



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Transformación digital y satisfacción de los usuarios en la Unidad de
Gestión Educativa Local de Lamas - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Vela Vela, Hajaira (orcid.org/0000-0003-4686-0017)

ASESOR:

Dr. Panduro Salas, Aladino (orcid.org/0000-0003-2467-2939)

CO-ASESOR:

Mg. Pérez Arboleda, Pedro Antonio (orcid.org/0000-0002-8571-4525)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi hijo Julián Emilio por ser mi mayor motivación para seguir logrando cada meta trazada. A mi amada madre † que desde el cielo me ilumina y bendice en cada paso que doy en la vida.

Hajaira

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida y permitirme seguir cumpliendo mi meta, a mi familia por el apoyo constante y motivarme a seguir creciendo como profesional. Mi consideración especial al Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda, por haberme guiado y transmitido sus sabios conocimientos permitiendo lograr mi investigación de tesis.

Mi gratitud y agradecimiento a la entidad y todas aquellas personas que colaboraron en la realización de esta investigación y los que me brindaron sus conocimientos, orientaciones, consejos y asesorías en mi investigación.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de la Transformación digital	18
Tabla 2	Nivel de la Satisfacción de los usuarios	19
Tabla 3	Relación entre las dimensiones de Transformación digital y la satisfacción de los usuarios	21
Tabla 4	Relación entre la Transformación digital y la Satisfacción de los usuarios	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Representación gráfica del diseño	14
----------	---	----

RESUMEN

La investigación se ha desarrollado con la intención de determinar la relación entre la Transformación digital y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023. La metodología empleada fue de diseño no experimental, tipo básica, enfoque cuantitativo, correlacional; la muestra lo integraron 297 docentes usuarios de la UGEL - Lamas, quienes aplicaron cuestionarios para la obtención de evidencias. Los resultados mostraron que la entidad no refuerza las competencias digitales de los docentes, puesto que el 52% de los participantes han reconocido que el nivel de velocidad del internet no favorece a la accesibilidad de los medios digitales esenciales. Es por ello, que el nivel de transformación tecnológica fue calificado con un nivel medio, por otro parte, el 52% consideran que los procesos administrativos se realizan de manera transparente, obteniendo así un nivel de satisfacción alto. En conclusión, se ha evidenciado que existe relación significativa entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios, visto que el valor $p = 0.00$ y la correlación fue positivo muy fuerte ($\rho = ,776$), indicando que al implementar nuevas tecnologías no solo va facilitar el proceso administrativo, sino también la satisfacción de los docentes.

Palabras clave: Servicio de información, digitalización, infraestructura tecnológica, servicio público, usuario.

ABSTRACT

The research has been developed with the intention of determining the relationship between digital transformation and user satisfaction in the Local Educational Management Unit of Lamas - 2023. The methodology used was non-experimental design, basic type, quantitative, correlational approach. The sample was made up of 297 UGEL - Lamas user teachers, who applied questionnaires to obtain evidence. The results showed that the entity does not reinforce the digital skills of teachers, since 52% of the participants have recognized that the level of Internet speed does not favor the accessibility of essential digital media, which is why the level of technological transformation was qualified with a medium level, on the other hand, 52% consider that the administrative processes are carried out in a transparent manner, thus obtaining a high level of satisfaction. Conclusion: It has been shown that there is a significant relationship between digital transformation and user satisfaction, given that the p value = 0.00 and the correlation was very strong positive ($\rho = .776$), indicating that when implementing new technologies it is not only going to facilitate the administrative process, but also the satisfaction of teachers.

Keywords: Information service, digitalization, technological infrastructure, public service, user.

I. INTRODUCCIÓN

La transformación digital adopta tecnologías y herramientas digitales para optimizar los procedimientos y características de atención prestados a los ciudadanos (Lyanna et al., 2022). El primer objetivo del desarrollo sostenible que se vincula con la investigación es el 4, busca garantizar un régimen educativo óptimo, inclusivo y homogéneo bajo criterios de calidad, teniendo en cuenta que el 71.5% de escuelas peruanas tienen acceso al internet (Serruto et al., 2022). Del mismo modo, está el objetivo 9 que fomenta la adopción de tecnologías digitales, gracias a que el 53% de la humanidad cuenta con accesibilidad a la tecnología de información (Wang et al., 2023). La transformación digital busca incrementar la efectividad y la excelencia de los beneficios gubernamentales desempeña una función esencial en la complacencia de los consumidores al perfeccionar la vivencia y personalizar los beneficios.

La Organización de las Naciones Unidas “ONU” promueve la evolución tecnológica como una herramienta de progreso, siendo orientado a minimizar el 47% de población que no hace uso de herramientas digitales (ONU, 2021). De igual modo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos “OCDE” trabaja para impulsar la transformación digital para mejorar la satisfacción de sus usuarios, pues, en América Latina, el 68% de ciudadanos acceden a redes digitales (OCDE, 2022). Por otro lado, se encuentra el Foro Económico Mundial “FEM”, reúne a expertos en tecnología con el propósito de enfrentar los retos y posibilidades de la transformación digital, minimizando el 15% de trámites presenciales a través del uso de tecnologías, demostrando la eficiencia que tiene implementar estas herramientas dentro de las organizaciones (Fraumeni & Liu, 2021).

Una encuesta realizada por las Naciones Unidas dio a conocer que, el 68.91% de los países se sitúan en el grupo de EGDI (índice de desarrollo del gobierno electrónico) alto, lo que refleja un desarrollo sostenido del gobierno electrónico en comparación al año 2020 que tuvo 65.28% (Feroz et al., 2023). En cambio, en Grecia, el 37.3% de ciudadanos todavía no se siente familiarizado con el

uso del canal digital del servicio para certificar la autenticidad de firma, por cuanto, aún tienen desconfianza alguna (Loukadounou et al., 2020). Por otra parte, en España, se identificó que el 43.59% de los habitantes no sienten satisfacción en relación a los dispositivos electrónicos y la correspondencia que sostienen con sus distritos municipales (Pontones et al., 2021). Se aborda las preocupaciones de complacencia de los usuarios para mejorar la implementación de soluciones de gobierno electrónico.

En un centro de estudios en Lima, el 43.7% de trabajadores indicó que la gestión digital era eficiente, sin embargo, 56.3% lo consideró como deficiente debido a la falta de familiarización con las herramientas (Huamán y Gumercindo, 2022). Por otro lado, en la UGEL ubicada en la localidad de San Juan de Miraflores, 60% de usuarios se encontraron insatisfechos con los servicios que otorga la entidad, debido a que, hubo demoras en la atención y los trámites (Morales et al., 2021). De otro modo, se encontró que los usuarios perciben la calidad de servicio de la UGEL San Martín como bajo en 42%, destacando que, los funcionarios no muestran empatía con estos (Chamoly y Palomino, 2021). La implementación de medidas que agilicen los procesos y reduzcan los tiempos de espera puede contribuir a mejorar la satisfacción de los usuarios. Por tanto, existe necesidad de mejorar el uso de herramientas digitales y capacitar al personal en su uso.

En San Martín, de 270 centros poblados dentro del ámbito de la UGEL de Lamas, el 8.89% cuenta con cobertura móvil de tipo 2G, el 56.30% cuenta con cobertura móvil tipo 3G, y solo el 34.81% cuenta con cobertura móvil tipo 4G (OSIPTEL, 2022). Los datos siembran dudas acerca del acceso a los servicios públicos digitales que brindar la entidad. Sumado a ese contexto, carece de equipos de red adecuados, el almacén no cuenta con registro digital de entrada y salida, ni un sistema integral de gestión de almacenes, utilizan el sistema físico para el control patrimonial, no cuentan con una guía para usar el sistema de inscripción de trámite documentario, ni tampoco con atención al usuario vía correo electrónico, *WhatsApp*, ni *online*; todo ello, podría generar cierto desagrado en sus principales usuarios, desalentando el uso de los recursos que brinda la transformación digital.

En razón a lo antes expuesto es preciso formular el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la Transformación digital y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023? Al mismo tiempo, se tiene como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la Transformación digital? ¿Cuál es el nivel de la Satisfacción de los usuarios? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la variable de Transformación digital con la variable satisfacción?

Este estudio actual se justificó por conveniencia ya que demostró los beneficios del uso de herramientas digitales en las instituciones públicas. Justificación social, teniendo como beneficiarios a los trabajadores y sus usuarios, así como público en general, fomentando el uso de herramientas tecnológicas para una adecuada atención. Justificación práctica, permitió tomar mejores decisiones y así satisfacer a sus usuarios. Justificación teórica, permitió definir las dimensiones acordes a las variables del estudio, mismas que fueron extraídas de fuentes confiables, tales como artículos científicos y libros. Justificación metodológica, estuvo basada en instrumentos sobre los temas evaluados, las que permitieron reunir datos específicos para describir y explicar los resultados y sirvió como base para futuros estudios.

Por otro lado, se propuso como objetivo general: Determinar la relación entre la Transformación digital y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023. Asimismo, los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de la Transformación digital. Describir el nivel de la Satisfacción de los usuarios. Establecer la relación entre las dimensiones de la variable de Transformación digital con la variable satisfacción.

Por consiguiente, se estableció como hipótesis general de la presente investigación: Existe relación significativa entre la Transformación digital y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023. Las hipótesis específicas son: El nivel de la Transformación digital, es bueno. El nivel de la Satisfacción de los usuarios es bueno. Existe relación significativa entre las dimensiones de la variable de Transformación digital con la variable satisfacción.

II. MARCO TEÓRICO

Para darle mayor enfoque a los temas de estudio, se tienen estudios realizados con anterioridad que tratan sobre estos. Por tanto, Tangi et al. (2021), Alvarenga et al. (2020) y Kuhlmann & Heuberger (2023), demostraron que la tecnología digital solo transforma parcialmente a las organizaciones públicas, mientras no se desarrolle el cambio cultural y organizacional, por lo cual evidenciaron que existe vinculación sustancial y positiva entre los temas, un coeficiente con determinación de 0.01. De la misma manera, la transformación digital aumentó el manejo del conocimiento, pero el 72% de trabajadores públicos se sintieron controlados y presionados en consecuencia de la implementación de la transformación digital, y un 61% temía al despido. Los estudios sugieren que la transformación digital en las organizaciones públicas requiere no solo cambios tecnológicos, sino cambios organizacionales.

De otro modo, López y Arenas (2020), Caballero et al. (2022) y Amed et al. (2023), detectaron que el 61.7% de usuarios atendidos en un centro de asistencia, no se encontraba satisfecho con el tiempo de obtención de resultados y un 63.8% nunca identificó el libro de reclamaciones. Así mismo, estudió también la satisfacción en pacientes encontrando que la fiabilidad disminuyó en un 9.1%, al igual que la capacidad de respuesta en un 40.4%, la seguridad en 34.6% y la empatía en un 26%. Además, se realizó una investigación sobre la calidad de la asistencia municipal (confiabilidad y capacidad de respuesta) y la complacencia del usuario (servicio, autoridades, y trabajadores), encontrando una relación significativa entre ambas variables. Los estudios revelan la insatisfacción de los usuarios, evidenciando problemas con el tiempo de obtención de resultados.

Por su parte, Cuenca-Fontbona et al. (2020), Mejía y Mejía (2021) y Celi-Arévalo (2022), sostuvieron que el 76% de organizaciones públicas en España están avanzando con la transformación digital, 85% tienen una adecuada visión de la comunicación por medio de redes digitales. De igual forma, la transformación digital guarda relación con el uso de herramientas que facilitan

la ejecución de actividades. Por otro lado, el empleo de herramientas en una entidad, fortalece el vínculo con los usuarios, agilizando los procesos de los trámites, minimizando los tiempos de espera y logrando una atención donde se fomente la empatía. Los estudios tratan sobre el avance y la visión adecuada de las organizaciones públicas españolas en cuanto a la transformación digital. La adopción de herramientas digitales puede potenciar la efectividad y la excelencia de los beneficios gubernamentales.

De manera similar, Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), Concha et al. (2022) y Diaz et al (2022), dieron a conocer que la satisfacción del usuario en promedio fue 86.8% (seguridad) y 80.3% (empatía). Sin embargo, los aspectos tangibles fueron deficientes en 57.1%, donde los servicios otorgados generaron una insatisfacción del 55.5%. De otra forma, la calidad de servicio en una entidad fue calificada como regular en 60.5%, mientras que, la satisfacción fue media en 63.%. Además, los servicios digitales de una entidad local fueron calificados como medio en 75% con una satisfacción media en 77% por parte de los usuarios, demostrando que este, ha optimizado los procesos tradicionales. Estos resultados indican que, si bien hay niveles aceptables de satisfacción en términos de seguridad y empatía, existen áreas de mejora en los aspectos tangibles y la calidad del servicio en general.

Para acabar, Zambrano y Rivadeneira (2023), Gallego y Oliva (2022) y Paletta y Moreiro (2021), en sus resultados, indicaron que gracias a la transformación digital, la recaudación tuvo un incremento del 12.3%, resaltando la vinculación entre los servicios cibernéticos y la satisfacción. De la misma forma, demostraron que las herramientas tecnológicas son indispensables para lograr una eficiente transformación digital, no obstante, pocas entidades públicas lo implementan. Por otra parte, los instrumentos tecnológicos contribuyen en la transmisión de información y documentación, sin embargo, 30% de organizaciones públicas en Brasil no lo aplican. Estos hallazgos son importantes, ya que demuestran los beneficios de la transformación digital en términos de mejora en la recaudación y la satisfacción del usuario, resalta la falta de adopción de herramientas tecnológicas en entidades públicas.

En primer lugar, se exponen teorías científicas de la Transformación digital, donde se sitúa la fundamentación Teórica de la Difusión de la Innovación de Acikgoz et al (2023), Teoría de la Contingencia Tecnológica de Parast (2022) y la Teoría de la Ecología de medios de Sun & Zhong (2020). La primera teoría por Everett Rogers se enfoca en cómo las nuevas tecnologías se difunden y son adoptadas por individuos y grupos. Ayuda a comprender cómo las tecnologías se propagan en diferentes contextos. La segunda teoría señala que el impacto de las tecnologías digitales en una organización está condicionado por la relación entre la tecnología y el contexto en el que se implementa. La tercera teoría por Marshall McLuhan examina cómo las tecnologías interactúan con el entorno social y cultural. Este texto proporciona una visión de estas teorías y su relevancia para comprender los aspectos clave de la transformación digital.

Los modelos teóricos de la Transformación digital son los siguientes: Modelo de las 6 D's de Cui & Wang (2023), modelo de las 4 C's de Ren & Jinqiong (2023) y modelo de las 5 etapas de Antonopoulou et al. (2023). En el primer modelo se describen etapas como la digitalización, desmaterialización, democratización, disrupción, desmonetización y desmonetización que representa el impacto de la tecnología digital. El segundo modelo, se centra en aspectos como el cliente, cultura, colaboración y capacidad de la transformación digital. El tercer modelo describe etapas en el transcurso de la transformación de tecnologías en instituciones públicas, como la adopción e implementación de estas. Es importante destacar que cada modelo puede adaptarse y personalizarse según las carencias y fortalezas de las organizaciones estatales; por lo que deben ser tomados en cuenta con el fin de optimizar los servicios ofrecidos a la comunidad y a su vez garantice información transparente sobre las operaciones que realizan.

Referente a las leyes que se vinculan con la Transformación digital en el territorio nacional peruano, se encuentra la Ley N°29733 (2018), Ley N.° 27269 (2000) y el (Decreto Supremo N° 029-2021-PCM (2021). La primera regula la forma en que se deben recolectar, almacenar y utilizar los datos personales en el entorno digital, y determina sanciones en caso de resistir las

ordenanzas preestablecidas. La segunda reconoce la validación de los reglamentos y políticas que fueron diseñados en el campo electrónico. Las ordenanzas son preceptos expresados el gobierno peruano en el año 2021, tiene como finalidad regular el empleo de las firmas digitales que conllevan a la manifestación de manera voluntaria. Las leyes mencionadas explican brevemente el propósito de cada una de estas y destaca su importancia en el entorno digital.

En el siguiente párrafo se da a conocer las definiciones de la Transformación digital, por ello, Cubo et al. (2022) refieren que a la evolución de los componentes organizacionales que facilitan el otorgamiento de servicios estatales, mediante el aprovechamiento de nuevas herramientas. De igual modo, es el proceso mediante el cual las instituciones adoptan tecnologías digitales y reconfiguran sus operaciones (Xie & Wang, 2023). También, implica cambios en la cultura organizativa, habilidades y capacidades de los trabajadores (Guo et al., 2023). Además, busca una organización más ágil, orientada al cliente y capaz de adaptarse a los cambios (Moser-Plautz & Schmidhuber, 2023). Asimismo, estas tecnologías permiten a las organizaciones optimizar sus procesos internos, recopilar y analizar grandes cantidades de datos (Dávila-Morán, et al., 2022).

Referente a las dimensiones de la Transformación digital, se tomó lo expuesto por Cubo et al. (2022). La primera dimensión, sobre la infraestructura tecnológica, es fundamental para garantizar un acceso adecuado a la tecnología y aprovechar sus beneficios en diversos ámbitos como la educación, el trabajo y el entretenimiento (Alvarado et al., 2019). Sus indicadores son: Disponibilidad y calidad de la conexión a internet, esto se refiere a la capacidad de acceder a internet de manera confiable ya la velocidad y estabilidad de la conexión. Una buena infraestructura tecnológica asegura que las personas tengan acceso a una conexión rápida y confiable, lo cual es fundamental para realizar tareas en línea, acceder a información y utilizar servicios en la web (Xie & Wang, 2023). Las líneas exponen la primera dimensión de la transformación digital acerca de la estructura de esta.

Siguiendo con los indicadores de la primera dimensión, se encuentra la accesibilidad y disponibilidad de equipos tecnológicos, se refiere a la disponibilidad de dispositivos como computadoras, tabletas, teléfonos inteligentes, entre otros, que permiten a las personas interactuar con la tecnología (Cubo et al., 2022). Una infraestructura tecnológica sólida implica que haya una cantidad adecuada de equipos disponibles, de manera que puedan utilizarlos para realizar tareas y acceder a recursos tecnológicos. Por último, se menciona la actualización y mantenimiento de los equipos tecnológicos, implica que los equipos estén actualizados con las últimas tecnologías y software, lo que garantiza un mejor rendimiento y seguridad (Moser & Schmidhuber, 2023). Asimismo, se trata de la realización periódica del mantenimiento de los equipos para garantizar su adecuado rendimiento (Guo et al., 2023).

La segunda dimensión sobre los procesos y servicios digitales, hace referencias a la disponibilidad de servicios digitales para los usuarios, también, se habla de la facilidad de uso de los servicios digitales, la integración de servicios digitales con otros procesos y por último, a la calidad de la formación digital brindada a los usuarios (Cubo et al., 2022). Tiene como indicadores: Disponibilidad de servicios digitales: Se refiere a la existencia y accesibilidad de servicios en línea para los usuarios (Moser & Schmidhuber, 2023). Pueden incluir plataformas en línea, aplicaciones móviles, portal web, que brindan diferentes tipos de servicios, como compras en línea, banca en línea y servicios gubernamentales (Guo et al., 2023).

Siguiendo con los indicadores de la segunda dimensión, se encuentra la facilidad de uso de los servicios digitales: Implica que los servicios sean intuitivos, fáciles de entender y de navegar. Un buen diseño de estas plataformas; es decir, bien pensada en los usuarios va a mejorar la facilidad de uso de los servicios digitales (Cubo et al., 2022). Integración de servicios digitales con otros procesos: Capacidad de los servicios digitales para interactuar y conectarse con otros procesos y sistemas. Permite una mayor eficiencia y automatización de los procesos (Moser & Schmidhuber, 2023). Calidad de la formación digital brindada a los usuarios: Se refiere a la

capacitación y formación que se brinda a los usuarios para utilizar los servicios digitales de manera efectiva. Implica que los usuarios reciban una enseñanza comprensible sobre cómo utilizar los servicios digitales (Xie & Wang, 2023).

La tercera dimensión sobre la seguridad y privacidad, esto implica directrices de resguardo de los datos, estrategias de resguardo de la información privada y la protección en la entrada a los sistemas y uso de los sistemas y servicios digitales (Cubo et al., 2022). Sus indicadores son: Políticas de seguridad de la información: Hace referencia a las regulaciones establecidas y directrices establecidas para proteger la información sensible y confidencial (Moser & Schmidhuber, 2023). Así mismo, son un conjunto de reglas y procedimientos que se implementan en una organización para proteger los datos y garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad (Xie & Wang, 2023).

Siguiendo con los indicadores de la tercera dimensión, se ubican los mecanismos de protección de la información personal: Se refiere a las medidas y herramientas utilizadas para resguardar los datos procesados por los usuarios en relación a los actividades que desarrollan a diario (Cubo et al., 2022). Seguridad en el acceso y uso de los sistemas y servicios digitales: Trata sobre la protección de los sistemas y servicios digitales contra accesos no autorizados ya garantizar un uso seguro por parte de los usuarios (Xie & Wang, 2023). Estas medidas buscan evitar que la información personal caiga en manos equivocadas, protegiendo la privacidad y previniendo la utilización inapropiada de la información personal. La protección en el ingreso implica autenticación sólida, como contraseñas seguras o el uso de autenticación biométrica. Busca garantizar que los usuarios utilicen los servicios digitales de manera segura (Moser & Schmidhuber, 2023).

En este párrafo, se exponen teorías científicas de la Satisfacción de los usuarios, donde se ubica la teoría de expectativa-valor de Lee et al. (2023), teoría del Ajuste Congruente de Warmbier et al. (2022) y la teoría de la Atribución de Graham (2020). En la primera teoría se evidencia que, la satisfacción de un usuario se basa en su evaluación de las expectativas y el valor percibido de un servicio o bien. La segunda teoría expresa que el grado

de satisfacción depende de que los servicios o bienes llenen las necesidades de los usuarios. La tercera teoría resalta que la Satisfacción de los usuarios se forma a través de sus atribuciones causales. Estas teorías ofrecen marcos conceptuales para comprender y analizar la satisfacción de los usuarios desde diversas perspectivas. Es crucial tener en cuenta que la satisfacción del usuario es un fenómeno complejo y multidimensional.

Los modelos teóricos de la Satisfacción del usuario son los siguientes: Modelo sobre las Expectativas de Yang (2023), Modelo de la Calidad SERVQUAL de Tumsekcali et al. (2021) y el Modelo Kano de Satisfacción de Yin et al. (2022). El primer modelo sugiere que la satisfacción de un usuario se basa en la comparación entre las expectativas previas y si estas superan su percepción. El segundo modelo evalúa la satisfacción del individuo a partir de 5 elementos reconocidos y los que se describirán en la investigación. El tercer modelo revela que, la satisfacción nace de la utilidad que dan los servicios o bienes a un individuo, es decir, si estas cumplen con el rol para las que se crean. Por lo tanto, cada modelo ofrece una perspectiva única y puede adaptarse a diferentes contextos y necesidades de investigación porque buscan comprender y medir la satisfacción del usuario.

Referente a las leyes que se vinculan con la Satisfacción de los usuarios en el Perú, se encuentra la Ley N°29571 (2010) y la Ley N° 25868 (1992). En la primera se protegen los derechos de los consumidores en Perú. Estipula las responsabilidades de los proveedores de bienes y prestadores de servicios y asegura que los clientes obtengan disponibilidad de datos clara y precisa. Asimismo, Pazos y Vega (2020) afirman que, establece los criterios que deben cumplirse para garantizar que los servicios sean otorgados bajo criterios de efectividad. La segunda ley establece las funciones y atribuciones del INDECOPI, que es la entidad encargada de preservar los privilegios de los usuarios y estimular la igualdad de oportunidades en el mercado. En efecto, estas son solo algunas de las leyes generales que abordan sobre la satisfacción del usuario en el Perú, donde se puede ver que el usuario, posee una serie de derechos como tal.

En el siguiente párrafo se da a conocer las definiciones de la Satisfacción del usuario, por ello, Vergara et al. (2019) indican que es un estado de placer que surge al confrontar el impacto experimentado de un bien o servicio con las anticipaciones inicialmente concebidas. De este modo, se expresa la calidad de servicio que ofrece una entidad. De igual modo, es el grado en que las expectativas y necesidades de un usuario específico se cumplen o superan al utilizar un producto o servicio (Vilca et al., 2021). Por otro lado, abarca todos los aspectos de la interacción de un usuario con una entidad, incluyendo la interfaz (Tenesaca y Rodríguez, 2022). También, se refiere a la valoración personal de la vivencia de un usuario al establecer conexión con un artículo o servicio (Anak et al., 2020).

Referente a las dimensiones de la Satisfacción de los usuarios, se tomó lo expuesto por Vergara et al. (2019). La primera dimensión sobre la atención al cliente es el proceso de brindar asistencia y satisfacción a los clientes. Esto incluye la disponibilidad y accesibilidad de los servidores públicos, la actitud y habilidades de atención que poseen, y la capacidad para resolver problemas y quejas de manera efectiva. Los indicadores que integran su evaluación son los siguientes: Disponibilidad y accesibilidad, se refiere a la capacidad de los servidores públicos o representantes de atención al cliente para estar disponibles y accesibles para los clientes. Implica que los clientes puedan comunicarse con ellos de manera fácil y rápida (Vilca et al., 2021). La disponibilidad y accesibilidad son significativas para responder a las demandas de los consumidores de forma puntual y eficiente (Tenesaca y Rodríguez, 2022).

Siguiendo con los indicadores de la primera dimensión, se encuentra la actitud y habilidades de atención: Esto se refiere a la actitud y las habilidades de los servidores públicos en la interacción con los clientes (Vergara et al., 2019). Una actitud positiva y amigable, así como habilidades de comunicación efectiva, empatía y paciencia son fundamentales para ofrecer una vivencia de asistencia al usuario gratificante (Yang, 2023). Resolución de problemas y quejas de manera efectiva: Esto se refiere a la habilidad de los funcionarios

gubernamentales para manejar y resolver obstáculos y objeciones de los clientes (Anak et al., 2020).

La segunda dimensión, sobre la accesibilidad y respuesta oportuna, son dos aspectos fundamentales en la prestación de servicios. La accesibilidad se refiere a garantizar el acceso a los servicios para todos los usuarios, eliminando barreras y obstáculos, mientras que la respuesta oportuna implica brindar una comunicación proactiva y una resolución rápida de las necesidades de los usuarios (Vergara et al., 2019). Tiene como indicadores: Accesibilidad a los servicios para todos los usuarios: Hace referencia a la habilidad de los servicios para ser alcanzables a todos los usuarios, sin importar su condición, habilidades o limitaciones; también, implica eliminar barreras y obstáculos que podrían dificultar el acceso (Anak et al., 2020). Proactividad en la información y orientación para los usuarios: Capacidad de los servicios para brindar una respuesta rápida y oportuna a los usuarios (Vilca et al., 2021).

La tercera dimensión sobre la calidad de los servicios, se refiere a diferentes aspectos, como la claridad y precisión en la información, la satisfacción de las anticipaciones y requerimientos de los consumidores. La productividad en la provisión de los servicios y la comunicación exitosa y oportuna sobre cambios (Vergara et al., 2019). Tiene como indicadores: Claridad y precisión en la información brindada: Se refiere a que la información debe ser clara, fácil de entender y precisa, evitando ambigüedades o confusiones (Tenesaca y Rodríguez, 2022). Es importante que los usuarios puedan comprender la información y tomar decisiones informadas sobre el uso de los servicios (Anak et al., 2020). Estos aspectos son fundamentales para asegurar que los beneficios sean de excelencia notable y proporcionen una experiencia satisfactoria para los usuarios.

Siguiendo con los indicadores de la tercera dimensión, se encuentra el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios. La excelencia de los servicios conlleva que estos se proporcione bajo características de efectividad cumpliendo con las exigencias y solicitudes de

los interesados (Vergara et al., 2019). Calidad y eficiencia en la entrega de los servicios: Se refiere a que los servicios deben ser entregados de manera eficiente, sin retrasos necesarios y sin errores significativos (Yang, 2023). Comunicación efectiva y oportuna sobre cambios en los servicios o procesos: Esto alude a la habilidad de los proveedores de servicios para transmitir de forma eficaz y puntual cualquier modificación en los servicios o procesos que pueda afectar a los usuarios. La comunicación clara y oportuna sobre cambios ayuda a los usuarios a estar informados y preparados, evitando sorpresas o confusiones (Tenesaca y Rodríguez, 2022).

La cuarta dimensión sobre los procesos administrativos, son objetos de atención en relación que busca asegurar que los trámites y solicitudes se gestionen de manera rápida y precisa (Vergara et al., 2019). Estos aspectos son importantes para promover una gestión administrativa eficiente, equitativa y confiable para los destinatarios, en este escenario los profesores para que tenga certeza de que los procesos administrativos son seguros. (Tenesaca y Rodríguez, 2022). Tiene como indicadores: Transparencia de los procesos administrativos: Esto se refiere a la apertura y visibilidad de los procesos administrativos. Implica que los procedimientos y decisiones administrativas sean claros, comprensibles y accesibles para los usuarios (Anak et al., 2020).

Siguiendo con los indicadores de la cuarta dimensión, se encuentra la evaluación de la agilidad y precisión en la gestión de trámites y solicitudes: Esto se relaciona con la valoración de la efectividad y precisión en la ejecución de los procedimientos y requerimientos administrativos (Vergara et al., 2019). La agilidad implica que los procesos administrativos se realicen de manera rápida y sin demoras necesarias, de manera que permita ser un servicio efectivo (Yang, 2023). La precisión implica que los trámites y solicitudes se gestionen correctamente, sin errores o inconsistencias (Tenesaca y Rodríguez, 2022). La evaluación de estos aspectos busca identificar posibles áreas de mejora y asegurar que los procesos administrativos sean ágiles y precisos, brindando un servicio eficiente a los usuarios que forman parte de las instituciones de gobierno, velando siempre, por el bienestar de estos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

Básica, estando conforme a la estructura del informe de tesis. Este tipo de estudio se enfoca en la generación de conocimiento fundamental y teórico, sin un objetivo inmediato de aplicaciones prácticas (CONCYTEC, 2020).

3.1.2. Diseño de investigación

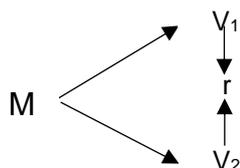
Reúnen las cualidades de un diseño de investigación donde no se realizó ningún tipo de experimentación. Es un enfoque basado en la observación y recopilación de información en entornos naturales sin manipular de modo deliberado o alterar alguna variable (Ñaupas et al., 2018). El enfoque del trabajo académico fue cuantitativo. Estos estudios buscan medir y cuantificar variables y establecer relaciones a través de la recopilación de datos que puedan ser cuantificables o contabilizados (Polania et al., 2020).

De igual forma, tuvo un alcance descriptivo – correlacional. Se trata de un método que se concentra en comprender y relatar las relaciones existentes entre variables. Así también, busca identificar patrones que asocian temas para conocer, a modo detallado, los fenómenos observables (Fuentes et al., 2020). Para terminar, fue de corte transversal. Estos estudios se llevan a cabo en un solo momento, lo que permite obtener información instantánea sobre la población estudiada (Cvetkovic-Vega et al., 2021).

El esquema aplicado en el estudio es la siguiente:

Figura 1

Representación gráfica del diseño



Datos:

M: Muestra

V1: Transformación digital

V2: Satisfacción de los usuarios

r: relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Transformación digital

Variable 2: Satisfacción de los usuarios.

La matriz de operacionalización de variables se visualiza en el anexo 1

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Comprende una serie de elementos y en este estudio se consideró a 1300 docentes de la UGEL de la localidad de Lamas (Arias y Covinos, 2021).

Criterios de inclusión: Docentes recurrentes que acuden a hacer trámites en la entidad, docentes que se encontraron al momento de la aplicación del instrumento, docentes que decidieron participar voluntariamente.

Criterios de exclusión: Docentes que no acuden de manera frecuente a hacer trámites en la entidad, docentes que viven lejos de la provincia.

3.3.2. Muestra

Se encontró conformada por 297 docentes que son usuarios de la UGEL ubicada en la localidad de Lamas - 2023 (Iglesias, 2021).

3.3.3. Muestreo

La selección de la muestra se llevó a cabo mediante el método probabilístico - aleatorio simple. Es decir, contribuye para la selección de la muestra de una población de interés de manera aleatoria y cada individuo u objeto puede ser elegido o no para formar parte del análisis investigativo (Otzen y Manterola, 2017).

3.3.4. Unidad de análisis

Un docente usuario parte de la UGEL - Lamas – 2023 (Otzen y Manterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se usó un proceso técnico denominado encuesta, consiste en un grupo de enunciados estructurados (Polania et al., 2020).

Instrumentos

Por lo tanto, el instrumento fue el cuestionario; respecto a la Transformación digital, se encontró conformado por 20 enunciados en sus dimensiones: Infraestructura tecnológica (1-6), Procesos y servicios digitales (7-14), Seguridad y privacidad (15-20). Respecto al instrumento de la satisfacción de los usuarios, se encuentra conformado por 22 enunciados en sus dimensiones: Atención al cliente (1-5), Accesibilidad y respuesta oportuna (6-10), Calidad de los servicios (11-17), Procesos administrativos (18-22). Asimismo, se consideró la escala de Likert que se detallan en la sección de anexos. La escala de estos es ordinal (Bajo, medio y alto). Ambos instrumentos mencionados fueron diseñados por la investigadora.

Validez

Se recurrió al juicio de expertos, donde 5 especialistas calificaron la consistencia y claridad de los instrumentos. Los resultados para la Transformación digital fue 0.89 y para la Satisfacción de los usuarios fue 0.88; indicando que están encima del valor crítico ($\chi \geq .80$) lo cual indicó una validez convergente de acuerdo con el estadístico V de Aiken (Polania et al., 2020).

Confiabilidad

Se realizó mediante el cálculo de Alfa de Cronbach, donde el resultado para la Transformación digital fue .961 y para la Satisfacción de los usuarios .973; evidenciando que ambos son idóneos para su implementación. Según Polania et al. (2020) señalan que la puntuación mínima aceptable para la confiabilidad de los instrumentos se sitúa en 0,70.

3.5. Procedimientos

En la ejecución del informe fue necesario identificar de manera clara y precisa los problemas relacionados a los temas investigados. Luego se recolectó la

información teórica, esto permitió el diseño de los instrumentos, a través del cual se recolectó la información, para ello, fue importante obtener la autorización y consentimiento de cada participante. Se efectuó una prueba piloto a 30 docentes de Tarapoto, esto ayudó a identificar el índice de fiabilidad de los instrumentos a través del alfa de Cronbach. Después, se procedió con la tabulación de datos a través de hojas Excel para su respectivo análisis. Por último, se expuso los datos recopilados mediante tablas, dando respuesta a cada objetivo preestablecido.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó el método de análisis de tipo descriptivo e inferencial para la evaluación de la información mediante el uso del programa informático SPSS. En cuanto al análisis descriptivo fue necesario emplear la distribución de frecuencias, mientras como análisis inferencial se utilizó el estudio de correlación. También, se empleó el método analítico para identificar la problemática y por medio de los participantes del estudio. Para terminar, se tuvo en consideración el método narrativo, visto que, se pudo comprender e interpretar cada resultado, mismo que pudo ser atractivo para el lector.

3.7. Aspectos éticos

Se ha tenido en cuenta las directrices previamente establecidas por la institución académica en cumplimiento a la (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), donde se especifica el código de ética. También se consideró principios que garanticen que la información sea real y objetiva: Beneficencia, pues se pretendió generar conocimientos útiles, mejorar los servicios y la promoción del bienestar de los participantes. Justicia, porque se garantizó que los beneficios derivados de la investigación se repartan equitativamente entre todos los involucrados. No maleficencia, ya que no se buscó afectar a los involucrados. Autonomía, porque los participantes ejercieron su responsabilidad de decisión (Sánchez & Murillo, 2022).

IV. RESULTADOS

Enseguida, se revelan los descubrimientos recabados por medio de la utilización de los instrumentos, los cuales deberán ser presentados como resultados descriptivos e inferenciales para contribuir con la resolución de los objetivos:

Tabla 1

Nivel de la Transformación digital

Nivel	Infraestructura tecnológica		Procesos y servicios digitales		Seguridad y privacidad		Transformación digital	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	19	7,0	29	10,0	28	9,0	24	8,0
Medio	138	46,0	142	48,0	119	40,0	155	52,0
Alto	140	47,0	126	42,0	150	51,0	118	40,0
Total	297	100,0	297	100,0	297	100,0	297	100,0

Fuente: Base de datos del cuestionario transformación digital aplicado a los docentes

Interpretación

En lo que concierne a la infraestructura tecnológica, se ha percibido que 1 de cada 10 docentes sostuvo que este componente presenta una tendencia baja, esto debido a que no se cuenta con un manual o guía que oriente la utilización de los equipos tecnológicos y tampoco pueden acceder efectivamente a los recursos tecnológicos, lo cual impide que puedan adaptarse a los cambios presentados. En función a ello, el 46% reconoció que la infraestructura no puede ser empleada de manera óptima por la falta de actualización y mal estado de los equipos.

Referente a los procesos y servicios digitales, se observa que 1 de cada 10 docentes señaló que estos procesos obtuvieron una calificación baja producto de la falta de orientación e instrucción clara y precisa sobre las acciones y procesos a ejecutar para emplear las herramientas digitales, así como mediante el empleo inapropiado de los datos en la ejecución de los procedimientos. En concordancia con ello, el 48% señaló que la entidad no proporciona servicios digitales eficientes que faciliten la realización de trámites y actividades.

En lo que respecta a la seguridad y privacidad, se observa que 1 de cada 10 docentes aseguró que este componente presenta una tendencia baja como resultado de la ausencia de promoción de las políticas de seguridad y deficiente utilización de las medidas de seguridad destinadas a salvaguardar la privacidad de la información personal. En tanto, el 40% sostuvo que la falta de adopción de buenas prácticas en la entidad ha impedido que se pueda garantizar que la utilización de los recursos permite velar por la seguridad de la información.

En cuanto a la Transformación digital, 1 de cada 10 docentes afirmó que presenta una tendencia baja porque la entidad no programa sesiones o talleres orientados a brindar y/o reforzar sus conocimientos y competencias digitales, además no se proporciona información de forma transparente y clara acerca de las medidas adoptadas para velar por su privacidad. Bajo esa misma línea, el 52% ha reconocido que el nivel de velocidad del internet no favorece a la accesibilidad de los medios digitales esenciales para el desarrollo de las operaciones.

Tabla 2

Nivel de la Satisfacción de los usuarios

Nivel	Atención al cliente		Accesibilidad y respuesta oportuna		Calidad de los servicios		Procesos administrativos		Satisfacción de los usuarios	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	18	6,0	20	7,0	10	3,0	10	3,0	15	5,0
Medio	123	41,0	125	42,0	127	43,0	139	47,0	128	43,0
Alto	156	53,0	152	51,0	160	54,0	148	50,0	154	52,0
Total	297	100,0	297	100,0	297	100,0	297	100,0	297	100,0

Fuente: Base de datos del cuestionario satisfacción de los usuarios aplicado a los docentes

Interpretación

En lo referente a la atención al cliente, 1 de cada 10 docentes experimentó que los problemas o quejas presentadas no son resueltas de manera efectiva y oportuna. Sin embargo, el 53% ha mencionado que, en la mayor parte de los casos, el equipo de la organización está preparado para recepcionar los

trámites, solicitudes e inquietudes que se presentan durante el desarrollo de sus actividades en un momento específico.

Respecto a la accesibilidad y respuesta oportuna, 1 de cada 10 docentes aseveró que no cree que la entidad adopta acciones estratégicas que le permitan anticiparse a las necesidades y requerimientos presentados, limitando así el recojo oportuno de la información. Por otra parte, el 51% manifiesta que el personal de la entidad se encuentra debidamente preparado para atender a todos los usuarios, sin excepción.

En cuanto a la calidad de los servicios, una cantidad reducida de docentes ha señalado que la entidad en ciertas ocasiones no ofrece sus servicios oportunamente, dado que a veces se presentan retrasos. Mientras tanto, el 54% señaló que la información que ofrece la entidad es clara y específica, lo cual favorece a la comprensión rápida y sencilla por parte de los usuarios.

En lo concerniente a los procesos administrativos, una cantidad mínima de docentes manifestó que en la entidad se presentan dificultades para efectuar de manera rápida los procedimientos administrativos. Por otra parte, el 50% mencionó que estos procedimientos se llevan a cabo de forma transparente, evitando así la presencia de irregularidades.

Con respecto a la satisfacción de los usuarios, 1 de cada 10 docentes ha mencionado que en la entidad no se lleva a cabo actividades y/o acciones simples para el seguimiento de los procedimientos administrativos. Por lo contrario, el 52% indicó que estos procesos se efectúan de manera transparente, lo cual favorece a la disminución del riesgo de que se presenten irregularidades, asegurando así la entrega de servicios de excelencia y el alto grado de satisfacción.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de Transformación digital y la satisfacción de los usuarios

Coeficiente	Dimensiones	Ítems	Satisfacción de los usuarios
	Infraestructura tecnológica	Coef. de correl.	,599**
		Sig. (bilat.)	0.000
		N	297
Rho de Spearman	Procesos y servicios digitales	Coef. de correl.	,765**
		Sig. (bilat.)	0.000
		N	297
	Seguridad y privacidad	Coef. de correl.	,754**
		Sig. (bilat.)	0.000
		N	297

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

Interpretación

Se admite que hay relación significativa entre las dimensiones (infraestructura tecnológica, procesos y servicios digitales y seguridad y privacidad) de la variable de transformación digital con la variable satisfacción, en vista de que el valor de la Sig. (bilateral) es 0.000.

Asimismo, los niveles de correlación de las dimensiones son los siguientes: en cuanto a la infraestructura tecnológica, el nivel de correlación de Rho de Spearman fue positivo considerable ($\rho = ,599$), respecto a los procesos y servicios digitales fue positivo muy fuerte ($\rho = ,765$). En lo que refiere a la seguridad y privacidad, se observó que el nivel de correlación de Rho de Spearman fue positivo muy fuerte ($\rho = ,754$).

Con base en ello, se acredita estadísticamente que existe relación significativa entre las dimensiones de la variable de transformación digital con la variable satisfacción, y esto permite inferir que la efectividad de estos componentes va a contribuir a que los usuarios experimenten un mayor nivel de satisfacción.

Tabla 4*Relación entre la Transformación digital y la Satisfacción de los usuarios*

Coeficiente	Variables	Ítems	Transformación digital	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Transformación digital	Coef. Correl.	1.000	,776**
		Sig. (bilat.)		0.000
		N	297	297
	Satisfacción de los usuarios	Coef. Correl.	,776**	1.000
		Sig. (bilat.)	0.000	
		N	297	297

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

Validación de hipótesis:

H₀ : No existe relación significativa entre la Transformación digital y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023.

H₁ : Existe relación significativa entre la Transformación digital y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023.

Interpretación:

La tabla anterior demuestra que el valor de la Sig. (bilateral) es 0.000, resultando este valor inferior a 0.01; por ese motivo, se procede a respaldar la hipótesis alterna. En ese sentido, se acredita estadísticamente que existe relación significativa entre la Transformación digital y la satisfacción de los usuarios en la unidad de estudio, donde el nivel de correlación de Rho de Spearman fue positivo muy fuerte ($\rho = ,776$). Esto permite deducir que esta transformación permite el acceso sencillo y rápido a la información requerida y optimiza el desarrollo de los procedimientos administrativos; además de contribuir con la comunicación efectiva a través de medios idóneos, favoreciendo así al incremento de la satisfacción de los usuarios.

V. DISCUSIÓN

Después de exponer la interpretación correspondiente a cada uno de los objetivos desarrollados, en esta sección se llevará a cabo la discusión de los resultados desde una perspectiva específica a general.

En lo referente al objetivo específico 1: Identificar el nivel de la Transformación digital. El análisis descriptivo permitió conocer que el nivel presentó una tendencia media de acuerdo con lo señalado por el 52% de encuestados, lo cual refleja que el talento humano de la institución afronta una serie de desafíos para la implementación y uso de los recursos tecnológicos. Esto debido a la ausencia de sesiones o talleres que favorezcan a la generación y fortalecimiento de competencias digitales, así como por la ausencia de equipamiento esencial que facilite la ejecución de las operaciones y diligencias necesarias. Los hallazgos presentados con anterioridad guardan semejanza con los expuestos por Tangi et al. (2021), Alvarenga et al. (2020) y Kuhlmann & Heuberger (2023), en vista de que los autores reconocieron que la transformación digital ha representado un reto significativo para el talento humano de las organizaciones, por cuanto exige la adquisición y fortalecimiento de las habilidades, destrezas y cualidades necesarias que les permitan cumplir con sus responsabilidades rápida y efectivamente. En concordancia con esta premisa, se deduce que la ausencia de competencias ha conllevado a que la Transformación digital presente una tendencia media. No obstante, se admite que el estudio realizado por Cuenca-Fontbona et al. (2020), Mejía y Mejía (2021) y Celi-Arévalo (2022) han deducido que el 85% de las organizaciones objeto de estudio ha mantenido una perspectiva adecuada respecto a la Transformación digital. En tanto, afrontó de modo asertivo los retos que se presentaron, lo cual ha suscitado que el talento humano emplee de manera eficiente los equipos y herramientas tecnológicas disponibles durante el desarrollo de sus labores. Agilizando de esta manera la ejecución de los procedimientos y trámites, además de brindar seguridad a todos aquellos usuarios que requieren los servicios. Así también, Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), Concha et al. (2022) y Diaz et al. (2022) tuvieron una perspectiva semejante a la fundamentada por la autora de la

investigación debido a que llegaron a concluir que la Transformación digital ha presentado limitaciones relacionadas con la ausencia de disponibilidad y seguridad, las cuales ocasionaron que los servicios no sean prestados de manera rápida y efectiva. En efecto, este hecho ha generado que los usuarios aumenten su nivel de insatisfacción. Asimismo, los hallazgos expuestos con anterioridad posibilitan enfatizar la teoría de la difusión de la innovación expuesta por Acikgoz et al. (2023), quien argumenta sobre la importancia de que el talento humano de una organización reciba la orientación y seguimiento idóneo frente a la difusión y adopción de herramientas tecnológicas innovadoras. También, se precisa sobre la teoría de contingencia tecnológica presentada por Parast (2022), quien sostiene que evalúa el efecto que estas herramientas, medios y recursos tecnológicos pueden tener en determinadas organizaciones, enfatizando así los aspectos y criterios que se deben tener en consideración para su utilización e implementación. En ese sentido, las premisas anteriores han evocado la necesidad de que una institución aborde de manera rápida y efectiva las problemáticas relacionadas con la ausencia de fortalecimiento de las competencias digitales, así como con la salvaguardia de la confidencialidad de los usuarios.

En lo que concierne al objetivo específico 2: Describir el nivel de la Satisfacción de los usuarios. El análisis descriptivo permitió conocer que el nivel presentó una tendencia alta de acuerdo con lo señalado por el 52% de encuestados, lo cual refleja que el talento humano de la institución tiene la capacidad para atender a los usuarios de manera oportuna. Asimismo, brindan una respuesta oportuna frente a las solicitudes y trámites solicitados por los usuarios. Esto favorece a la reducción de los riesgos e irregularidades, incrementando de esta manera el grado de satisfacción sobre los servicios brindados por el estado. Los hallazgos que se han presentado anteriormente guardan similitud con los expuestos por Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), Concha et al. (2022) y Díaz et al. (2022), quienes manifestaron que el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los aspectos tangibles, han reflejado una tendencia deficiente desde el punto de vista del 56% de encuestados puesto que los colaboradores no tuvieron a su disposición las

herramientas y recursos necesarios para realizar sus labores de manera eficaz y eficiente, dificultando de esta forma el cumplimiento de las metas institucionales previstas. Sin embargo, se reconoce que la investigación desarrollada por López y Arenas (2020), Caballero et al. (2022) y Amed et al. (2023) presenta discrepancias con esta investigación debido a que el nivel de satisfacción fue bajo de acuerdo con lo señalado por el 62% de los usuarios que asistieron a la institución pública. Así también el 64% no se encontraba conforme con el tiempo destinado para resolver sus solicitudes e inquietudes, el 40% señala que no se sienten seguros con la información que obtienen al acudir a la institución, el 26% menciona que el personal no pone en prácticas valores y principios como la empatía y responsabilidad en la realización de sus funciones. Bajo esa misma línea, Cuenca-Fontbona et al. (2020), Mejía y Mejía (2021) y Celi-Arévalo (2022) concuerdan con la perspectiva que asumen los investigadores referidos con anterioridad, pues afirmaron que las entidades prestan sus servicios estatales de manera práctica y rápida, con el propósito de hacer frente oportunamente a las necesidades y/o requerimientos que presentan los usuarios en un momento definido. Asimismo, los hallazgos expuestos con anterioridad permiten resaltar la teoría de expectativa-valor presentada por Lee et al. (2023), quienes han sustentado que la satisfacción de las personas puede ser evaluada en función al cumplimiento de las expectativas que tiene la población sobre un determinado bien o servicio público. Por lo cual, las organizaciones deben realizar evaluaciones periódicas desde la perspectiva de los usuarios, facilitando así la detección de los aspectos clave. Igualmente, se hace énfasis en la teoría del ajuste congruente expuesta por Warmbier et al. (2022), quienes afirmaron que la satisfacción de los usuarios, en relación con los servicios adquiridos, puede ser evaluada en base a las necesidades y requerimientos que presentan en determinados plazos. En base con ello, las premisas anteriores han señalado que el talento humano de la institución presenta disponibilidad continua para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, adicionalmente se encuentra preparado para absolver las dudas que presentan, además informan clara y precisamente sobre los procesos que deben seguir para tramitar sus solicitudes.

En cuanto al objetivo específico 3: Establecer la relación entre las dimensiones de la variable de Transformación digital con la variable satisfacción. El análisis inferencial ha permitido conocer que hay una correlación significativa entre las dimensiones de la variable de Transformación digital con la variable satisfacción, puesto que el valor de la Sig. (bilateral) es 0.000. Estos valores demostraron que la disponibilidad de una buena infraestructura tecnológica, el seguimiento eficiente de los procesos, la prestación adecuada de los servicios digitales, seguridad de la información y preservación de la privacidad de los datos de los usuarios contribuye con el incremento del grado de satisfacción que experimentan los usuarios en relación con el desempeño de la institución. Los hallazgos expuestos de forma precedente son similares a la postura que presentan López y Arenas (2020), Caballero et al. (2022) y Amed et al. (2023), quienes indicaron que la utilización de determinadas herramientas tecnológicas ha favorecido a que la entidad mejore la prestación de sus servicios, por cuanto favorece los aspectos asociados con la confiabilidad, al permitir validar la autenticidad de la información registrada; así como incrementar la confiabilidad. De igual manera, Zambrano y Rivadeneira (2023), Gallego y Oliva (2022) y Paletta y Moreiro (2021), concuerdan con la postura de los autores anteriores, pues han señalado que la utilización de los instrumentos y medios tecnológicos favorece a la mejora de los procedimientos administrativos. Suscitando así que se preste una mejor atención a los usuarios, por lo cual se ha demostrado a partir del sustento teórico que ambos componentes presentan una relación directa y positiva. De la misma manera, los hallazgos obtenidos de forma previa dieron realce a la teoría de la ecología de medios de Sun & Zhong (2020), quienes han destacado la manera en la que las herramientas y recursos tecnológicos interactúan en un determinado contexto de estudio. En este caso, permite evaluar la forma en la que su utilización e implementación contribuye con el buen desarrollo de las operaciones y tareas que se realizan en el interior de la organización. Además, se menciona también la teoría de la atribución de Graham (2020), quien asegura que una forma en la que se puede asegurar un elevado grado de contentamiento de los usuarios es a través del cumplimiento de las cualidades

y/o elementos mínimos que atiendan y cubran sus demandas prioritarias. En concordancia con estas inferencias, se constata que las experiencias de los usuarios sobre los servicios que ofrecen las entidades e instituciones estatales fueron altamente enriquecedoras y satisfactorias debido a su buena y rápida atención.

En relación con el objetivo general: Determinar la relación entre la Transformación digital y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023. El análisis inferencial ha demostrado que existe relación significativa entre la Transformación digital y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas puesto que el valor de la Sig. (bilateral) es 0.000. Este valor estadístico ha desatado pues los diversos beneficios que proporciona la transformación digital en términos de facilidad para acceder a la información en el momento que lo requieran, además de optimizar la ejecución de los procesos, velar por la comunicación asertiva y apropiada. Por lo cual, todos estos componentes posibilitan que los usuarios experimenten satisfacción con los servicios proporcionados por la organización. Los hallazgos que se presentaron de manera precedente son análogos a los presentados en los estudio de Tangi et al. (2021), Alvarenga et al. (2020) y Kuhlmann & Heuberger (2023), por cuanto los investigadores reconocieron que la tecnología se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción de los usuarios. Esta aseveración se sustentó estadísticamente en el p-valor obtenido, el cual resultó ser menor a 0.01, por tanto, la manera en la que las empresas enfrentan los desafíos surgidos en el contexto de la digitalización va a representar una estrategia para contribuir con su buen desempeño y la consecución de las metas institucionales. Bajo esa perspectiva, Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), Concha et al. (2022) y Diaz et al. (2022) coinciden con el perspectiva de los autores previos, ya que señalaron que el aprovechamiento adecuado de los recursos y herramientas tecnológicas favorece a que los servicios se otorguen de forma inmediata y segura, por lo cual se ha demostrado así que ambos componentes se relacionan directa y significativamente. En concordancia con estas aseveraciones, la teoría de la

difusión de la innovación de Acikgoz et al. (2023) expone que el empleo de las herramientas innovadoras y recursos de la tecnología representan un aspecto primordial que contribuye con el desempeño eficiente de las actividades de una entidad, por cuanto permite que el talento humano realice de manera ágil y adecuada sus funciones, asegurando de esta manera la atención inmediata hacia los usuarios. De la misma manera, en la teoría de expectativa-valor de Lee et al. (2023) mencionan que, para que una entidad asegure la satisfacción de sus usuarios, resulta indispensable que evalúen continuamente la percepción que puedan tener en relación con su atención y los productos ofrecidos; por cuanto ello facilitará la rápida identificación de los aspectos que requieren mejoras inmediatas. Por esa razón, las premisas anteriores han demostrado que la transformación implica pues la implementación de nuevos recursos tecnológicos, mejora en los sistemas de comunicación y sistematización de los procedimientos, por lo que todos estos aspectos proporcionan mayores beneficios en la atención de los usuarios. De manera general, se deduce que cuando una entidad pública se embarca en un procedimiento de transformación digital atraviesa diversos cambios que impactan de manera directa en la satisfacción de los usuarios debido a que mejora la eficacia y eficiencia, promueve la ejecución transparente de las labores y garantiza la calidad de los servicios proporcionados con la finalidad de que atiendan las demandas prioritarias de la población. Sin embargo, resulta pertinente mencionar que, para que los futuros investigadores puedan analizar los sucesos que surgen dentro del contexto del problema tengan en cuenta dos o más perspectivas distintas, por cuanto ello favorecerá al incremento del alcance de los hechos acontecidos; de tal manera que sea posible el planteamiento de alternativas de solución. En efecto, la revolución digital ofrece a las entidades los instrumentos y habilidades imprescindibles para mejorar la vivencia de los clientes o de los usuarios. Mediante el suministro de disponibilidad, adaptación, productividad, interacción y cooperación, además de un desarrollo constante.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios por cuanto los valores cumplen con los criterios de aceptación ($p < 0.01$). Esto demuestra que la implementación de medios digitales en las instituciones públicas facilita los procesos administrativos, facilita la comunicación e incrementa la satisfacción de los usuarios, la misma, que se evidenciada con un nivel de correlación positivo fuerte de 0.776
- 6.2. El nivel de transformación digital fue calificado de nivel medio en un 52%, por cuanto, se ha identificado que la organización no fortalece las habilidades digitales de los educadores y el nivel de velocidad del internet no favorece a la accesibilidad de los medios digitales esenciales para el desarrollo de las operaciones. Indicando que no existe una adecuada Transformación digital.
- 6.3. El nivel de satisfacción de los usuarios fue representado en un nivel medio del 43%, por cuanto, se ha identificado que la entidad lleva a cabo los procesos administrativos de manera transparente. Por tanto, garantiza la entrega de servicios excelentes y un nivel elevado de Satisfacción de los usuarios.
- 6.4. Existe relación muy significativa entre todas las dimensiones de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios porque alcanzaron un nivel de significancia menor al 0.01. Los niveles de correlación fueron positivo moderado y fuerte, cuyos coeficientes se encuentran entre valores de 0.599 y 0.764. Por lo tanto, la utilización de recursos digitales en los procedimientos administrativos es importantes para brindar servicios de calidad a los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director de UGEL – Lamas, implementar herramientas digitales para acercar los servicios que ofrece a los docentes con el propósito de asegurar que los procesos administrativos sean eficientes, transparentes, seguros y generen satisfacción en los usuarios.
- 7.2. Al director de la UGEL, implementar capacitaciones para los docentes con el fin de reforzar sus competencias digitales, fortalecer la infraestructura tecnológica, apoyo técnico y seguimiento a los procesos administrativos para identificar las áreas de mejora y reajustar estrategias si es necesario.
- 7.3. Al director de la UGEL, seguir promoviendo una cultura de transparencia a través de la incorporación de sistemas de participación de los usuarios con la finalidad que puedan expresar sus opiniones y sugerencias. Manteniendo canales de comunicación sólidos con los docentes, asegurando el fortalecimiento su desempeño y un servicio de calidad para la comunidad.
- 7.4. Al director de la entidad, adoptar medios digitales en los procesos administrados y aprovechar los beneficios de la nueva tecnología para optimizar la excelencia de los servicios proporcionados a los usuarios y contribuir a su contentamiento y experiencia positiva en todos los involucrados.

REFERENCIAS

- Acikgoz, F., Elwalda, A., & Oliveira, M. (2023). Curiosity on Cutting-Edge Technology via Theory of Planned Behavior and Diffusion of Innovation Theory. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2022.100152>
- Alvarado, P., Cevallos, P., Moran, E., & Preciado, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100–116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matias, J. (2020). Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Sustainability*, 12(14), 1–12. <https://doi.org/10.3390/su12145824>
- Amed, R., Atef, A., & Mohamed, L. (2023). User satisfaction assessment model through time: A case study in governmental buildings in Cairo, Egypt. *Revista de Ingeniería Ain Shams*, 14(6), 1–21. <https://acortar.link/8mKlsp>
- Anak, A., Anak, A., Wayan, S., & Nengah, L. (2020). Service quality, customer satisfaction, and company image towards customer loyalty At Pt. Gajah Gotra Bali. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 11(09), 21884–21898. <https://doi.org/10.15520/IJCRR.V11I09.843>
- Antonopoulou, K., Begkos, C., & Zhu, Z. (2023). Staying afloat amidst extreme uncertainty: A case study of digital transformation in Higher Education. *Technological Forecasting and Social Change*, 192(2), 1–21. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122603>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques consulting EIRL. <https://acortar.link/z9pAMz>
- Caballero, E., Choquehuanca, C., & Gonzales, S. (2022). Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), 90–103. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>

- Celi-Arévalo, K. (2022). Transformación digital como proceso generador de valor público para el ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1981–2005. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2725
- Chamoly, K., & Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1–27. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Concha, C., Farfán, J., Bernales, M., & Morales, J. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina*, 6(5), 1911–1931. <https://acortar.link/aSx8s2>
- CONCYTEC. (2020). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC. <https://acortar.link/qXyXp>
- Cubo, A., Hernández, J., & Porrúa, M. (2022). Guía de transformación digital del gobierno. In *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://acortar.link/xS0R5i>
- Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., & Compte-Pujol, M. (2020). Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas. *Revista de Comunicación*, 19(1), 75–92. <https://doi.org/10.26441/RC19.1-2020-A5>
- Cui, L., & Wang, Y. (2023). Can corporate digital transformation alleviate financial distress? *Finance Research Letters*, 8(3), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2023.103983>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., Correa, L. E., & Correa-López, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179–185. <https://acortar.link/2IVdLZ>
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J., & Pizzán, S. (2022). Servicios de gobierno electrónico y satisfacción del usuario en un municipio. *Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*, 3(1), 728–744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>

- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Feroz, A., Zo, H., Eom, J., & Chiravuri, A. (2023). Identifying organizations' dynamic capabilities for sustainable digital transformation: A mixed methods study. *Technology in Society*, 73(2), 257–264. <https://acortar.link/dRvAXf>
- Fraumeni, B., & Liu, G. (2021). Summary of World Economic Forum, “The Global Human Capital Report 2017—Preparing people for the future of work.” *Measuring Human Capital*, 2(3), 125–138. <https://acortar.link/Gc6pH8>
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. <https://acortar.link/37sOet>
- Gallego, S., & Oliva, C. (2022). La cuarta revolución industrial: Transformación digital como nuevo paradigma. *Signo Pensamiento*, 3(2), 1–18. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp41.crit>
- Graham, S. (2020). An attributional theory of motivation. *Contemporary Educational Psychology*, 61(2), 102–112. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101861>
- Guo, X., Wang, Y., & Mardani, A. (2023). Does digital transformation improve the firm's performance? From the perspective of digitalization paradox and managerial myopia. *Journal of Business Research*, 163(2), 111–132. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113868>
- Huamán, P., & Gumercindo, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción*, 13(2), 93–105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Iglesias, M. (2021). *Metodología de la Investigación Científica. Diseño y Elaboración de Protocolos y Proyectos*. Noveduc. <https://acortar.link/zhf9Ea>

- Ley N° 25868. *Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual*, 1 (1992) (testimony of Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual). <https://acortar.link/Do5YrM>
- Iyanna, S., Kaur, P., Ractham, P., Talwar, S., & Najmul, A. (2022). Digital transformation of healthcare sector. What is impeding adoption and continued usage of technology-driven innovations by end-users? *Journal of Business Research*, 153(2), 150–161. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2022.08.007>
- Kuhlmann, S., & Heuberger, M. (2023). Digital transformation going local: implementation, impacts and constraints from a German perspective. *Public Money & Management*, 43(2), 147–155. <https://acortar.link/4dad09>
- Lee, S., Chang, H., & Zhao, L. (2023). The importance of personal norms and situational expectancies to sustainable behaviors: The norm activation and situational expectancy-value theories. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73(7), 34555–103371. <https://acortar.link/IZStld>
- López, F., & Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 107–124. <https://acortar.link/6WLnbl>
- Loukadounou, S., Koutsona, V., & Loukis, E. (2020). Analyzing a Frugal Digital Transformation of a Widely Used Simple Public Service in Greece. *European, Mediterranean, and Middle Eastern Conference on Information Systems*, 2(1), 223–237. https://doi.org/10.1007/978-3-030-63396-7_15
- Mejía, Y., & Mejía, Ó. (2021). Transformación digital en las instituciones de educación superior a partir del Covid-19: madurez tecnológica de los estudiantes en Colombia. *Revista Universidad & Empresa*, 23(41), 1–36. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10606>
- Morales, G., Paucar, Y., León, C., Matos, J., & Pujay, O. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina*, 5(2), 1311–1325.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329

Moser-Plautz, B., & Schmidhuber, L. (2023). Digital government transformation as an organizational response to the COVID-19 pandemic. *Government Information Quarterly*, 15(2), 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101815>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología en investigación científica* (Ediciones de la U (ed.); 5th ed.). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. (2022). *Cobertura de servicio móvil por empresa operadora*. <https://acortar.link/lcxsk2>

Organización de las Naciones Unidas. (2021, November 30). *Resultados de logros de aprendizaje y factores asociados del Estudio Regional Comparativo y Explicativo (ERCE 2019)*. <https://acortar.link/Vp9NBo>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2022, March 25). *OCDE Cooperación al Desarrollo Examen de Pares: España 2022*. OCDE Cooperación Al Desarrollo Examen de Pares: España 2022; OECD. <https://doi.org/10.1787/85C6A9B3-ES>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Paletta, F., & Moreira, J. (2021). La transformación digital en los métodos y temas de la investigación brasileña de Información y Documentación 2010-2019. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), 293–321. <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1763>

Parast, M. (2022). Toward a contingency perspective of organizational and supply chain resilience. *International Journal of Production Economics*, 250(2), 221–234. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2022.108667>

Pazos, J., & Vega, A. (2020). Autorregulación y programas de cumplimiento empresarial en materia de publicidad comercial y protección al consumidor.

Revista de La Facultad de Derecho, 85(2), 1–18.
<https://doi.org/10.18800/derechopucp.202002.006>

Polania, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O., & Abanto, W. (2020). *Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa*. Institución Universitaria Antonio José Camacho. <https://acortar.link/dizK5b>

Pontones, C., Pérez, R., & Santos, J. (2021). ICT-based public policies and depopulation in hollowed-out Spain: A survey analysis on the digital divide and citizen satisfaction. *Technological Forecasting and Social Change*, 169(2), 15–33. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120811>

Ley N.º 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, 1 (2000) (testimony of Presidencia de la Republica). <https://acortar.link/tjRNos>

Ley N°29571 - Código de protección y defensa del consumidor, 1 (2010) (testimony of Presidencia de la República). <https://acortar.link/1c2j>

DECRETO SUPREMO N° 029-2021-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y, (2021) (testimony of Presidencia de la República). <https://acortar.link/MggdMm>

Ley N°29733. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, (2018) (testimony of Presidente de la República). <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29733.pdf>

Ren, T., & Jinquiong, X. (2023). Intergenerational dynamics of digital transformation in family firms. *Technology in Society*, 17(2), 131–145. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102261>

Sánchez, A., & Murillo, A. (2022). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates Por La Historia*, 9(2), 147–181. <https://doi.org/10.54167/DEBATES-POR-LA-HISTORIA.V9I2.792>

Serruto, A., Rivera, V. A., Sana, F. L., & Zanabriaa, L. C. (2022). Desarrollo

- económico y social en el Perú en el contexto de la crisis sanitaria del COVID-19 y en el marco del bicentenario de la República. *RSocialium*, 6(1), 1–21. <https://doi.org/10.26490/UNCP.SL.2022.6.1.1054>
- Sun, T., & Zhong, B. (2020). Multitasking as multisensory behavior: Revisiting media multitasking in the perspective of media ecology theory. *Computers in Human Behavior*, 104(2), 1–32. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.09.027>
- Tangi, L., Benedetti, M., & Gastaldi, L. (2021). Mandatory provisioning of digital public services as a feasible service delivery strategy: Evidence from Italian local governments. *Government Information Quarterly*, 1(1), 35–51. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101543>
- Tenesaca-Machúcala, B., & Rodríguez-Pillaga, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *CIENCIAMATRIA*, 8(2), 116–135. <https://doi.org/10.35381/CM.V8I2.701>
- Tumsekcali, E., Ayyildiz, E., & Taskin, A. (2021). Interval valued intuitionistic fuzzy AHP-WASPAS based public transportation service quality evaluation by a new extension of SERVQUAL Model: P-SERVQUAL 4.0. *Expert Systems with Applications*, 186(30), 1–17. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2021.115757>
- Vergara, J. C., Quesada, V. M., & Maza, F. J. (2019). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. *Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 26(1), 1–26. <https://acortar.link/9qnTPX>
- Vicerrectorado de Investigación. (2023). *Resolución de Vicerrectorado de investigación N°062-2023-VI-UCV*.
- Vilca, C., Vilca, M., & Armas, M. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *Sciéndo*, 24(2), 103–108. <https://doi.org/10.17268/sciando.2021.011>
- Wang, Z., Deng, Y., Zhou, S., & Wu, Z. (2023). Achieving sustainable development goal 9: A study of enterprise resource optimization based on artificial

intelligence algorithms. *Resources Policy*, 80(2), 212–231.
<https://doi.org/10.1016/J.RESOURPOL.2022.103212>

Warmbier, P., Kinra, A., & Ivanov, D. (2022). Supply Chain Sustainability and Resilience - Relationship and Congruent Capability Analysis based on Paradox Theory. *IFAC-PapersOnLine*, 55(10), 311–316. <https://acortar.link/AkrZ9K>

Xie, X., & Wang, S. (2023). Digital transformation of commercial banks in China: Measurement, progress and impact. *China Economic Quarterly International*, 3(1), 35–45. <https://doi.org/10.1016/j.ceqi.2023.03.002>

Yang, L. (2023). Validation of the programmatic assessment survey for college students' expectations and perceptions of the integrative studies curriculum. *Studies in Educational Evaluation*, 77(3), 1–18. <https://acortar.link/gbe9UM>

Yin, S., Cai, X., Wang, Z., & Luo, S. (2022). Impact of gamification elements on user satisfaction in health and fitness applications: A comprehensive approach based on the Kano model. *Computers in Human Behavior*, 128(3), 107–141. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107106>

Zambrano, G., & Rivadeneira, L. (2023). Impacto económico de transformación digital de servicios ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo. *Digital Publisher*, 3(2), 479–489. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1707>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala				
V1. Transformación digital	Es un cambio en la cultura corporativa, el modelo organizacional, los métodos y procesos, que aprovecha las nuevas tecnologías para que las instituciones públicas acerquen los servicios públicos y procedimientos administrativos a los ciudadanos y empresas, de forma eficiente, transparente y segura, implementando diferentes acciones como identidad digital, interoperabilidad y gobernanza de datos (Cubo et al., 2022).	Fue medida mediante un cuestionario que fue aplicado a los usuarios, la cual estuvo distribuida por las siguientes dimensiones: Infraestructura tecnológica, Procesos y servicios digitales, Seguridad y privacidad. La variable presento como baremos los siguientes: 1 (bajo), 2 (medio) 3 (alto)	Infraestructura tecnológica	Disponibilidad y calidad de la conexión a internet	Ordinal Tipo de Medición Likert 1= nunca 2 =casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre				
				Accesibilidad y disponibilidad de equipos tecnológicos					
				Actualización y mantenimiento de los equipos tecnológicos					
			Procesos y servicios digitales	Disponibilidad de servicios digitales para los usuarios					
				Facilidad de uso de los servicios digitales					
				Integración de servicios digitales con otros procesos y sistema					
			Seguridad y privacidad	Calidad de la formación digital brindada a los usuarios					
				Políticas de seguridad de la información					
				Mecanismos de protección de la información personal					
						Seguridad en el acceso y uso de los sistemas y servicios digitales			
			V2. Satisfacción de los usuarios	La satisfacción del usuario es un estado de placer o decepción que nace de comparar el efecto producido de un producto o servicio con lo que se esperaba obtener. De este modo, se expresa la calidad de servicio que ofrece una entidad (Vergara et al., 2019).		Fue aplicado a los usuarios y estuvo distribuida por las siguientes dimensiones: Atención al cliente, Accesibilidad y respuesta oportuna, Calidad de los servicios, Procesos administrativos. La variable presentó como baremos los siguientes: 1 (bajo), 2 (medio) 3 (alto)	Atención al cliente	Disponibilidad y accesibilidad del personal	Ordinal Tipo de Medición Likert 1= nunca 2 =casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre
								Disponibilidad y accesibilidad del personal	
Resolución de problemas y quejas de manera efectiva									
Accesibilidad y respuesta oportuna	Accesibilidad a los servicios para todos los usuarios								
	Proactividad en la información y orientación para los usuarios								
	Claridad y precisión en la información brindada								
Calidad de los servicios	Cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios								
	Calidad y eficiencia en la entrega de los servicios								
	Comunicación efectiva y oportuna sobre cambios en los servicios o procesos								
Procesos administrativos	Transparencia de los procesos administrativos.								
	Evaluación de la agilidad y precisión en la gestión de trámites y solicitudes.								

Matriz de consistencia

Título: Transformación digital y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Técnica Encuesta Instrumentos Cuestionario										
¿Cuál es la relación entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023?	Determinar la relación entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023.	Existe relación significativa entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023.											
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas											
¿Cuál es el nivel de la transformación digital? ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los usuarios? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la variable de transformación digital con la variable satisfacción?	Identificar el nivel de la transformación digital. Describir el nivel de la satisfacción de los usuarios. Establecer la relación entre las dimensiones de la variable de transformación digital con la variable satisfacción.	El nivel de la transformación digital es bueno El nivel de la satisfacción de los usuarios es bueno. Existe relación significativa entre las dimensiones de la variable de transformación digital con la variable satisfacción.											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional. <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 --- r O2 --- r style r fill:none,stroke:none </pre> </div> Esquema: Donde: M = Muestra O ₁ = Transformación digital O ₂ = Satisfacción de los usuarios r = Relación de las variables de estudio	Población 1300 docentes que son usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023 (Arias y Covinos, 2021). Muestra Conformada por 297 docentes que son usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023 (Iglesias, 2021).	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">V1. Transformación digital</td> <td style="text-align: center;">Infraestructura tecnológica</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Procesos y servicios digitales</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad y privacidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">V2. Satisfacción de los usuarios</td> <td style="text-align: center;">Atención al cliente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Accesibilidad y respuesta oportuna</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Calidad de los servicios</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Procesos administrativos</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	V1. Transformación digital	Infraestructura tecnológica	Procesos y servicios digitales	Seguridad y privacidad	V2. Satisfacción de los usuarios	Atención al cliente	Accesibilidad y respuesta oportuna	Calidad de los servicios	Procesos administrativos
Variables	Dimensiones												
V1. Transformación digital	Infraestructura tecnológica												
	Procesos y servicios digitales												
	Seguridad y privacidad												
V2. Satisfacción de los usuarios	Atención al cliente												
	Accesibilidad y respuesta oportuna												
	Calidad de los servicios												
	Procesos administrativos												

Instrumentos de recolección de datos

Instrumento de recolección de Transformación digital



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estimado/a usuario/a,

Agradecemos su participación en este cuestionario diseñado para evaluar la transformación digital y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023. Sus respuestas son de vital importancia para ayudarnos a comprender y mejorar los servicios. Por favor, le pedimos que responda cada una de las siguientes interrogantes utilizando la escala de respuesta proporcionada. Seleccione la opción que mejor refleje su experiencia y opinión. Recuerde ser honesto/a y objetivo/a al responder.

Su participación es voluntaria y sus respuestas serán tratadas de manera confidencial. El cuestionario consta de dos partes: la primera se enfoca en la transformación digital y la segunda en la satisfacción de los usuarios.

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

TRANSFORMACIÓN DIGITAL						
D1	Infraestructura tecnológica	1	2	3	4	5
Disponibilidad y calidad de la conexión a internet						
1	La conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es confiable y estable.					
2	La velocidad y la conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas permite un acceso fácil a los recursos digitales necesarios.					
Accesibilidad y disponibilidad de equipos tecnológicos						
3	Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas están actualizados y en buen estado de funcionamiento.					
4	Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen acceso fácil y oportuno a los equipos tecnológicos.					
Actualización y mantenimiento de los equipos tecnológicos						
5	Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas se actualizan de manera periódica para incorporar nuevas funcionalidades.					
6	Existe un proceso establecido para reportar y solucionar cualquier problema o falla relacionada con los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas					
D2	Procesos y servicios digitales	1	2	3	4	5

Disponibilidad de servicios digitales para los usuarios						
7	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023 ofrece servicios digitales que facilitan las actividades y trámites necesarios.					
8	Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son accesibles desde diferentes dispositivos (computadoras, tabletas, teléfonos móviles, etc.).					
Facilidad de uso de los servicios digitales						
9	Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son fáciles de utilizar, incluso para personas con poco conocimiento en tecnología.					
10	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas brinda instrucciones claras y guías de uso para los servicios digitales disponibles.					
Integración de servicios digitales con otros procesos y sistema						
11	La información y datos generados a través de los servicios digitales se comparten y utilizan adecuadamente en otros procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.					
12	Existe una coordinación efectiva entre los responsables de los servicios digitales y otros departamentos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas para garantizar la integración de los sistemas y procesos.					
Calidad de la formación digital brindada a los usuarios						
13	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ofrece capacitaciones y programas de formación digital para los usuarios.					
14	La formación digital brindada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es útil y relevante para mejorar las habilidades tecnológicas de los usuarios.					
D3	Seguridad y privacidad	1	2	3	4	5
Políticas de seguridad de la información						
15	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas cuenta con políticas claras y establecidas para proteger la información digital de los usuarios					
16	Se promueve y se fomenta el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas					
Mecanismos de protección de la información personal						
17	Se informa de manera clara y transparente a los usuarios sobre cómo se protege su información personal en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.					
18	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas utiliza medidas de seguridad para proteger la información personal de los usuarios.					
Seguridad en el acceso y uso de los sistemas y servicios digitales						
19	Los sistemas y servicios digitales de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas requieren autenticación segura para el acceso de los usuarios.					
20	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas promueve buenas prácticas de seguridad informática entre los usuarios para proteger su información personal y los recursos digitales.					

Instrumento de recolección de Satisfacción de los usuarios

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS						
D1	Atención al cliente	1	2	3	4	5
Disponibilidad y accesibilidad del personal						
1	¿EL personal de la entidad se muestran disponibilidad para atender sus consultas o solicitudes?					
2	¿Con qué frecuencia encuentra disponible al personal para atender sus consultas o solicitudes?					
Actitud y habilidades de atención						
3	¿Considera que el personal posee las habilidades necesarias para brindar una atención eficiente y efectiva?					
Resolución de problemas y quejas de manera efectiva						
4	¿Con qué frecuencia ha experimentado una resolución efectiva de problemas o quejas por parte del personal de la entidad?					
5	¿EL personal de la entidad muestran paciencia para resolver sus problemas?					
D2	Accesibilidad y respuesta oportuna	1	2	3	4	5
Accesibilidad a los servicios para todos los usuarios						
6	¿Considera que el personal es accesible para todos los usuarios, incluyendo a personas discapacitadas?					
7	¿Ha recibido la debida información y orientación para acceder a los servicios de la UGEL de Lamas?					
Proactividad en la información y orientación para los usuarios						
8	¿Con qué frecuencia ha recibido información oportuna y actualizada sobre los servicios y actividades de la UGEL de Lamas?					
9	¿Considera que la UGEL de Lamas se anticipa a sus necesidades y le proporciona la información necesaria de manera proactiva?					
10	¿Existe disponibilidad oportuna de información y orientación por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?					
D3	Calidad de los servicios	1	2	3	4	5
Claridad y precisión en la información brindada						
11	¿Considera que la información proporcionada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es clara y precisa?					
12	¿Con qué frecuencia ha recibido la información necesaria de manera clara y comprensible por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?					
Cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios						
13	¿La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha cumplido con sus expectativas y necesidades en la prestación de servicios?					
14	¿Los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen la capacidad para satisfacer sus necesidades y expectativas en términos de servicios?					
Calidad y eficiencia en la entrega de los servicios						
15	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha brindado los servicios de manera oportuna y sin demoras innecesarias?					
16	¿El personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestra eficiencia en la entrega de los servicios?					
Comunicación efectiva y oportuna sobre cambios en los servicios o procesos						
17	¿Con qué frecuencia ha recibido comunicaciones claras y oportunas sobre cambios en los servicios o procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?					
D4	Procesos administrativos	1	2	3	4	5
Transparencia de los procesos administrativos.						
18	¿Considera que la UGEL de Lamas muestra transparencia en sus procesos administrativos?					
19	¿Los colaboradores son rápidos realizando los procesos administrativos?					
20	¿Los procesos administrativos en la UGEL de Lamas tienen un procedimiento simple?					
Evaluación de la agilidad y precisión en la gestión de trámites y solicitudes.						
21	¿Considera que la UGEL de Lamas es ágil y precisa en la gestión de trámites y solicitudes?					
22	¿Los colaboradores muestran precisión en la gestión de trámites y solicitudes en términos de evitar errores o confusiones?					

¡Gracias por su participación, sus respuestas son valiosas para el proceso de mejora continua de la institución!

Validación de los instrumentos de investigación

Experto N°1



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Transformación digital

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Infraestructura tecnológica														
01	La conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es confiable y estable.			X				X					X	
02	La velocidad y la conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas permite un acceso fácil a los recursos digitales necesarios.			X				X					X	
03	Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas están actualizados y en buen estado de funcionamiento.			X				X					X	
04	Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen acceso fácil y oportuno a los equipos tecnológicos.			X			X						X	
05	Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas se actualizan de manera periódica para incorporar nuevas funcionalidades.			X			X					X		
06	Existe un proceso establecido para reportar y solucionar cualquier problema o falla relacionada con los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.			X				X				X		
Procesos y servicios digitales														
07	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas-2023 ofrece servicios digitales que facilitan las actividades y trámites necesarios.			X			X						X	
08	Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son accesibles desde diferentes dispositivos (computadoras, tabletas, teléfonos móviles, etc.).			X			X				X			
09	Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son fáciles de utilizar, incluso para personas con poco conocimiento en tecnología.			X			X						X	
10	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas brinda instrucciones claras y guías de uso para los servicios digitales disponibles.			X			X						X	
11	La información y datos generados a través de los servicios digitales se comparten y utilizan adecuadamente en otros procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.			X			X						X	
12	Existe una coordinación efectiva entre los responsables de los servicios digitales y otros departamentos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas para garantizar la integración de los sistemas y procesos.			X			X						X	
13	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ofrece capacitaciones y programas de formación digital para los usuarios.			X			X						X	
14	La formación digital brindada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es útil y relevante para mejorar las habilidades tecnológicas de los usuarios.			X			X						X	
Seguridad y privacidad														
15	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas cuenta con políticas claras y establecidas para proteger la información digital de los usuarios.			X			X						X	
16	Se promueve y se fomenta el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.			X			X						X	
17	Se informa de manera clara y transparente a los usuarios sobre cómo se protege su información personal en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.			X			X						X	
18	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas utiliza medidas de seguridad para proteger la información personal de los usuarios.			X			X						X	
19	Los sistemas y servicios digitales de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas requieren autenticación segura para el acceso de los usuarios.			X			X						X	
20	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas promueve buenas prácticas de seguridad informática entre los usuarios para proteger su información personal y los recursos digitales.			X			X						X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cumple con los criterios de Evaluación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Jans Ramírez Rojas DNI: 01063977

Especialidad del validador (a): Docente/Investigador

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Tarapoto, 18 de mayo de 2023

Dr. Jans Ramírez Rojas
DNI N° 01063977
Mat. CPPe: 2301063977
ORCID: 000-002-1866-6594

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención al cliente														
01	¿EL personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas siempre muestran disponibilidad para atender sus consultas o solicitudes?				X				X				X	
02	¿Con qué frecuencia encuentra disponible al personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas para atender sus consultas o solicitudes?				X				X				X	
03	¿Considera que el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas posee las habilidades necesarias para brindar una atención eficiente y efectiva?				X				X				X	
04	¿Con qué frecuencia ha experimentado una resolución efectiva de problemas o quejas por parte del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X			X					X	
05	¿EL personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestran paciencia para resolver sus problemas?				X				X				X	
Accesibilidad y respuesta oportuna														
06	¿Considera que el personal es accesible para todos los usuarios, incluyendo a personas discapacitadas?				X			X				X		
07	¿Ha recibido la debida información y orientación para acceder a los servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X			X				X		
08	¿Con qué frecuencia ha recibido información oportuna y actualizada sobre los servicios y actividades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X			X				X		
09	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas se anticipa a sus necesidades y le proporciona la información necesaria de manera proactiva?				X			X				X		
10	¿Existe disponibilidad oportuna de información y orientación por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X			X				X		
Calidad de los servicios														
11	¿Considera que la información proporcionada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es clara y precisa?				X			X				X		
12	¿Con qué frecuencia ha recibido la información necesaria de manera clara y comprensible por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X			X				X		
13	¿La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha cumplido con sus expectativas y necesidades en la prestación de servicios?				X			X				X		
14	¿Los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen la capacidad para satisfacer sus necesidades y expectativas en términos de servicios?				X			X				X		
15	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha brindado los servicios de manera oportuna y sin demoras innecesarias?				X			X				X		
16	¿El personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestra eficiencia en la entrega de los servicios?				X			X				X		
17	¿Con qué frecuencia ha recibido comunicaciones claras y oportunas sobre cambios en los servicios o procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X			X				X		
Procesos administrativos														
18	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestra transparencia en sus procesos administrativos?				X			X				X		
19	¿Los colaboradores son rápidos realizando los procesos administrativos?				X			X				X		
20	¿Los procesos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen un procedimiento simple?				X			X				X		
21	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es ágil y precisa en la gestión de trámites y solicitudes?							X				X		
22	¿Los colaboradores muestran precisión en la gestión de trámites y solicitudes por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas en términos de evitar errores o confusiones?							X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cumple con los criterios de Evaluación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Jans Ramírez Rojas DNI: 01063977

Especialidad del validador (a): Docente / Investigador

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Dr. Jans Ramírez Rojas
DNI N°01063977
Mat. CPPe: 2301063977
ORCID: 000-002-1866-6594

Tarapoto 18 de mayo de 2023

Experto N°2



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Transformación digital

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Infraestructura tecnológica														
01	La conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es confiable y estable.			X				X					X	
02	La velocidad y la conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas permite un acceso fácil a los recursos digitales necesarios.	X					X			X				Tiene regularidad de mejoramiento (conexión)
03	Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas están actualizados y en buen estado de funcionamiento.				X				X				X	
04	Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen acceso fácil y oportuno a los equipos tecnológicos.			X				X				X		
05	Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas se actualizan de manera periódica para incorporar nuevas funcionalidades.	X				X				X				Apoyamos evaluación con 4, 3 y 5
06	Existe un proceso establecido para reportar y solucionar cualquier problema o falla relacionada con los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas				X			X					X	
Procesos y servicios digitales														
07	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas-2023 ofrece servicios digitales que facilitan las actividades y trámites necesarios.				X			X					X	
08	Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son accesibles desde diferentes dispositivos (computadoras, tabletas, teléfonos móviles, etc.).				X			X					X	
09	Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son fáciles de utilizar, incluso para personas con poco conocimiento en tecnología.	X				X				X				Coherencia 7 y 9
10	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas brinda instrucciones claras y guías de uso para los servicios digitales disponibles.			X				X	X					
11	La información y datos generados a través de los servicios digitales se comparten y utilizan adecuadamente en otros procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.			X				X				X		
12	Existe una coordinación efectiva entre los responsables de los servicios digitales y otros departamentos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas para garantizar la integración de los sistemas y procesos.			X				X			X			
13	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ofrece capacitaciones y programas de formación digital para los usuarios.				X				X				X	
14	La formación digital brindada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es útil y relevante para mejorar las habilidades tecnológicas de los usuarios.			X				X				X		
Seguridad y privacidad														
15	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas cuenta con políticas claras y establecidas para proteger la información digital de los usuarios			X				X				X		
16	Se promueve y se fomenta el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas			X				X	X					
17	Se informa de manera clara y transparente a los usuarios sobre cómo se protege su información personal en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.	X				X			X					Mejorar la información
18	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas utiliza medidas de seguridad para proteger la información personal de los usuarios.	X			X				X					Coherencia
19	Los sistemas y servicios digitales de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas requieren autenticación segura para el acceso de los usuarios.	X				X				X				
20	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas promueve buenas prácticas de seguridad informática entre los usuarios para proteger su información personal y los recursos digitales.			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio
 2. Bajo nivel
 3. Moderado nivel
 4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Subsanar las observaciones dadas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Bautista Quispe Judith Annie DNI: 45627843

Especialidad del validador (a): Dr. en Educación

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 18 de mayo de 2023

Dra. Judith Annie Bautista Quispe
 DNI N°45687845
 Mat. CPPe N°1845687845
 ORCID: 0000-0001-7302-3818

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención al cliente														
01	¿EL personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas siempre muestran disponibilidad para atender sus consultas o solicitudes?		X				X					X		Redacción
02	¿Con qué frecuencia encuentra disponible al personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas para atender sus consultas o solicitudes?	X				X				X				Coherencia (línea 2)
03	¿Considera que el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas posee las habilidades necesarias para brindar una atención eficiente y efectiva?			X			X				X			
04	¿Con qué frecuencia ha experimentado una resolución efectiva de problemas o quejas por parte del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X			X				X		
05	¿EL personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestran paciencia para resolver sus problemas?			X				X				X		Mejorar el término paciencia
Accesibilidad y respuesta oportuna														
06	¿Considera que el personal es accesible para todos los usuarios, incluyendo a personas discapacitadas?			X				X				X		
07	¿Ha recibido la debida información y orientación para acceder a los servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X			X				X		
08	¿Con qué frecuencia ha recibido información oportuna y actualizada sobre los servicios y actividades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?	X					X				X			Redacción
09	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas se anticipa a sus necesidades y le proporciona la información necesaria de manera proactiva?		X				X				X			
10	¿Existe disponibilidad oportuna de información y orientación por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?	X			X						X			Coherencia 9da línea
Calidad de los servicios														
11	¿Considera que la información proporcionada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es clara y precisa?			X			X					X		
12	¿Con qué frecuencia ha recibido la información necesaria de manera clara y comprensible por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?		X				X				X			
13	¿La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha cumplido con sus expectativas y necesidades en la prestación de servicios?		X				X					X		
14	¿Los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen la capacidad para satisfacer sus necesidades y expectativas en términos de servicios?		X				X			X				
15	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha brindado los servicios de manera oportuna y sin demoras innecesarias?		X			X				X				
16	¿El personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestra eficiencia en la entrega de los servicios?	X			X				X					Repetición en T. 15
17	¿Con qué frecuencia ha recibido comunicaciones claras y oportunas sobre cambios en los servicios o procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?		X				X					X		
Procesos administrativos														
18	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestra transparencia en sus procesos administrativos?			X			X					X		
19	¿Los colaboradores son rápidos realizando los procesos administrativos?			X			X					X		Mejorar el término rápido
20	¿Los procesos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen un procedimiento simple?			X			X				X			
21	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es ágil y precisa en la gestión de trámites y solicitudes?	X			X			X						Repetición T. 19
22	¿Los colaboradores muestran precisión en la gestión de trámites y solicitudes por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas en términos de evitar errores o confusiones?			X			X							

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Algunas preguntas se repiten con otras, mejorar la redacción*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Bautista Quispe Judith Annie* DNI: *45687845*

Especialidad del validador (a): *D. de Educación*

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Tarapoto 19 de mayo de 2023


 Dra. Judith Annie Bautista Quispe
 DNI N°45687845
 Mat. CPPe N°1845687845
 ORCID: 0000-0001-7302-3818

Experto N°3

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Transformación digital

N°	Infraestructura tecnológica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es confiable y estable.				3								3	
02	La velocidad y la conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas permite un acceso fácil a los recursos digitales necesarios.				3								3	
03	Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas están actualizados y en buen estado de funcionamiento.				3								3	
04	Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen acceso fácil y oportuno a los equipos tecnológicos.				3								3	
05	Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas se actualizan de manera periódica para incorporar nuevas funcionalidades.				3								3	
06	Existe un proceso establecido para reportar y solucionar cualquier problema o falla relacionada con los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas				3				1				3	
N°	Procesos y servicios digitales													
07	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas-2023 ofrece servicios digitales que facilitan las actividades y trámites necesarios.				3								3	
08	Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son accesibles desde diferentes dispositivos (computadoras, tabletas, teléfonos móviles, etc.).				3								3	
09	Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son fáciles de utilizar, incluso para personas con poco conocimiento en tecnología.				3								3	
10	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas brinda instrucciones claras y guías de uso para los servicios digitales disponibles.				3								3	
11	La información y datos generados a través de los servicios digitales se comparten y utilizan adecuadamente en otros procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.				3								3	
12	Existe una coordinación efectiva entre los responsables de los servicios digitales y otros departamentos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas para garantizar la integración de los sistemas y procesos.				3								3	
13	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ofrece capacitaciones y programas de formación digital para los usuarios.				3								3	
14	La formación digital brindada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es útil y relevante para mejorar las habilidades tecnológicas de los usuarios.				3								3	
N°	Seguridad y privacidad													
15	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas cuenta con políticas claras y establecidas para proteger la información digital de los usuarios.				3								3	
16	Se promueve y se fomenta el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.				3								3	
17	Se informa de manera clara y transparente a los usuarios sobre cómo se protege su información personal en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.				3								3	
18	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas utiliza medidas de seguridad para proteger la información personal de los usuarios.				3								3	
19	Los sistemas y servicios digitales de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas requieren autenticación segura para el acceso de los usuarios.				3								3	
20	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas promueve buenas prácticas de seguridad informática entre los usuarios para proteger su información personal y los recursos digitales.				3								3	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Juana Estrella José Iván DNI: 43348630

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

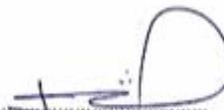
¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, se sintácticamente y somáticamente adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Tarapoto, 18 de mayo de 2023


 Mg. José Iván Tuosta Estrella
 DNI N°43348630
 Mat. CCPSM N°19-1007
 ORCID: 0000-0002-0642-6817

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

N°	DIMENSIONES / ítem	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿EL personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas siempre muestran disponibilidad para atender sus consultas o solicitudes?				X									X
02	¿Con qué frecuencia encuentra disponible al personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas para atender sus consultas o solicitudes?				X									X
03	¿Considera que el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas posee las habilidades necesarias para brindar una atención eficiente y efectiva?				X									X
04	¿Con qué frecuencia ha experimentado una resolución efectiva de problemas o quejas por parte del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X									X
05	¿EL personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestran paciencia para resolver sus problemas?				X									X
N°	Accesibilidad y respuesta oportuna													
06	¿Considera que el personal es accesible para todos los usuarios, incluyendo a personas discapacitadas?				X									X
07	¿Ha recibido la debida información y orientación para acceder a los servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X									X
08	¿Con qué frecuencia ha recibido información oportuna y actualizada sobre los servicios y actividades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X									X
09	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas se anticipa a sus necesidades y le proporciona la información necesaria de manera proactiva?				X									X
10	¿Existe disponibilidad oportuna de información y orientación por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X									X
N°	Calidad de los servicios													
11	¿Considera que la información proporcionada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es clara y precisa?				X									X
12	¿Con qué frecuencia ha recibido la información necesaria de manera clara y comprensible por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X									X
13	¿La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha cumplido con sus expectativas y necesidades en la prestación de servicios?				X									X
14	¿Los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen la capacidad para satisfacer sus necesidades y expectativas en términos de servicios?				X									X
15	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha brindado los servicios de manera oportuna y sin demoras innecesarias?				X									X
16	¿El personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestra eficiencia en la entrega de los servicios?				X									X
17	¿Con qué frecuencia ha recibido comunicaciones claras y oportunas sobre cambios en los servicios o procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				X									X
N°	Procesos administrativos													
18	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestra transparencia en sus procesos administrativos?				X									X
19	¿Los colaboradores son rápidos realizando los procesos administrativos?				X									X
20	¿Los procesos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen un procedimiento simple?				X									X
21	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es ágil y precisa en la gestión de trámites y solicitudes?				X									X
22	¿Los colaboradores muestran precisión en la gestión de trámites y solicitudes por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas en términos de evitar errores o confusiones?				X									X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Juana Gabriela José Iván DNI: 43348630

Especialidad del validador (a): Asesoría Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Mg. José Iván Tuesta Estrella
DNI N°43348630
Mat. CCPSM N°19-1007
ORCID: 0000-0002-0642-6817

Tarapoto 18 de mayo de 2023

Experto N°4



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Transformación digital

N°	Infraestructura tecnológica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	La conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es confiable y estable.			x				x					x	Si hay suficiencia	
02	La velocidad y la conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas permite un acceso fácil a los recursos digitales necesarios.				x			x					x	Si hay suficiencia	
03	Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas están actualizados y en buen estado de funcionamiento.			x				x					x	Si hay suficiencia	
04	Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen acceso fácil y oportuno a los equipos tecnológicos.				x			x					x	Si hay suficiencia	
05	Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas se actualizan de manera periódica para incorporar nuevas funcionalidades.				x			x					x	Si hay suficiencia	
06	Existe un proceso establecido para reportar y solucionar cualquier problema o falla relacionada con los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas				x			x					x	Si hay suficiencia	
N°		Procesos y servicios digitales													
07	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas-2023 ofrece servicios digitales que facilitan las actividades y trámites necesarios.			x				x					x	Si hay suficiencia	
08	Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son accesibles desde diferentes dispositivos (computadoras, tabletas, teléfonos móviles, etc.).			x				x					x	Si hay suficiencia	
09	Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son fáciles de utilizar, incluso para personas con poco conocimiento en tecnología.			x				x					x	Si hay suficiencia	
10	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas brinda instrucciones claras y guías de uso para los servicios digitales disponibles.			x				x					x	Si hay suficiencia	
11	La información y datos generados a través de los servicios digitales se comparten y utilizan adecuadamente en otros procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.				x			x					x	Si hay suficiencia	
12	Existe una coordinación efectiva entre los responsables de los servicios digitales y otros departamentos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas para garantizar la integración de los sistemas y procesos.				x			x					x	Si hay suficiencia	
13	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ofrece capacitaciones y programas de formación digital para los usuarios.				x			x					x	Si hay suficiencia	
14	La formación digital brindada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es útil y relevante para mejorar las habilidades tecnológicas de los usuarios.				x			x					x	Si hay suficiencia	
N°		Seguridad y privacidad													
15	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas cuenta con políticas claras y establecidas para proteger la información digital de los usuarios				x			x						x	Si hay suficiencia
16	Se promueve y se fomenta el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas				x			x						x	Si hay suficiencia
17	Se informa de manera clara y transparente a los usuarios sobre cómo se protege su información personal en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.				x			x						x	Si hay suficiencia
18	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas utiliza medidas de seguridad para proteger la información personal de los usuarios.				x			x						x	Si hay suficiencia
19	Los sistemas y servicios digitales de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas requieren autenticación segura para el acceso de los usuarios.				x			x						x	Si hay suficiencia
20	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas promueve buenas prácticas de seguridad informática entre los usuarios para proteger su información personal y los recursos digitales.				x			x						x	Si hay suficiencia

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

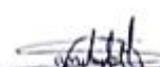
Apellidos y nombres del juez validador. Pezo Larreategui Sandy Greys.
Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública

DNI: 71697196

Tarapoto, 18 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



 Mg. Sandy Greys Pezo Larreategui
 DNI N°71697196
 Mat. CCPSM N°19-1206
 ORCID: 0000-0002-8459-0209

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿EL personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas siempre muestran disponibilidad para atender sus consultas o solicitudes?			x					x			x		Si hay suficiencia
02	¿Con qué frecuencia encuentra disponible al personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas para atender sus consultas o solicitudes?				x				x			x		Si hay suficiencia
03	¿Considera que el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas posee las habilidades necesarias para brindar una atención eficiente y efectiva?			x					x			x		Si hay suficiencia
04	¿Con qué frecuencia ha experimentado una resolución efectiva de problemas o quejas por parte del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				x				x				x	Si hay suficiencia
05	¿EL personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestran paciencia para resolver sus problemas?				x				x				x	Si hay suficiencia
N°	Accesibilidad y respuesta oportuna													
06	¿Considera que el personal es accesible para todos los usuarios, incluyendo a personas discapacitadas?			x					x				x	Si hay suficiencia
07	¿Ha recibido la debida información y orientación para acceder a los servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				x				x				x	Si hay suficiencia
08	¿Con qué frecuencia ha recibido información oportuna y actualizada sobre los servicios y actividades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				x				x				x	Si hay suficiencia
09	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas se anticipa a sus necesidades y le proporciona la información necesaria de manera proactiva?				x				x				x	Si hay suficiencia
10	¿Existe disponibilidad oportuna de información y orientación por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?			x					x				x	Si hay suficiencia
N°	Calidad de los servicios													
11	¿Considera que la información proporcionada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es clara y precisa?			x					x				x	Si hay suficiencia
12	¿Con qué frecuencia ha recibido la información necesaria de manera clara y comprensible por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				x				x				x	Si hay suficiencia
13	¿La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha cumplido con sus expectativas y necesidades en la prestación de servicios?				x				x				x	Si hay suficiencia
14	¿Los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen la capacidad para satisfacer sus necesidades y expectativas en términos de servicios?				x				x				x	Si hay suficiencia
15	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha brindado los servicios de manera oportuna y sin demoras innecesarias?				x				x				x	Si hay suficiencia
16	¿El personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestra eficiencia en la entrega de los servicios?				x				x				x	Si hay suficiencia
17	¿Con qué frecuencia ha recibido comunicaciones claras y oportunas sobre cambios en los servicios o procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				x				x				x	Si hay suficiencia
N°	Procesos administrativos													
18	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestra transparencia en sus procesos administrativos?				x				x				x	Si hay suficiencia
19	¿Los colaboradores son rápidos realizando los procesos administrativos?				x				x				x	Si hay suficiencia
20	¿Los procesos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen un procedimiento simple?				x				x				x	Si hay suficiencia
21	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es ágil y precisa en la gestión de trámites y solicitudes?				x				x				x	Si hay suficiencia
22	¿Los colaboradores muestran precisión en la gestión de trámites y solicitudes por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas en términos de evitar errores o confusiones?				x				x				x	Si hay suficiencia

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Pezo Larreategui Sandy Greys DNI: 71697196

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto 18 de mayo de 2023


Mg. Sandy Greys Pezo Larreategui
DNI N°71697196
Mat. CCPSM N°19-1208
ORCID: 0000-0002-8459-0209

Experto N°5

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS																
Variable Transformación digital																
N°		Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Infraestructura tecnológica																
01	La conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es confiable y estable.				x									x		
02	La velocidad y la conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas permite un acceso fácil a los recursos digitales necesarios.				x									x		
03	Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas están actualizados y en buen estado de funcionamiento.				x									x		
04	Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen acceso fácil y oportuno a los equipos tecnológicos.			x										x		
05	Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas se actualizan de manera periódica para incorporar nuevas funcionalidades.			x										x		
06	Existe un proceso establecido para reportar y solucionar cualquier problema o falla relacionada con los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.			x										x		
Procesos y servicios digitales																
07	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas-2023 ofrece servicios digitales que facilitan las actividades y trámites necesarios.				x									x		
08	Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son accesibles desde diferentes dispositivos (computadoras, tabletas, teléfonos móviles, etc.).				x									x		
09	Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son fáciles de utilizar, incluso para personas con poco conocimiento en tecnología.			x										x		
10	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas brinda instrucciones claras y guías de uso para los servicios digitales disponibles.				x									x		
11	La información y datos generados a través de los servicios digitales se comparten y utilizan adecuadamente en otros procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.			x										x		
12	Existe una coordinación efectiva entre los responsables de los servicios digitales y otros departamentos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas para garantizar la integración de los sistemas y procesos.				x									x		
13	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ofrece capacitaciones y programas de formación digital para los usuarios.				x									x		
14	La formación digital brindada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es útil y relevante para mejorar las habilidades tecnológicas de los usuarios.				x									x		
Seguridad y privacidad																
15	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas cuenta con políticas claras y establecidas para proteger la información digital de los usuarios.				x									x		
16	Se promueve y se fomenta el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.			x										x		
17	Se informa de manera clara y transparente a los usuarios sobre cómo se protege su información personal en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.				x									x		
18	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas utiliza medidas de seguridad para proteger la información personal de los usuarios.				x									x		
19	Los sistemas y servicios digitales de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas requieren autenticación segura para el acceso de los usuarios.				x									x		
20	La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas promueve buenas prácticas de seguridad informática entre los usuarios para proteger su información personal y los recursos digitales.				x									x		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Bessy Elena Beteta Bartra DNI: 44462950

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Tarapoto, 18 de mayo de 2023



Mg. Bessy Elena Beteta Bartra
DNI N°44460950
Mat. CCPSM N°19-0620
ORCID:0009-007-8441-2254

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿EL personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas siempre muestran disponibilidad para atender sus consultas o solicitudes?				x				x				x	
02	¿Con qué frecuencia encuentra disponible al personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas para atender sus consultas o solicitudes?			x					x				x	
03	¿Considera que el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas posee las habilidades necesarias para brindar una atención eficiente y efectiva?				x				x				x	
04	¿Con qué frecuencia ha experimentado una resolución efectiva de problemas o quejas por parte del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?			x					x				x	
05	¿El personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestran paciencia para resolver sus problemas?			x					x				x	
Nº	Accesibilidad y respuesta oportuna													
06	¿Considera que el personal es accesible para todos los usuarios, incluyendo a personas discapacitadas?			x					x				x	
07	¿Ha recibido la debida información y orientación para acceder a los servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				x				x				x	
08	¿Con qué frecuencia ha recibido información oportuna y actualizada sobre los servicios y actividades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?			x					x				x	
09	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas se anticipa a sus necesidades y le proporciona la información necesaria de manera proactiva?			x					x				x	
10	¿Existe disponibilidad oportuna de información y orientación por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?			x					x				x	
Nº	Calidad de los servicios													
11	¿Considera que la información proporcionada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es clara y precisa?			x					x				x	
12	¿Con qué frecuencia ha recibido la información necesaria de manera clara y comprensible por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?				x				x				x	
13	¿La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha cumplido con sus expectativas y necesidades en la prestación de servicios?				x				x				x	
14	¿Los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen la capacidad para satisfacer sus necesidades y expectativas en términos de servicios?				x				x				x	
15	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha brindado los servicios de manera oportuna y sin demoras innecesarias?				x				x				x	
16	¿El personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestra eficiencia en la entrega de los servicios?			x					x				x	
17	¿Con qué frecuencia ha recibido comunicaciones claras y oportunas sobre cambios en los servicios o procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?			x					x				x	
Nº	Procesos administrativos													
18	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestra transparencia en sus procesos administrativos?				x				x				x	
19	¿Los colaboradores son rápidos realizando los procesos administrativos?				x				x				x	
20	¿Los procesos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen un procedimiento simple?				x				x				x	
21	¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es ágil y precisa en la gestión de trámites y solicitudes?				x				x				x	
22	¿Los colaboradores muestran precisión en la gestión de trámites y solicitudes por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas en términos de evitar errores o confusiones?				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Bessy Elena Beteta Bartra DNI: 44462950

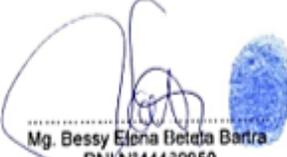
Especialidad del validador (a): Gestión Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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


 Mg. Bessy Elena Beteta Bartra
 DNI N° 44462950
 Mat. CCPSM N° 19-0620
 ORCID: 0009-007-8441-2254

Tarapoto 18 de mayo de 2023

Índice de la V de Ayken

Cálculo del índice de la V de Aiken - Transformación digital

ítems		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
Infraestructura tecnológica	P1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	P2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4
	P3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
	P5	1	4	4	4	3	1	3	4	4	4	2	3	4	3	4
	P6	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
Procesos y servicios digitales	P7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P9	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4
	P10	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	4	4
	P11	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
	P12	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P14	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Seguridad y privacidad	P15	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
	P16	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
	P17	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	3	4
	P18	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	3	4
	P19	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4
	P20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Infraestructura tecnológica	0.88	0.64	0.97	0.87	0.62	0.96	0.91	0.67	0.98
Procesos y servicios digitales	0.88	0.64	0.97	0.90	0.66	0.98	0.88	0.63	0.97
Seguridad y privacidad	0.85	0.60	0.95	0.88	0.64	0.97	0.82	0.57	0.94
Instrumento por Criterio	0.88	0.64	0.97	0.88	0.64	0.97	0.89	0.65	0.97
Instrumento Global	0.89	0.644	0.971						

De acuerdo con el estadístico V de Aiken; para determinar una validez aceptada en el estudio, el índice debe ser ($x \geq 0.80$). Los resultados de la variable Transformación digital obtuvo un valor de **0.89** y se encuentran por encima del valor crítico ($x \geq 0.80$), lo que indica una fuerte relación entre el ítem y el constructo que se pretende medir, lo cual es un indicador de validez convergente.

Cálculo del índice de la V de Aiken - Satisfacción de los usuarios

Ítems		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
Atención al cliente	P1	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4
	P2	1	4	4	4	3	1	4	4	4	4	1	4	4	3	4
	P3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
	P4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Accesibilidad y respuesta oportuna	P6	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P8	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P9	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P10	2	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Calidad de los servicios	P11	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	P12	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
	P13	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	P14	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4
	P15	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4
	P16	1	4	4	4	3	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4
	P17	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Procesos administrativos	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	P19	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
	P20	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
	P21	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	3	4	4	4
	P22	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Atención al cliente	0.88	0.63	0.97	0.91	0.67	0.98	0.91	0.67	0.98
Accesibilidad y respuesta oportuna	0.83	0.57	0.94	0.85	0.60	0.95	0.91	0.67	0.98
Calidad de los servicios	0.89	0.65	0.97	0.92	0.69	0.98	0.90	0.66	0.98
Procesos administrativos	0.89	0.65	0.97	0.92	0.69	0.98	0.90	0.66	0.98
Instrumento por Criterio	0.85	0.60	0.95	0.88	0.64	0.97	0.91	0.67	0.98
Instrumento Global	0.88	0.636	0.968						

Los resultados de la variable Satisfacción de los usuarios logró un valor de **0.88**. Todos los resultados se encuentran por encima del valor crítico ($x \geq 0.80$), lo que indica una fuerte relación entre el ítem y el constructo que se pretende medir, lo cual es un indicador de validez convergente.

Confiabilidad de los instrumentos de la investigación

Confiabilidad del instrumento de Transformación digital

Alfa de Cronbach – Transformación digital

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	20

Estadísticas de total de elemento				
Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es confiable y estable.	50,90	165,266	,634	,960
La velocidad y la conexión a internet en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas permite un acceso fácil a los recursos digitales necesarios.	51,10	165,748	,670	,960
Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas están actualizados y en buen estado de funcionamiento.	51,23	167,771	,742	,959
Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen acceso fácil y oportuno a los equipos tecnológicos.	51,33	167,195	,641	,960
Los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas se actualizan de manera periódica para incorporar nuevas funcionalidades.	51,30	167,803	,687	,959
Existe un proceso establecido para reportar y solucionar cualquier problema o falla relacionada con los equipos tecnológicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas	51,23	166,599	,756	,959
La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas-2023 ofrece servicios digitales que facilitan las actividades y trámites necesarios.	51,20	166,028	,706	,959
Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son accesibles desde diferentes dispositivos (computadoras, tabletas, teléfonos móviles, etc.).	51,27	167,789	,690	,959
Los servicios digitales ofrecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas son fáciles de utilizar, incluso para personas con poco conocimiento en tecnología.	51,03	165,344	,742	,959
La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas brinda instrucciones claras y guías de uso para los servicios digitales disponibles.	51,20	160,510	,850	,957
La información y datos generados a través de los servicios digitales se comparten y utilizan adecuadamente en otros procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.	51,20	167,683	,753	,959
Existe una coordinación efectiva entre los responsables de los servicios digitales y otros departamentos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas para garantizar la integración de los sistemas y procesos.	51,10	162,990	,760	,958

La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ofrece capacitaciones y programas de formación digital para los usuarios.	51,17	168,006	,559	,961
La formación digital brindada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es útil y relevante para mejorar las habilidades tecnológicas de los usuarios.	51,17	166,351	,631	,960
La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas cuenta con políticas claras y establecidas para proteger la información digital de los usuarios	51,00	158,276	,833	,957
Se promueve y se fomenta el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas	51,03	160,378	,796	,958
Se informa de manera clara y transparente a los usuarios sobre cómo se protege su información personal en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas.	51,20	164,372	,829	,958
La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas utiliza medidas de seguridad para proteger la información personal de los usuarios.	51,13	162,809	,761	,958
Los sistemas y servicios digitales de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas requieren autenticación segura para el acceso de los usuarios.	51,00	163,103	,750	,959
La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas promueve buenas prácticas de seguridad informática entre los usuarios para proteger su información personal y los recursos digitales.	51,03	161,689	,836	,957

Confiabilidad del instrumento de Satisfacción de los usuarios

Alfa de Cronbach – Satisfacción de los usuarios.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	22

Estadísticas de total de elemento				
Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿EL personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas siempre muestran disponibilidad para atender sus consultas o solicitudes?	60,33	159,609	,747	,972
¿Con qué frecuencia encuentra disponible al personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas para atender sus consultas o solicitudes?	60,33	159,609	,747	,972
¿Considera que el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas posee las habilidades necesarias para brindar una atención eficiente y efectiva?	60,43	160,737	,726	,972
¿Con qué frecuencia ha experimentado una resolución efectiva de problemas o quejas por parte del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?	60,50	160,948	,732	,972

¿EL personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestran paciencia para resolver sus problemas?	60,43	158,875	,823	,971
¿Considera que el personal es accesible para todos los usuarios, incluyendo a personas discapacitadas?	60,30	161,872	,741	,972
¿Ha recibido la debida información y orientación para acceder a los servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?	60,47	159,154	,794	,972
¿Con qué frecuencia ha recibido información oportuna y actualizada sobre los servicios y actividades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?	60,33	162,644	,789	,972
¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas se anticipa a sus necesidades y le proporciona la información necesaria de manera proactiva?	60,33	161,609	,787	,972
¿Existe disponibilidad oportuna de información y orientación por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?	60,30	161,528	,821	,972
¿Considera que la información proporcionada por la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es clara y precisa?	60,27	159,995	,818	,971
¿Con qué frecuencia ha recibido la información necesaria de manera clara y comprensible por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?	60,23	160,599	,878	,971
¿La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha cumplido con sus expectativas y necesidades en la prestación de servicios?	60,33	156,920	,884	,971
¿Los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen la capacidad para satisfacer sus necesidades y expectativas en términos de servicios?	60,30	158,286	,835	,971
¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas ha brindado los servicios de manera oportuna y sin demoras innecesarias?	60,40	161,421	,811	,972
¿El personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestra eficiencia en la entrega de los servicios?	60,43	161,978	,821	,972
¿Con qué frecuencia ha recibido comunicaciones claras y oportunas sobre cambios en los servicios o procesos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas?	60,53	162,602	,677	,973
¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas muestra transparencia en sus procesos administrativos?	60,47	161,430	,720	,972
¿Los colaboradores son rápidos realizando los procesos administrativos?	60,50	162,121	,716	,972
¿Los procesos administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas tienen un procedimiento simple?	60,50	161,845	,685	,973
¿Considera que la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas es ágil y precisa en la gestión de trámites y solicitudes?	60,47	159,637	,769	,972
¿Los colaboradores muestran precisión en la gestión de trámites y solicitudes por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas en términos de evitar errores o confusiones?	60,40	157,628	,857	,971

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

<p>POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p> <p>"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"</p> <p>Tarapoto, 05 de mayo de 2023</p> <p>SEÑOR: Nicolás Jeyner Gonzáles Vásquez Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Lamas Jr. Felipe Saavedra Cenepo N° 639 - Lamas</p> <p>ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio</p> <p>REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 05 de mayo de 2023</p> <p>Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.</p> <p>El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.</p> <p>Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.</p> <p>Por tal motivo alcanzo la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Apellidos y nombres de estudiante: Vela Vela, Hajaira.2) Programa de estudios : Maestría3) Mención : Gestión Pública4) Ciclo de estudios : III ciclo5) Título de la investigación : Transformación digital y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local-Lamas 20236) Asesor : Pérez Arboleda, Pedro Antonio. <p>Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige; así como también, autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.</p> <p>Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.</p> <p>Atentamente,</p> <p></p> <p>Dra. Rosa Mabel Contreras Julián Jefa de la Unidad de Posgrado UCV - TARAPOTO</p>	<p>UNIVERSIDAD REGIONAL DE SAN MARTÍN - DRESM UGEL LAMAS U.E. 305 TRAMITE DOCUMENTARIO RECEPCION Reg. 5071... Fecha: 05 MAY 2023 N° Folios: Hora: FIRMA: _____</p>
--	---

Base de datos estadísticos

Base de datos de Transformación digital

N°	Transformación digital																				Suma	Nivel	SPSS
	Infraestructura tecnológica						Procesos y servicios digitales								Seguridad y privacidad								
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20			
D01	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	54	Medio	2
D02	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	77	Alto	3
D03	3	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	89	Alto	3
D04	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D05	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	4	60	Medio	2
D06	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
D07	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	5	4	67	Medio	2
D08	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	95	Alto	3
D09	4	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	71	Medio	2
D10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	73	Medio	2
D11	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	64	Medio	2
D12	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	72	Medio	2
D13	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	67	Medio	2
D14	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	51	Medio	2
D15	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	90	Alto	3
D16	5	5	4	4	2	4	5	5	3	4	3	3	2	5	4	4	2	4	5	4	77	Alto	3
D17	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	5	2	60	Medio	2
D18	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	88	Alto	3
D19	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	29	Bajo	1
D20	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	67	Medio	2
D21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	95	Alto	3
D22	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	77	Alto	3
D23	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	3	5	4	81	Alto	3

D24	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	53	Medio	2
D25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	Alto	3
D26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D27	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	79	Alto	3
D28	4	3	4	3	3	2	4	5	3	3	2	2	2	5	5	4	4	5	5	5	73	Medio	2
D29	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	50	Medio	2
D30	3	3	2	2	3	4	1	3	4	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	67	Medio	2
D31	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	70	Medio	2
D32	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	65	Medio	2
D33	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	91	Alto	3
D34	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	Medio	2
D35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
D37	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	2
D38	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	73	Medio	2
D39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	82	Alto	3
D40	1	3	2	3	3	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	43	Bajo	1
D41	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	76	Alto	3
D42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	87	Alto	3
D43	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	72	Medio	2
D44	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	Medio	2
D45	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	Medio	2
D46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D47	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	1	2	3	1	3	2	5	3	61	Medio	2
D48	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	36	Bajo	1
D49	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	Bajo	1
D50	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	23	Bajo	1
D51	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	82	Alto	3
D52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3

D53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
D55	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	82	Alto	3	
D56	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	36	Bajo	1
D57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	Bajo	1
D58	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	Alto	3	
D59	1	1	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	54	Medio	2
D60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	2	4	4	3	4	5	5	4	78	Alto	3
D61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	94	Alto	3	
D62	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	83	Alto	3	
D63	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	90	Alto	3	
D64	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	29	Bajo	1
D65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3	
D66	1	1	1	1	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	47	Bajo	1
D67	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Medio	2	
D68	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	92	Alto	3	
D69	5	4	4	2	4	5	5	5	3	3	4	3	2	4	4	4	1	3	3	71	Medio	2	
D70	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	73	Medio	2	
D71	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	67	Medio	2	
D72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	63	Medio	2	
D73	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	71	Medio	2	
D74	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	5	3	5	71	Medio	2	
D75	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3	
D76	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	76	Alto	3	
D77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	58	Medio	2	
D78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	57	Medio	2	
D79	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Medio	2	
D80	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	70	Medio	2	
D81	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	86	Alto	3	

D82	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	2	4	3	5	5	4	4	4	5	81	Alto	3
D83	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D84	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
D85	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	5	2	54	Medio	2	
D86	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	97	Alto	3	
D87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2	
D88	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	68	Medio	2
D89	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	52	Medio	2	
D90	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	87	Alto	3	
D91	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	57	Medio	2	
D92	5	5	5	5	5	1	4	5	5	1	3	1	3	3	3	1	1	1	3	3	63	Medio	2	
D93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Bajo	1	
D94	1	1	3	2	2	2	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	49	Medio	2	
D95	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	75	Alto	3	
D96	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	Medio	2	
D97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3	
D98	1	3	3	2	3	3	2	4	4	5	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	61	Medio	2	
D99	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	95	Alto	3	
D100	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	65	Medio	2	
D101	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	61	Medio	2	
D102	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	Alto	3	
D103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3	
D104	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	23	Bajo	1	
D105	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	Alto	3	
D106	5	5	5	1	3	4	5	1	3	4	4	5	4	4	5	3	2	5	5	5	78	Alto	3	
D107	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	67	Medio	2	
D108	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	66	Medio	2	
D109	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	Bajo	1	
D110	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	69	Medio	2	

D111	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	78	Alto	3
D112	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	90	Alto	3
D113	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	Alto	3
D114	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	Medio	2
D115	4	3	2	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	72	Medio	2
D116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Bajo	1
D117	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	2
D118	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	58	Medio	2
D119	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	73	Medio	2
D120	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Alto	3
D121	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	76	Alto	3
D122	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	Alto	3
D123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3
D124	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83	Alto	3
D125	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	66	Medio	2
D126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
D127	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	69	Medio	2
D128	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	62	Medio	2
D129	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	88	Alto	3
D130	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	78	Alto	3
D131	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	95	Alto	3
D132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
D133	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	91	Alto	3
D134	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	71	Medio	2
D135	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	65	Medio	2
D136	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	61	Medio	2
D137	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78	Alto	3
D138	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	4	73	Medio	2
D139	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	78	Alto	3

D140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	77	Alto	3
D141	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	80	Alto	3	
D142	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	80	Alto	3	
D143	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	71	Medio	2	
D144	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	87	Alto	3	
D145	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	64	Medio	2	
D146	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	86	Alto	3	
D147	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	1	3	5	4	2	2	3	3	64	Medio	2	
D148	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	83	Alto	3	
D149	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	85	Alto	3	
D150	3	3	2	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	35	Bajo	1	
D151	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	67	Medio	2	
D152	1	2	3	3	4	2	2	1	1	2	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	43	Bajo	1	
D153	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	57	Medio	2	
D154	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	58	Medio	2	
D155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	4	4	3	3	3	3	62	Medio	2	
D156	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	90	Alto	3	
D157	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	63	Medio	2	
D158	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	78	Alto	3	
D159	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	1	5	2	84	Alto	3	
D160	4	4	4	2	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	67	Medio	2	
D161	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	89	Alto	3	
D162	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	76	Alto	3	
D163	4	3	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	64	Medio	2	
D164	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	5	1	59	Medio	2	
D165	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	Alto	3	
D166	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	76	Alto	3	
D167	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2	
D168	3	3	4	3	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	83	Alto	3	

D169	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	5	76	Alto	3
D170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Medio	2
D171	3	3	3	3	2	1	2	3	2	1	3	3	1	2	2	3	1	3	3	3	47	Bajo	1
D172	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	69	Medio	2
D173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3
D174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
D175	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	Alto	3
D176	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	Alto	3
D177	3	4	4	4	2	1	2	2	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	62	Medio	2
D178	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	3	79	Alto	3
D179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	60	Medio	2
D180	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	48	Medio	2
D181	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	59	Medio	2
D182	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	Medio	2
D183	4	4	4	2	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	72	Medio	2
D184	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	65	Medio	2
D185	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	2	5	4	3	78	Alto	3
D186	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	54	Medio	2
D187	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	59	Medio	2
D188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	54	Medio	2
D189	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	63	Medio	2
D190	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D191	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	68	Medio	2
D192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D193	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	72	Medio	2
D194	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	76	Alto	3
D195	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	Alto	3
D196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3
D197	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83	Alto	3

D198	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	66	Medio	2
D199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
D200	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	69	Medio	2	
D201	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	Bajo	1	
D202	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	61	Medio	2	
D203	3	3	4	2	4	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	61	Medio	2	
D204	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	66	Medio	2	
D205	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	80	Alto	3	
D206	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	87	Alto	3	
D207	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	73	Medio	2	
D208	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	Alto	3	
D209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3	
D210	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	23	Bajo	1
D211	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	Alto	3	
D212	5	5	5	1	3	4	5	1	3	4	4	5	4	4	5	3	2	5	5	78	Alto	3	
D213	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	52	Medio	2	
D214	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	87	Alto	3	
D215	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	57	Medio	2	
D216	5	5	5	5	5	1	4	5	5	1	3	1	3	3	3	1	1	1	3	63	Medio	2	
D217	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Bajo	1	
D218	1	1	3	2	2	2	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	49	Medio	2	
D219	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	75	Alto	3	
D220	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	Medio	2	
D221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3	
D222	1	3	3	2	3	3	2	4	4	5	4	2	3	2	3	3	4	4	3	61	Medio	2	
D223	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	95	Alto	3	
D224	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	91	Alto	3	
D225	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	Medio	2	

D226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
D228	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	2
D229	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	73	Medio	2
D230	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	76	Alto	3
D231	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	Alto	3
D232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3
D233	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83	Alto	3
D234	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	66	Medio	2
D235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
D236	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	69	Medio	2
D237	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	5	5	3	4	3	4	3	63	Medio	2
D238	3	3	3	3	2	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	69	Medio	2
D239	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	5	3	4	3	3	4	3	64	Medio	2
D240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D241	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	71	Medio	2
D242	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	52	Medio	2
D243	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	78	Alto	3
D244	4	2	3	4	1	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	53	Medio	2
D245	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	78	Alto	3
D246	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	79	Alto	3
D247	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	2	3	4	5	2	2	3	1	3	4	66	Medio	2
D248	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	88	Alto	3
D249	5	3	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	1	2	1	2	3	1	2	3	64	Medio	2
D250	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	54	Medio	2

D251	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	77	Alto	3
D252	3	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	89	Alto	3
D253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D254	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	4	60	Medio	2
D255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
D256	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	64	Medio	2
D257	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	86	Alto	3
D258	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	1	3	5	4	2	2	3	3	64	Medio	2
D259	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	69	Medio	2
D260	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	73	Medio	2	
D261	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	70	Medio	2
D262	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	68	Medio	2
D263	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	66	Medio	2
D264	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	72	Medio	2
D265	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	50	Medio	2
D266	3	3	2	2	3	4	1	3	4	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	67	Medio	2
D267	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	70	Medio	2
D268	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	65	Medio	2
D269	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	91	Alto	3
D270	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	Medio	2
D271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D272	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
D273	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	2
D274	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	64	Medio	2
D275	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	86	Alto	3
D276	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	1	3	5	4	2	2	3	3	64	Medio	2
D277	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	83	Alto	3
D278	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	85	Alto	3
D279	3	3	2	1	4	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	38	Bajo	1

D280	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	72	Medio	2
D281	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	Medio	2
D282	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	2
D283	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	2
D284	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	1	2	3	4	3	2	5	3	63	Medio	2
D285	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	1	4	1	1	4	1	1	48	Medio	2
D286	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	Bajo	1
D287	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	Bajo	1
D288	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	82	Alto	3
D289	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
D290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D291	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	2
D292	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	73	Medio	2
D293	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	82	Alto	3
D294	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	63	Medio	2
D295	2	3	3	2	4	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	42	Bajo	1
D296	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	44	Bajo	1
D297	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	70	Medio	2

Base de datos de Satisfacción de los usuarios

N°	Satisfacción de los usuarios																						Suma	Nivel	SPSS
	Atención al cliente					Accesibilidad y respuesta oportuna					Calidad de los servicios							Procesos administrativos							
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22			
D01	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D02	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	92	Alto	3
D03	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	106	Alto	3
D04	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D05	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D06	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D07	3	3	4	1	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	76	Medio	2
D08	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	78	Medio	2
D09	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	59	Medio	2
D10	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	75	Medio	2
D11	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	87	Alto	3
D12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	86	Alto	3
D13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	83	Alto	3
D14	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	61	Medio	2
D15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	64	Medio	2
D16	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	78	Medio	2
D17	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	2	4	4	66	Medio	2
D18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	Alto	3
D19	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	51	Bajo	1
D20	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	91	Alto	3
D21	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	101	Alto	3
D22	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	93	Alto	3
D23	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	91	Alto	3
D24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	68	Medio	2
D25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	67	Medio	2
D27	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	72	Medio	2
D28	5	4	5	1	4	5	3	5	3	4	5	3	3	4	4	5	3	3	5	5	4	4	87	Alto	3
D29	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43	Bajo	1

D30	3	3	3	3	4	3	1	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Medio	2
D31	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	83	Alto	3
D32	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	77	Medio	2
D33	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Alto	3
D34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	3
D35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	100	Alto	3
D37	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio	2
D38	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	77	Medio	2
D39	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	92	Alto	3
D40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	68	Medio	2
D41	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	105	Alto	3
D42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	3
D43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	88	Alto	3
D44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D45	4	3	4	1	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	66	Medio	2
D46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio	2
D47	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	48	Bajo	1
D48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	26	Bajo	1
D49	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	74	Medio	2
D50	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	Medio	2
D51	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	81	Alto	3
D52	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	103	Alto	3
D53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D55	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	Alto	3
D56	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	85	Alto	3
D57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D59	3	3	5	1	3	3	5	1	2	2	5	4	5	2	3	4	2	2	3	1	3	3	65	Medio	2
D60	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	92	Alto	3
D61	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	3	77	Medio	2
D62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	Alto	3
D63	5	4	4	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	97	Alto	3
D64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	46	Bajo	1
D65	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	Alto	3

D66	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	63	Medio	2
D67	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	Medio	2
D68	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	105	Alto	3
D69	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	94	Alto	3
D70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	Alto	3
D71	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Medio	2
D72	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	Alto	3
D73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D74	4	3	3	2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	92	Alto	3
D75	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	70	Medio	2
D76	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	82	Alto	3
D77	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	5	1	1	31	Bajo	1
D78	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	73	Medio	2
D79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	3
D80	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio	2
D81	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	103	Alto	3
D82	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	Alto	3
D83	4	3	3	1	3	4	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Medio	2
D84	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	89	Alto	3
D85	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	61	Medio	2
D86	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	Alto	3
D87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D88	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	82	Alto	3
D89	3	3	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	54	Medio	2
D90	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	5	90	Alto	3
D91	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	96	Alto	3
D92	5	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	83	Alto	3
D93	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	1	3	3	2	3	3	62	Medio	2
D94	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	61	Medio	2
D95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	89	Alto	3
D96	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	Alto	3
D97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	108	Alto	3
D98	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	91	Alto	3
D99	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	103	Alto	3
D100	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	49	Bajo	1
D101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio	2

D102	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	76	Medio	2
D103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	86	Alto	3
D104	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	86	Alto	3
D105	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	103	Alto	3
D106	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	5	5	96	Alto	3
D107	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	80	Medio	2
D108	3	3	3	3	4	4	1	1	5	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	66	Medio	2
D109	3	3	2	4	4	4	2	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	45	Bajo	1
D110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D111	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	84	Alto	3
D112	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	99	Alto	3
D113	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	93	Alto	3
D114	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D115	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	Alto	3
D116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Bajo	1
D117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D118	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	75	Medio	2
D119	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	99	Alto	3
D120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D121	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	76	Medio	2
D122	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	96	Alto	3
D123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D124	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	Alto	3
D125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	72	Medio	2
D126	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	92	Alto	3
D127	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	72	Medio	2
D128	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio	2
D129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	3
D130	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto	3
D131	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	Alto	3
D132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D133	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	97	Alto	3
D134	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	79	Medio	2
D135	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	Medio	2
D136	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio	2
D137	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	93	Alto	3

D138	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	85	Alto	3
D139	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	70	Medio	2
D140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	85	Alto	3
D141	3	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	Alto	3
D142	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	Alto	3
D143	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	69	Medio	2
D144	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	104	Alto	3
D145	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	73	Medio	2
D146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D147	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	87	Alto	3
D148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	87	Alto	3
D149	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	78	Medio	2
D150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D151	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	Alto	3
D152	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	59	Medio	2
D153	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	2	3	65	Medio	2
D154	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	62	Medio	2
D155	5	5	5	3	5	4	2	1	3	2	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	4	5	82	Alto	3
D156	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	5	4	3	4	4	92	Alto	3
D157	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio	2
D158	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	83	Alto	3
D159	5	5	5	2	3	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	93	Alto	3
D160	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	72	Medio	2
D161	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	97	Alto	3
D162	3	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	87	Alto	3
D163	3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	82	Alto	3
D164	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	95	Alto	3
D165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D166	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	85	Alto	3
D167	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	Alto	3
D168	5	4	5	3	2	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	84	Alto	3
D169	5	4	5	1	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	1	5	4	93	Alto	3
D170	5	5	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	84	Alto	3
D171	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	4	2	3	2	3	56	Medio	2
D172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	84	Alto	3
D173	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto	3

D174	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	96	Alto	3
D175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	3
D176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D177	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	70	Medio	2	
D178	2	5	4	3	5	4	2	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	85	Alto	3	
D179	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	Medio	2	
D180	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	69	Medio	2	
D181	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	70	Medio	2	
D182	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	Alto	3	
D183	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	93	Alto	3	
D184	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	80	Medio	2	
D185	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	81	Alto	3	
D186	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	62	Medio	2	
D187	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	62	Medio	2	
D188	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Medio	2	
D189	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	70	Medio	2	
D190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2	
D191	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	80	Medio	2	
D192	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	68	Medio	2	
D193	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	74	Medio	2	
D194	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	76	Medio	2	
D195	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	96	Alto	3	
D196	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3	
D197	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	Alto	3	
D198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	72	Medio	2	
D199	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	92	Alto	3	
D200	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	72	Medio	2	
D201	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	28	Bajo	1	
D202	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	77	Medio	2	
D203	3	3	3	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	58	Medio	2	
D204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	83	Alto	3	
D205	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	87	Alto	3	
D206	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108	Alto	3	
D207	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	81	Alto	3	
D208	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	76	Medio	2	
D209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	86	Alto	3	

D210	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	86	Alto	3
D211	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	103	Alto	3
D212	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	5	5	96	Alto	3
D213	3	3	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	54	Medio	2
D214	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	5	90	Alto	3
D215	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	96	Alto	3
D216	5	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	83	Alto	3
D217	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	1	3	3	2	3	3	62	Medio	2
D218	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	61	Medio	2
D219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	89	Alto	3
D220	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	Alto	3
D221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	108	Alto	3
D222	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	91	Alto	3
D223	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	103	Alto	3
D224	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Alto	3
D225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	3
D226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	100	Alto	3
D228	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio	2
D229	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	77	Medio	2
D230	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	76	Medio	2
D231	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	96	Alto	3
D232	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D233	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	Alto	3
D234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	72	Medio	2
D235	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	92	Alto	3
D236	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	72	Medio	2
D237	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	76	Medio	2
D238	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	5	3	85	Alto	3
D239	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	73	Medio	2
D240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D241	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	2	71	Medio	2

D242	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	62	Medio	2
D243	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D244	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	59	Medio	2
D245	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	98	Alto	3
D246	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	79	Medio	2
D247	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	78	Medio	2
D248	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	Alto	3
D249	2	1	2	1	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	50	Bajo	1
D250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D251	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	92	Alto	3
D252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	106	Alto	3
D253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D254	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	60	Medio	2
D255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D256	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	73	Medio	2
D257	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D258	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	87	Alto	3
D259	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	83	Alto	3
D260	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	82	Alto	3
D261	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	71	Medio	2
D262	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	74	Medio	2
D263	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	77	Medio	2
D264	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	71	Medio	2
D265	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43	Bajo	1
D266	3	3	3	3	4	3	1	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Medio	2
D267	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	83	Alto	3
D268	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	77	Medio	2
D269	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Alto	3
D270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	3
D271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D272	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	100	Alto	3
D273	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio	2
D274	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	73	Medio	2
D275	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	Alto	3
D276	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	87	Alto	3
D277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	87	Alto	3

D278	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	78	Medio	2
D279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	88	Alto	3
D281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D282	4	3	4	1	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	66	Medio	2
D283	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio	2
D284	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	48	Bajo	1
D285	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	26	Bajo	1
D286	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	74	Medio	2
D287	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	74	Medio	2
D288	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	81	Alto	3
D289	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	103	Alto	3
D290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	2
D291	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio	2
D292	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	77	Medio	2
D293	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	92	Alto	3
D294	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	61	Medio	2
D295	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	34	Bajo	1
D296	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	52	Medio	2
D297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	3

Baremos del instrumento Transformación digital

Variable

VALORES	
Máximo	100
Mínimo	20
Rango	80
Distribución	27

Nivel	Rangos	
	Desde	Hasta
Bajo	20	47
Medio	48	74
Alto	75	100

Dimensiones

VALORES	Infraestructura tecnológica	Procesos y servicios digitales	Seguridad y privacidad
Máximo	30	40	30
Mínimo	6	8	6
Rango	24	32	24
Distribución	8	11	8

Nivel	Infraestructura tecnológica		Procesos y servicios digitales		Seguridad y privacidad	
	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Desde	Hasta
Bajo	6	13	8	18	6	13
Medio	14	21	19	29	14	21
Alto	22	30	30	40	22	30

Baremos del instrumento Satisfacción de los usuarios

Variable

VALORES	
Máximo	110
Mínimo	22
Rango	88
Distribución	29

Nivel	Rangos	
	Desde	Hasta
Bajo	22	51
Medio	52	80
Alto	81	110

Dimensiones

VALORES	Atención al cliente	Accesibilidad y respuesta oportuna	Calidad de los servicios	Procesos administrativos
Máximo	25	25	35	25
Mínimo	5	5	7	5
Rango	20	20	28	20
Distribución	7	7	9	7

Nivel	Atención al cliente		Accesibilidad y respuesta oportuna		Calidad de los servicios		Procesos administrativos	
	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Desde	Hasta
Bajo	5	11	5	11	7	15	5	11
Medio	12	18	12	18	16	24	12	18
Alto	19	25	19	25	25	35	19	25

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20542311305
Unidad de Gestión Educativa Local Lamas	
Nombre del Titular o Representante legal: Nicolás Jeyner Gonzáles Vásquez	
Nombres y Apellidos: Nicolás Jeyner Gonzáles Vásquez	DNI: 40038101

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Transformación digital y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local-Lamas 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos: Hajaira Vela Vela	DNI: 46334974

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Tarapoto 10 de mayo 2023



Nicolás Jeyner Gonzáles Vásquez
Director UGEL Lamas

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, PANDURO SALAS ALADINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Transformación digital y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023", cuyo autor es VELA VELA HAJAIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANDURO SALAS ALADINO DNI: 01128059 ORCID: 0000-0003-2467-2939	Firmado electrónicamente por: PSALASA10 el 04-08-2023 19:47:14
PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO DNI: 16456428 ORCID: 0000-0002-8571-4525	Firmado electrónicamente por: PAPERENZA el 04-08-2023 19:20:40

Código documento Trilce: TRI - 0641344