



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

**COBIT v5 y su incidencia en la gestión de tecnología de la
información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información

AUTOR:

Feliciano Barrera, Juan Williams (ORCID: 0000-0002-8027-1120)

ASESOR:

Dr. Visurraga Agüero, Joel Martín (ORCID: 0000-0002-0024-668X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi familia por el apoyo brindado, es especial para mis padres y abuelos que a lo largo de mi vida me inculcaron la virtud de la perseverancia para alcanzar las metas propuestas.

Agradecimiento

Agradecimiento especial a la Corte Superior de Justicia de Lima, que me brindó los recursos necesarios para la elaboración de esta investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
4.1 Análisis descriptivo	23
4.2 Análisis inferencial	27
V. DISCUSIÓN	34
VII. CONCLUSIONES	40

VIII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Caracterización de la población.	18
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento de medición.	20
Tabla 3 Tabla de contingencia COBIT v5 * Gestión de tecnología de la información	23
Tabla 4 Tabla de contingencia COBIT v5 * Control de incidencias	24
Tabla 5 Tabla de contingencia COBIT v5 * Continuidad de servicios	25
Tabla 6 Tabla de contingencia COBIT v5 * Planeamiento estratégico	26
Tabla 7 Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la variable gestión de la tecnología de la información	27
Tabla 8 Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable COBIT v5 a la variable gestión de tecnología de la información	27
Tabla 9 Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la dimensión control de incidencias	29
Tabla 10 Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable COBIT v5 a la dimensión control de incidencias	29
Tabla 11 Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la dimensión continuidad de servicios	30
Tabla 12 Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable COBIT v5 a la dimensión continuidad de servicios.	31
Tabla 13 Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la dimensión planeamiento estratégico	32
Tabla 14 Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable COBIT v5 a la dimensión planeamiento estratégico	32

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Histograma, COBIT v5 * Gestión de tecnología de la información	23
Figura 2. Histograma, COBIT v5 * Control de incidencias	24
Figura 3. Histograma, COBIT v5 * Continuidad de servicios	25
Figura 4. Histograma, COBIT v5 * Planeamiento estratégico	26

Resumen

La presente investigación busca determinar la incidencia del COBIT v5 en la gestión de tecnologías de la información de la Corte Superior de Justicia de Lima, con el fin de generar nuevas políticas de gestión en el ámbito del gobierno de tecnología de la información.

La investigación es de tipo básica con un diseño no experimental de clasificación causal, el cual se desarrolló a través del instrumento cuestionario a una población de 75 colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lima, con una muestra censal y un muestreo no probabilístico por conveniencia, los datos obtenidos se efectúan bajo el instrumento cuestionario.

Los resultados obtenidos en la investigación detallan la incidencia significativa del COBIT v5 en las dimensiones control de incidencia, continuidad de servicios y planeamiento estratégico de la gestión de tecnologías de la información, llegando a la conclusión que un 32.18% de encuestados percibió que el COBIT v5 incide en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Palabras clave:

COBIT v5, Gestión de Tecnología de la información, Gobierno de Tecnología de la Información.

Abstract

This research seeks to determine the incidence of COBIT v5 in the information technology management of the Corte Superior de Justicia de Lima, in order to generate new management policies in the field of information technology government.

The research is of a basic type with a non-experimental design of causal classification, which was developed through the questionnaire instrument to a population of 75 employees of the Corte Superior de Justicia de Lima, with a census sample and a non-probabilistic sample for convenience, the data obtained are carried out under the questionnaire instrument.

The results obtained in the investigation detail the significant incidence of COBIT v5 in the incidence control dimensions, continuity of services and strategic planning of the information technology management, leading to the conclusion that a 32.18% surveyed by COBIT v5 incident on the management of information technology in the Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Keywords:

COBIT v5, Information Technology Management, Information Technology Governance.

I. INTRODUCCIÓN

Roque (2020) menciona que, en la actualidad el planeta vive un cambio constante y ascendente de herramientas informáticas, ante ello se evidencia que las organizaciones en su mayoría no están preparadas para este crecimiento, debido a la existencia de un distanciamiento entre los altos directivos del negocio y el personal de las áreas de tecnología de la información, hechos que no hacen más que ejercer atrasos, mala gestión de los recursos de TI.

Ante este aspecto Nechorowi et al. (2020), así como García (2018) mencionan que, ha nacido varias posturas y acciones de buenas prácticas para efectuar un adecuado gobierno de tecnologías de la información, como lo es el COBIT v5, fundamentos que no hacen más que asegurar un control de los servicios de TI que se brindan en una organización, para que estos a su vez puedan alinearse a las estrategias organizacionales, con el compromiso de los altos directivos.

En el Perú aún se observa un atraso significativo en lo que concierna al uso correcto de las TI, esto se evidencia a la baja inversión que muchas empresas ejercen para la adquisición de recursos informáticos. Las áreas de informática son catalogadas como operativas, teniendo un carácter más de asesoramiento, debiéndose principalmente al no incluirse dentro de los planes estratégicos, a los activos informáticos, para el cumplimiento de las metas.

Ante la coyuntura actual muchas empresas recién han visto la importancia que ejercen las áreas de TI, no solo basta con comprar o implementar tecnología, si no que se debe tener control adecuado de los servicios, controlar los riesgos que puedan surgir, así como identificar las vulnerabilidades.

La Corte Superior de Justicia de Lima no es ajena a este problema, la transformación digital a significado el desarrollo de herramientas tecnológicas para el apoyo al ciudadano y la celeridad procesal, viéndose reflejado con mayor impacto en el contexto actual por la pandemia COVID – 19. Muchos de los desarrollos ejecutados no han estado alienados dentro los planes operativos de la institución, no se encuentran focalizados como ejes transversales, todos ellos han nacido por la coyuntura y acciones políticas del plan de gobierno de la Presidencia de la Corte Superior.

La Corte Superior de Justicia de Lima no cuenta con un control de los servicios, no existe métricas de gestión, control de incidencias, planes de seguridad de información y planes de continuidad; si bien se ha avanzado considerablemente en herramientas tecnológicas para el apoyo al ciudadano, estos a su vez fueron controlados en base al trabajo diario de la puesta en producción, por consiguiente no se tuvo un control de incidencias para identificar los problemas, lo que generó una exagerada pérdida de recursos y tiempo.

Las herramientas informáticas desarrolladas están enfocadas a la correcta atención al usuario, por lo que es necesario que estos servicios sean continuos, accesibles y que no generen fallas, lo cual no está ocurriendo, un claro ejemplo de ello es la aplicación de la mesa de partes electrónica, que, si bien significó un avance tecnológico en la institución, para permitir al usuario desde la comodidad de su casa poder ingresar demandas, denuncia y escritos a los Órganos Jurisdiccionales, presenta fallas constantes en su uso, no se canaliza correctamente las incidencias, ni se ejecuta planes correctivos, ni mucho menos se asegura la continuidad del servicio, originando una alta insatisfacción en el usuario litigante. Se evidencia una falta de gobierno en el uso de las herramientas informáticas, por consecuencia a no tener una adecuada gestión de TI, que estén alineados a los objetivos institucionales.

Habiéndose descrito el contexto actual de la organización y la realidad problemática, se plantea el siguiente problema general: ¿De qué manera el COBIT v5 incide en la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020?, y como problemas específicos: (i) ¿Cómo el COBIT v5 incide en la dimensión control de incidencias de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020?, así también (ii) ¿Cómo la aplicación del COBIT v5 incide en la dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnologías de la información en la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020?, y finalmente (iii) ¿De qué manera el COBIT v5 incide en la dimensión planeamiento estratégico de la gestión tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020?

La presente investigación se fundamenta en la justificación teórica ya que se busca desarrollar al conocimiento existe sobre el manejo de los recursos informáticos, en base a los conceptos plasmados en la teoría general de sistemas y la teoría de gobierno de tecnología de la información, esto fortalece la justificación práctica, puesto que se logrará optimizar los recursos de TI, generando un adecuado gobierno de TI, ya que la aplicación del COBIT presentará métricas y buenas prácticas que al ejecutarse mejorará la gestión de tecnologías de la información de la Corte Superior de Justicia de Lima, aunado a ello a una justificación metodológica, ya que la presente investigación una vez sea demostrada su validez y confiabilidad podrá ser de uso para otras investigaciones, todo esto conjugará en el sustento de la justificación epistemológica, ya que para tener una buena gestión de tecnología de la información ha de aplicarse buenas prácticas que optimicen el rendimiento de los recursos de TI en la organización, plantear una estructura de gobierno de TI, lo cual logrará tener un control total de los servicios de TI generando métricas e indicadores. Siguiendo las métricas e indicadores trazadas resulta viable que los gerentes puedan evidenciar y analizar los errores encontrados y como se deben ser focalizados para optimizar la gestión de tecnología de información. Lo anteriormente expuesto será de aporte al conocimiento de la organización plasmado en las buenas prácticas de COBIT v5.

Con la finalidad de dar una solución a los problemas presentados y al tener criterios sólidos que justifican la realización de la presente investigación, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia del COBIT v5 en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020. Aunado a ello se plasmó los siguientes objetivos específicos: (i) Determinar la incidencia del COBIT v5 en la dimensión control de incidencias de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima; (ii) determinar la incidencia del COBIT v5 en la dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima; y (iii) determinar la incidencia del COBIT v5 en la dimensión planeamiento estratégico de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima.

Considerando que la presente investigación es un diseño causal se ha planteado como hipótesis general: Existe incidencia significativa del COBIT v5 en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020. Como hipótesis específicas: (i) existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión control de incidencias de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima; (ii) existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima; y (iii) existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión planeamiento estratégicos de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

Durante el proceso de indagación literaria se han ubicado estudios previos como:

Huayhua y Romero (2019), en su investigación guía de puesta en funcionamiento de gobierno de tecnologías de la gestión de requerimientos y proyectos de una organización especializada en el rubro minero, cuyo objetivo se focalizó en el diseño y puesta en producción de un modelo de gobierno de tecnología de la información para la gestión de requerimientos, así como el de los proyectos de tecnologías de la información basada en COBIT 5, el cual deberá estar alineado a los objetivos de la organización. La investigación utilizada es de tipo cualitativo con un diseño descriptivo. Como resultado logrado fue que, el diseño del modelo de gobierno de TI para la gestión de demandas, generó las mejores prácticas, técnicas y estrategias; ejecutando herramientas tales como: planes de seguridad, control de activos, control de incidencias entre otros, los cuales siguieron parámetros establecidos y guiados por los estándares de COBIT 5, permitiendo guiar al cumplimiento de los objetivos de la gerencia, stakeholders y demás miembros de la organización.

Por otro lado, Huanca (2018), en su investigación diseño de valoración técnica de procesos para el gobierno y la gestión de tecnologías de la información basada en COBIT 5, enfocado en una institución educativa; el objetivo planteado se plasmó en la formulación de un diseño de valoración de las métricas de los procesos de tecnología de la información para el gobierno, así como también el de la gestión de los recursos informáticos, ambos enfocados y alineados al marco de buenas prácticas de COBIT v5. La investigación utilizada es de tipo aplicada con un diseño exploratorio. Como conclusión se obtuvo que, la investigación logró cumplir con el objetivo general, el diseño planteado fue validado por juicio de expertos, siendo un modelo viable y aplicable, asimismo concluye que la capacidad de procesos de tecnologías de la información se puede definir en tres elementos fundamentales las cuales son el gobierno de tecnologías de la información, el enfoque estratégico y la entrega de valor agregado.

Asimismo, Molina, Morales y Zapata (2018), en su investigación formulación de un diseño de gobierno de tecnología de la información para una institución

educativa superior, tuvo como objetivo la de, disponer de un catálogo de acciones de mejora cuya ejecución va a satisfacer los objetivos de TI, y asegurar que las estrategias de las TI estén alineadas a las estrategias del negocio. La investigación utilizada es de tipo cualitativa. Como conclusión, detalló que, en base a la investigación desarrollada, se ha podido definir y detallar un modelo que apoye la propuesta de solución a los problemas detectado en la Universidad Científica del Sur, ya que está carece de un gobierno de TI y de objetivos de TI que estén alineados de manera estructurada en toda la universidad, con la ejecución del modelo se ha previsto solucionar dichos problemas, además que es financieramente viable.

Matos (2014), en su estudio adaptación de COBIT para optimizar los niveles de gestión de tecnologías de la información y de comunicación en una entidad del sector salud. La investigación tuvo como objetivo la de determinar la influencia de la adaptación de COBIT en la optimización de la gestión de tecnologías de la información y comunicación, en una entidad del sector salud. La investigación utilizada es explicativa ya que determinó la influencia de la variable independiente: adaptación de COBIT en la variable dependiente: gestión de las tecnologías de la información y la comunicación. Como conclusión se obtuvo que en el transcurso de la investigación la institución no contaba con procedimientos, políticas establecidas, con la ejecución de las buenas prácticas de COBIT se determinó que, si influye en la operatividad de la gestión de tecnologías de la información, así como también con las métricas obtenidas se verifica un aumento significativo en la mejora y control de los servicios tecnológicos.

En ese orden de ideas muchas de las organizaciones vienen desarrollando acciones para optimizar sus recursos de TI y éstas estén alineadas a sus objetivos, con la ejecución de las buenas prácticas de COBIT y el enfoque de gobierno de TI, razón a ello García (2018) en su estudio realizada en Ecuador, cuyo título fue: formulación de un modelo de implementación basa en las buenas prácticas de COBIT 5 e ITIL para el gobierno y la gestión de tecnologías de la información para una entidad de educación superior. El objetivo de la investigación fue, la de aplicar un modelo de implementación basado en las buenas prácticas de COBIT e ITIL para

el gobierno y gestión de tecnologías de la información en una entidad de educación superior. El estudio utilizado es de tipo aplicada. Como conclusión se determinó que la aplicación de COBIT v5 e ITIL v4, a través del enfoque de gobierno de tecnología de la información, logró aumentar la eficiencia en la gestión de TI, cuyas acciones se encuentran plasmadas en los planes operativos y estratégicos, todo ello permitió lograr la eficiencia que se requiere para el fortalecimiento de la organización.

Franco (2017), en su investigación desarrollada en México, cuyo título fue: el enfoque de gobierno de las tecnologías de información y su aplicación en las instituciones públicas de educación superior en México. El objetivo se enfocó en determinar que las TIC sean considerados activos estratégicos en una institución, debido al impacto que tienen en la competitividad. La metodología de investigación se desarrolló a partir de la formulación de problema de investigación y los objetivos, se aplicó encuestas para constatar la validez de las hipótesis y poder determinar la validez de la investigación todo ello mediante un estudio descriptivo. El autor en su estudio concluyó que, para una correcta aplicación del gobierno de tecnologías de la información en el marco de COBIT v5, no solo en una institución educativa si no en toda organización, es importante tomar énfasis en: los planes de desarrollo y el gobierno de tecnología; así también la participación de los ejecutivos o alta dirección, el rol ejecutivo de los jefes de tecnologías de la información, el enfoque de buenas prácticas de gestión de recursos informático, la continuidad de los servicios, los planes de seguridad lógica, el presupuesto adecuado, la constante capacitación e innovación, las métricas de los resultados de los proyectos ejecutados y por último la percepción de la efectividad de la ejecución del gobierno de tecnología de la información.

De la misma manera Martínez (2017) en su estudio elaborado en Ecuador, cuyo título fue: aplicación de un diseño para la gestión de procesos de tecnología de la información en una empresa petrolera utilizando las buenas prácticas de COBIT 5. El objetivo de la investigación fue la de, aplicar un plan de trabajo para la mejora de la gestión de procesos de tecnología de la información con el fin de alinearlos a los objetivos de la institución aplicando COBIT 5 en una empresa petrolera. La metodología de investigación desarrollado por el autor fue de tipo

cualitativo, ya que se presenta un caso de estudio la empresa Petróleos y Servicios PYS CA de Ecuador. La conclusión obtenida en la investigación se refirió en que el COBIT v5 es adaptable a cualquier organización, permitiendo poder adecuarse, así como personalizar su enfoque en base a las necesidades y requerimientos de la organización, con el fin de que con la obtención de métricas se optimicen la gestión de procesos de tecnologías de la información, esto con el fin de buscar la innovación en el negocio ejerciendo ventajas competitivas que generen un mayor ingreso, para que de esa forma se pueda cumplir con las metas visionales, en el caso de estudio se logró cumplir con lo descrito aplicando adicionalmente el modelo cascada que plasma COBIT v5 logrando mejoras en la gobernanza y gestión de tecnologías de la información.

Por último, Piorun (2016) en su investigación desarrollada en Argentina, cuyo título fue: marco normativo enfocado al desarrollo de esquemas de gobierno de tecnología de la información. El objetivo fue la analizar sistemáticamente la relación existente de los estándares a nivel global, para la aplicación y desarrollo de enfoques de gobierno y gestión de tecnologías de la información en las organizaciones. La metodología de investigación desarrollado por el autor fue aplicada con un diseño exploratorio descriptivo. La conclusión obtenida por el autor fue que, el gobierno de tecnología de la información es un factor crítico y necesario para el logro de la eficiencia, así como la competitividad requerida por toda organización, asimismo es necesario que el gobierno de tecnología de la información, no solo solo responsabilidad de los administradores de la tecnología si no que debe involucrar a toda la alta dirección, es decir el enfoque de tecnología dispone de herramienta para la toma de decisiones, con datos precisos y enfocados a los objetivos institucionales, la tecnología se debe adaptar a los cambios de negocios, es decir ejercer un entorno dinámico.

Para la presente investigación y con el fin de fortalecer los aspectos conceptuales se ha considerado mencionar respaldos teóricos como lo es la teoría general de sistemas que según Ledesma y Armijo (2018) la definición de la referida teoría se basa en los conceptos del pensamiento sistémico, la cibernética, la administración sistémica y la teoría de los sistemas complejos; además precisa que

la finalidad del pensamiento sistémico y la teoría general de sistemas es dar otro enfoque a la solución de problemas, el cambio de paradigma para ver resolver aspectos complejos que requieran múltiples enfoques y metodologías, así como la intervención de distintas disciplinas y nuevos enfoque que no se limiten a aspectos burocráticos. Por otro lado, De la Peña y Velázquez (2018) fortalecen el concepto del pensamiento sistémico en los conceptos desarrollados por Bertalanffy, definiendo que el pensamiento sistémico tiene una visión colateral a las ciencias sociales y naturales, asimismo divide el concepto de teoría general de sistemas en tres elementos importantes en su teoría de sistemas: ciencias, tecnología y filosofía de los sistemas, a su vez la teoría general de sistemas está basada y plasmada en una plataforma de tres aspectos importantes las cuales son la ontología, la epistemología y los valores de la teoría de sistemas. Por último, el autor clasifica los tipos de sistemas en reales y conceptuales. Complementando la idea Domínguez y López (2019), nos dice que la teoría general de sistemas se plasma en un instrumento con una funcionalidad y aplicación a todo ámbito, y a todo aspecto de las ciencias por lo que, al aplicarse correctamente el enfoque sistémico, se tendrá la capacidad de podrá identificar cualquier problema y de manera acertada y oportuna las soluciones o correcciones, logrando para ello tener una visión global de la realidad.

Otra teoría que fortalecerá los aspectos conceptuales de la presente investigación es la denominada teoría de gobierno de tecnología de la información, Weill y Ross (2013), plantean que el gobierno de TI es una cumula de procedimientos esquematizados que cumplen un rol en particular y es el tema de decisiones, todo ello a través de esquemas de responsabilidades con el objetivo de lograr una conducta deseada en el uso correctos de las tecnologías de la información en la organización. Wilkin y Chenhall (2018) mencionan que el gobierno de las tecnologías de la información se enfoca en alinear el plan de tecnologías de la información con el plan estratégico de la organización o también denominados plan de negocio, asimismo refiere que el concepto de gobierno se enfoca principalmente al marco de responsabilidades que gestiona todas las funciones y actividades de la organización, y esto plasmarlo al uso correcto de las tecnologías

de la información con el fin de satisfacer las metas y objetivos de la organización fijados por los órganos de dirección. Por otro lado, Wiraniagara y Legowo (2020) en base a los conceptos presentados por ISACA, mencionan que el gobierno de TI asegura las necesidades y objetivos de las áreas de la organización para poder determinar las metas organizacionales los cuales deben ser equilibrados y alcanzados, con el fin de establecer prioridades y una correcta toma de decisiones.

Luego de la revisión literaria, se tiene el marco conceptual referente a COBIT 5, ante ello se detalla las siguientes definiciones: COBIT 5, para Monfort (2016) es una guía de mejores prácticas en el marco del gobierno de tecnologías de la información, enfocado netamente al control y seguimiento de los objetivos de las tecnologías de la información, incluye dentro de sus buenas prácticas mapas de auditoría y guías técnicas para la gestión de las tecnologías de la información.

Fernández (2016) menciona que COBIT v5 genera un marco de labor general, que facilita a las organizaciones a lograr sus metas y objetivos, asimismo nos muestra 5 niveles de madurez que toda organización debe cumplir para optimizar la gestión de tecnologías de la información y el gobierno de tecnologías de información en la organización las cuales son: Nivel 0, procesos de TI no alineados a ningún objetivo institucional; Nivel 1, los procesos de TI ya están en ejecución y logran un propósito; Nivel 2, los procesos de implementan siguiente una serie de actividades como la planificación, seguimiento y ajuste; Nivel 3, al nivel anterior ahora se implementa un proceso definido que permite el logro de resultados del proceso; Nivel 4, este nivel implementa procesos dentro de un límite definido el cual permite los logros por resultado de los procesos; y el Nivel 5, se implementa procesos que su ejecución se pueda lograr cumplir los objetivos de la organización actuales y proyectados.

Robayo y Villareal (2020) fortalecen el concepto de COBIT detallando que provee a las organizaciones de cualquier índole y tamaño las fórmulas para alcanzar sus objetivos de gobierno, así como la gestión de tecnologías de la información. Asimismo, Kulkarni (2019) detalla los conceptos bases plasmados con ISACA mencionando que COBIT 5 se basa en 5 principios claves los cuales son: (a) satisfacer las necesidades de los stakeholder – COBIT 5 conlleva todos los

procesos necesarios y otros parámetros para la creación de valor a través del uso de las tecnologías de la información, ya que toda organización conlleva objetivos diferentes COBIT 5 puede ser adaptado en su propio contexto mediante la cascada de metas y cumplir con los objetivos del negocio planeado; (b) cubrir totalmente la empresa – COBIT 5 integra el gobierno y la gestión de tecnologías de la información en el gobierno corporativo de la organización, enfoca ver a los activos de tecnologías como activos de alto nivel en la organización considerar que estos deben ser a nivel de toda la empresa de principio a fin, y en todos los ámbitos; (c) aplicar un único marco de referencia integrado – COBIT 5 se enlaza con otros estándar y marcos de trabajo hacia el alto nivel organizacional enfocando el concepto de Gobierno de TI, transformándose en una fuente integrada de una guía de lenguaje común y tecnológicamente agnóstico; (d) habilitar un enfoque holístico – COBIT 5 plantea un concepto de unificación así como impulsores para garantizar la ejecución del sistema de gobierno y gestión de las tecnologías de la información; y (e) separar gobierno de gestión – COBIT plantea definiciones detalladas sobre gestión y gobierno, el primero administra todos los activos de tecnología de la información, el otro evalúa las necesidades, de esa forma orienta o una óptima gestión, para cumplir los objetivos institucionales.

Amali et al. (2020) en base a lo planteado por ISACA, nos plantean 5 dominios en la aplicación de COBIT 5, a lo que también se pueden definir como dimensiones, para la presente investigación nos enfocaremos en tres las cuales son las más significativas para la implementación y aplicación del COBIT 5 en cualquier organización.

La dimensión alinear, planificar y organizar del COBIT 5, según Metha (2019), establece la secuencia de procesos y actividades prioritarios de la organización los cuales deberán de implementarse de conformidad con los planes estratégicos de tecnología de la información, los procesos de tecnología de la información que se encuentran serán optimizados y priorizados con el fin de lograr el fortalecimiento institucional, por otro lado Giraldo (2017), menciona la elaboración de un plan estratégico o hoja de ruta en los fundamentos del COBIT 5 permitiendo que los objetivos de tecnología de la información contribuyan con los objetivos de

estratégicos de la empresa, la hoja de ruta permitirá dar prioridad a las iniciativas y combinarlas con el fin de ser ejecutadas y dar cumplimiento a los objetivos estratégicos. Finalmente, Jonathan et al. (2012), detallan adicionalmente a lo descrito por los autores antecesores que COBIT 5 muestra un mapa general con los objetivos de la organización y la relación con los objetivos y los procesos necesarios para ayudar en la selección adecuada y al enfoque que se debe dar, a esto se le denomina modelo de cascada.

Jarsa y Christianto (2018), mencionan que a la dimensión construir, adquirir e implementar, plantea la creación puesta en funcionamiento de la solución de propuesta en las prácticas del día a día y la instauración de métricas y mecanismos de supervisión para asegurar la realización de la alineación de tecnologías de la información con el negocio, el éxito del plan va a estar sujeto al compromiso de la alta dirección de los encargados del proceso del negocio y personal de tecnología afecto, se debe tener en claro una vez enfocado y parametrizado el modelo de cascada los planes de comunicación que se puedan dar dentro de los dominios del COBIT y así la ejecución del plan sea el más óptimo. Venegas y Esparza (2018) detallan que la dimensión da soporte necesario a los procesos requeridos para adquirir e implementar soluciones de tecnologías de la información, con el fin de identificar soluciones que sean viables, el fin en manera resumida es la de tener programas y proyectos del portafolio y ejecutarlos teniendo relativa incidencia en los objetivos institucionales, parte también el enfoque que se le dará a los que participaran en la ejecución de los proyectos aquí se plasma un concepto importante la gestión de cambios. En ese orden de ideas, Andrade (2019) nos da un concepto complementario ya que menciona que la dimensión está enfocada al principio de COBIT separa el gobierno de la gestión de TI, ya que al diseñar los planes y portafolios estos están enfocados a una alineación con los objetivos estratégicos y no ha necesidades propias de cualquier área de TI, por lo cual se cumple un requisito del gobierno de TI el cual es enfocar los recursos para establecer la jerarquía a nivel de la organización del negocio.

Díaz y Fernández (2017), sostienen que los procesos enmarcados en la dimensión supervisar, evaluar y valorar, están focalizados en el área de gestión y

sus características son clave para supervisar el desarrollo de la gestión, evaluar las actividades planificadas y valorar cada proceso para la mejora continua o cambios requeridos. Zambrano y Molina (2017), mencionan que la dimensión está enfocada en tres aspectos en el rendimiento y conformidad, la segunda el sistema de control interno, y el tercer la conformidad con los requerimientos externos, es decir la dimensión se encarga de supervisar que los procesos se estén desarrollando en base al rendimiento ya acordado y planificado en los planes y que estos estén conforme a los objetivos y métricas establecidas, ello permitirá a la alta dirección verificar las deficiencias en el control y poder planificar, organizar los procesos y las actividades asegurando la continuidad. Como complemento Damayanti y David (2019), detallan que la dimensión examina el éxito de las iniciativas, además de identificar requisitos adicionales para el gobierno de TI con el fin de optimizar las necesidades de la mejora continua.

En relación a la otra variable de investigación gestión de tecnologías de la información, se detalla las siguientes definiciones conceptuales, Santana, Pérez y Abreu (2019) definen a la gestión como un grupo de conocimientos y capacidades en la organización, enfocadas en generar valor a los clientes en forma de servicios a través de uso de herramientas de tecnología de la información, las capacidades incluyen a los procesos, métodos, funciones, roles y actividades los cuales estarán a cargo de los jefes de tecnologías de la información. Carter et al. (2012) especifican que dentro de una organización la gestión se enfoca en planificar, construir, ejecutar y controlar las actividades enlazadas con el enfoque dado por la alta dirección con el fin de alcanzar las metas empresariales, con una alineación estratégica. Para Peña y Calderón (2020) la gestión de tecnologías de la información permite analizar, sintetizar las tecnologías, para que lo administradores puedan tomar decisiones de manera adecuada y eficaz, en base a las visiones empresariales que se planteen, lo más importante de la gestión de tecnologías de la información es que permite planificar, implementar, supervisar y monitorear los recursos tecnológicos para tomar decisiones con éxito y sin riesgos. Espinoza, Toscano y Torres Ortiz (2018) sostienen que por la alta competitividad es necesaria que las tecnologías de la información sean manejadas adecuadamente para mejorar la calidad de servicio

para nuestros clientes, así obtener mayores beneficios, debe de ser el recurso primordial en cualquier organización, todos los trabajadores deben mostrar compromiso.

En base a las definiciones encontradas y al aporte de Winkler y Wulf (2020), la gestión de tecnología de la información es un método enfocado al manejo estricto de los recursos tecnológicos que son de uso de una organización, esto va desde el monitoreo, seguimiento, planeamiento, control, continuidad. Razón a lo cual se detalla a continuación las dimensiones más importantes y en las cuales la presente investigación tomará énfasis.

La dimensión control de incidencias o también denominada gestión de incidencias según Loayza (2016), tiene como finalidad la de listar, verificar, resolver de una manera eficaz cualquier problema que puede causar una corte en el servicio de las tecnologías de la información. Navarro (2019), confirma la premisa anterior asimismo menciona que el control de incidencias es el proceso encargado de manejar el ciclo de vida de las incidencias, además que su manejo es de suma importancia en cualquier organización, ya que de esta depende la calidad de servicio que se quiera brindar. Spicer (2008), menciona que las incidencias no solo deben ser manejadas en el ámbito de tecnologías de la información si no deben ser vistas de forma transversal en toda la organización. Finalmente, Sánchez (2019), sostiene que el objetivo principal del control de incidencias es la de identificar, clasificar, registrar y resolver con prontitud todo tipo de incidencia, así como el monitoreo del mismo para evitar que estos vuelvan a suceder, el proceso tiene relación directa con la función que cumple la mesa de ayuda de las áreas de tecnología de la información de las organizaciones.

Ramírez (2017) define a la dimensión continuidad de servicio, como un proceso holístico, el cuál identifica los riesgos y amenazas potenciales, cuya finalidad es controlar el impacto que estos puedan tener en la organización y de esa forma establecer un marco de trabajo con el objetivo de dar continuidad a los servicios y al ciclo del negocio. Bautista (2014), menciona que la continuidad de los servicios de tecnologías de la información se basa en la prevención y protección de la organización con el fin de no interrumpir los servicios de tecnología de la

información, el autor nos menciona dos conceptos básicos el plan de continuidad de negocio y el plan de recuperación de desastres, y también una definición básica sobre la evaluación de riesgos, el cual es un proceso sistemático que se plasma en la identificación de las amenazas y la probabilidad de ocurrencias. Telles (2015) presenta similares definiciones, pero adicional a ello nos menciona que la continuidad de servicios establece la obtención de preparación proactiva de recuperación ante las incidencias los cuales deben estar plasmados en los planes de contingencias que tenga la organización. Finalmente, Bastos y Bessa (2017) precisan que la continuidad de servicios debe tener un mapeo de los procesos y de servicios críticos, la capacidad de respuesta debe ser la mínima requerida con el fin de mitigar el impacto de los riesgos y mitigarlos al mínimo posible.

Por último, Chiavenato (2017), define a la dimensión planeamiento estratégico como una actividad que permite ordenar esfuerzos de incorporación de las tecnologías de la información, con ello lograr ver las oportunidades y amenazas que puedan desarrollarse en el cumplimiento de los objetivos. Seyal (2020) comparte la misma definición, asimismo especifica que la planeación estratégica es la base importante para la correcta toma de decisiones, incluyendo actividades de plazos largos y cortos y desarrolladas en niveles jerárquicos. Walker (2010), nos dice que el planeamiento estratégico consiste en definir estrategia a larga alcance los cuales sufren una continua adaptación, innovación y cambio. Roque, Alves y Raposo (2020) detallan que es importante que las estrategias definidas en el plan estratégico estén ligadas y vayan de la mano con los objetivos del negocio y se enfoque todo recurso informático en cumplir dichos objetivos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, puesto que Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que, son estudios que buscan el conocimiento a través de procesos sistémicos, así como los empíricos; este concepto se adapta a lo que se plantea en la presente investigación, el cual es plasmar el conocimiento del COBIT v5 y su incidencia en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia, 2020.

Diseño de investigación

La presente investigación busca determinar la incidencia de la variable dependiente COBIT v5 sobre la variable independiente gestión de tecnología de la información. Ante ello, esta investigación es de un diseño no experimental de clasificación causal, el cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) son investigaciones que buscan determinar la relación de causa y efecto entre las variables de la investigación.

Esquema:

V. independiente $\xrightarrow{R^2}$ V. dependiente

Dónde:

R^2 : Coeficiente de causalidad.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente – COBIT v5

COBIT v5 es una variable cualitativa de tipo ordinal, el cual se mide mediante los niveles: enfoque no óptimo, regular y enfoque óptimo, puesto que las variables

cualitativas de tipo ordinal deben de representar valores no numéricos, los cuales contemplan un orden en su estructura.

Definición conceptual

Según Kulkarni (2019) y Monfort (2016) indican que COBIT v5 es un marco de buenas prácticas en el ámbito del gobierno de tecnologías de la información, enfocado netamente al control y seguimiento de los objetivos de las tecnologías de la información, basándose en 5 principios claves los cuales son: satisfacer las necesidades de los stakeholder, cubrir totalmente la empresa, aplicar un único marco de referencia integrado, habilitar un enfoque holístico; y separar los conceptos de gobierno sobre la gestión de TI.

Definición operacional

COBIT v5 se medirá a través de un cuestionario, el cual contendrá preguntas, usando la escala de Likert, la variable en mención cuenta con tres dimensiones, cada una con indicadores, los cuales tendrán asignada preguntas. En el anexo 02 se visualiza la matriz de operacionalización de la variable COBIT v5.

Variable dependiente – gestión de tecnología de la información

Gestión de tecnología de la información es una variable cualitativa de tipo ordinal, el cual se mide mediante los niveles: bueno, regular y malo.

Definición conceptual

Santana, Pérez y Abreu (2019) definen a la gestión de tecnología de la información como un grupo de conocimientos y capacidades en la organización, enfocadas en generar valor a los clientes en forma de servicios, a través de uso de herramientas de tecnología de la información, las capacidades incluyen a los procesos, métodos, funciones, roles y actividades, los cuales estarán a cargo de los jefes de tecnologías de la información.

Definición operacional

De igual forma la variable gestión de tecnologías de la información será medida por preguntas, basadas en los indicadores de sus tres dimensiones: control de incidencias, continuidad de servicios y planeamiento estratégico, en el anexo 2, se visualiza la matriz de operacionalización de la variable en análisis.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población´

López (2004), define a la población como un grupo de personas, objetos u seres vivientes en los que se desea plasmar, obtener o enfocar conocimientos en una investigación. Ante ello, el presente estudio se enfocará en una población de 75 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lima, establecidos en cuatro grupos conforme se describe en la Tabla 1.

Tabla 1

Caracterización de la población.

Características de la población	Cantidad
Trabajadores de la Coordinación de Informática	57
Gerentes	1
Jefes de Unidad	3
Coordinadores	14
TOTAL	75

Fuente: Elaboración propia

Muestra

La muestra según López (2014), es un sub conjunto de la población, en el cual, el resultado obtenido es representativo del total del grupo a analizar. Para efectos de la presente investigación la población descrita asciende a 75 trabajadores. Zarcovich (2005) sostiene que sí, una población es mínima, es necesario que en la investigación sean observados la totalidad de la población, con el fin de obtener

datos adecuadamente estables, a esto se denomina muestra censal, por consiguiente, es pertinente para el presente estudio utilizar una muestra censal.

Muestreo

López (2014) sostiene que, el muestreo es el procedimiento utilizado para elegir los elementos de la muestra del total de la población, dado que la muestra es de tipo censal, el tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, dicho tipo de muestreo permite escoger al investigador de forma voluntaria los elementos que formarán parte de la muestra a criterio, con el fin de que estos sean los más representativos de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

García (2004) nos dice que las técnicas de recolección de datos permiten la sintetizar, recoger y analizar la información necesaria para el desarrollo de una investigación, para el presente estudio se utilizará la técnica de la encuesta, técnica que permite la obtención de información requerida en la investigación de una población mediante la aplicación de procesos de interrogación.

Instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizará el cuestionario como instrumento de recolección de datos, para García (2004), el cuestionario es un sistema de preguntas relacionadas, ordenadas expresamente de forma coherente expresadas en un lenguaje sencillo, permite la obtener y catalogar respuestas, el instrumento será elaborado por el investigador para la recolección datos, y determinar la incidencia de COBIT 5 en la gestión de tecnologías de la información, dicho instrumento será validado por juicio de expertos, el cual estuvo enfocado en preguntas que responden a los indicadores de las dimensiones de las variables independiente y dependiente de la presente investigación. A continuación, en la Tabla 2 se detalla la ficha técnica del instrumento de medición.

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento de medición.

Ficha técnica del instrumento																	
Nombre del Instrumento:	Cuestionario para el personal de tecnologías de la información y directivos de la Corte Superior de Justicia de Lima.																
Autor:	FELICIANO BARRERA, Juan Williams																
Año:	2020																
Descripción:																	
Tipo de instrumento:	Cuestionario																
Objetivo:	Determinar la incidencia en la aplicación del COBIT v5 en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.																
Población:	Trabajadores y directivos																
Número de Ítem:	24 divididos en dos grupos V.I. (18 ítems) y V.D. (18 ítems)																
Aplicación:	Uso de Google Form a través de internet																
Tiempo de administración:	20 minutos																
Normas de aplicación:	Las preguntas serán de tipo objetivo y responderá de acuerdo a su criterio																
Escala:	<p>Escala de Likert</p> <p>(1) = Totalmente en desacuerdo</p> <p>(2) = Desacuerdo</p> <p>(3) = Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</p> <p>(4) = De acuerdo</p> <p>(5) = Totalmente de acuerdo</p>																
Niveles y rango:	<table border="0"> <tr> <td>Variable independiente:</td> <td>Variable dependiente:</td> </tr> <tr> <td>COBIT v5</td> <td>Gestión de tecnologías de la información</td> </tr> <tr> <td>Enfoque optimo</td> <td>Óptimo</td> </tr> <tr> <td>69 a 90</td> <td>69 a 90</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>Intermedio</td> </tr> <tr> <td>49 a 68</td> <td>49 a 68</td> </tr> <tr> <td>Enfoque no óptimo</td> <td>No óptimo</td> </tr> <tr> <td>18 a 48</td> <td>18 a 48</td> </tr> </table>	Variable independiente:	Variable dependiente:	COBIT v5	Gestión de tecnologías de la información	Enfoque optimo	Óptimo	69 a 90	69 a 90	Regular	Intermedio	49 a 68	49 a 68	Enfoque no óptimo	No óptimo	18 a 48	18 a 48
Variable independiente:	Variable dependiente:																
COBIT v5	Gestión de tecnologías de la información																
Enfoque optimo	Óptimo																
69 a 90	69 a 90																
Regular	Intermedio																
49 a 68	49 a 68																
Enfoque no óptimo	No óptimo																
18 a 48	18 a 48																

Fuente: Elaboración propia

Validez

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la validez está definida, como la herramienta o mecanismo de investigación en el cual los expertos calificados determinan la consistencia del instrumento conjuntamente con las variables de investigación. La presente investigación, utilizará la encuesta como instrumento para la recolección de datos, ante ello es de suma importancia dar validez a dicho instrumento, es así que se ha llevado a juicio de expertos calificados con la intención de dar validez a ítems del instrumento enfatizando en la claridad, pertinencia y relevancia. En el anexo 5 se presenta la validez por juicio de expertos del instrumento para COBIT v5 y gestión de tecnología de la información

Confiabilidad

Díaz (2009) sostiene que, el análisis de confiabilidad permite establecer consistencia en los resultados obtenidos por el instrumento de investigación. La presente investigación requiere establecer la consistencia del instrumento de investigación, para ello se utilizará el coeficiente de Alfa de Cronbach, con la herramienta SPSS v25, se considera el uso de esta herramienta ya que los resultados obtenidos por la encuesta son politómicos. En el anexo 7, se muestra los resultados obtenidos al realizar las pruebas de análisis de confiabilidad tanto para la prueba piloto, como para la general.

Para la prueba piloto, se desarrolló el análisis de confiabilidad con una recopilación de 23 encuestas, a diferencia de la prueba general que contó con una recopilación de 75 encuestas, el total de la población, ambas pruebas fueron desarrolladas con los 36 ítems del cuestionario. Los valores obtenidos de la prueba de alfa de Cronbach son: 0.929 para la prueba piloto y 0.951 para la prueba General. Díaz (2009) menciona que para que exista una confiabilidad del instrumento es necesario que el valor absoluto del dato obtenido este en el rango superior a 0.800; ante ello, efectuando un contraste con los datos obtenidos se observa que el valor de ambas pruebas es superior a 0.800, por lo que se concluye que el instrumento cuenta con un grado de confiabilidad aceptable.

3.5. Procedimientos

El proceso de recolección de datos de la presente investigación constó de 5 momentos: el primero de ellos fue la elaboración del instrumento, luego se procedió a la validación con juicio de expertos, paso siguiente, se desarrolló la encuesta, se procedió a consolidar la información y se construyó la base de datos, finalmente se procedió a analizar la información.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados obtenidos en las encuestas, han sido considerados y procesados para el análisis estadístico, utilizando el software SPSS v25.

Para la explicación del análisis descriptivo, se utilizó las tablas de contingencias para el análisis bidimensional e histograma que permitan describir la información correspondiente a la muestra.

Finalmente, se desarrolló el análisis inferencial utilizando métodos no paramétricos, ya que Moore (2004) menciona que al tener resultados cualitativos del instrumento se deberá usar los métodos no paramétricos, ante ello se aplicará el coeficiente de regresión logística que permitirá analizar el grado de causalidad entre las variables de investigación.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación cumplió con los parámetros establecidos por la universidad en relación al proceso de investigación y ética, la información obtenida en el proceso de ejecución del cuestionario ha sido realizada a los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lima protegiendo la información obtenida y respetando las respuestas generadas por cada encuestado.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

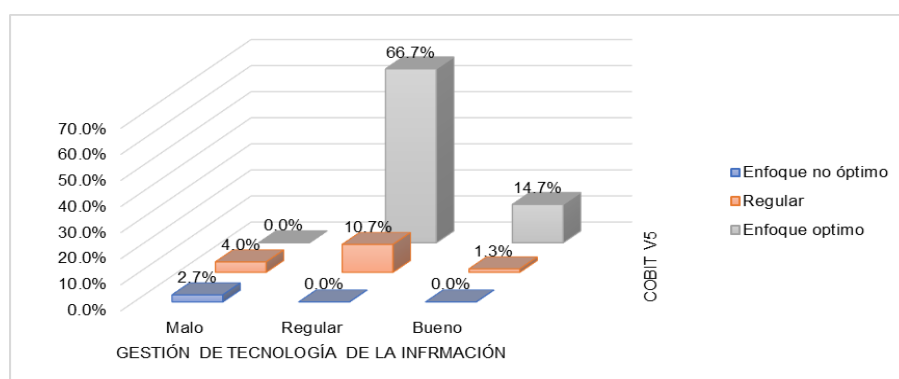
Análisis descriptivo de la variable independiente COBIT v5 y la variable dependiente gestión de tecnología de la información.

Tabla 3

*Tabla de contingencia COBIT v5 * Gestión de tecnología de la información*

		VD – Gestión de tecnología de la información			Total
		Malo	Regular	Bueno	
VI –	Prevalencia de: enfoque no óptimo	2 (2.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (2.7%)
COBIT	Prevalencia: regular	3 (4.0%)	8 (10.7%)	1 (1.3%)	12 (16.0%)
v5	Prevalencia de: enfoque óptimo	0 (0.0%)	50 (66.7%)	11 (14.7%)	61 (81.3%)
Total		5 (6.7%)	58 (77.3%)	12 (16.0%)	75 (100.0%)

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 1. Histograma, COBIT v5 * Gestión de tecnología de la información (elaboración propia)*

En la Tabla 3, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel regular de la variable gestión de tecnologías de la información y el nivel enfoque óptimo de la variable COBIT v5, con 50 respuestas lo que representa el 66.7% del total, asimismo, la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel bueno de la variable gestión de tecnología de la información y el nivel enfoque no óptimo de la variable COBIT v5, con 0 respuestas lo que es el 0.0% del total. En la Figura 1 se observa que el nivel enfoque óptimo de la variable COBIT v5 es el que tiene una mayor frecuencia, representando un 81.3% del total.

Análisis descriptivo de la variable independiente COBIT v5 y la dimensión control de incidencias de la variable dependiente gestión de tecnología de la información.

Tabla 4

*Tabla de contingencia COBIT v5 * Control de incidencias*

		D1VD – Control de incidencias			Total
		Malo	Regular	Bueno	
VI –	Prevalencia de: enfoque no óptimo	1 (1.3%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)	2 (2.7%)
COBIT	Prevalencia: regular	3 (4.0%)	8 (10.7%)	1 (1.3%)	12 (16.0%)
v5	Prevalencia de: enfoque óptimo	1 (1.3%)	56 (74.7%)	4 (5.3%)	61 (81.3%)
Total		5 (6.7%)	65 (86.7%)	5 (6.7%)	75 (100.0%)

Fuente: Elaboración propia.

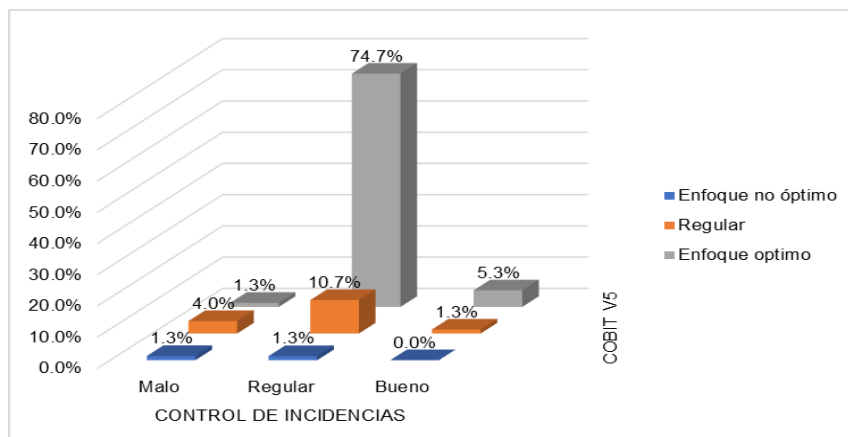


Figura 2. Histograma, COBIT v5 * Control de incidencias (elaboración propia)

En la Tabla 4, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel regular de la dimensión control de incidencias y el nivel enfoque óptimo de la variable COBIT v5, con 56 respuestas representando el 74.7% del total, asimismo, la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel bueno de la dimensión control de incidencias y el nivel enfoque no óptimo de la variable COBIT v5, con 0 respuestas representando 0.0% del total. En la Figura 2 se observa que el nivel regular de la dimensión control de incidencias es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 65 respuestas lo que representa un 86.7% del total de respuestas.

Análisis descriptivo de la variable independiente COBIT v5 y la dimensión continuidad de servicios de la variable dependiente gestión de tecnología de la información.

Tabla 5

*Tabla de contingencia COBIT v5 * Continuidad de servicios*

		D2VD – Continuidad de servicios			Total
		Malo	Regular	Bueno	
VI –	Prevalencia de: enfoque no óptimo	2 (2.7%)	0 (1.3%)	0 (0.0%)	2 (2.7%)
COBIT	Prevalencia: regular	4 (5.3%)	7 (2.7%)	1 (1.3%)	12 (16.0%)
v5	Prevalencia de: enfoque óptimo	8(10.7%)	34 (45.3%)	19 (25.3%)	61 (81.3%)
Total		14 (18.7%)	41 (54.7%)	20 (26.7%)	75 (100.0%)

Fuente: Elaboración propia.

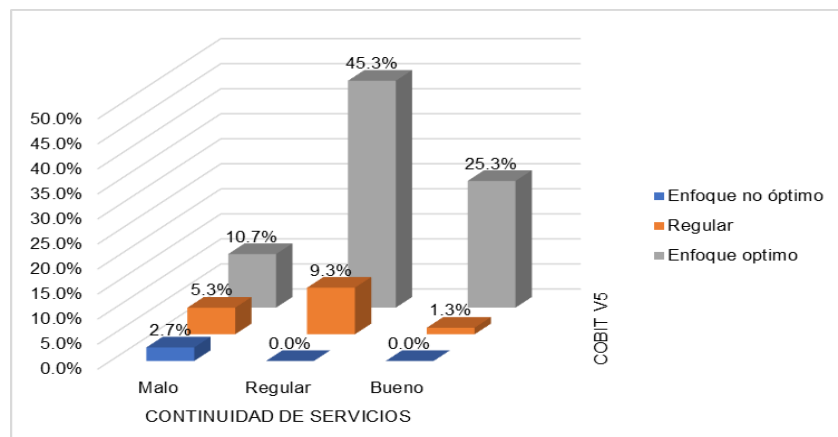


Figura 3. Histograma, COBIT v5 * Continuidad de servicios (elaboración propia)

En la Tabla 5, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel regular de la dimensión continuidad de servicios y el nivel enfoque óptimo de la variable COBIT v5, con 34 respuestas representando el 45.3% del total, asimismo, la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce de los niveles bueno y regular de la dimensión continuidad de servicios, con el nivel enfoque no óptimo de la variable COBIT v5, representando 0.00% del total. En la Figura 3 se observa que el nivel regular de la dimensión continuidad de servicios es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 41 respuestas lo que representa un 54.7% del total de respuestas.

Análisis descriptivo de la variable independiente COBIT v5 y la dimensión planeamiento estratégico de la variable dependiente gestión de tecnología de la información.

Tabla 6

*Tabla de contingencia COBIT v5 * Planeamiento estratégico*

		D3VD – Planeamiento estratégico			Total
		Malo	Regular	Bueno	
VI –	Prevalencia de: enfoque no óptimo	2 (2.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (2.7%)
COBIT	Prevalencia: regular	4 (5.3%)	8 (10.7%)	0 (0.0%)	12 (16.0%)
v5	Prevalencia de: enfoque óptimo	9 (12.0%)	39 (52.0%)	13 (17.3%)	61 (81.3%)
Total		15 (20.0%)	47 (62.7%)	13 (17.3%)	75 (100.0%)

Fuente: Elaboración propia.

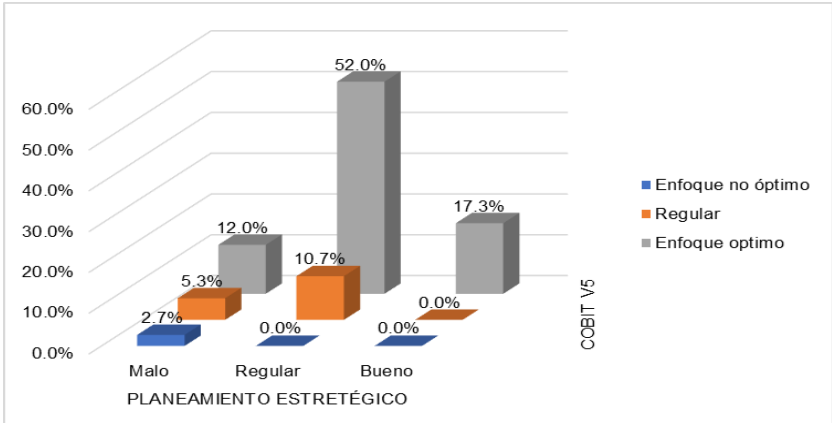


Figura 4. Histograma, COBIT v5 * Planeamiento estratégico (elaboración propia)

En la Tabla 6 se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel regular de la dimensión planeamiento estratégico y el nivel enfoque óptimo de la variable COBIT v5, con 39 respuestas representando el 52.0% del total, asimismo, la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce de los niveles bueno y regular de la dimensión planeamiento estratégico, con el nivel no óptimo, así como el nivel regular de la variable COBIT v5, representando 0.00% del total. En la Figura 4 se observa que el nivel regular de la dimensión planeamiento estratégico es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 47 respuestas lo que representa un 62.7% del total.

4.2 Análisis inferencial

Hipótesis General:

Formulación de hipótesis estadística:

H₁: Existe incidencia significativa del COBIT v5 en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

H₀: No existe incidencia significativa del COBIT v5 en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Contrastación de Hipótesis estadística:

Tabla 7

Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la variable gestión de la tecnología de la información

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.228
Nagelkerke	0.308
McFadden	0.192

Fuente: Software IBM SPSS v25

En la Tabla 7 se observa que el R cuadrado del Nagelkerke dio como resultado un valor de 0.308 que, convertido a porcentaje se obtiene 30.8%, considerándose a este valor como el comportamiento de la variable gestión de tecnología de la información que ha sido incidida directamente por parte de la variable COBIT v5.

Tabla 8

Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable COBIT v5 a la variable gestión de tecnología de la información

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[VD = 2]	1.440	0.324	19.759	1	0.000	0.805	2.075
Ubicación	[VI=2]	-2.844	1.188	5.736	1	0.017	-5.172	-0.517

Fuente: Software IBM SPSS v25

En la Tabla 8, se observa que la estimación de la variable independiente denominada COBIT v5, obtuvo valor de protección de -2,844 que, llevado a un cálculo exponencial y convertido a porcentaje, se obtiene que un 32.1% de encuestados percibió incidencia a la variable dependiente denominado gestión de tecnología de la información. Asimismo, se observa que la variable COBIT v5 obtuvo un valor de significancia de p valor = 0.017, con un coeficiente estimado de población (wald) mayor a 4, por consecuencia se desprende que existe incidencia de la variable COBIT v5 sobre la variable gestión de tecnología de la información.

Ante ello, podemos determinar que luego de aplicar el coeficiente estadístico de regresión logística ordinal se obtuvo un p valor de 0.017, valor menor al error significativo 0.050, por consecuencia se debe rechazar la hipótesis nula H_0 , por lo tanto, se puede inferir que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable COBIT v5 incidencia significativa en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Formulación de hipótesis estadística:

H_1 : Existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión control de incidencias de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

H_0 : No existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión control de incidencias de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Contrastación de Hipótesis estadística:

Tabla 9

Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la dimensión control de incidencias

Pesudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.091
Nagelkerke	0.147
McFadden	0.099

Fuente: Software IBM SPSS v25

En la Tabla 9 se observa que el R cuadrado del Nagelkerke dio como resultado un valor de 0.147 que, convertido a porcentaje se obtiene 14.7%, considerándose a este valor como el comportamiento de la dimensión control de incidencias que ha sido incidida directamente por parte de la variable COBIT v5.

Tabla 10

Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable COBIT v5 a la dimensión control de incidencias

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D1VD = 2]	2,460	,470	27,398	1	,000	1,539	3,381
Ubicación	[VI=2]	-2,024	,994	4,151	1	,042	-3,972	-,077

Fuente: Software IBM SPSS v25

En la Tabla 10, se observa que la estimación de la variable independiente denominada COBIT v5, obtuvo valor de protección de -2,024 que, llevado a un cálculo exponencial y convertido a porcentaje, se obtiene que un 21.78% de encuestados percibió incidencia a la dimensión denominado control de incidencias. Asimismo, se observa que la variable COBIT v5 obtuvo un valor de significancia de p valor = 0.042, con un coeficiente estimado de población (wald) mayor a 4, por consecuencia se desprende que existe incidencia de la variable COBIT v5 sobre la dimensión control de incidencias.

Ante ello, podemos determinar que luego de aplicar el coeficiente estadístico de regresión logística ordinal se obtuvo un p valor de 0.042, valor menor al error

significativo 0.050, por consecuencia se debe rechazar la H_0 , por lo tanto, se puede inferir que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable COBIT v5 incidencia significativa en la dimensión control de incidencias de la variable gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Hipótesis específica 2

Formulación de hipótesis estadística:

- H_1 : Existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.
- H_0 : No existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Contrastación de Hipótesis estadística:

Tabla 11

Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la dimensión continuidad de servicios

	Pesudo R cuadrado
Cox y Snell	0.141
Nagelkerke	0.163
McFadden	0.076

Fuente: Software IBM SPSS v25

En la Tabla 11 se observa que el R cuadrado del Nagelkerke dio como resultado un valor de 0.163 que, convertido a porcentaje se obtiene 16.3%, considerándose a este valor como el comportamiento de la dimensión continuidad de servicios que ha sido incidida directamente por parte de la variable COBIT v5.

Tabla 12

Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable COBIT v5 a la dimensión continuidad de servicios.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D2VD = 2]	0,810	,273	8,780	1	,003	0,274	1,346
Ubicación	[VI=2]	-1,314	,640	4,218	1	,040	-2,568	-,060

Fuente: Software IBM SPSS v25

En la Tabla 12, se observa que la estimación de la variable independiente denominada COBIT v5, obtuvo valor de protección de -1,314 que, llevado a un cálculo exponencial y convertido a porcentaje, se obtiene que un 12.80% de encuestados percibió incidencia a la dimensión denominado continuidad de servicios. Asimismo, se observa que la variable COBIT v5 obtuvo un valor de significancia de p valor = 0.040, con un coeficiente estimado de población (wald) mayor a 4, por consecuencia se desprende que existe incidencia de la variable COBIT v5 sobre la dimensión continuidad de servicios.

Ante ello podemos determinar que luego de aplicar el coeficiente estadístico de regresión logística ordinal se obtuvo un p valor de 0.040, valor menor al error significativo 0.050, por consecuencia se debe rechazar la H_0 , por lo tanto, se puede inferir que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable COBIT v5 incidencia significativa en la dimensión continuidad de servicios de la variable gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Hipótesis específica 3

Formulación de hipótesis estadística:

H₁: Existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión planeamiento estratégicos de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

H₀: No existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión planeamiento estratégicos de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

Contrastación de Hipótesis estadística:

Tabla 13

Prueba Pseudo R cuadrado comportamiento de la dimensión planeamiento estratégico

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.137
Nagelkerke	0.163
McFadden	0.080

Fuente: Software IBM SPSS v25

En la Tabla 13 se observa que el R cuadrado del Nagelkerke dio como resultado un valor de 0.163 que, convertido a porcentaje se obtiene 16.3%, considerándose a este valor como el comportamiento de la dimensión planeamiento estratégico que ha sido incidida directamente por parte de la variable COBIT v5.

Tabla 14

Prueba no paramétrica de la estimación de incidencia de la variable COBIT v5 a la dimensión planeamiento estratégico

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D3VD = 2]	1,370	,313	25,965	1	,000	-2,558	-1,137
Ubicación	[VI=2]	-1,337	,656	4,148	1	,042	-2,623	-,050

Fuente: Software IBM SPSS v25

En la Tabla 14, se observa que la estimación de la variable independiente denominada COBIT v5, obtuvo valor de protección de -1,337 que, llevado a un cálculo exponencial y convertido a porcentaje, se obtiene que un 11.74% de

encuestados percibió incidencia a la dimensión denominado planeamiento estratégico, así mismo también se observa que la variable COBIT v5 obtuvo un valor de significancia de p valor = 0.042, con un coeficiente estimado de población (wald) mayor a 4, por consecuencia se desprende que existe incidencia de la variable COBIT v5 sobre la dimensión planeamiento estratégico.

Ante ello podemos determinar que luego de aplicar el coeficiente estadístico de regresión logística ordinal se obtuvo un p valor de 0.042, valor menor al error significativo 0.050, por consecuencia se rechazar la H_0 , por lo tanto, se puede inferir que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable COBIT v5 incidencia significativa en la dimensión planeamiento estratégico de la variable gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general el cual es: Determinar la incidencia del COBIT v5 en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020, se puede afirmar en base al análisis descriptivo que, el nivel óptimo de la variable independiente COBIT v5 está asociado con el nivel regular de la variable dependiente gestión de tecnologías de la información, siendo este porcentaje 66.70%, mientras el nivel óptimo de COBIT v5 se relaciona con el nivel bueno de la gestión de tecnologías de la información con un 14.70%. En la parte inferencial se ha podido determinar la incidencia significativa, donde el p valor obtenido es de 0.017 menor al error significativo de 0.05, con un coeficiente estimado de población (wald) de 5.736. Asimismo, un 32.18% de encuestados percibió la incidencia del COBIT v5 sobre la gestión de tecnología de la información. Este análisis permite determinar que el COBIT v5 incide significativamente en la gestión de tecnología de la información; esto concuerda con los resultados obtenidos por Martínez (2017), quien concluye que, aplicando correctamente el modelo cascada del COBIT v5, permitirá optimizar el rendimiento de la gestión de la tecnología de la información y la gobernanza en cualquier organización, además precisa que COBIT v5 es adaptable a cualquier organización, posibilitando adecuarse a las necesidades y requerimientos solicitados, de igual modo, concuerda con lo investigado por Matos (2014) quien en su estudio concluye que, después de la implementación del marco de buenas prácticas de COBIT se pudo determinar que la herramienta influyó en la operatividad de la gestión de tecnologías de la información, así como en el control de los servicios tecnológicos. Los resultados y respuestas mencionadas van de la mano con los conceptos teóricos, debido a que, COBIT v5 según Kulkarni (2019) y Monfort (2016), es un marco de buenas prácticas en el marco del gobierno de tecnologías de la información, enfocado netamente en el control y seguimiento de los objetivos de las tecnologías de la información, con el fin de obtener de que la gestión de tecnologías de la información se óptima y adecuada. Para Santana, Pérez y Abreu (2019), la gestión de tecnología de la información es un conjunto de

conocimientos y capacidades en la organización, enfocadas en generar valor a los clientes en forma de servicios, a través del uso correcto de los recursos informáticos.

Respecto al primer objetivo específico el cual es: Determinar la incidencia del COBIT v5 en la dimensión control de incidencias de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, se puede afirmar en base al análisis descriptivo que, el nivel óptimo de la variable independiente COBIT v5 está relacionado con el nivel regular de la dimensión control de incidencias de la variable dependiente gestión de tecnologías de la información, siendo este porcentaje 74.7%; mientras el nivel regular del COBIT v5 se relaciona con el nivel regular de la dimensión control de incidencias de la gestión de tecnologías de la información con un 10.7%. En la parte inferencial se ha podido determinar la incidencia significativa, donde el p valor obtenido es de 0.042 menor al error significativo de 0.05, un coeficiente estimado de población (wald) de 4.151. Asimismo, un 21.78% de encuestados percibió la incidencia del COBIT v5 sobre dimensión control de incidencias de la gestión de tecnología de la información. Este análisis permite determinar que el COBIT v5 incide significativamente en la dimensión control de incidencias de la gestión de tecnología de la información; esto concuerda con los resultados obtenidos por Huayhua y Romero (2019) quien en su investigación concluye que, el diseño del modelo de gobierno de TI para la gestión de demandas, generó las mejores prácticas, técnicas y estrategias; ejecutando herramientas tales como: planes de seguridad, control de activos, control de incidencias entre otros, los cuales siguieron parámetros establecidos y guiados por los estándares de COBIT v5, permitiendo guiar al cumplimiento de los objetivos de la gerencia, stakeholders y demás miembros de la organización. Los resultados y respuestas mencionadas van de la mano con las definiciones conceptuales, debido a que, el control de incidencias según Loayza (2016), tiene como finalidad la de listar, verificar, resolver de una manera eficaz cualquier problema que puede causar un corte en el servicio de las tecnologías de la información, y COBIT v5 dentro de sus dominios según Venegas y Esparza (2018) da soporte necesario a los procesos

requeridos para adquirir e implementar soluciones de tecnologías de la información, contralar las incidencias y planificar la continuidad.

Respecto al segundo objetivo específico el cual es: Determinar la incidencia del COBIT v5 en la dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, se puede afirmar en base al análisis descriptivo que, el nivel óptimo de la variable independiente COBIT v5 está relacionado con el nivel regular de la dimensión control de incidencias de la variable dependiente gestión de tecnologías de la información, siendo este porcentaje 45.30%; mientras el nivel óptimo del COBIT v5 se relaciona con el nivel bueno de la dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnologías de la información con un 25.30%. En la parte inferencial se ha podido determinar la incidencia significativa, donde el p valor obtenido es de 0.040 menor al error significativo de 0.05, con un coeficiente estimado de población (wald) de 4.218, asimismo un 12.80% de encuestados percibió la incidencia del COBIT v5 sobre dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnología de la información. Este análisis permite determinar que el COBIT v5 incide significativamente en la dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnología de la información; esto concuerda con los resultados obtenidos por Franco (2017) quien en su estudio concluye que, para una correcta aplicación del gobierno de tecnología de la información en el marco de COBIT v5, es importante tomar énfasis a los planes de desarrollo y gobierno de tecnología, la participación de los ejecutivos y la alta dirección, el rol ejecutivo de los jefes de tecnologías de la información, en enfoque de buenas prácticas de gestión de tecnologías, la continuidad de los servicios, los planes de seguridad lógica, el presupuesto adecuado, la constante capacitación e innovación, las métricas de los resultados de los proyectos ejecutados y por último la percepción de la efectividad de la ejecución del gobierno de tecnología de la información. Los resultados y respuestas mencionadas van de la mano las definiciones conceptuales, debido a que, la continuidad de los servicios según Ramírez (2017), es un proceso de manejo holístico, el cuál identifica los riesgos y amenazas potenciales, su finalidad es que contemple el impacto que estos puedan

tener en la organización y de esa forma establecer un marco de trabajo con el fin de que estos sean controlados en su mayoría o reducir su margen de impacto todo ello con el objetivo de dar continuidad a los servicios y no perjudicar al negocio, y COBIT v5 dentro de sus dominios según Zambrano y Molina (2017) permitirá a la alta dirección verificar las deficiencias en el control de activos, con el fin de poder planificar, organizar los procesos y las actividades, asegurando la continuidad de los servicios de tecnología de la información.

Respecto al tercer objetivo específico el cual es: Determinar la incidencia del COBIT v5 en la dimensión planeamiento estratégico de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, se puede afirmar en base al análisis descriptivo que, el nivel óptimo de la variable independiente COBIT v5 está relacionado con el nivel regular de la dimensión planeamiento estratégico de la variable dependiente gestión de tecnologías de la información, siendo este porcentaje 52.00%; mientras el nivel óptimo del COBIT v5 se relaciona con el nivel bueno de la dimensión control de incidencias de la gestión de tecnologías de la información con un 17.3%. En la parte inferencial se ha podido determinar la incidencia significativa, donde el p valor obtenido es de 0.042 menor al error significativo de 0.05, con un coeficiente estimado de población (wald) de 4.148, asimismo un 11.74% de encuestados percibió la incidencia del COBIT v5 sobre dimensión planeamiento estratégico de la gestión de tecnología de la información. Este análisis permite determinar que el COBIT v5 incide significativamente en la dimensión planeamiento estratégico de la gestión de tecnología de la información; esto concuerda con los resultados obtenidos por Huanca (2018) quien en su investigación concluye que, la capacidad de procesos de tecnologías de la información se puede definir en tres elementos fundamentales las cuales son: el gobierno de tecnologías de la información, el enfoque estratégico y la entrega de valor agregado, del mismo modo, concuerda con lo investigado por García (2018), quien concluye que, la aplicación de los parámetros de COBIT v5 e ITIL v4, a través del enfoque de gobierno se deben acoplar, para lograr una eficiencia en la gestión de tecnologías de la información, y de esta forma la organización se pueda alinear

a las buenas prácticas internacionales, con ello obtener como resultado un plan operativo de tecnología de la información alineado a los objetivos institucionales, con el fin de lograr la eficiencia que se requiere para el fortalecimiento de la organización. Los resultados y respuestas mencionadas van de la mano las definiciones conceptuales, debido a que, Ramírez (2017) define al planeamiento estratégico como una actividad que permite ordenar esfuerzos de incorporación de las tecnologías de la información, en su entorno apropiado en la organización, con ello lograr ver las oportunidades y amenazas que puedan desarrollarse en el cumplimiento de los objetivos, todo ello forma parte importante para la toma de decisiones, también, incluye actividades de plazos largos y desarrollados en niveles jerárquicos; y, COBIT v5 dentro de sus dominios según Metha (2019), establece la secuencia de procesos y actividades prioritarios de la organización los cuales deberán de implementarse de conformidad con los planes de estratégicos de tecnología de la información, los procesos de tecnología de la información que se encuentran serán optimizados y priorizados con el fin de lograr el fortalecimiento institucional.

Respecto a la metodología de investigación utilizada, el presente estudio tiene como fortaleza, buscar la existencia significativa de incidencia de la variable independiente COBIT v5 sobre la variable dependiente gestión de tecnología de la información, utilizando un cuestionario aplicado a 75 colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lima, instrumento elaborado en base a información teórica de los conceptos de las variables de estudios, el cual ha sido validado por expertos de la materia, tomando énfasis la claridad, pertinencia y relevancia del instrumento. Por otro lado, la debilidad de la presente investigación radica en las respuestas obtenidas en la aplicación del instrumento, ya que éstas pudieran verse afectadas por consecuencia del estado de ánimo del encuestado al momento del llenado del cuestionario, cuán capacitados pudieran estar los encuestados en base o conceptos relacionados a las variables de investigación.

Finalmente la investigación se plasma en conceptos relacionadas al COBIT v5, el cual proporciona un marco de mejores prácticas, así como técnicas para el control, monitoreo y gestión de las TI, con el fin de implantar los conceptos de gobierno de tecnología de la información en la organización, logrando con ello, que los servicios de tecnología se focalicen y se encuentren alineados a los objetivos institucionales de la organización, optimizando recursos y generando valor, todo esto conjugará como sustento para obtener un buen gobierno de tecnología de la información.

VII. CONCLUSIONES

- Primero** Existe incidencia significativa del COBIT v5 en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020; determinando que un 32.18% de encuestados percibió incidencia del COBIT v5 sobre la gestión de tecnología de la información.
- Segundo** Existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión control de incidencias de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020; determinando que un 12.80% de encuestados percibió incidencia del COBIT v5 sobre dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnología de la información.
- Tercero** Existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020; determinando que un 12.80% de encuestados percibió incidencia del COBIT v5 sobre dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnología de la información.
- Cuarto** Existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión planeamiento estratégicos de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020; determinando que un 11.74% de encuestados percibió incidencia del COBIT v5 sobre dimensión planeamiento estratégico de la gestión de tecnología de la información.

VIII. RECOMENDACIONES

- Primero** Se recomienda al Gerente de Administración Distrital y al Coordinador de Informática ejercer el marco general del COBIT v5 y su implementación, pues como gestor de optimización de la gestión de tecnologías de la información se debe utilizar la gobernanza como pilar fundamental, para el cumplimiento de los objetivos institucionales con el aporte eficiente de las tecnologías de la información. Asimismo, se recomienda ampliar la investigación con un enfoque mixto, a nivel metodológico.
- Segundo** Uno de los aspectos fundamentales de la gestión de tecnologías de la información es el control de incidencias el cual debe estar adecuadamente controlado, atenderlos con celeridad y eficiencia, COBIT v5 establece los canales de comunicación prácticos para lograr tal objetivo, ante ello se recomienda que el Coordinador de Recursos Humanos conjuntamente con el Coordinador de informática deben instruir a través de capacitaciones al personal de tecnología de la información sobre dichos canales y estrategias en el marco del COBIT v5.
- Tercero** COBIT v5 dentro del marco de gestión establece la continuidad de los servicios con modelo de buenas prácticas ya que la continuidad determina el no perder el flujo continuo del servicio de negocio que brinda la organización, ante ello pertinente recomendar al Coordinador de Informática la ejecución de los planes de continuidad y seguridad lógica de los servicios de tecnología de la información, capacitación e inducción del personal de TI en este ámbito con aporte de COBIT v5.

Cuarto El planeamiento estratégico de la gestión de la tecnología de la información es el pilar más importante que toda organización debe tener en consideración para el cumplimiento de sus objetivos, ante ello es importante la adaptabilidad y la influencia que tiene el marco de COBIT v5 en los canales de comunicación para la formulación adecuada de los objetivos de TI y los objetivos instituciones, ante se recomienda al Coordinador de Recursos Humanos, conjuntamente con el Coordinador de Informática establecer capacitaciones, así como foros de trabajo para el personal de TI y los altos directivos de la organización, sobre los temas de alineación estratégica de COBIT v5.

REFERENCIAS

- Amali, L. N., Katili, M. R., Suhada, S., & Hadjaratie, L. (2020). *The measurement of maturity level of information technology service based on COBIT 5 framework*. *Telkomnika*, 18(1), 133–139.
<https://doi.org/10.12928/TELKOMNIKA.v18i1.10582>
- Andrade, T. (2019). *Gobierno TI aplicando estándares y un marco de control en el uso de COBIT 5 – ISO/IEC 38500*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1034>
- Bastos, L. & Bessa, A. (2017). *Managing Database Services: An Approach Based in Information Technology Services Availabilty and Continuity Management*, *Journal of Information Systems Engineering & Management*, 2:1.
<https://pdfs.semanticscholar.org/1c37/c9f74589f67900f3514f9bded6af1db152d0.pdf>
- Bautista, M. (2014). *Marco de Referencia para la Formulación de un Plan de Continuidad de Negocio para TI, un caso de estudio*. *Revista Técnica Energía*, 200–207. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/3081>
- Brumec, J & Vrcek, N. (2002) *Strategic Planning of Information Systems (SPIS) — A Survey of Methodolog*. *Journal of Computing and Information Technology - CIT* 10, 225–231. <https://hrcak.srce.hr/44783>
- Carter, M., Petter, S., Grover, V., & Thatcher, J. B. (2020). *Information Technology Identity: A Key Determinant of It Feature and Exploratory Usage*. *MIS Quarterly*, 44(3). Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=145446036&lang=es&site=eds-live>
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación Estratégica Fundamentos y aplicaciones*. Tercera Madrid: McGraw.Hill Interamericana de España. Recuperado de: https://issuu.com/hernandezcortez/docs/planeaci__n_estrat__gica._fundamnt
- Damayanti, R. & David, M. (2019). *A Analysis Of Information Technology Governance In Department of Communication And Informatics of Salatiga*

- Using COBIT 5 Framework DSS Domain. *Journal of Information Systems and Informatics*, 1(2), 97–122. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v1i2.12>
- De la Peña, G., & Velázquez, R. (2018). *Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas*. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 31-44. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200003&lng=es&tlng=es.
- Díaz, J., & Fernández, F. (2016). *Modelo de construcción e implementación del sistema de objetivos de control para tecnología de la información y tecnologías relacionadas COBIT 5 en la red de investigación y tecnología avanzada y su integración con la universidad distrital Francisco José de Caldas*. Recuperado de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/5290/1/DiazLopezJefrySteven2017.pdf>
- Díaz, Abel. *Diseño estadístico de experimentos*. 2a ed. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia, 2009. 204 pp. ISBN: 978-958-714-264-8
- Domínguez, V., & López, M. (2019). *Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico*. *TECNOCIENCIA Chihuahua*, 10(3), 125-132. Recuperado a partir de <https://148.229.0.27/index.php/tecnociencia/article/view/174>
- Espinoza Freire, E. E., Toscano Ruíz, D. F., & Torres Ortiz, S. E. (2018). *Gestión de las tecnologías de la información; un desafío del ámbito académico universitario en el Siglo XXI*. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1–22. Recuperado de: <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/59/811>
- Franco, C. (2017) *El gobierno de las tecnologías de información y comunicación en las instituciones públicas de educación superior en México (Tesis doctoral)*. Obtenido de: <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/112781>
- Fernández, J (2016) *Audit of TI Governance Based on COBIT 5 Assessments*. Bunda Mulia University, Indonesia. Obtenido de: <https://doi.org/10.25077/TEKNOSI.v2i2.2016.27-34>

- García, J. (2018) *Diseño de una guía de implementación basado en COBIT 5 e ITIL para el Gobierno de TIC de la Universidad Técnica de Manabí (Tesis de Maestría)*. Obtenido de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11973>
- García, F. (2018) *Gobierno de Tecnologías de la Información*. Revista: *Tecnologías del aprendizaje*. Área de ciencia de la computación e inteligencia artificial pp. 389-449. Recuperado a partir de: <https://repositorio.grial.eu/handle/grial/1229>
- García, F. (2014) *El cuestionario – recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. Editorial Limusa, México. ISBN 968-18-6236-8. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=JPW5SWuWOUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Giraldo, S. (2017). *Mo Modelo de medición bajo la metodología ajustada PAM de la implementación del Capítulo IV Título I Parte I de la circular básica Jurídica 29 de 2014 de la superintendencia financiera mapeado bajo el modelo COSO y COBIT 5* Obtenido de: <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8065/131492.pdf?sequence=1>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación*. 5a ed. México: McGraw-Hill, 2010. ISBN: 6071502918
- Huanca, L. (2018) *Modelo de evaluación de capacidad de procesos para el gobierno y gestión de tecnologías de información basado en COBIT 5 para una universidad privada (Tesis de Maestría)*. Obtenido de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/918/Lizeth_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huayhua, M., & Romero, A. (2019) *Propuesta de modelo de implementación de gobierno de TI para la gestión de la demanda de requerimientos y proyectos de una empresa del sector minero (Tesis de Maestría)*. Obtenido de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/651592>
- Téllez Mondragón, C. A. (2015). *Diseñar un plan de continuidad del negocio en el proceso de administración de recursos de ti de la oficina de informática y telemática de la alcaldía de Santiago de Cali*. Obtenido de: <http://red.uao.edu.co//handle/10614/8037>

- ISACA. (2012). *COBIT 5 - Un Marco de Negocio Para el Gobierno y la Gestión de las TI de la Empresa*. ISACA. ISBN 978-60420-282-3.
- ISACA. (2012). *COBIT 5 - Enabling Information de la Empresa*. ISACA. ISBN 978-1-60420-350-9.
- ISACA. (2012). *COBIT 5 - Implementación de la Empresa*. ISACA. ISBN 978-160420-289-2.
- ISACA. (2012). *COBIT 5 – Procesos Catalizadores de la Empresa*. ISACA. ISBN 978-1-60420-285-4.
- Jarsa, V. & Christianto, K. (2018). IT Governance Audit with COBIT 5 Framework on DSS Domain. *Kinetik*, 3(4), 279–286. <https://doi.org/10.22219/kinetik.v3i4.665>
- Jonathan, F., Mulyana, R., & Prasetyo, Y. A. (2017). IT Governance Analysis and Design of Microfinance Institution Using COBIT 5 Framework Evaluate, Direct, Monitor (EDM) and Align, Plan, and Organize (APO) Domains (Case Study: PT Sarana Jabar Ventura). <https://doi.org/10.25124/ijies.v1i01.30>
- Kulkarni, G. (2019). *Transitioning an Enterprise From COBIT 5 to COBIT 2019*. *COBIT Focus*, 19. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=139604912&lang=es&site=eds-live>.
- Ledesma Salamanca, F., & Armijo Mena, S. G. (2019). *Algunos Desarrollos Del Pensamiento Sistémico, Desde La Génesis De La Teoría General De Sistemas a La Teoría De Sistemas Complejos*. Obtenido de: <https://revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/article/view/2165>
- Loayza, A. (2016). *Modelo de gestión de incidentes para una entidad estatal*. *Revista ULima*. Obtenido de <http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Interfases/article/view/1247/1207>
- López, Pedro Luis. (2004). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado en 07 de octubre de 2020, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- Martínez, W. (2019) *Desarrollo de un modelo para los procesos del área de tecnología de información de la empresa comercializadora de combustibles “Petróleos y Servicios PYS C.A.”. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de:

<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6989/1/UDLA-EC-TMGSTI-2017-03.pdf>

- Mehta, S. (2019). *Lessons Learned While Combining COBIT 5 and ITIL*. *COBIT Focus*, 1–8.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=137194887&lang=es&site=eds-live>
- Molina, C., Morales C. y Zapata E. (2018) *Propuesta de modelo gobierno de tecnología de la información para la Universidad Científica del Sur (Tesis de Maestría)*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/624960>
- Moore, D. *Estadística Aplicada Básica*. Editorial Mozart Art. S.L, 2004. ISBN: 84-953848-04-7
- Nachrowi, E., Nurhadryani, Y. & Sukoco, H. (2020). Evaluation of Governance and Management of Information Technology Services Using Cobit 2019 and ITIL 4. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 4(4), 764–774.
<https://doi.org/10.29207/resti.v4i4.2265>
- Matos, G. (2014) *Aplicación de COBIT para mejorar el nivel de gestión de las tecnologías de la información y la comunicación en la Red de Salud Valle del Mantaro (Tesis de Maestría)*. Obtenido de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1469>
- Navarro, L. (2019) *Propuesta de un modelo de gestión de incidencias y problemas informáticos reportados al área de coordinación de sistemas de la renta Sajonia de la Dirección General de Ingresos (Tesis de Maestría)*. Obtenido de: <https://core.ac.uk/download/pdf/288314674.pdf>
- Monfort, R. (2016). *COBIT 5 y el Cuadro de Mando Integral como herramientas de Gobierno de TI*. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/10251/72620>.
- Peña-Casanova, M., & Anias-Calderón, C. (2020). *Integración de marcos de referencia para gestión de Tecnologías de la Información*. *Ingeniería Industrial*, 41(1), 1–12.
- Piorun, J. (2016) *Normas y Marcos relacionados con la implementación de esquemas de Gobierno de Tecnología de la Información (Tesis de Maestría)*.

Obtenido de: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1042_PiorunD.pdf

Ramírez, O. (2017) *Modelo para la gestión de la continuidad de servicios de tecnologías de la información para empresas de tipo burocracia profesional basada en la norma técnica internacional ISO 22301 (Tesis de Maestría).*

Obtenido de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5831>

Robayo, Darío. & Villareal Verónica. (2020). *Convergencia de COBIT e ISO 3850s0 en el Gobierno de Tecnologías de la Información.* Editorial: INNOVA Research Journal. Obtenido de: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4152>

Roque, A. F. M., Alves, M.-C. G., & Raposo, M. (2020). *Management control in born-global firms: a case study. Estudios Gerenciales, 35(154), 3–14.* <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.154.3499>

Sánchez, J. (2019). *Propuesta de un modelo para la gestión de incidencias y peticiones de bitácoras y requerimientos solicitados a la unidad de control de calidad de la dirección de informática y sistemas.* (Tesis de Maestría. Obtenido de: <https://core.ac.uk/download/pdf/288314677.pdf>

Santana-Rodríguez, L., Pérez-Lorences, P., & Abreu-Ledón, R. (2019). *La gestión de Tecnologías de la Información: análisis factorial confirmatorio.* Ingeniería Industrial, 40(3), 272–284.

Seyal, A. (2020). *Evaluating Information Technology Strategic Planning Process: Lesson Learnt from Bruneian Small Businesses.* Chapters. Disponible en: <https://ideas.repec.org/h/ito/pchaps/181691.html>

Spicer, D. Z. (2008). *Information Technology Services Support for Emergencies. Journal of Asynchronous Learning Networks, 12(2), 51–53.* <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=36559405&lang=es&site=eds-live>

Venegas, L. & Esparza, F. (2018) *Guía Metodológica para la evaluación técnica informática de la implementación de educación y capacitación virtual – COBIT 5.* Editorial Área de Innovación y Desarrollo S.A. ISBN: 978-84-948995-5-3.

Walker, R. (2010) *Strategic Management Communication for Leaders.* Boston: Cengage Learning.

- Weill, P., & Ross, J. (2013). *IT Governance: How top performers manage IT decision rights for superior results*. USA: Harvard Business Press.
- Wilkin, C. L., & Chenhall, R. H. (2020). *Information Technology Governance: Reflections on the Past and Future Directions*. *Journal of Information Systems*, 34(2), 257–292. <https://doi.org/10.2308/isys-52632>
- Winkler, T. J., & Wulf, J. (2020). Effectiveness of IT Service Management Capability: Value Co-Creation and Value Facilitation Mechanisms. *Journal of Management Information Systems*, 37(2), 639–675. <https://doi.org/10.1080/07421222.2019.1599513>
- Wiraniagara, A., & Legowo, N. (2020). *Solving IT Governance Problems of Life Insurance Company in Indonesia using COBIT 5 Framework*. *International Journal of Computing and Digital Systems*, 5, 971. <https://doi.org/10.12785/ijcnds/090517>
- Zambrano, M. & Molina, L. (2017). *Diagnóstico situacional del Gobierno de las Tecnologías de Información. Caso Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. *Revista Ciencia UNEMI*. ISSN 2528-7737.
- Zarcovich. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: COBIT v5 y su incidencia en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020 .						
AUTOR: JUAN WILLIAMS FELICIANO BARRERA						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿De qué manera el COBIT v5 incide en la gestión de tecnologías de información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cómo el COBIT v5 incide en la dimensión control de incidencias de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020?</p>	<p>Objetivo principal: Determinar la incidencia del COBIT v5 en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar la incidencia del COBIT v5 en la dimensión control de incidencias de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.</p>	<p>Hipótesis principal: Existe incidencia significativa del COBIT v5 en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: Existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión control de incidencias de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.</p>	Variable - 1: COBIT v5			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			APO (Alinear, planificar y organizar)	Estrategias de TI	1 – 2	Enfoque óptimo
				Arquitectura empresarial	3 – 4	
				Presupuesto de TI	5 – 6	
			BAI (Construir, adquirir e implementar)	Disponibilidad de servicios	7 – 8	Regular
				Construcción de soluciones	9 – 10	
				Gestión de activos	11 – 12	Enfoque no óptimo
			DSS (Supervisar, evaluar y valorar)	Continuidad	13 – 14	
				Rendimiento	15 – 16	
Control interno	17 – 18					

TÍTULO: COBIT v5 y su incidencia en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020 .

AUTOR: JUAN WILLIAMS FELICIANO BARRERA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PE2: ¿Cómo la aplicación del COBIT v5 incide en la dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020?	OE2: Determinar la incidencia del COBIT v5 en la dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.	HE2: Existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión continuidad de servicios de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.	Variable - 2: Gestión de tecnología de la información			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
PE3: ¿De qué manera el COBIT v5 incide en la dimensión planeamiento estratégico de la gestión tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020?	OE3: Determinar la incidencia del COBIT v5 en la dimensión planeamiento estratégicos de la gestión de tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.	HE3: Existe incidencia significativa del COBIT v5 en la dimensión planeamiento estratégico de la gestión tecnologías de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.	Control de incidencias	Calidad de servicio	19 – 20	Malo
				Construcción de servicios	21 – 22	
				Satisfacción de usuarios	23 – 24	
			Continuidad de Servicios	Control de riesgos	25 – 26	Regular
				Interrupción de negocio	27 – 28	
			Planeamiento estratégico	Sostenibilidad de servicios	29 – 30	Bueno
Objetivos de TI	31 – 32					
Objetivos de negocio	33 – 34					
	Estrategias de tecnologías de la información	35 – 36				

Metodología

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA POR UTILIZAR
<p>Tipo: Básica,</p> <p>Diseño: Causal</p>	<p>Población: 75 colaboradores</p> <p>Tamaño de muestra: 75 colaboradores.</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p>	<p>Técnicas: encuesta.</p> <p>Instrumentos: cuestionario.</p>	<p>Descriptiva: Para el análisis descriptivo, se utilizaron las tablas de contingencia para el análisis y medición de las dos variables, la obtención de media, mediana y desviación estándar.</p> <p>Inferencial: Para el análisis inferencial y contrastar las hipótesis se empleó pruebas no paramétricas, el coeficiente de análisis de regresión lineal ordinal.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: COBIT v5 y su incidencia en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020 .					
AUTOR: JUAN WILLIAMS FELICIANO BARRERA					
Variables	Dimensiones	Indicadores	No.	Ítems (Preguntas)	Niveles
Variable – 1: COBIT v5 Según Kulkarni (2019) y Monfort (2016) indican que COBIT v5 es un marco de buenas prácticas en el ámbito del gobierno de tecnologías de la información, enfocado netamente al control y seguimiento de los objetivos de las tecnologías de la información, basándose en 5 principios claves los cuales son: satisfacer las necesidades de los stakeholder, cubrir totalmente la empresa, aplicar un	APO La dimensión alinear, planificar y organizar (APO) del COBIT 5, según Vásquez (2016), establece la secuencia de procesos y actividades prioritarios de la organización los cuales deberán de implementarse de conformidad con los dominios de COBIT 5, los procesos de tecnología de la información que se encuentran serán optimizados y priorizados con el fin de lograr el fortalecimiento institucional.	Estrategias de tecnologías de la información	1	Contar con estrategias de tecnologías de la información permite el conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación del negocio.	Enfoque óptimo
			2	Exponer lo esencial de la información producto del uso de herramientas de tecnologías de la información ayuda a una correcta toma de decisiones.	
		Arquitectura empresarial	3	¿Es pertinente que el desarrollo de tecnologías de la información esté alineados a los objetivos instruccionales?	Regular
			4	El uso ético y procesamiento de información y su impacto en la sociedad, el medio ambiente e intereses de los actores internos y externos de la organización deben alinearse con la dirección, metas y objetivos de la empresa.	
		Presupuesto de tecnologías de la información	5	¿Debe existir partidas presupuestales específicas para el fortalecimiento de las tecnologías de la información?	Enfoque no óptimo
			6	¿El presupuesto en tecnologías de la información tiene que verse como una inversión y no como un gasto?	

TÍTULO: COBIT v5 y su incidencia en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020 .

AUTOR: JUAN WILLIAMS FELICIANO BARRERA

Variables	Dimensiones	Indicadores	No.	Ítems (Preguntas)	Niveles
<p>único marco de referencia integrado, habilitar un enfoque holístico; y separar los conceptos de gobierno sobre la gestión de TI</p>	<p>BAI Venegas & Esparza (2018) detalla que, la dimensión BAI da soporte necesario a los procesos requeridos para adquirir e implementar soluciones de tecnologías de la información, con el fin de identificar soluciones que sean viables, el fin en manera resumida es, la de tener programas y proyectos del portafolio y ejecutarlos teniendo relativa incidencia en los objetivos institucionales, parte también el enfoque que se le dará a los que participaran en la ejecución de los proyectos aquí se plasma un concepto importante la gestión de cambios</p>	Disponibilidad de servicios	7	¿Es necesario contar con planes de contingencia estables, con el fin de evitar caídas en los servicios de la Corte Superior de Justicia de Lima?	
			8	¿La disponibilidad de los servicios de TI debe ser un eje fundamental en la Corte Superior Justicia de Lima, considerando los servicios tecnológicos brindados al ciudadano?	
		Construcción de soluciones	9	¿El control de incidencias debe permitir la búsqueda de soluciones inmediatas ante problemas suscitados?	
			10	Tener soluciones inmediatas antes incidencias permite el uso adecuado de aplicaciones, información y soluciones tecnológicas.	
		Gestión de activos	11	¿Es requerido que los sistemas, activos y datos pertinentes sean inventariados e identificados para ver las incidencias que pudieran tener ante una posible falla en los servicios de tecnología de la información?	
			12	¿Es necesario que los activos de tecnología de la información estén en constante monitoreo, supervisión con el fin de que los procesos de tecnología de la información funcionen con eficiencia y prontitud?	

TÍTULO: COBIT v5 y su incidencia en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020 .

AUTOR: JUAN WILLIAMS FELICIANO BARRERA

Variables	Dimensiones	Indicadores	No.	Ítems (Preguntas)	Niveles
	DSS Zambrano & Molina (2017), menciona que la dimensión está enfocada en tres aspectos en el rendimiento y conformidad, la segunda el sistema de control interno, y el tercer la conformidad con los requerimientos externos, es decir la dimensión se encarga de supervisar que los procesos se estén desarrollando en base al rendimiento ya acordado y planificado en los planes y que estos estén conforme a los objetivos y métricas establecidas, ello permitirá a la alta dirección verificar las deficiencias en el control y poder planificar, organizar los procesos y las actividades asegurando la continuidad	Continuidad	13	¿Identificar correctamente los riesgos de tecnología de la información permite mitigar los cortes de los servicios de tecnologías de la Información?	
			14	Es necesario contar con un plan de continuidad de negocio y seguridad lógica en la entidad.	
		Rendimiento	15	¿La gestión de TI debe establecer métricas apropiadas para gestionar con eficacia las actividades del día a día del departamento de TI?	
			16	¿Debe existir un monitoreo de la gestión de TI, la prestación de servicios de TI para identificar deficiencias y hace establecer planes de acción concretos de mejoramiento?	
		Control interno	17	¿Es necesario que la Corte Superior de Justicia de Lima cuente con una función de auditoría interna de TI que se encarga de la revisión de las actividades y controles de TI, incluidos los controles generales y de aplicación?	
			18	¿Es pertinente que exista un seguimiento del plan de uso de tecnologías de la información en la empresa y de los recursos humanos del negocio?	

TÍTULO: COBIT v5 y su incidencia en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020 .

AUTOR: JUAN WILLIAMS FELICIANO BARRERA

Variables	Dimensiones	Indicadores	No.	Ítems (Preguntas)	Niveles
Variable – 1: Gestión de tecnologías de la información. Santana, Pérez & Abreu (2019) define a la gestión de la tecnología de la información como un grupo de conocimientos y capacidades en la organización enfocadas en generar valor a los clientes en forma de servicios a través de uso de herramientas de tecnología de la información, las capacidades incluyen a los procesos, métodos, funciones, roles y actividades los	Control de incidencias Navarro (2019), menciona que el control de incidencias es el proceso encargado de manejar el ciclo de vida de las incidencias, además que su manejo es de suma importancia en cualquier organización, ya que de esta depende la calidad de servicio que se quiera brindar, las incidencias no solo deben ser manejadas en el ámbito de tecnologías de la información si no deben ser vistas de forma transversal en toda la organización	Calidad de servicio	19	¿La calidad del servicio está enfocado a satisfacer las necesidades del litigante?	
			20	¿Las incidencias reportadas son controladas de forma que se asegure la continuidad del servicio brindado?	
		Construcción de soluciones	21	¿Las bitácoras o también denominado reporte de incidentes son manejados de forma práctica y eficiente?	
			22	¿El catálogo de servicios de tecnologías da información de la Corte Superior de Justicia de Lima muestra de manera clara y detallada las funciones, limitaciones y alcances de los servicios de TI brindados?	
		Satisfacción de usuarios	23	¿Está el usuario final está satisfecho con la calidad de los servicios de TI que brinda la Corte Superior de Justicia de Lima?	
	24		¿Existen métricas de errores en los sistemas utilizados, para controlar y focalizar las soluciones y mejorar la funcionabilidad hacia el usuario?		
Control de incidencias según Ramírez (2017), es un proceso de manejo holístico, el cuál identifica los riesgos y amenazas potenciales,	Control de riesgos	25	¿Los planes de seguridad de información de la Corte Superior de Justicia de Lima están enfocados a identificar correctamente los riesgos?		

TÍTULO: COBIT v5 y su incidencia en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020 .

AUTOR: JUAN WILLIAMS FELICIANO BARRERA

Variables	Dimensiones	Indicadores	No.	Ítems (Preguntas)	Niveles
cuales estarán a cargo de los jefes de tecnologías de la información	su finalidad es que contemple el impacto que estos puedan tener en la organización y de esa forma establecer un marco de trabajo con el fin de que estos sean controlados en su mayoría o reducir su margen de impacto todo ello con el objetivo de dar continuidad a los servicios y no perjudicar al negocio		26	¿Existe un mecanismo de control interno para permitir el monitoreo riesgos y control de acceso de los usuarios en la Corte Superior de Justicia de Lima?	
		Interrupción de negocio	27	La Coordinación de Informática cuenta con la información referente a las interrupciones de los servicios de TI, su impacto y solución.	
			28	La Corte Superior de Justicia de Lima, tiene como eje fundamental la continuidad de los servicios de tecnología de la información.	
		Sostenibilidad de servicios	29	¿Qué tan frecuente son las caídas de los servicios de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima?	
	30		De ocurrir un corte en los servicios de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, estos son atendidos con prontitud.		
	Planeamiento Estratégico Por último, Chiavenato (2017), define a la dimensión planeamiento estratégico como una actividad que permite ordenar esfuerzos de incorporación de las tecnologías de la información, consiste en ubicar a la	Objetivos de tecnología de la información	31	¿La dirección de TI comunica oportunamente sus planes a las partes interesadas del negocio, dueños de procesos y otras partes interesadas en la Corte Superior de Justicia de Lima?	
			32	¿La dirección de TI comunica oportunamente sus actividades, retos y riesgos regularmente	

TÍTULO: COBIT v5 y su incidencia en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020 .

AUTOR: JUAN WILLIAMS FELICIANO BARRERA

Variables	Dimensiones	Indicadores	No.	Ítems (Preguntas)	Niveles
	organización en su entorno, con ello lograr ver las oportunidades y amenazas que puedan desarrollarse en el cumplimiento de los objetivos todo ello una base importante para la toma de decisiones, incluye actividades de plazos largos y desarrollados en niveles jerárquicos.			con los órganos de línea de la Gerencia de Administración Distrital?	
		Objetivos de negocio	33	¿Los objetivos del negocio están plasmados al uso de herramientas tecnológicas para su cumplimiento?	
			34	¿Se ha canalizado la adquisición de tecnologías de la información en los objetivos visionales de la Corte Superior de Justicia de Lima?	
		Estrategias de tecnologías de la información	35	La alta dirección de la Corte Superior de Justicia de Lima, tiene pleno conocimiento del valor de las tecnologías de la información, para el enfoque de las estrategias.	
	36		Las estrategias de tecnología de la información aplicadas en la Corte Superior de Justicia de Lima, son de conocimiento de la alta dirección y están a los acuerdos adoptados en cumplimiento de las metas organizacionales.		

Matriz de operacionalización de la variable COBIT v5

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles y Rango
Dimensión APO	Estrategias de TI	1 – 2		
	Arquitectura empresarial	3 – 4	Escala de Likert	Enfoque óptimo
	Presupuesto de TI	5 – 6	(1) Totalmente en desacuerdo	[69 – 90]
Dimensión BAI	Disponibilidad de servicios	7 – 8	(2) Desacuerdo	Regular
	Construcción de Soluciones	9 – 10	(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	[49 – 68]
	Gestión de activos	11 – 12	(4) De acuerdo	Enfoque no óptimo
Dimensión DSS	Continuidad	13 – 14	(5) Totalmente de acuerdo	[18 – 48]
	Rendimiento	15 – 16		
	Control interno	17 – 18		

Matriz de operacionalización de la variable gestión de tecnologías de la información

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles y Rango
Control de incidencias	Calidad de servicio	19 – 20		
	Construcción de soluciones	21 – 22	Escala de Likert (1) Nunca (2) Algunas veces (3) Generalmente (4) Casi siempre (5) Siempre	Bueno
	Satisfacción de usuarios	23 – 24		[69 – 90]
Continuidad de servicios	Control de riesgos	25 – 26		
	Interrupción de negocio	27 – 28		Regular
	Sostenibilidad de servicios	29 – 30		[49 – 68]
Planeamiento estratégico	Objetivos de TI	31 – 32		
	Objetivos de negocio	33 – 34		Malo
	Estrategia de TI	35 – 36		[18 – 48]

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lima

Fecha: [/ /]

Edad: []

Sexo: Femenino[] Masculino[]

Ocupación: Informático [] Gerente [] Jefe de Unidad [] Coordinador[]

Grado de estudio: Secundaria [] Superior Técnica [] Superior Universitaria[] Maestría[]

Instrucciones: Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente **ejemplo:** Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
Sobre COBIT v5						
1	Contar con estrategias de tecnologías de la información permite el conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación del negocio.	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	Exponer lo esencial de la información producto del uso de herramientas de tecnologías de la información ayuda a una correcta toma de decisiones.	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	¿Es pertinente que el desarrollo de tecnologías de la información esté alineados a los objetivos instruccionales?	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	El uso ético y procesamiento de información y su impacto en la sociedad, el medio ambiente e intereses de los actores internos y externos de la organización deben alinearse con la dirección, metas y objetivos de la empresa.	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	¿Debe existir partidas presupuestales específicas para el fortalecimiento de las tecnologías de la información?	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	¿El presupuesto en tecnologías de la información tiene que verse como una inversión y no como un gasto?	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	¿Es necesario contar con planes de contingencia estables, con el fin de evitar caídas en los servicios de la Corte Superior de Justicia de Lima?	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	¿La disponibilidad de los servicios de TI debe ser un eje fundamental en la Corte Superior Justicia de	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Lima, considerando los servicios tecnológicos brindados al ciudadano?					
9	¿El control de incidencias debe permitir la búsqueda de soluciones inmediatas ante problemas suscitados?	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	Tener soluciones inmediatas antes incidencias permite el uso adecuado de aplicaciones, información y soluciones tecnológicas.	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	¿Es requerido que los sistemas, activos y datos pertinentes sean inventariados e identificados para ver las incidencias que pudieran tener ante una posible falla en los servicios de tecnología de la información?	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	¿Es necesario que los activos de tecnología de la información estén en constante monitoreo, supervisión con el fin de que los procesos de tecnología de la información funcionen con eficiencia y prontitud?	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Identificar correctamente los riesgos de tecnología de la información permite mitigar los cortes de los servicios de tecnologías de la Información?	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14	Es necesario contar con un plan de continuidad de negocio y seguridad lógica en la entidad.	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	¿La gestión de TI debe establecer métricas apropiadas para gestionar con eficacia las actividades del día a día del departamento de TI?	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	¿Debe existir un monitoreo de la gestión de TI, la prestación de servicios de TI para identificar deficiencias y hace establecer planes de acción concretos de mejoramiento?	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	¿Es necesario que la Corte Superior de Justicia de Lima cuente con una función de auditoría interna de TI que se encarga de la revisión de las actividades y controles de TI, incluidos los controles generales y de aplicación?	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18	¿Es pertinente que exista un seguimiento del plan de uso de tecnologías de la información en la empresa y de los recursos humanos del negocio?	Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Sobre la gestión de tecnología de la información					

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
19	¿La calidad del servicio está enfocado a satisfacer las necesidades del litigante?	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
20	¿Las incidencias reportadas son controladas de forma que se asegure la continuidad del servicio brindado?	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
21	¿Las bitácoras o también denominado reporte de incidentes son manejados de forma práctica y eficiente?	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
22	¿El catálogo de servicios de tecnologías da información de la Corte Superior de Justicia de Lima muestra de manera clara y detallada las funciones, limitaciones y alcances de los servicios de TI brindados?	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
23	¿Está el usuario final está satisfecho con la calidad de los servicios de TI que brinda la Corte Superior de Justicia de Lima?	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
24	¿Existen métricas de errores en los sistemas utilizados, para controlar y focalizar las soluciones y mejorar la funcionabilidad hacia el usuario?	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
25	¿Los planes de seguridad de información de la Corte Superior de Justicia de Lima están enfocados a identificar correctamente los riesgos?	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
26	¿Existe un mecanismo de control interno para permitir el monitoreo riesgos y control de acceso de los usuarios en la Corte Superior de Justicia de Lima?	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
27	La Coordinación de Informática cuenta con la información referente a las interrupciones de los servicios de TI, su impacto y solución.	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
28	La Corte Superior de Justicia de Lima, tiene como eje fundamental la continuidad de los servicios de tecnología de la información.	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
29	¿Qué tan frecuente son las caídas de los servicios de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima?	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
30	De ocurrir un corte en los servicios de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, estos son atendidos con prontitud.	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre

No	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
31	¿La dirección de TI comunica oportunamente sus planes a las partes interesadas del negocio, dueños de procesos y otras partes interesadas en la Corte Superior de Justicia de Lima?	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
32	¿La dirección de TI comunica oportunamente sus actividades, retos y riesgos regularmente con los órganos de línea de la Gerencia de Administración Distrital?	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
33	¿Los objetivos del negocio están plasmados al uso de herramientas tecnológicas para su cumplimiento?	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
34	¿Se ha canalizado la adquisición de tecnologías de la información en los objetivos visionales de la Corte Superior de Justicia de Lima?	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
35	La alta dirección de la Corte Superior de Justicia de Lima, tiene pleno conocimiento del valor de las tecnologías de la información, para el enfoque de las estrategias.	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre
36	Las estrategias de tecnología de la información aplicadas en la Corte Superior de Justicia de Lima, son de conocimiento de la alta dirección y están a los acuerdos adoptados en cumplimiento de las metas organizacionales.	Nunca	Algunas veces	Generalmente	Casi siempre	Siempre

¡Gracias por su tiempo!

Anexo 4: Certificado de validación del instrumento de recolección de datos

Validación del Experto N°1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: COBIT 5

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
APO (Alinear, planificar y organizar)		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Contar con estrategias de tecnologías de la información permite el conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación del negocio.	Si		Si		Si		
2	Exponer lo esencial de la información producto del uso de herramientas de tecnologías de la información ayuda a una correcta toma de decisiones.	Si		Si		Si		
3	¿Es pertinente que el desarrollo de tecnologías de la información esté alineados a los objetivos instruccionales?	Si		Si		Si		
4	El uso ético y procesamiento de información y su impacto en la sociedad, el medio ambiente e intereses de los actores internos y externos de la organización deben alinearse con la dirección, metas y objetivos de la empresa.	Si		Si		Si		
5	¿Debe existir partidas presupuestales específicas para el fortalecimiento de las tecnologías de la información?	Si		Si		Si		
6	¿El presupuesto en tecnologías de la información tiene que verse como una inversión y no como un gasto?	Si		Si		Si		
BAI (Construir, adquirir e implementar)		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Es necesario contar con planes de contingencia estables, con el fin de evitar caídas en los servicios de la Corte Superior de Justicia de Lima?	Si		Si		Si		
8	¿Debe ser la disponibilidad de los servicios de TI debe ser un eje fundamental en la Corte Superior Justicia de Lima, considerando los servicios brindados al ciudadano?	Si		Si		Si		
9	¿El control de incidencias debe permitir la búsqueda de soluciones inmediatas ante problemas suscitados?	Si		Si		Si		
10	Tener soluciones inmediatas antes incidencias permite el uso adecuado de aplicaciones, información y soluciones tecnológicas.	Si		Si		Si		
11	¿Es requerido que los sistemas, activos y datos pertinentes sean inventariados e identificados para ver las incidencias que pudieran tener ante una posible falla en los servicios de tecnología de la información?	Si		Si		Si		
12	¿Es necesario que los activos de tecnología de la información estén en constante monitoreo, supervisión con el fin de que los procesos de tecnología de la información funcionen con eficiencia y prontitud?	Si		Si		Si		
DSS (Supervisar, evaluar y valorar)		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Identificar correctamente los riesgos de tecnología de la información permite mitigar los cortes de los servicios de tecnologías de la Información?	Si		Si		Si		
14	Es necesario contar con un plan de continuidad de negocio y seguridad lógica en la entidad.	Si		Si		Si		
15	¿La gestión de TI debe establecer métricas apropiadas para gestionar con eficacia las actividades del día a día del departamento de TI?	Si		Si		Si		
16	¿Debe existir un monitoreo de la gestión de TI, la prestación de servicios de TI para identificar deficiencias y hace establecer planes de acción concretos de mejoramiento?	Si		Si		Si		
17	¿Es necesario que la Corte Superior de Justicia de Lima cuente con una función de auditoría interna de TI que se encarga de la revisión de las	Si		Si		Si		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	actividades y controles de TI, incluidos los controles generales y de aplicación?							
18	¿Es pertinente que exista un seguimiento del plan de uso de tecnologías de la información en la empresa y de los recursos humanos del negocio?	Si		Si		Si		

VARIABLE: Gestión de tecnología de la información

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Control de incidencias	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿La calidad del servicio está enfocado a satisfacer las necesidades del litigante?	Si		Si		Si		
20	¿Las incidencias reportadas son controladas de forma que se asegure la continuidad del servicio brindado?	Si		Si		Si		
21	¿Las bitácoras o también denominado reporte de incidentes son manejados de forma práctica y eficiente?	Si		Si		Si		
22	¿El catálogo de servicios de tecnologías da información de la Corte Superior de Justicia de Lima muestra de manera clara y detallada las funciones, limitaciones y alcances de los servicios de TI brindados?	Si		Si		Si		
23	¿Está el usuario final está satisfecho con la calidad de los servicios de TI que brinda la Corte Superior de Justicia de Lima?	Si		Si		Si		
24	¿Existen métricas de errores en los sistemas utilizados, para controlar y focalizar las soluciones y mejorar la funcionalidad hacia el usuario?	Si		Si		Si		
	Continuidad de Servicios	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Los planes de seguridad de información de la Corte Superior de Justicia de Lima están enfocados a identificar correctamente los riesgos?	Si		Si		Si		
26	¿Existe un mecanismo de control interno para permitir el monitoreo riesgos y control de acceso de los usuarios en la Corte Superior de Justicia de Lima?	Si		Si		Si		
27	La Coordinación de Informática cuenta con la información referente a las interrupciones de los servicios de TI, su impacto y solución.	Si		Si		Si		
28	La Corte Superior de Justicia de Lima, tiene como eje fundamental la continuidad de los servicios de tecnología de la información.	Si		Si		Si		
29	¿Qué tan frecuente son las caídas de los servicios de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima?	Si		Si		Si		
30	De ocurrir un corte en los servicios de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, estos son atendidos con prontitud.	Si		Si		Si		
	Planeamiento estratégico	Si	No	Si	No	Si	No	
31	¿La dirección de TI comunica oportunamente sus planes a las partes interesadas del negocio, dueños de procesos y otras partes interesadas en la Corte Superior de Justicia de Lima?	Si		Si		Si		
32	¿La dirección de TI comunica oportunamente sus actividades, retos y riesgos regularmente con los órganos de línea de la Gerencia de Administración Distrital?	Si		Si		Si		
33	¿Los objetivos del negocio están plasmados al uso de herramientas tecnológicas para su cumplimiento?	Si		Si		Si		
34	¿Se ha canalizado la adquisición de tecnologías de la información en los objetivos visionales de la Corte Superior de Justicia de Lima?	Si		Si		Si		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹	Pertinencia ²	Relevancia ³	Sugerencias
35	La alta dirección de la Corte Superior de Justicia de Lima, tiene pleno conocimiento del valor de las tecnologías de la información, para el enfoque de las estrategias.	Si	Si	Si	
36	Las estrategias de tecnología de la información aplicadas en la Corte Superior de Justicia de Lima, son de conocimiento de la alta dirección y están a los acuerdos adoptados en cumplimiento de las metas organizacionales.	Si	Si	Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: POLETTI GAITAN, EDUARDO HUMBERTO **DNI:** 18073124

Especialista: Metodólogo [] Temático [X]

Grado: Maestro [X] Doctor []

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Firma del Experto Informante

Validación del experto N°2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: COBIT 5

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
APO (Alinear, planificar y organizar)								
1	Contar con estrategias de tecnologías de la información permite el conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación del negocio.	X		X		X		
2	La sinterización de la información producto del uso de herramientas de tecnologías de la información ayuda a una correcta toma de decisiones.	X		X		X		
3	¿Es pertinente que el desarrollo de tecnologías de las tecnologías de la información esté alineados a los objetivos instruccionales de la institución?	X		X		X		
4	En concreto, el uso ético y procesamiento de información y su impacto en la sociedad, el medio ambiente natural e intereses de	X		X		X		
5	los interesados internos y externos deben alinearse con la dirección, metas y objetivos de la empresa.	X		X		X		
6	¿El presupuesto en tecnologías de la información tiene que verse como una inversión y no como un gasto?	X		X		X		
BAI (Construir, adquirir e implementar)								
7	¿Es necesario contar con planes de contingencia estables, con el fin de evitar caídas en los servicios de la Corte Superior de Justicia de Lima?	X		X		X		
8	¿Cómo es de crítica la continuidad y disponibilidad de los servicios en la Corte Superior de Justicia de Lima?	X		X		X		
9	¿El control de incidencias debe permitir la búsqueda de soluciones inmediatas ante problemas suscitados?	X		X		X		
10	Tener soluciones inmediatas antes incidencias permite el uso adecuado de aplicaciones, información y soluciones tecnológicas.	X		X		X		
11	¿Es requerido que los sistemas, activos y datos pertinentes sean inventariados e identificados para ver las incidencias que pudieran tener ante una posible falla en los servicios de tecnología de la información?	X		X		X		
12	¿Es necesario que los activos de tecnología de la información estén en constante monitoreo, supervisión con el fin de que los procesos de tecnología de la información funcionen con eficiencia y prontitud?	X		X		X		
DSS (Supervisar, evaluar y valorar)								
13	¿Identificar correctamente los riesgos de tecnología de la información permite mitigar los cortes de los servicios de tecnologías de la información?	X		X		X		
14	Es necesario contar con un plan de continuidad de negocio y seguridad lógica en la entidad.	X		X		X		
15	¿La gestión de TI debe establecer métricas apropiadas para gestionar con eficacia las actividades del día a día del departamento de TI?	X		X		X		
16	¿Debe existir un monitoreo de la gestión de TI, la prestación de servicios de TI para identificar deficiencias y hace establecer planes de acción concretos de mejoramiento?	X		X		X		
17	¿Es necesario que la Corte Superior de Justicia de Lima cuente con una función de auditoría interna de TI que se encarga de la revisión de las actividades y controles de TI, incluidos los controles generales y de aplicación?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
18	¿Es pertinente que exista un seguimiento del plan de uso de tecnologías de la información en la empresa y de los recursos humanos del negocio?							

VARIABLE: Gestión de tecnología de la información

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Control de incidencias								
19	¿Está el usuario final satisfecho con la calidad del servicio de T?	X		X		X		
20	¿Las incidencias reportadas son controladas de forma que se asegure la continuidad del servicio brindado?	X		X		X		
21	¿Existe en la Corte Superior bitácoras de problemas y la solución de dichas incidencias?	X		X		X		
22	¿Está identificado el catálogo de servicios de tecnologías de la información, identificado con soluciones y riesgos?	X		X		X		
23	¿Se tiene control de las incidencias reportadas por los usuarios y en qué grado estas son atendidas?	X		X		X		
24	¿Existen métricas de errores en los sistemas utilizados, para controlar y focalizar las soluciones y mejorar la funcionalidad hacia el usuario?	X		X		X		
Continuidad de Servicios								
25	¿Los planes de seguridad de información están enfocados a identificar correctamente los riesgos?	X		X		X		
26	¿Existe un mecanismo de control interno para permitir el monitoreo riesgos y control de acceso de los usuarios en la Corte Superior de Justicia de Lima?	X		X		X		
27	La Coordinación de Informática cuenta con la información referente a las interrupciones de los servicios de TI, su impacto y solución.	X		X		X		
28	La Corte Superior de Justicia de Lima, tiene como eje fundamental la continuidad de los servicios de tecnología de la información.	X		X		X		
29	¿Qué tan frecuente es las caídas de los servicios de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima?	X		X		X		
30	De ocurrir un corte en los servicios de tecnología de la información, estos son atendidos con prontitud.	X		X		X		
Planeamiento estratégico								
31	¿La dirección de TI comunica sus planes a las partes interesadas del negocio, dueños de procesos y otras partes interesadas en la Corte Superior de Justicia de Lima?	X		X		X		
32	¿La dirección de TI comunica sus actividades, retos y riesgos regularmente con los órganos de línea de la Gerencia de Administración Distrital?	X		X		X		
33	¿Los objetivos del negocio están plasmados al uso de herramientas tecnológicas para su cumplimiento?	X		X		X		
34	¿Se ha canalizado la adquisición de tecnologías de la información en los objetivos visionales de la Corte Superior de Justicia de Lima?	X		X		X		
35	La alta dirección de la Corte Superior de Justicia de Lima, tiene pleno conocimiento del valor de las tecnologías de la información, para el enfoque de las estrategias.	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹	Pertinencia ²	Relevancia ³	Sugerencias
36	Las estrategias de tecnología de la información aplicadas en la Corte Superior de Justicia de Lima, son de conocimiento de la alta dirección y están a los acuerdos adoptados en cumplimiento de las metas organizacionales.	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] ...13...de...10...del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: LEZAMA GONZALES PEDRO DNI: 09656793

Especialista: Metodólogo [] Temático []

Grado: Maestro [] Doctor []

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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


Firma del Experto Informante

Validación de experto N° 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: COBIT 5

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
APO (Alinear, planificar y organizar)								
1	Contar con estrategias de tecnologías de la información permite el conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación del negocio.	X		X		X		
2	Exponer lo esencial de la información producto del uso de herramientas de tecnologías de la información ayuda a una correcta toma de decisiones.	X		X		X		
3	¿Es pertinente que el desarrollo de tecnologías de la información esté alineados a los objetivos instruccionales?	X		X		X		
4	El uso ético y procesamiento de información y su impacto en la sociedad, el medio ambiente e intereses de los actores internos y externos de la organización deben alinearse con la dirección, metas y objetivos de la empresa.	X		X		X		
5	¿Debe existir partidas presupuestales específicas para el fortalecimiento de las tecnologías de la información?	X		X		X		
6	¿El presupuesto en tecnologías de la información tiene que verse como una inversión y no como un gasto?	X		X		X		
BAI (Construir, adquirir e implementar)								
7	¿Es necesario contar con planes de contingencia estables, con el fin de evitar caídas en los servicios de la Corte Superior de Justicia de Lima?	X		X		X		
8	¿La disponibilidad de los servicios de TI debe ser un eje fundamental en la Corte Superior Justicia de Lima, considerando todos los servicios tecnológicos brindados al ciudadano?	X		X		X		
9	¿El control de incidencias debe permitir la búsqueda de soluciones inmediatas ante problemas suscitados?	X		X		X		
10	Tener soluciones inmediatas antes incidencias permite el uso adecuado de aplicaciones, información y soluciones tecnológicas.	X		X		X		
11	¿Es requerido que los sistemas, activos y datos pertinentes sean inventariados e identificados para ver las incidencias que pudieran tener ante una posible falla en los servicios de tecnología de la información?	X		X		X		
12	¿Es necesario que los activos de tecnología de la información estén en constante monitoreo, supervisión con el fin de que los procesos de tecnología de la información funcionen con eficiencia y prontitud?	X		X		X		
DSS (Supervisar, evaluar y valorar)								
13	¿Identificar correctamente los riesgos de tecnología de la información permite mitigar los cortes de los servicios de tecnologías de la Información?	X		X		X		
14	Es necesario contar con un plan de continuidad de negocio y seguridad lógica en la entidad.	X		X		X		
15	¿La gestión de TI debe establecer métricas apropiadas para gestionar con eficacia las actividades del día a día del departamento de TI?	X		X		X		
16	¿Debe existir un monitoreo de la gestión de TI, la prestación de servicios de TI para identificar deficiencias y hace establecer planes de acción concretos de mejoramiento?	X		X		X		
17	¿Es necesario que la Corte Superior de Justicia de Lima cuente con una función de auditoría interna de TI que se encarga de la revisión de las	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	actividades y controles de TI, incluidos los controles generales y de aplicación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	¿Es pertinente que exista un seguimiento del plan de uso de tecnologías de la información en la empresa y de los recursos humanos del negocio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

VARIABLE: Gestión de tecnología de la información

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Control de incidencias								
19	¿La calidad del servicio está enfocado a satisfacer las necesidades del litigante?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	¿Las incidencias reportadas son controladas de forma que se asegure la continuidad del servicio brindado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	¿Las bitácoras o también denominado reporte de incidentes son manejados de forma práctica y eficiente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	¿El catálogo de servicios de tecnologías de información de la Corte Superior de Justicia de Lima muestra de manera clara y detallada las funciones, limitaciones y alcances de los servicios de TI brindados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	¿Está el usuario final está satisfecho con la calidad de los servicios de TI que brinda la Corte Superior de Justicia de Lima?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	¿Existen métricas de errores en los sistemas utilizados, para controlar y focalizar las soluciones y mejorar la funcionalidad hacia el usuario?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Continuidad de Servicios								
25	¿Los planes de seguridad de información de la Corte Superior de Justicia de Lima están enfocados a identificar correctamente los riesgos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26	¿Existe un mecanismo de control interno para permitir el monitoreo riesgos y control de acceso de los usuarios en la Corte Superior de Justicia de Lima?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27	La Coordinación de Informática cuenta con la información referente a las interrupciones de los servicios de TI, su impacto y solución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28	La Corte Superior de Justicia de Lima, tiene como eje fundamental la continuidad de los servicios de tecnología de la información.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29	¿Qué tan frecuente son las caídas de los servicios de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30	De ocurrir un corte en los servicios de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, estos son atendidos con prontitud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Planeamiento estratégico								
31	¿La dirección de TI comunica oportunamente sus planes a las partes interesadas del negocio, dueños de procesos y otras partes interesadas en la Corte Superior de Justicia de Lima?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32	¿La dirección de TI comunica oportunamente sus actividades, retos y riesgos regularmente con los órganos de línea de la Gerencia de Administración Distrital?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
33	¿Los objetivos del negocio están plasmados al uso de herramientas tecnológicas para su cumplimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
34	¿Se ha canalizado la adquisición de tecnologías de la información en los objetivos visionales de la Corte Superior de Justicia de Lima?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹	Pertinencia ²	Relevancia ³	Sugerencias
35	La alta dirección de la Corte Superior de Justicia de Lima, tiene pleno conocimiento del valor de las tecnologías de la información, para el enfoque de las estrategias.	X	X	X	
36	Las estrategias de tecnología de la información aplicadas en la Corte Superior de Justicia de Lima, son de conocimiento de la alta dirección y están a los acuerdos adoptados en cumplimiento de las metas organizacionales.	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 21 de 10 del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Acuña Alfonso Fernando Raúl DNI: 07967575

Especialista: Metodólogo [] Temático]

Grado: Maestro] Doctor []

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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


Firma del Experto-Informante

Anexo 5: Validez por juicio de expertos del instrumento de las variables de investigación

DNI	Grado Académico Apellido y nombres	Centro de labores	Dictamen
07967575	Mg. Arévalo Alfaro Fernando	Corte Superior de Justicia de Lima	Aplicable
09656793	Dr. Lezama Gonzales Pedro	Universidad César Vallejo	Aplicable
18073124	Mg. Poletti Eduardo Humberto	Universidad César Vallejo	Aplicable

Anexo 6: Base de datos de la aplicación del cuestionario

Encuesta	Sexo	Ocupación	V1																V2																				
			D1						D2						D3				D4				D5				D6												
			I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18																			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36				
1	0	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4		
2	0	4	4	2	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	
3	0	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3
5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	3	
6	0	2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	
7	0	2	5	3	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
8	0	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	1	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	
9	0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	2	5	5	3	3	5	4	5	2	5	5	5	2	5	
10	0	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	
11	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
12	0	2	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	
13	0	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
14	0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
15	0	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	
16	1	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5		
17	1	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	
18	0	2	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	
19	0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	2	1	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	
20	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	
21	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	1	2	2	
22	0	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	2	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	
23	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4	

Encuesta	Sexo	Ocupación	V1																V2																								
			D1						D2						D3				D4						D5						D6												
			I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18																							
			P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36					
24	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	1	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2
25	0	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	5	3
27	0	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4		
28	0	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	5			
29	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3		
30	0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3			
31	0	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
32	0	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3			
33	0	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2		
34	0	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3		
35	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4		
36	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3		
37	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
38	0	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5		
39	0	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4		
40	0	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
41	0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3		
42	0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
43	0	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2		
44	0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	2	5	5	5	5			
45	1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	3	3	2	1	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4			
46	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
47	0	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	1	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3			
48	1	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4			
49	0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2			
50	1	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3			

Encuesta	Sexo	Ocupación	V1																V2																					
			D1						D2						D3				D4					D5					D6											
			I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18																				
			P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36		
51	0	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	2	3	2	2	5	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	3		
52	0	4	2	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	2	2	2		
53	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5		
54	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	4	5	4	5	3	2	3	3		
55	0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5			
56	1	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	2	3	2	4	5	4	5	5	4	5		
57	0	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	5	2	2	3	3	2	2	2	2		
58	0	2	5	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3		
59	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4		
60	0	3	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5
61	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	
62	1	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	
63	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	
64	0	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	2	3	5	4	2	5	5	5	5	2	5	2	2	4	4	3	3		
65	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3	4	3	4		
66	0	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4		
67	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
68	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
69	0	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	1	1	1	
70	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5		
71	0	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	1	3	2	3	3	4	4	3	4	4	5	4	2	2	2		
72	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	1		
73	1	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
74	0	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5		
75	0	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	

Anexo 7: Resultados de la prueba de confiabilidad

Tipo de Aplicación	N de encuestas	N de elementos	Alfa de Cronbach
Piloto	23	36	0.929
General	75	36	0.951

Fuente: Software IBM SPSS v 25.

Anexo 8: Constancia de conformidad



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima
Gerencia de Administración Distrital
Unidad de Planeamiento y Desarrollo

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD

Por medio del presente se da conformidad al desarrollo del trabajo de investigación realizada en la Coordinación de Informática de nuestra Entidad, el cual fue desarrollado por el Ing. JUAN WILLIAMS FELICIANO BARRERA identificado con DNI N° 46902396; concluyendo que fundamente lo expuesto por sus tesis: "COBIT v5 y su incidencia en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020".

Por medio del presente se deja constancia de lo anteriormente expuesto, para los fines que el interesado crea conveniente.

Atentamente,

PODER JUDICIAL
ECON. LUISA CONSUELO CASTELL
GERENTE GENERAL ADMINISTRATIVO
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

Lima, 23 de setiembre del 2020

