, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo que hoy en día existe una gran necesidad de digitalizar la información en el Poder Judicial, ahora veamos el siguiente ítem de la variable1.

Tabla 2

Necesidad de digitalizar la información en el Poder Judicial		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	3.26
Casi nunca	6	1.63
A veces	33	8.97
Casi siempre	163	44.29
Siempre	154	41.85
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 2.



Fuente: Tabla 2.

4.3. Nivel de implementación de la tecnología en los procesos administrativos

De la tabla 3 y figura 3, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 2 de la variable transformación digital en el sector público, se tiene que el 41.30% respondieron casi siempre, luego el 16.58% mencionaron siempre, el 23.10% mencionaron a veces y así sucesivamente. En síntesis, se concluye también que la mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo, que el nivel de

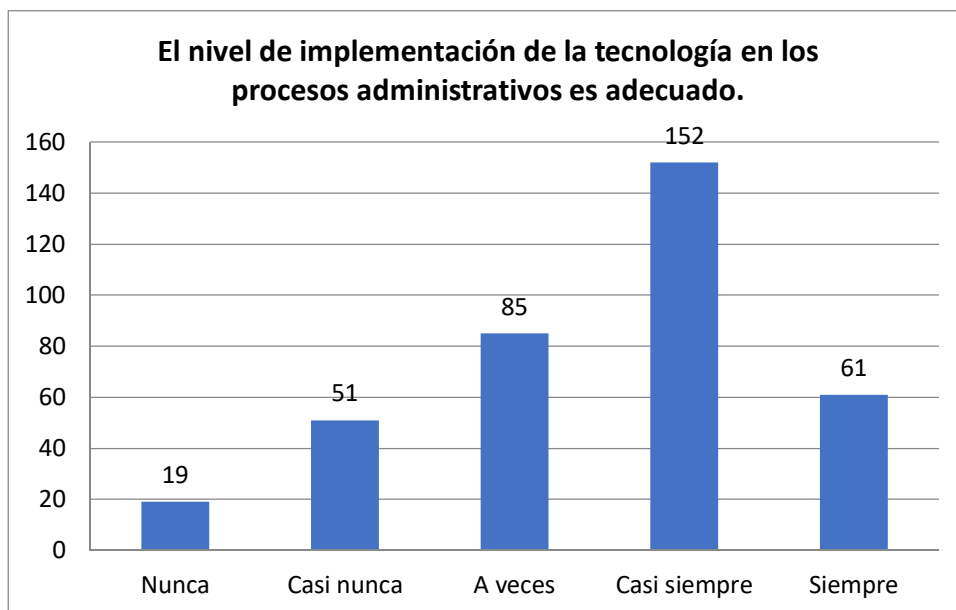
implementación de la tecnología en los procesos administrativos es adecuado, ahora veamos el siguiente ítem de la variable1.

Tabla 3

El nivel de implementación de la tecnología en los procesos administrativos es adecuado.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	5.16
Casi nunca	51	13.86
A veces	85	23.10
Casi siempre	152	41.30
Siempre	61	16.58
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 3.



Fuente: Tabla 3.

4.4. Nivel de conocimiento de la transformación digital en el Poder Judicial es aceptable.

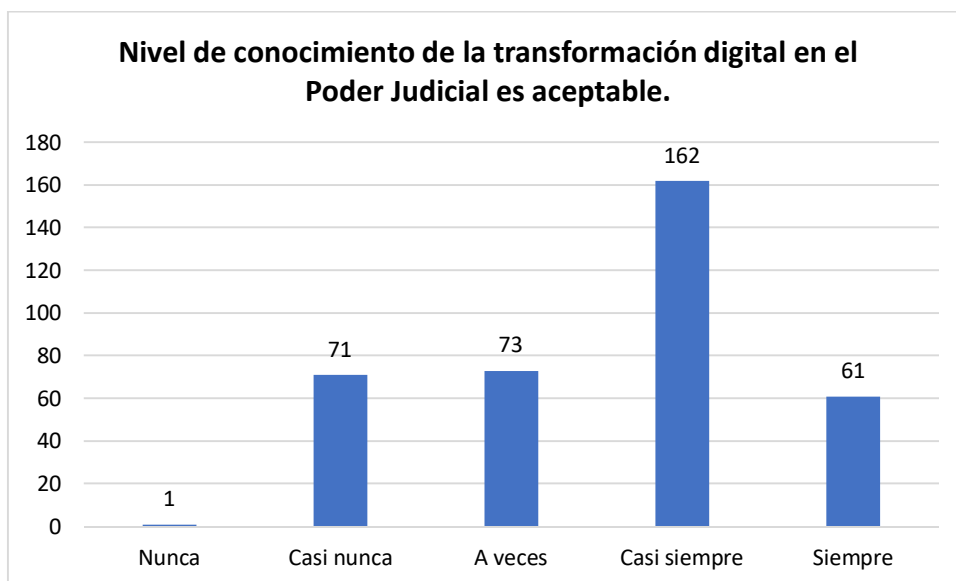
De la tabla 4 y figura 4, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 3 de la variable transformación digital en el sector público, se tiene que el 44.02% respondieron casi siempre, luego el 16.58% mencionaron siempre, el 19.84% mencionaron a veces y así sucesivamente. En síntesis, se concluye también que el nivel de conocimiento de la transformación digital en el Poder Judicial es aceptable, ahora veamos el siguiente ítem de la variable1.

Tabla 4

Nivel de conocimiento de la transformación digital en el Poder Judicial es aceptable.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	0.27
Casi nunca	71	19.29
A veces	73	19.84
Casi siempre	162	44.02
Siempre	61	16.58
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 4.



Fuente: Tabla 4.

4.5. Necesidad la implementación de un proceso de transformación digital en el Poder Judicial

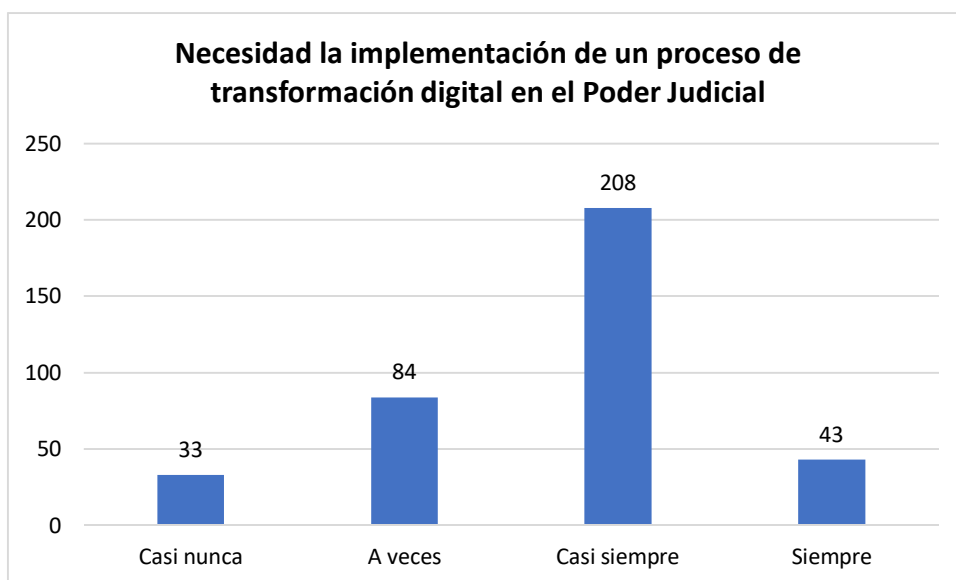
De la tabla 5 y figura 5, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 4 de la variable transformación digital en el sector público, se tiene que el 56.52% respondieron casi siempre, luego el 11.68% mencionaron siempre, el 22.83% mencionaron a veces y así sucesivamente. En síntesis, se concluye que es favorable también que es de imperiosa necesidad la implementación de un proceso de transformación digital en el Poder Judicial, ahora veamos el siguiente ítem de la variable1.

Tabla 5

Necesidad la implementación de un proceso de transformación digital en el Poder Judicial		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	33	8.97
A veces	84	22.83
Casi siempre	208	56.52
Siempre	43	11.68
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 5.



Fuente: Tabla 5.

4.6. Relación de usuarios a través de la tecnología.

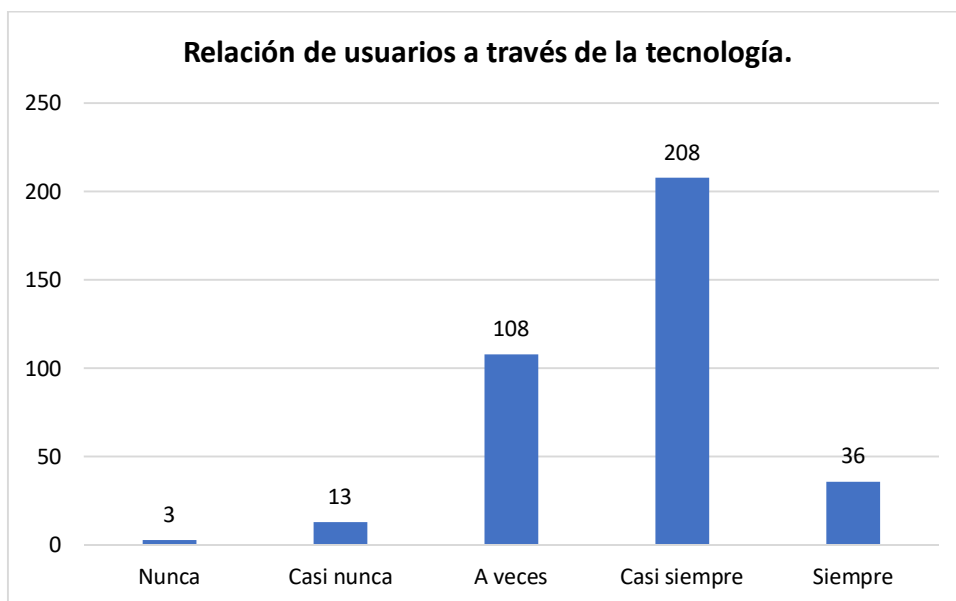
De la tabla 5 y figura 5, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 5 de la variable transformación digital en el sector público, se tiene que el 56.52% respondieron casi siempre, luego el 9.78% mencionaron siempre, el 29.35% mencionaron a veces y así sucesivamente. En síntesis, se concluye también que es importante definir la relación de usuarios a través de la tecnología, ahora veamos el siguiente ítem de la variable1.

Tabla 6

Relación de usuarios a través de la tecnología.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	0.82
Casi nunca	13	3.53
A veces	108	29.35
Casi siempre	208	56.52
Siempre	36	9.78
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 6.



Fuente: Tabla 6.

4.7. Grado de transformación del modelo de servicio con el uso de la tecnología.

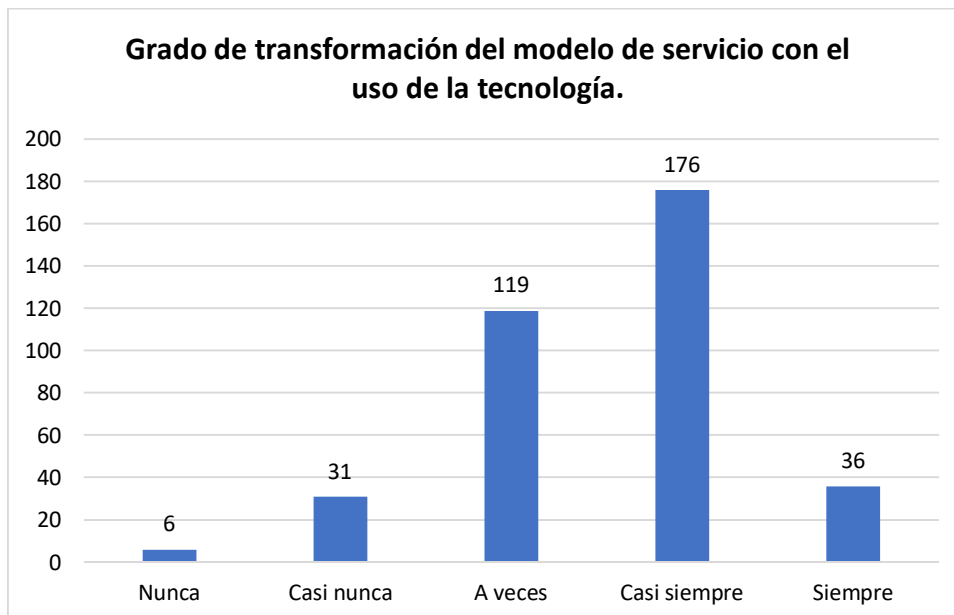
De la tabla 6 y figura 6, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 6 de la variable transformación digital en el sector público, se tiene que el 47.83% respondieron casi siempre, luego el 9.78% mencionaron siempre y el 32.34% mencionaron a veces y así sucesivamente. En síntesis, se concluye también que existe un alto grado de transformación del modelo de servicio con el uso de la tecnología el cual es favorable, ahora veamos el siguiente ítem de la variable1.

Tabla 7

Grado de transformación del modelo de servicio con el uso de la tecnología.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	1.63
Casi nunca	31	8.42
A veces	119	32.34
Casi siempre	176	47.83
Siempre	36	9.78
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 7.



Fuente: Tabla 7.

4.8. Percepción sobre mejoras en los servicios con la eficiencia de los procesos tecnológicos.

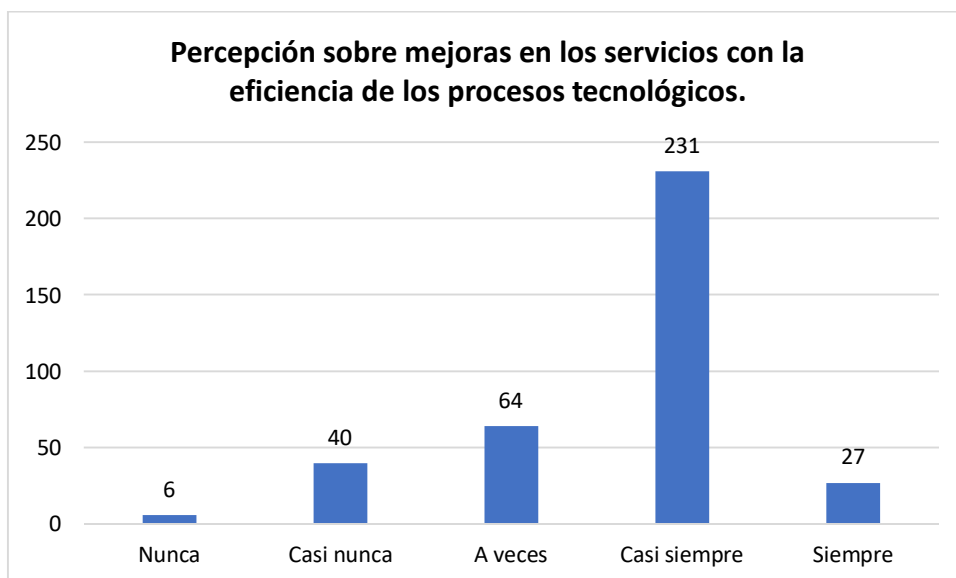
De la tabla 7 y figura 7, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 7 de la variable transformación digital en el sector público, se tiene que el 62.77% respondieron casi siempre, luego el 7.34% mencionaron siempre, el 17.39% mencionaron a veces y así sucesivamente. En síntesis, se concluye también que existe un alto nivel de percepción sobre mejoras en los servicios con la eficiencia de los procesos tecnológicos, el cual es muy favorable, ahora veamos el siguiente ítem de la variable1.

Tabla 8

Percepción sobre mejoras en los servicios con la eficiencia de los procesos tecnológicos.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	1.63
Casi nunca	40	10.87
A veces	64	17.39
Casi siempre	231	62.77
Siempre	27	7.34
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 8.



Fuente: Tabla 8.

4.9. Necesidad de formación para el conocimiento de las posibilidades tecnológicas para optimizar los servicios del Poder Judicial.

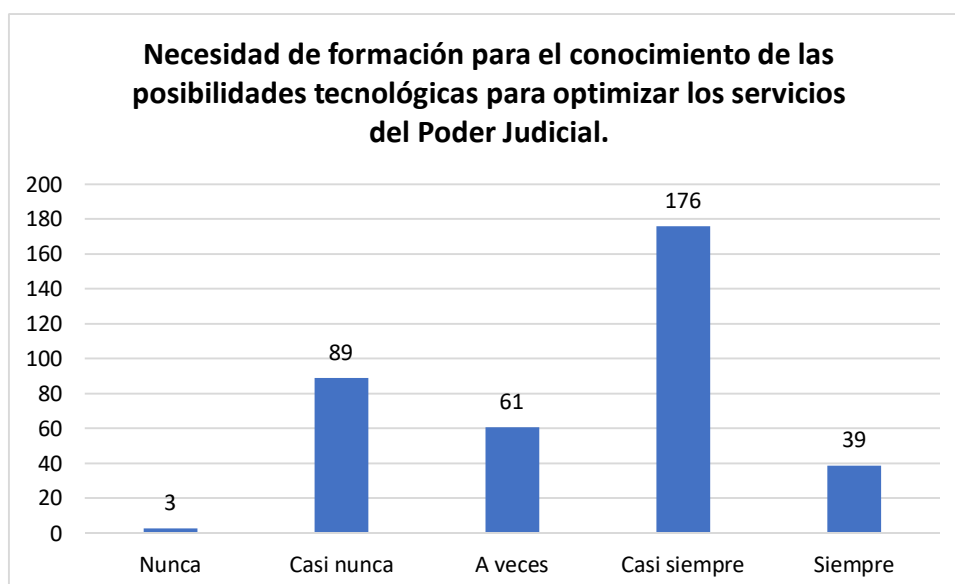
De la tabla 8 y figura 8, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 8 de la variable transformación digital en el sector público, se tiene que el 47.83% respondieron casi siempre, el 24.18% respondieron casi nunca, luego el 16.58% mencionaron a veces, y el 10.60% mencionaron siempre. En síntesis, se concluye también que la mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo se percibe la necesidad de formación para el conocimiento de las posibilidades tecnológicas para optimizar los servicios del Poder Judicial, ahora veamos el siguiente ítem de la variable1.

Tabla 9

Necesidad de formación para el conocimiento de las posibilidades tecnológicas para optimizar los servicios del Poder Judicial.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	0.82
Casi nunca	89	24.18
A veces	61	16.58
Casi siempre	176	47.83
Siempre	39	10.60
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 9.



Fuente: Tabla 9.

4.10. Índice de aceptabilidad sobre el manejo de tecnologías digitales.

De la tabla 9 y figura 9, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 9 de la variable transformación digital en el sector público, se tiene que el 37.50% respondieron casi nunca, luego el 25.82% mencionaron nunca, y el 12.77% mencionaron a veces y así sucesivamente. En síntesis, se concluye también que la

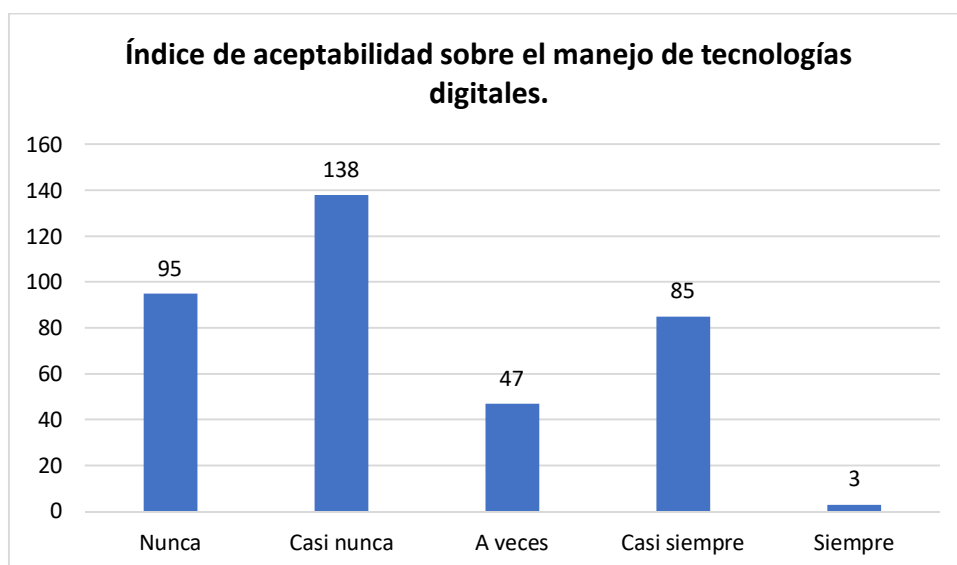
mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo que existe un alto índice de aceptabilidad sobre el manejo de tecnologías digitales, ahora veamos el último ítem de la variable1.

Tabla 10

Índice de aceptabilidad sobre el manejo de tecnologías digitales.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	95	25.82
Casi nunca	138	37.50
A veces	47	12.77
Casi siempre	85	23.10
Siempre	3	0.82
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 10.



Fuente: Tabla 10.

4.11. Importancia de la digitalización de la información en el Poder Judicial.

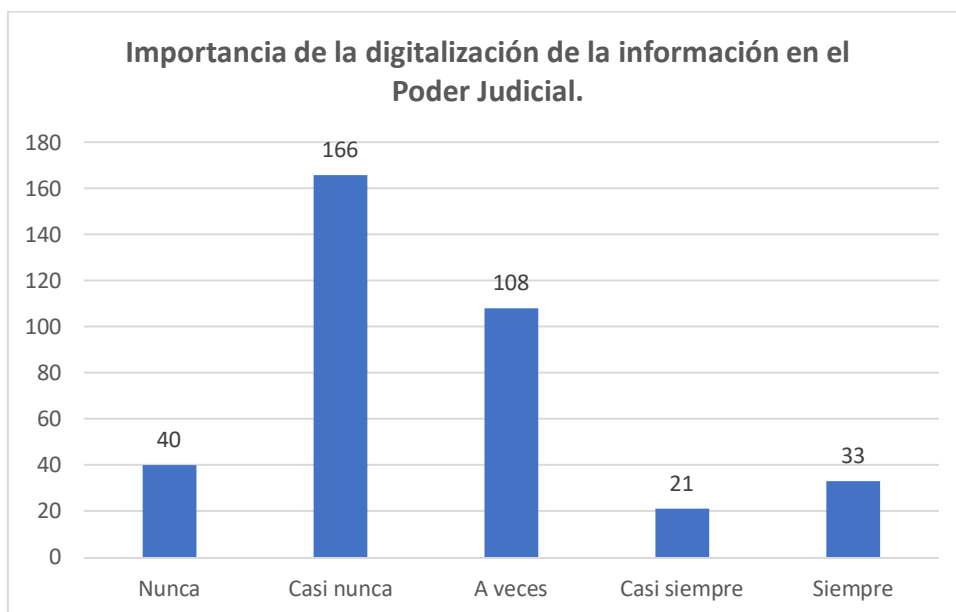
De la tabla 11 y figura 11, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 10 de la variable transformación digital en el sector público, se tiene que el 45.11% respondieron casi nunca, luego el 29.35% mencionaron a veces, el 10.87% mencionaron nunca y así sucesivamente. En síntesis, se concluye también que la mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo que se debe dar la importancia debida a la digitalización de la información en el Poder Judicial.

Tabla 11

Importancia de la digitalización de la información en el Poder Judicial.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	40	10.87
Casi nunca	166	45.11
A veces	108	29.35
Casi siempre	21	5.71
Siempre	33	8.97
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 11.



Fuente: Tabla 11.

Ahora se analizará la veamos la variable 2.

De la variable 2 Trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene el siguiente resultado:

4.12. Niveles de la Variable 2: Trabajo a distancia para atención a usuarios

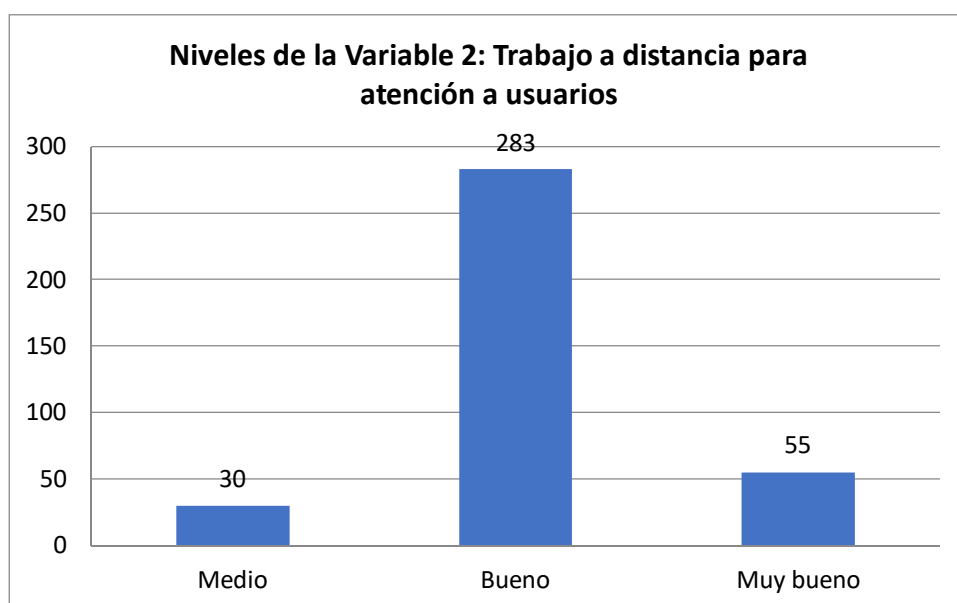
De la tabla 12 y figura 12, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en la variable trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene que el 76.90% menciona que es bueno, el 14.95% mencionaron que muy bueno, y el 8.15% mencionaron que es medio o regular. Ahora veamos los ítems de la variable 2.

Tabla 12

Niveles de la Variable 2: Trabajo a distancia para atención a usuarios		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	30	8.15
Bueno	283	76.90
Muy bueno	55	14.95
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 12.



Fuente: Tabla 12.

4.13. El trabajo remoto asumido por el Poder Judicial.

De la tabla 13 y figura 13, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 1 de la variable Trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene que el 57.07% respondieron casi siempre, luego el 22.83% mencionaron a veces, el 11.68% mencionaron siempre y así sucesivamente. En síntesis, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo con el trabajo remoto asumido por el Poder Judicial, ahora veamos el siguiente ítem de la variable 2.

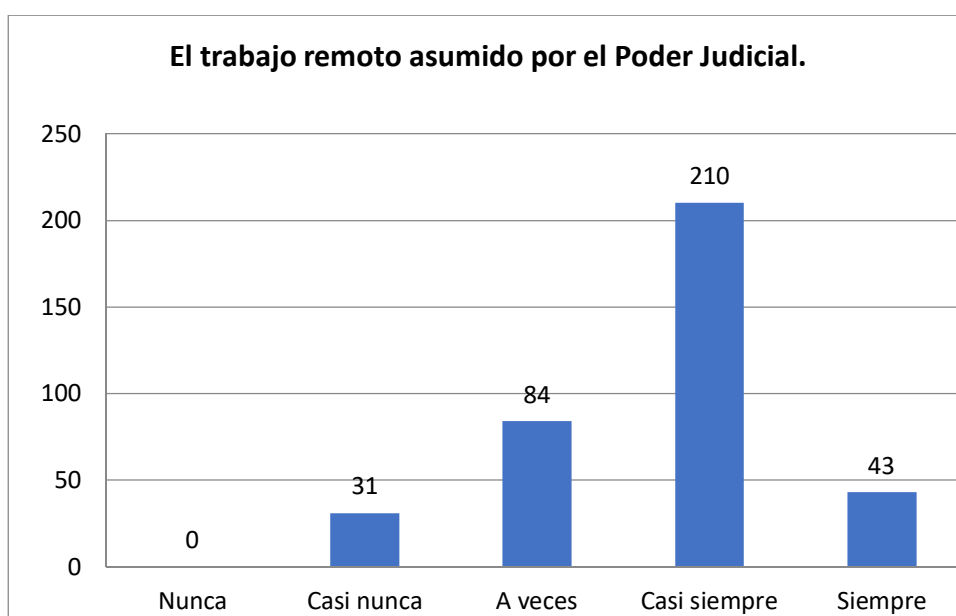
Tabla 13

El trabajo remoto asumido por el Poder Judicial.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	31	8.42
A veces	84	22.83
Casi siempre	210	57.07
Siempre	43	11.68
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 13.



Fuente: Tabla 13.

4.14. Ventajas y desventajas del trabajo virtual.

De la tabla 14 y figura 14, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 2 de la variable Trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene que el 57.61% respondieron casi siempre, luego el 28.53% mencionaron a veces, el 9.78% mencionaron siempre y así sucesivamente. En síntesis, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo que se percibe fácilmente

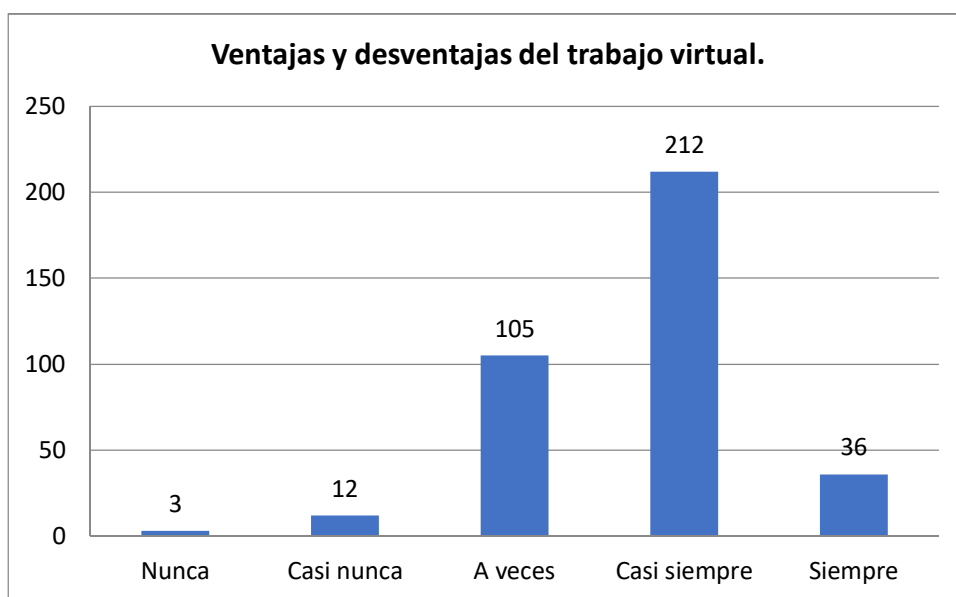
las ventajas y desventajas del trabajo virtual, ahora veamos el siguiente ítem de la variable 2.

Tabla 14

Ventajas y desventajas del trabajo virtual.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	0.82
Casi nunca	12	3.26
A veces	105	28.53
Casi siempre	212	57.61
Siempre	36	9.78
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 14.



Fuente: Tabla 14.

4.15. Nivel de funcionalidad del trámite administrativo en entornos virtuales es aceptable.

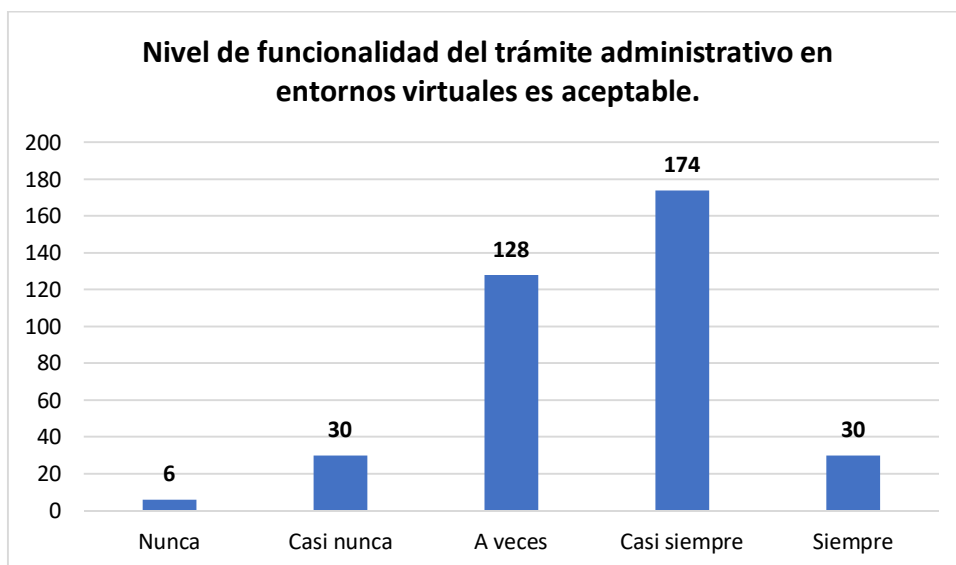
De la tabla 15 y figura 15, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 3 de la variable Trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene que el 47.28% respondieron casi siempre, luego el 34.78% mencionaron a veces, el 8.15% mencionaron casi nunca y siempre, y así sucesivamente. En síntesis, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo que el nivel de funcionalidad del trámite administrativo en entornos virtuales es aceptable, ahora veamos el siguiente ítem de la variable 2.

Tabla 15

Nivel de funcionalidad del trámite administrativo en entornos virtuales es aceptable.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	1.63
Casi nunca	30	8.15
A veces	128	
Casi siempre	174	47.28
Siempre	30	8.15
Total	368	65.22

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 15.



Fuente: Tabla 15.

4.16. Manejo del tiempo con el nuevo sistema de atención virtual.

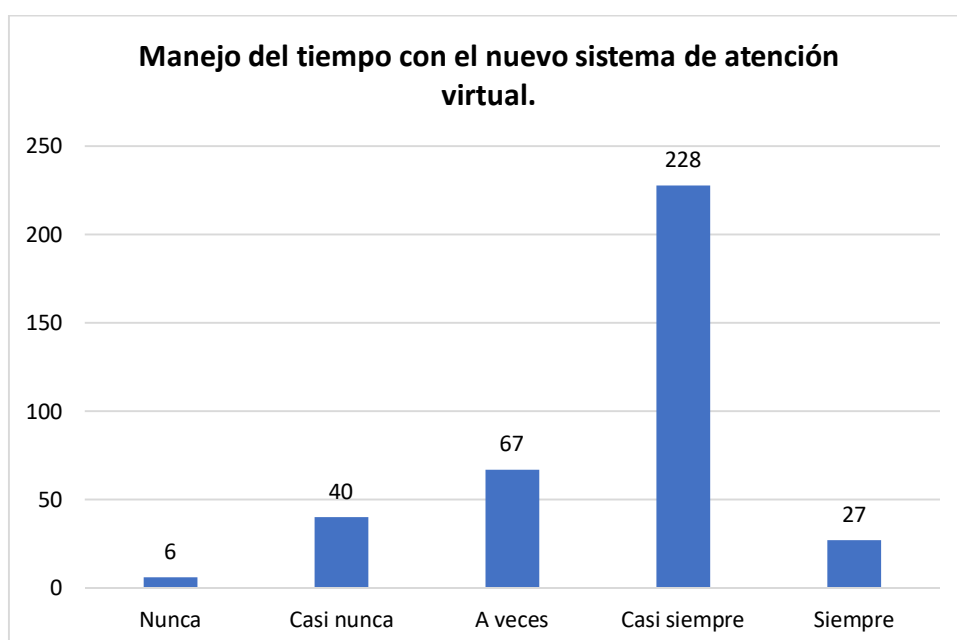
De la tabla 16 y figura 16, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 4 de la variable Trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene que el 61.96% respondieron casi siempre, luego el 18.21% mencionaron a veces, el 10.87% mencionaron casi nunca y así sucesivamente. En síntesis, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo que con este tipo de trabajo se optimiza el manejo del tiempo con el nuevo sistema de atención virtual, ahora veamos el siguiente ítem de la variable 2.

Tabla 16

Manejo del tiempo con el nuevo sistema de atención virtual.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	1.63
Casi nunca	40	10.87
A veces	67	18.21
Casi siempre	228	61.96
Siempre	27	7.34
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 16.



Fuente: Tabla 16.

4.17. Aceptabilidad sobre la recepción de documentos digitales es bueno.

De la tabla 17 y figura 17, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 5 de la variable Trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene que el 48.10% respondieron casi siempre, luego el 23.91% mencionaron casi nunca, el 17.39% mencionaron a veces y así sucesivamente. En síntesis, se concluye que la mayoría

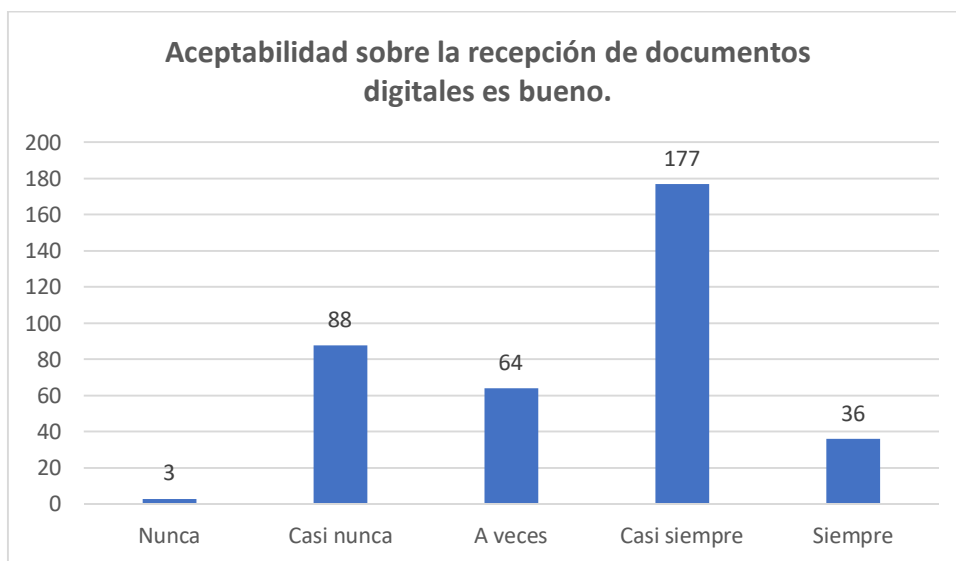
de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo que el nivel de aceptabilidad sobre la recepción de documentos digitales es bueno, ahora veamos el siguiente ítem de la variable 2.

Tabla 17

Aceptabilidad sobre la recepción de documentos digitales es bueno.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	0.82
Casi nunca	88	23.91
A veces	64	17.39
Casi siempre	177	48.10
Siempre	36	9.78
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 17.



Fuente: Tabla 17.

4.18. Adaptabilidad a los entornos virtuales de los servicios prestados es bueno.

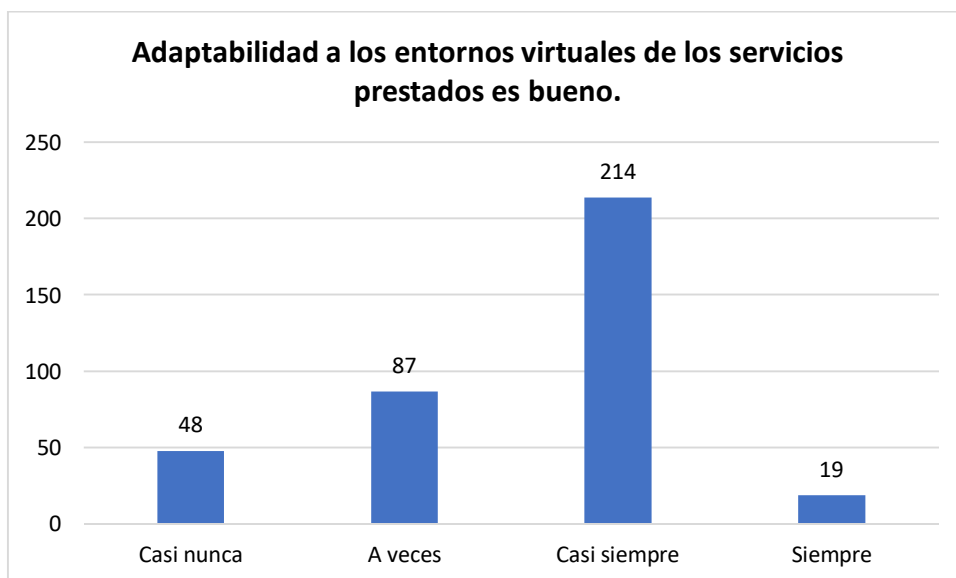
De la tabla 18 y figura 18, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 6 de la variable Trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene que el 58.15% respondieron casi siempre, luego el 23.64% mencionaron a veces, el 13.04% mencionaron casi nunca y así sucesivamente. En síntesis, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo que el nivel de adaptabilidad a los entornos virtuales de los servicios prestados es bueno, ahora veamos el siguiente ítem de la variable 2.

Tabla 18

Adaptabilidad a los entornos virtuales de los servicios prestados es bueno.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	48	13.04
A veces	87	23.64
Casi siempre	214	58.15
Siempre	19	5.16
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 18.



Fuente: Tabla 18.

4.19. Grado de validez de la información electrónica respecto de la información física.

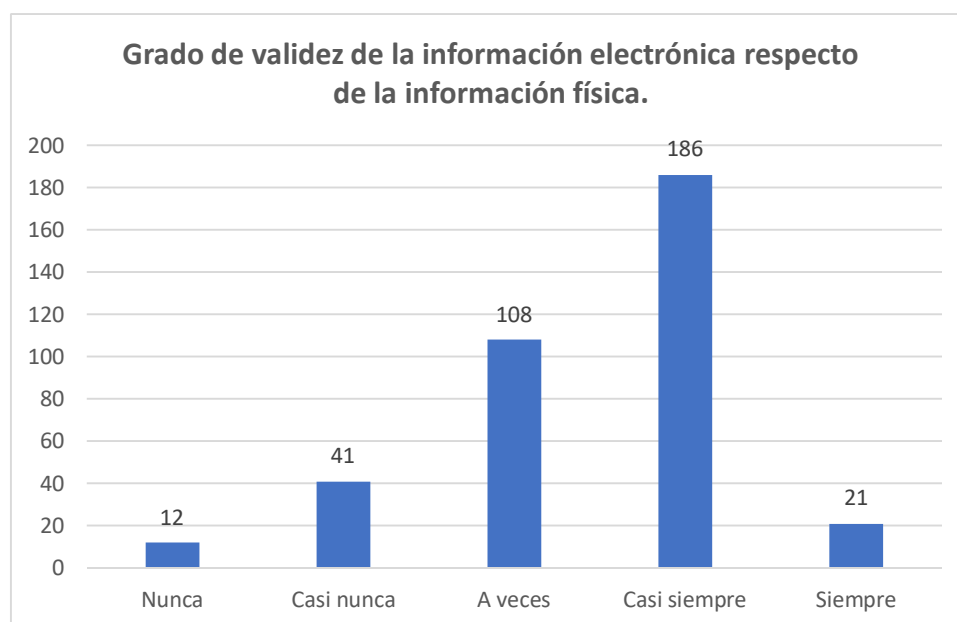
De la tabla 19 y figura 19, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 7 de la variable Trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene que el 50.54% respondieron casi siempre, luego el 29.35% mencionaron a veces, el 11.14% mencionaron casi nunca y así sucesivamente. En síntesis, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo que existe un alto grado de validez de la información electrónica respecto de la información física, ahora veamos el siguiente ítem de la variable 2.

Tabla 19

Grado de validez de la información electrónica respecto de la información física.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	3.26
Casi nunca	41	11.14
A veces	108	29.35
Casi siempre	186	50.54
Siempre	21	5.71
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 19.



Fuente: Tabla 19.

4.20. Grado de consentimiento con todas las innovaciones planteadas en el contexto COVID.

De la tabla 20 y figura 20, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 8 de la variable Trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene que el 57.34% respondieron casi siempre, luego el 19.84% mencionaron casi nunca, el 15.22%

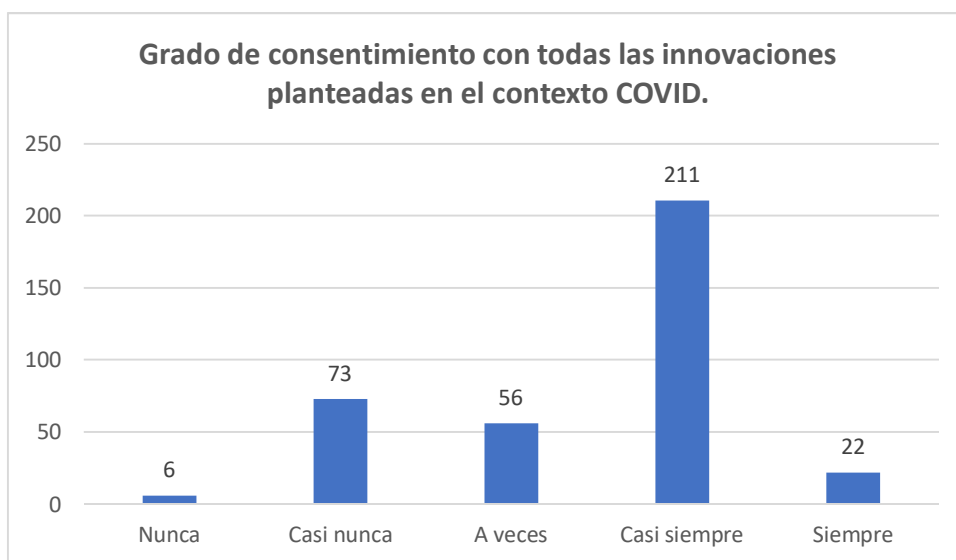
mencionaron a veces y así sucesivamente. En síntesis, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo que es adecuado el grado de consentimiento con todas las innovaciones planteadas en el contexto COVID, ahora veamos el siguiente ítem de la variable 2.

Tabla 20

Grado de consentimiento con todas las innovaciones planteadas en el contexto COVID.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	1.63
Casi nunca	73	19.84
A veces	56	15.22
Casi siempre	211	57.34
Siempre	22	5.98
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 20.



Fuente: Tabla 20.

4.21. Grado de confiabilidad y seguridad de la información enviada en entornos virtuales.

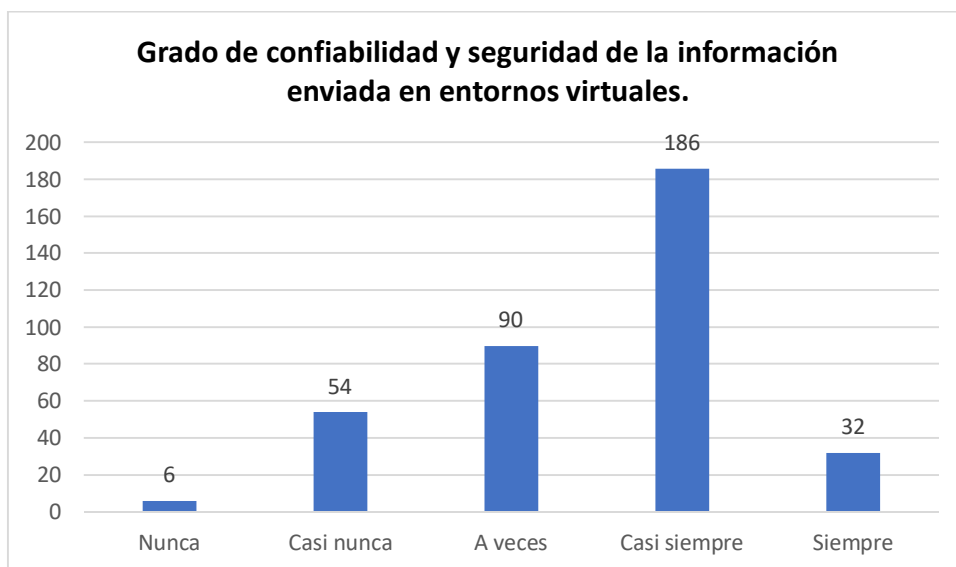
De la tabla 21 y figura 21, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 9 de la variable Trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene que el 50.54% respondieron casi siempre, luego el 24.46% mencionaron a veces, el 14.67% mencionaron casi nunca y así sucesivamente. En síntesis, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo de que existe un alto grado de confiabilidad y seguridad de la información enviada en entornos virtuales, ahora veamos el último ítem de la variable 2.

Tabla 21

Grado de confiabilidad y seguridad de la información enviada en entornos virtuales.		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	1.63
Casi nunca	54	14.67
A veces	90	24.46
Casi siempre	186	50.54
Siempre	32	8.70
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 21.



Fuente: Tabla 21.

4.22. Pérdida del trato personalizado con el servicio virtual brindado.

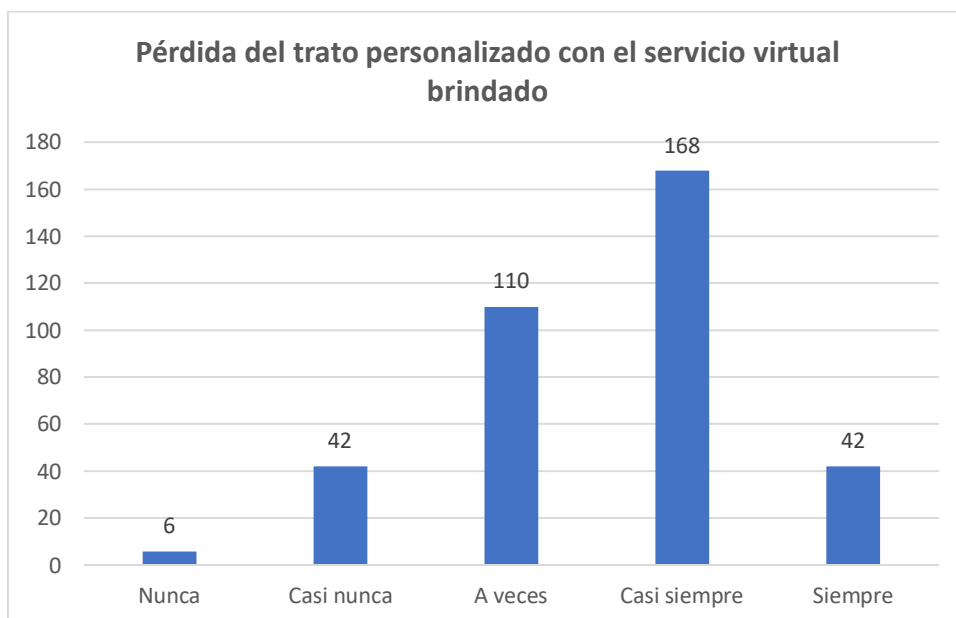
De la tabla 22 y figura 22, que se midió a 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en el ítem 10 de la variable Trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene que el 45.65% respondieron casi siempre, luego el 29.68% mencionaron a veces, el 11.41% mencionaron siempre y casi nunca respectivamente. En síntesis, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo que se percibe la pérdida del trato personalizado con el servicio virtual brindado.

Tabla 22

Pérdida del trato personalizado con el servicio virtual brindado		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	1.63
Casi nunca	42	11.41
A veces	110	29.89
Casi siempre	168	45.65
Siempre	42	11.41
Total	368	100.00

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura 22.



Fuente: Tabla 22.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

De la variable 1 Transformación digital en el sector público, se tiene el siguiente que después de medir a los 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en la variable transformación digital en el sector público, se tiene que el 64.13% menciona que es favorable, el 22.83% mencionaron que desfavorable, y el 13.04% mencionaron ser muy favorable.

Según el Banco de Desarrollo de América Latina (2020) en su investigación: *El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19; de donde se desprenden que la digitalización hoy por hoy juega un papel fundamental en mitigar los efectos de la pandemia, ya que en estos contextos es muy complicado hacer trabajos presenciales por eso el trabajo remoto es una actividad totalmente justificada en este momento.*

Asimismo, Carvalán (2017) en su artículo científico: *Administración pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial* enfatiza que el trabajo remoto en estos tiempos de pandemia produce un impacto muy fuerte en esta era digital y especialmente de las tecnologías de la información y la comunicación –TIC– en la Administración Pública. Sin duda alguna debemos hacer énfasis a los desafíos, retos y oportunidades para transformar la Administración Pública por el impacto de la inteligencia artificial en este caso en el poder judicial.

Por su lado, Weller (2020) en su investigación: *“La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales.* No cabe duda que en esta investigación se examinan las maneras en que esta crisis incide en las tendencias de destrucción, generación y transformación del empleo, las amenazas de una

creciente desigualdad laboral, y su efecto en la productividad laboral, tanto en el corto como en el mediano plazo.”

También se constata que, “en general, las tendencias vigentes se profundizan y, en algunos casos, se aceleran como consecuencia del impacto de la crisis sanitaria en los mercados laborales”. Urge tomar medidas preventivas y correctivas respecto al trabajo remoto en tiempos de pandemia.

De la variable 2 Trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene que después de haber medido a los 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS; de los cuales se tiene que en la variable trabajo a distancia para atención a usuarios, se tiene que el 76.90% menciona que es bueno, el 14.95% mencionaron que muy bueno, y el 8.15% mencionaron que es medio o regular.

Al respecto, Rivera, Lindín, Celdrán y Gracia (2020) en su investigación: Tecnologías digitales para transformar la sociedad, sostiene que en estos tiempos de pandemia es importante optar por la alternativa trabajo remoto que es justo lo que han optado la mayoría de las instituciones públicas del país, entre ellos el Poder Judicial.

Y finalmente Silva, y Moreno (2020) en su investigación: “*Ensayo Transformación digital y cambios de la humanidad*”. El consumo desmedido de recursos naturales permitió que muchas enfermedades infecciosas convivan con el ser humano y que se agoten las fuentes de sobrevivencia, ante ello pese a la gran problemática nacional y mundial, el trabajo virtual es una alternativa a este problema de salubridad mundial. Estamos confinados y atravesando una etapa de

cambios en nuestros hábitos de vida, cambios sociales y económicos y debemos salir adelante pese a las vicisitudes.”

5.1. Estrategia de Solución

En función a los resultados descritos, se propone, por lo tanto, regularizar los procesos para que el trabajo virtual también se pueda dar de manera sostenible y legal en estos periodos de pandemia, ya que, por el problema de éste, es una buena alternativa, ya que de esta manera se está evitando el contagio de los trabajadores de este sector. Otra alternativa que se da también es que se debe intercalar el trabajo virtual con el trabajo presencial de manera gradual, a eso se le llama también trabajo semipresencial, el cual se viene también ya ejecutando.

En pleno siglo XXI, “y con la situación que nos ha tocado vivir, los términos, innovación, competitividad y transformación digital se han unido para definir lo que entendemos hoy como la tecnología 4.0, las nuevas estrategias integrales de fabricación adoptadas gracias a la implementación de soluciones en la nube de inteligencia artificial y aprendizaje automático; en la planta, de sensorización de máquinas y procesos y del Internet of Things (IoT); y en productos, de modelado 3D y sistemas de simulación (Digital Twins, Realidad Aumentada y Virtual) permiten una gestión total del ciclo de vida del producto en la cadena de suministro digital.”

Sin ningún lugar a dudas, “el trabajo remoto en el sector público es una de las que ha apostado fuertemente en materia de transformación digital, pero todavía queda mucho por hacer y las carencias se ponen de manifiesto en situaciones inesperadas y extremas como la que, en forma de tsunami, nos ha alcanzado con la crisis del COVID-19.”

“Si hasta hace unos meses la transformación digital derivada de las premisas exigidas por los parámetros de la denominada tecnología 4.0, ya era una realidad a la que las organizaciones se iban acercando de forma tímida, la alerta sanitaria a la que nos enfrentamos ha puesto de manifiesto la importancia de acometer esa transformación digital cuanto antes, ya que de la misma va a depender para muchas empresas su supervivencia.”

Por ello, “quiénes más preparados estén, aquellos que antes hayan acometido o acometan esos procesos de cambio que van dirigidos sobre todo al control de los procesos productivos y de gestión en remoto, serán los que tengan más opciones en un mercado vulnerable, cambiante e incierto.”

Por todo ello, “y asumiendo un concepto claro de responsabilidad para con nuestros usuarios, el Poder Judicial viene implementado soluciones que den respuesta en cada momento a ese triplete de favorecer la innovación y la competitividad a través de la transformación digital, respondiendo a las necesidades planteadas en cada caso, y siempre adaptándonos a la madurez digital de cada institución.”

Ese permanente acompañamiento, “que hace ahora la plataforma virtual del Poder Judicial en los procesos de digitalización, en la conversión de los usuarios cada vez más óptimos es un camino que debe recorrerse planteando una estrategia clara que debe partir de un diagnóstico veraz de situación, lo que denominamos conocimiento de la madurez digital de la organización, para posteriormente establecer los objetivos y los pasos más adecuados para lograrlos a corto o mediano plazo.”

Las ventajas de la digitalización que se proponen están ya más que probadas en las organizaciones que ya han acometido su transformación y que alcanzarán los siguientes criterios:

- Mejora de los procesos organizacionales: que acaban siendo más eficaces.
- Reducción de los costos: la mejora de los servicios en estos entornos virtuales ahorra tiempo. Además, el hecho de trabajar en la nube requiere menos inversiones en hardware y software y todo ello, redundará en el medio-largo plazo, en un ahorro de costos para el Poder Judicial.
- Se abrirán además nuevas oportunidades de servicios, que nos permiten la captación de nuevos clientes y/o usuarios, así como la mayor satisfacción de estos ya que al optimizar y mejorar los procesos se simplifican los esfuerzos con el trabajo remoto. Asimismo, la digitalización nos va a permitir poner en marcha nuevos servicios o productos posibilitando la diversificación de los servicios del Poder Judicial.
- La descentralización del trabajo, es sin duda otra de las ventajas de la transformación digital en el Poder Judicial. El denominado teletrabajo es una opción profesional, una fórmula de respuesta laboral que debe ir extendiéndose. La pandemia del coronavirus ha dejado claro que las instituciones públicas que no han parado, que no se han visto obligadas a parar han sido aquellas en las que el teletrabajo es posible como es nuestro caso y se ha instaurado de manera natural durante este periodo. Y el porcentaje habría sido mucho más elevado, de haberse acometido con tiempo el proceso de digitalización en muchas organizaciones, principalmente las públicas.

- La digitalización, también va a facilitar y mejorar la toma de decisiones en el Poder Judicial puesto que va a permitir conjugar una toma de datos exhaustiva y una explotación de los mismos, mucho más objetiva y certera.
- No podemos obviar y olvidar tampoco, el impulso que la transformación digital proporciona tanto a nuestra competitividad al posicionarnos como líderes en el mercado, como la innovación, obligándonos en todo momento a estar pendientes de las soluciones más óptimas que ofrece el mercado.

En definitiva, cada institución, cada usuario define su estrategia y objetivos y con ellos obtiene una serie de ventajas acumuladas en el medio y largo plazo. Por nuestra parte, desde el Poder Judicial a través de la experiencia adquirida durante estos meses y habiendo proporcionado a los usuarios tantas respuestas y soluciones, estamos en condiciones de ser tractores en el proceso de digitalización de cualquier servicio a través del teletrabajo, independientemente de cuál sea su punto de partida.

La transformación digital, el cambio de los procesos secuenciales y de gestión organizacional ha dejado de ser una opción para convertirse en una obligación si queremos que nuestra institución pública se mantenga viva. Tomar la decisión de entrar en el proceso de digitalización, o mantener y mejorar el mismo a través de las opciones que la tecnología ofrece se ha convertido en un requisito imprescindible para afrontar el futuro.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado qué los factores que han generado la transformación digital y la implantación de innovaciones en el trabajo a distancia y atención de usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020 están por orden, primero salubridad y luego productividad.
2. La transformación digital en el sector público en los 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú es favorable en un 89% ya que los trabajadores del sector público han visto como alternativa para trabajar en tiempos de pandemia de forma no presencial.
3. El trabajo a distancia para atención a usuarios, en los 368 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, entre activos y CAS ha sido una muy buena alternativa en un 95% para continuar con el trabajo no solo en esta institución pública sino en todos los sectores de productos y servicios del país.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las instituciones públicas poco a poco volver al trabajo semipresencial, se debe apostar por el horario fraccionado y la labor por resultados, así como la incorporación de políticas de desconexión digital de las herramientas que involucran el trabajo, a fin de afianzar la cultura de respeto a la esfera personal de los empleados.
2. En el actual escenario de la pandemia del covid-19, se debe consolidar la modalidad remota emerge como una necesidad no planificada para que las instituciones públicas continúen sus actividades y se mantengan los vínculos laborales.
3. Se debe normar el trabajo remoto en casa, por un lado, muchas personas perciben que laboran horas extras en su casa al no haberse delimitado adecuadamente esta modalidad, por lo que urge establecer nuevas normas legales que lo regulen.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Banco de Desarrollo de América Latina (2020) El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19. Buenos Aires: BDAL.
- Bayes, E. (2020) Gestión Pública. Lima: Universidad del Pacífico.
- Cárdenas, C. Y. e Higuera, D. Y. (2016) Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI. Cohorte N° 34. Bogotá: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito de Bogotá.
- Cárdenas, F. A. (2018) ¿Qué es la Transformación Digital? (2° ed.) Buenos Aires: Nova Sec.
- Carvalán, J. G. (2017) Administración pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial. CAPA. 8(2), 231-239.
- Cortés, A. I. y Santiago, W. J. (2018) Plan de seguridad, Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- De la Orden, A. (2020) Sociedad de la información. (5° ed.) Buenos Aires: Paidós.
- Dominic, K. (2018) Sistemas de información Gerencial. (4° ed.) México DF: Mc Graw Hill.
- Echeberría, R. (2020) *Transformación digital en el sistema público*. México DF: Mc Graw Hill.
- Gómez, J. (2020) La pandemia covid 19. México DF: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la Investigación. (6° ed.) México DF: Mc Graw Hill.
- Iribarren, J. (2020) Trabajo remoto en el poder judicial. Lima: Eximpress S.A.

- ITM Platform, (2015) Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información. México: Interamericana S.A.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002) Investigación del comportamiento. (4°ed.) México DF: Interamericana S. A.
- Maletta, H. (2020) Metodología de la estancia perspectiva del Covid – 19. Lima: Universidad del Pacífico.
- Oседа, D. (2018) Fundamentos de investigación Científica: Huancayo: Soluciones gráficas.
- Pasmiño, L. M. (2020) Calidad de la gestión en tiempos de pandemia. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del ecuador.
- Rivera, P., Lindín, C., Celdrán, M., y Gracia, M. (2020) Tecnologías digitales para transformar la sociedad.
- Sierra, R. (2002) Tesis doctorales y trabajos de investigación científica. (2° ed.) Madrid: Paraninfo.
- Silva, S. y Moreno, D. A. (2020) Ensayo Transformación digital y cambios de la humanidad. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Sororo, H. (2015) Estadística aplicada a la investigación científica. (4°ed.) Madrid: paraninfo.
- Vílchez, E. (2020) *Trabajo remoto y teletrabajo*. Buenos Aires: Paidós.
- Wayne, D. (2005) Estadística aplicada. (6°ed.) Bogotá: Mc Graw Hill.
- Weller, J. (2020) La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. ONU: CEPAL.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIONES IMPLANTADAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID 19 PARA TRABAJO A DISTANCIA Y ATENCIÓN DE USUARIOS EN EL PODER JUDICIAL DEL PERÚ, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Qué factores han generado la transformación digital y la implantación de innovaciones en el trabajo a distancia y atención de usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE. 1: ¿Cuáles son los principales cambios en la digitalización implantadas en el trabajo a distancia y atención a usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020?</p> <p>PE. 2: ¿Cuáles son las principales innovaciones implantadas en el trabajo a distancia y atención a usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020?</p>	<p>Objetivo general: El objetivo general consistió en determinar qué factores han generado la transformación digital y la implantación de innovaciones en el trabajo a distancia y atención de usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE. 1: Describir los principales cambios en la digitalización implantadas en el trabajo a distancia y atención a usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020.</p> <p>OE. 2: Identificar las principales innovaciones implantadas en el trabajo a distancia y atención a usuarios del Poder Judicial del Perú en tiempos de pandemia en el 2020.</p>	<p>La investigación por ser descriptiva no tiene hipótesis.</p>	<p>Tipo: Básica Nivel: Descriptivo Diseño: Descriptivo simple: M – O Donde: M: Muestra O: Información.</p> <p>Población: El Poder Judicial de la República del Perú hasta el mes de septiembre de 2020 contaba con 15431 trabajadores del Poder Judicial de la República del Perú, conformados de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8 431 trabajadores activos. - 7 000 personas CAS. <p>Conformando entre ambos tipos de trabajadores, un total de 15431 trabajadores.</p> <p>Muestra: Fue probabilística - estratificada y estuvo conformado por: 368 sujetos.</p> <p>Técnicas de Recolección de Datos: La observación, y la encuesta, y como instrumentos se tuvo en cuenta el instrumento ficha de observación y el cuestionario.</p>

ANEXO N°02: BASE DE DATOS

Muestra	Variable 1											Variable 2										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	V1	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	V2
1	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
2	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
4	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
5	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
6	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
7	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
8	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
9	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
10	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
11	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
12	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
13	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
14	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
15	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
16	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
17	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
18	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
19	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
20	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
21	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
22	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
23	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
24	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
25	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
26	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35

27	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
28	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
29	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
30	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
31	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
32	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
33	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
34	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
35	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
36	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
37	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
38	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
39	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
40	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
41	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
42	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
43	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
44	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
45	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
46	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
47	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
48	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
49	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
50	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
51	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
52	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
53	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
54	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
55	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34

56	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
57	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
58	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
59	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
60	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
61	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
62	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
63	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
64	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
65	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
66	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
67	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
68	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
69	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
70	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
71	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
72	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
73	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
74	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
75	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
76	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
77	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
78	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
79	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
80	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
81	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
82	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
83	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
84	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36

85	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
86	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
87	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
88	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
89	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
90	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
91	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
92	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
93	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
94	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
95	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
96	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
97	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
98	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
99	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
100	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
101	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
102	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
103	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
104	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
105	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
106	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
107	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
108	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
109	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
110	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
111	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
112	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
113	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39

114	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
115	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
116	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
117	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
118	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
119	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
120	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
121	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
122	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
123	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
124	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
125	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
126	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
127	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
128	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
129	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
130	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
131	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
132	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
133	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
134	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
135	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
136	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
137	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
138	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
139	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
140	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
141	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
142	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38

143	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
144	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
145	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
146	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
147	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
148	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
149	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
150	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
151	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
152	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
153	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
154	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
155	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
156	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
157	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
158	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
159	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
160	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
161	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
162	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
163	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
164	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
165	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
166	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
167	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
168	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
169	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
170	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
171	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37

172	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
173	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
174	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
175	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
176	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
177	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
178	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
179	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
180	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
181	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
182	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
183	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
184	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
185	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
186	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
187	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
188	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
189	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
190	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
191	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
192	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
193	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
194	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
195	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
196	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
197	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
198	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
199	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
200	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46

201	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
202	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
203	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
204	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
205	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
206	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
207	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
208	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
209	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
210	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
211	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
212	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
213	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
214	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
215	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
216	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
217	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
218	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
219	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
220	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
221	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
222	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
223	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
224	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
225	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
226	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
227	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
228	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
229	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36

230	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
231	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
232	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
233	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
234	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
235	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
236	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
237	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
238	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
239	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
240	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
241	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
242	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
243	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
244	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
245	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
246	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
247	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
248	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
249	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
250	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
251	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
252	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
253	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
254	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
255	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
256	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
257	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
258	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38

259	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
260	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
261	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
262	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
263	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
264	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
265	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
266	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
267	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
268	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
269	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
270	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
271	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
272	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
273	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
274	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
275	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
276	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
277	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
278	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
279	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
280	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
281	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
282	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
283	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
284	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
285	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
286	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
287	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38

288	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
289	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
290	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
291	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
292	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
293	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
294	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
295	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
296	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
297	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
298	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
299	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
300	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
301	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
302	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
303	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
304	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
305	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
306	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
307	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
308	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
309	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
310	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
311	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
312	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
313	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	42	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
314	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
315	2	3	4	5	4	3	2	5	4	3	35	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
316	3	4	5	4	3	4	2	3	3	4	35	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35

317	3	4	5	4	3	4	2	5	4	4	38	3	4	5	2	4	3	4	4	3	4	36
318	4	5	4	3	4	5	2	5	4	4	40	3	4	5	2	4	4	3	4	4	3	36
319	3	4	4	5	4	5	2	5	5	4	41	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
320	3	4	5	4	5	3	2	3	3	3	35	4	5	4	2	5	5	4	5	5	4	43
321	3	4	3	2	3	4	2	4	4	5	34	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
322	4	5	4	3	4	5	2	4	3	4	38	5	4	3	2	5	4	3	4	3	3	36
323	5	4	3	4	5	4	2	5	4	3	39	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
324	3	4	5	4	3	2	2	5	2	2	32	3	4	5	4	2	4	3	3	3	4	35
325	2	3	4	5	4	2	4	5	4	3	36	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
326	3	4	5	4	3	2	4	3	3	4	35	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
327	3	4	5	4	3	2	5	5	4	4	39	3	4	5	4	4	2	4	4	3	4	37
328	4	5	4	3	4	2	5	5	4	4	40	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
329	3	4	4	5	4	2	4	5	5	4	40	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
330	3	4	5	4	5	2	4	3	3	3	36	4	5	4	5	5	2	4	5	5	4	43
331	3	4	3	2	3	2	5	4	4	5	35	3	4	5	4	3	2	4	3	4	3	35
332	4	5	4	3	4	2	4	4	3	4	37	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
333	5	4	3	4	5	2	5	5	4	3	40	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
334	3	4	5	4	3	2	5	5	2	2	35	3	4	5	4	3	2	3	3	3	4	34
335	2	3	4	5	4	2	4	5	4	3	36	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
336	3	4	5	4	3	2	4	3	3	4	35	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
337	3	4	5	4	3	2	5	5	4	4	39	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
338	4	5	4	3	4	2	5	5	4	4	40	3	4	5	4	4	2	3	4	4	3	36
339	3	4	4	5	2	2	4	5	5	4	38	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
340	3	4	5	4	2	3	4	3	3	3	34	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
341	3	4	3	2	2	4	5	4	4	5	36	3	4	5	4	3	2	4	3	4	3	35
342	4	5	4	3	2	5	4	4	3	4	38	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	38
343	5	4	3	4	2	4	5	5	4	3	39	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
344	3	4	5	4	2	4	5	5	2	2	36	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
345	2	3	4	5	2	3	4	5	4	3	35	4	3	4	4	3	2	4	3	3	2	32

346	3	4	5	2	2	4	4	3	3	4	34	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
347	3	4	5	2	3	4	5	5	4	4	39	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
348	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	42	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
349	3	4	4	2	4	5	4	5	5	4	40	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	34
350	3	4	5	2	5	3	4	3	3	3	35	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
351	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	37	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	37
352	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	40	5	4	3	4	5	2	3	4	3	3	36
353	5	4	3	2	5	4	5	5	4	3	40	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	39
354	3	4	5	4	3	4	5	5	2	2	37	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	36
355	2	3	4	2	4	3	4	5	4	3	34	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	34
356	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	33
357	3	4	5	2	3	4	5	5	4	4	39	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	38
358	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	2	3	4	4	3	36
359	3	4	4	2	4	5	4	5	5	4	40	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	34
360	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	2	4	5	5	4	43
361	3	4	4	4	4	4	4	1	3	3	34	2	3	3	4	4	2	4	4	3	4	33
362	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	24
363	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	29	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	26
364	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
365	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	41	3	4	5	4	4	2	4	4	3	4	37
366	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	43	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	38
367	3	4	4	2	4	5	4	5	5	4	40	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
368	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

CODIGO:

FECHA:

DATOS GENERALES:

1. Condición laboral:
2. Género: a) Femenino () Masculino ()

INSTRUCCIONES: Leer cada una de las oraciones y seleccionar el número del (1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogió según su convicción. Marca con un aspa el número, **no existe respuesta correcta ni incorrecta**, asegúrate de responder a todos los ítems.

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

Parte I: Transformación digital en el sector público

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
01	Usted está de acuerdo que hoy en día existe una gran necesidad de digitalizar la información en el Poder Judicial.					
02	Usted cree que el nivel de implementación de la tecnología en los procesos administrativos es adecuado.					
03	El nivel de conocimiento de la transformación digital en el Poder Judicial es aceptable.					
04	Es de imperiosa necesidad la implementación de un proceso de transformación digital en el Poder Judicial					
05	Es importante definir la relación de usuarios a través de la tecnología.					
06	Existe un alto grado de transformación del modelo de servicio con el uso de la tecnología.					
07	Existe un alto nivel de percepción sobre mejoras en los servicios con la eficiencia de los procesos tecnológicos.					
08	Se percibe la necesidad de formación para el conocimiento de las posibilidades tecnológicas para optimizar los servicios del Poder Judicial.					
09	Existe un alto índice de aceptabilidad sobre el manejo de tecnologías digitales.					
10	Estás de acuerdo sobre la importancia de la digitalización de la información en el Poder Judicial.					

Parte II: Trabajo a distancia para atención a usuarios

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
11	Estás de acuerdo respecto al trabajo remoto asumido por el Poder Judicial.					
12	Se percibe fácilmente las ventajas y desventajas del trabajo virtual.					
13	El nivel de funcionalidad del trámite administrativo en entornos virtuales es aceptable.					
14	Se optimiza el manejo del tiempo con el nuevo sistema de atención virtual.					
15	El nivel de aceptabilidad sobre la recepción de documentos digitales es bueno.					
16	El nivel de adaptabilidad a los entornos virtuales de los servicios prestados es bueno.					
17	Existe un alto grado de validez de la información electrónica respecto de la información física.					
18	Es adecuado el grado de consentimiento con todas las innovaciones planteadas en el contexto COVID.					
19	Existe un alto grado de confiabilidad y seguridad de la información enviada en entornos virtuales.					
20	Se percibe la pérdida del trato personalizado con el servicio virtual brindado.					

GRACIAS POR SU ATENCIÓN.

ANEXO N°04



FICHAS DE VALIDACIÓN **INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

DATOS GENERALES

1.1. **Título de la Investigación:** Transformación digital e innovaciones implantadas en tiempos de pandemia Covid-19 para trabajo a distancia y atención de usuarios en el Poder Judicial del Perú, 2020.

1.2. **Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:** Cuestionario sobre la transformación digital y las innovaciones implantadas.

APECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	8	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos																			X	
8. Coherencia	Existe los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

94%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena

e) Muy buena

Nombre y Apellido:	DULIO OSEDA GAGO	DNI N°	20044737
Dirección domiciliar:	JR. MANUEL PALACIOS 438 CHUPÁCA- JUNIN	Teléfono/Celular:	964689004
Título Profesional	LIC. EN ADMINISTRACION / ING. DE SISTEMAS		
Grado Académico:	DOCTOR		
Mención:	SISTEMAS DE INGENIERIA		

Firma

Lugar y fecha: Lima, noviembre de 2020



FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. **Título de la Investigación:** Transformación digital e innovaciones implantadas en tiempos de pandemia Covid-19 para trabajo a distancia y atención de usuarios en el Poder Judicial del Perú, 2020.

1.2. **Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:** Cuestionario sobre la transformación digital y las innovaciones implantadas.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los ítems, indicadores																			X	
9. Metodología	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																				X
10. Pertinencia	Útil y adecuado para la investigación																			X	


PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena

e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	ABDIAS CHÁVEZ EPIQUÉN	DNI N°	19902547
Dirección domiciliar:	JR. CIRCUNVALACION 1430 CHILCA – HUANCAYO	Teléfono/Celular:	966900993
Título Profesional	LIC. EN ADMINISTRACION PÚBLICA		
Grado Académico:	DOCTOR		
Mención:	ADMINISTRACIÓN		



Dr. ABDIAS CHÁVEZ EPIQUÉN
Presidente Consejo Directivo
INFOC

Firma

Lugar y fecha: Lima, noviembre de 2020

Materia: Mateo Cayo Mancilla



FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

- 1.1. **Título de la Investigación:** Transformación digital e innovaciones implantadas en tiempos de pandemia Covid-19 para trabajo a distancia y atención de usuarios en el Poder Judicial del Perú, 2020.
- 1.2. **Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:** Cuestionario sobre la transformación digital y las innovaciones implantadas.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy bueno				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	
3. Actualidad	Adecuado al estado de la ciencia pedagógica																				X	
4. Organización	Esta una organización lógica.																					X
5. Suficiencia	Cumple la especie en cantidad y calidad																					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X	
7. Consistencia	Adecuado en especie técnica científica																				X	
8. Coherencia	Esta los índices, indicadores																				X	
9. Metodología	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																				X	
10. Pertinencia	Esta y adecuado para la investigación																				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombre y Apellidos:	RUTH KATHERINE MENDIVEL GEORNIMO	DNI N°	43694091
Dirección domiciliar:	COOPERATIVA DE VIVIENDA SEÑOR DE LUREN M-14 ICA	Teléfono/Celular:	964860803
Título Profesional	LIC. EN ADMINISTRACION / LIC. EN EDUCACION		
Grado Académico:	MAESTRIA		
MenCIÓN:	GESTIÓN PÚBLICA		

Firma

Lugar y fecha: Lima, noviembre de 2020

Matrícula: Mateo Cayo Mancilla