



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Análisis de servicios digitales administrativos en
estudiantes de posgrado de la Universidad Nacional del
Santa - Ancash, 2022-01**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Levano Diaz, Penelope Betsabe Maria (ORCID: 0000-0002-2778-4808)

ASESOR:

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-3475-8325)

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

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi esposo Richard y a mis hijos Diego y Gabriel por su comprensión e impulsarme a seguir.

A mis padres José y María, a hermana Genoveva y a mi sobrina Macarena por su apoyo incondicional.

Penélope Betsabé María

Agradecimiento

A DIOS por la vida y la oportunidad de decidir.

A mis padres, José y María, a mi esposo Richard, a mis hijos Diego y Gabriel y a mi tía Amalia Matilde por su apoyo incondicional brindado siempre.

A la Universidad Nacional del Santa, por el apoyo brindado en el desarrollo del presente estudio.

A los profesores de la maestría, por brindarnos sus conocimientos.

La autora

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 7 |
| III. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 19 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21 |
| 3.5. Procedimientos | 22 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 23 |
| 3.7. Aspectos éticos | 24 |
| IV. RESULTADOS | 26 |
| V. DISCUSIÓN | 36 |
| VI. CONCLUSIONES | 46 |
| VII. RECOMENDACIONES | 49 |
| REFERENCIAS | 51 |
| ANEXOS | 59 |

Índice de Tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1. | Distribución de la población de estudio, según género. | 20 |
| Tabla 2. | Distribución de la muestra de estudio, según género. | 20 |
| Tabla 3. | Niveles y rangos de puntuaciones de la variable servicios digitales administrativos | 24 |
| Tabla 4. | Nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNS – Ancash, 2022-01 | 26 |
| Tabla 5. | Nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos en la Escuela de Posgrado, según los programas de estudio a los que pertenecen los estudiantes | 28 |
| Tabla 6. | Nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos en la Escuela de Posgrado, según el género de los estudiantes | 29 |
| Tabla 7. | Nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos en la Escuela de Posgrado, según el grupo etario al que pertenecen los estudiantes | 29 |

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos que brinda la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, según la percepción de los estudiantes matriculados en el semestre 2022-01. El enfoque de investigación fue un diseño mixto explicativo secuencial. La muestra fue probabilística determinada por la fórmula de marco muestral conocido, obteniendo 185 estudiantes de posgrado. Las técnicas de recolección de datos empleadas fueron la encuesta y la entrevista, cuyos datos recogidos fueron analizados mediante gráficos estadísticos y tablas de frecuencia. Los resultados obtenidos determinaron que, el 56.2% de los estudiantes perciben un nivel medianamente satisfactorio de los servicios digitales administrativos, y un 37.3% el nivel satisfactorio. A su vez, se identifican, entre los factores que la condicionan, según la percepción del personal administrativo: La falta de proyectos de desarrollo de servicios digitales administrativos, la falta de arquitectura, la falta de captación de personal y la capacitación en el desarrollo y mantenimiento de servicios digitales administrativos; concluyendo que el nivel de la satisfacción de los servicios digitales administrativos percibido por la mayoría (56,2%) de estudiantes de Posgrado, es medianamente satisfactorio.

Palabras clave: Gobierno digital, servicios digitales administrativos, escuela de posgrado

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the level of satisfaction of the administrative digital services provided by the Postgraduate School of the National University of Santa - Ancash, according to the perception of the students enrolled in the 2022-01 semester. The research approach was a sequential explanatory mixed design. The sample was probabilistic, determined by the known sampling frame formula, obtaining 185 postgraduate students. The data collection techniques used were the survey and the interview, whose collected data were analyzed using statistical graphs and frequency tables. The results obtained determined that 56.2% of the students perceived a moderately satisfactory level of administrative digital services, and 37.3% the satisfactory level. In turn, among the factors that condition it, according to the perception of the administrative staff, the following are identified: The lack of projects for the development of administrative digital services, the lack of architecture, the lack of recruitment of personnel and training in the development and maintenance of digital administrative services; concluding that the level of satisfaction of administrative digital services perceived by the majority (56.2%) of Postgraduate students, is moderately satisfactory.

Keywords: Digital government, administrative digital services, postgraduate school

I. INTRODUCCIÓN

Los procedimientos administrativos, según la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se concretan como el conjunto de trámites que se realizan en las entidades públicas con la finalidad de constituir un acto administrativo (Congreso de la República, 2001), asimismo, los servicios digitales, según el decreto legislativo 1412, se constituyen en sistemas que, utilizando Internet, atienden las solicitudes de los usuarios facilitando la no presencialidad; en tal sentido se concluye que los servicios digitales administrativos son sistemas que atienden el desarrollo de los procedimientos administrativos, mediante el uso de Internet y la tecnología (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018).

Cuando se desarrollan los estudios, sean escolares, superiores o posgrados, lo primero que se realizan son los procedimientos administrativos, los cuales se mantienen a lo largo de sus estudios, desde una solicitud de constancia de estudios hasta el pago de una matrícula, trámites que se pueden encontrar señalados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de cada institución, más conocido como TUPA, es así que en la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General, se menciona el uso de mecanismos de autoservicio (Congreso de la República, 2001); evidenciándose que la realización de los trámites tome cada vez más importancia, lo cual requiere la atención de las unidades de desarrollo tecnológico para la implementación de servicios digitales en cualquier organismo, en especial en las entidades públicas. El Gobierno del Perú recoge esta necesidad y se visualiza en la Ley 31449 que fortalece el laboratorio de gobierno y transformación digital del Estado para promover la modernidad digital en las entidades públicas donde se establecen las responsabilidades de la Secretaría de Gobierno y transformación digital (Congreso de la República, 2022).

Ante el brote del Coronavirus (COVID-19) como una pandemia, se impuso en el Perú la cuarentena y el trabajo remoto, a través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA, donde se decreta la Emergencia Sanitaria a nivel nacional durante 90 días (Ministerio de Salud, 2020), lo que conllevó a emplear la innovación y el avance tecnológico mediante los servicios digitales para poder atender las

solicitudes de la población de manera virtual, mostrando la necesidad de la modernización y cómo progresivamente los gobiernos están migrando del gobierno electrónico al gobierno digital, para mejorar tanto la atención al usuario como la eficiencia de los procesos que realizan los servidores públicos, enfocándose en el trámite administrativo realizado a través de servicios digitales.

En esa misma línea, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2020) presenta el informe OECD Public Governance Policy Papers No. 03; en el que se evaluaron los avances de cada país para la transformación digital en los sectores públicos, analizando los gobiernos en sus diseños y políticas estratégicas para responder a los diferentes desafíos de los compromisos del gobierno con los ciudadanos. Los resultados son prometedores pero modestos, entre los 10 mejores países en el índice de gobierno digital al año 2019, el único país latinoamericano es Colombia ubicándose en el tercer lugar; el primer lugar lo ocupa Corea, y el segundo lugar Reino Unido.

En el Perú, el Decreto Legislativo N° 1412, mediante el cual se aprueba la Ley de Gobierno Digital, tiene el objetivo de instituir normas y pautas en el Estado y en la administración de las instituciones públicas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018), buscando implementar el uso de las tecnologías digitales como: páginas webs, aplicaciones móviles y redes de Internet; siendo un ejemplo de esto, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, que cuenta con “SUNEDU en Línea” presentada como una plataforma que reúne los servicios que brinda la institución a los ciudadanos en un sistema web, a la cual se accede vía Internet utilizando cualquier navegador (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017).

En la Universidad Nacional del Santa de la región Ancash, actualmente se percibe un panorama moderado de desarrollo tecnológico de servicios digitales para los trámites administrativos, sin embargo, en la Escuela de Posgrado se evidencia un contraste, dado que no posee un sistema web para realizar los trámites administrativos, se sigue empleando el correo electrónico, siendo tan necesaria la transformación digital que las mismas servidoras públicas comienzan a crear sus herramientas, como el formulario virtual, para optimizar los procesos.

Con fines de innovación tecnológica, la Universidad Nacional del Santa (UNS) viene desarrollando e implementando módulos académicos y administrativos en el Sistema de Información Integral de Gestión Académica y Administrativo (SIIGAA); esto con el propósito de unificar y homogenizar los diferentes procesos que antes se desarrollaban en servicios independientes, cada uno de ellos con un lenguaje de programación diferente y con su propio almacenamiento separado; buscando así, mejorar los procesos administrativos y académicos, además del almacenamiento de los datos.

Siendo inicialmente una aplicación desktop, algunas funciones ya se encuentran en sistema web y posteriormente se espera sea un sistema digital para todas las áreas de la Universidad; en tal sentido, Ninaquispe y Navarrete (2014) fueron los primeros en proponer este cambio, el cual fue aceptado; en consecuencia, la Resolución N° 639-2017-CU-R-UNS dispone aprobar el Manual de Sistema Web Alumno, donde se explica cómo el alumno debe emplear el Sistema Web de la Universidad Nacional del Santa y precisa que a partir del semestre académico 2017-II, las matrículas en pregrado se harán de manera online (Universidad Nacional del Santa, 2017).

En el año 2011, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa se empiezan a usar los módulos académicos y económicos, los que han sido desarrollados para el manejo de los servidores públicos, en modo desktop, es decir, que no cuentan con acceso web y que se ejecutan en el equipo de cómputo que tenga conexión con cableado a la red de datos principales de la universidad.

Actualmente, en base al acervo documentario de la secretaría de la Escuela de Posgrado se evidencia un aumento de documentos atendidos y un retraso en la atención de los procesos administrativos solicitados por los estudiantes, así como la demora en la respuesta a los documentos solicitados por otras dependencias internas y externas a la Universidad; pese a que se trata de atender a los usuarios de manera virtual de la mejor manera, los correos electrónicos funcionan de mesa de partes, llegando a colmarse en la bandeja de entrada, sin

poder ser atendidos con la eficacia que el servidor público quisiese, siendo este el medio digital más usado para los procedimientos administrativos, el que se regula con la Resolución N° 141-2018-CU-R-UNS (Universidad Nacional del Santa, 2018). Considerando esta situación y con el objeto de optimizar los procedimientos administrativos, se vienen usando formularios virtuales para recibir los pagos por concepto de matrículas y pensiones de los estudiantes. Estas circunstancias muestran un desfase tecnológico ya que, en base a los servicios digitales, deberían tener la accesibilidad a los trámites vía sistemas web, lo que permitiría al usuario un autoservicio, con rapidez en gestión y satisfacción con la atención.

La presente investigación tiene como propósito identificar los puntos claves en los servicios digitales administrativos que influyen en la insatisfacción de los estudiantes, teniendo en cuenta que los estudiantes de maestría y doctorado son la razón de ser de la Escuela de Posgrado; la satisfacción no solo con las áreas académicas es importante, sino también en la atención administrativa con servicios digitales, en consecuencia se tendría un efecto de marketing de recomendación al cumplir con la frase coloquial de que “un cliente satisfecho es la mejor publicidad”.

Lo anteriormente expuesto me motiva a investigar el problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, 2022-01?

La justificación político-administrativa, se considera que al determinar la satisfacción de los estudiantes de posgrado frente a los procesos de los trámites administrativos que se están desarrollando en el marco del gobierno digital, este esfuerzo determinará la necesidad de invertir en el proceso y mejora de los servicios digitales administrativos en la Escuela de Posgrado, este resultado puede ser usado como base y sustento en la toma de decisiones.

Como justificación práctica, se precisa que los resultados obtenidos de los puntos más relevantes de la satisfacción de los servicios digitales administrativos permitirán que se enfoque en un mejor diseño, construcción e implementación de

los servicios digitales administrativos, los que en consecuencia brindarán la agilidad en la realización de los trámites, la independencia en los estudiantes para realizar sus solicitudes, la mejora de la comunicación con la Escuela de Posgrado y el acceso a la información en tiempo real, que pueden hacer uso los estudiantes.

Es importante considerar como justificación social, que la mejora de la satisfacción de los estudiantes respecto los servicios digitales administrativos permitirá que estos no se encuentren con la incertidumbre de saber si su pago de pensiones ha sido recepcionado, si su solicitud de constancia de estudios está siendo atendida, o si su resolución estará a tiempo, sino que, de este modo, se encaminen a mejorar la calidad y enfoque científico de sus estudios de posgrado.

En relación con la justificación institucional, esta se dará al cumplir con la misión de la Universidad Nacional del Santa (2018): “Brindar formación profesional humanística, científica y tecnológica a los estudiantes, con calidad y responsabilidad social y ambiental” (p. 5).

Como justificación metodológica, se considera que la elaboración del instrumento cuantitativo de escala valorativa “Satisfacción de los servicios digitales administrativos” afianzará las investigaciones futuras sobre el tema.

Respecto a la justificación teórica, se encuentra que los resultados del instrumento cualitativo “Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos” permitirán más ahínco en mejorar la atención en las áreas que condicionan los servicios digitales administrativos.

Siendo el motivo principal el buen servicio administrativo que se debe brindar a los estudiantes, se plantea el objetivo general siguiente: Analizar el nivel de la satisfacción de los servicios digitales administrativos que brinda la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, según la percepción de los estudiantes matriculados en el semestre 2022-01.

Y, a su vez, los objetivos específicos son:

Analizar el nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, según la percepción de los estudiantes matriculados al semestre 2022-01, según las dimensiones de estudio.

Analizar el nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNS – Ancash, según la percepción de los estudiantes matriculados en el semestre 2022-01, considerando las variables de caracterización: edad, género y programas de estudio: Maestría y Doctorado.

Identificar los factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, 2022-01, según percepción del personal administrativo.

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta que los servicios digitales en Perú, han sido normalizados en el año 2018 y reglamentados en el año 2021, no se han encontrado antecedentes con la referencia directa al tema de estudio, servicios digitales administrativos, es así que, a continuación, se presentan referencias respecto al estudio del gobierno digital, en relación a la Corte Superior de Justicia, la administración pública, los servicios públicos e instituciones educativas superiores, siendo los siguientes:

A escala regional, Ojeda (2021), en su tesis de maestría, presenta como objetivo determinar la correspondencia entre el gobierno digital y satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. Esta tesis es de tipo no experimental, transversal y correlacional, donde aplica a 100 usuarios, una encuesta que consiste en 15 preguntas sobre el gobierno digital y 15 preguntas sobre la satisfacción del usuario, concluyendo que hay una proporción importante entre ambas variables, siendo que, al aumentar la aplicación del gobierno digital, aumenta también la satisfacción de los usuarios.

A escala nacional, en el informe Digital Government in Peru de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2019), sobre la transformación digital en Perú, en el capítulo 3 que analiza las oportunidades que ofrece la revolución digital para transformar los servicios gubernamentales e impulsar la confianza en el gobierno, describe cómo en el país, los procesos se tardan en promedio 8.6 horas y que el 71% de estos no se logran realizar en una sola interacción, teniendo que regresar varias veces para poder terminar un único proceso, demostrando lo tardado y complicado que son los trámites en el país; al compararlo con otros países, llegan a la conclusión de que la implementación de los servicios digitales agilizarían los trámites administrativos reduciendo el tiempo y sin que el ciudadano tenga que acercarse a la oficina en reiteradas oportunidades.

Tesen (2021), en sus tesis de maestría, tiene por objetivo precisar la relación del Gobierno Digital con el fortalecimiento de la gestión institucional de la

Universidad Nacional de Jaén - Perú. La tesis fue de tipo básica de nivel descriptivo, mientras que su diseño fue no experimental - transversal de nivel correlacional causal, en la cual se realizó una encuesta a 69 trabajadores de la universidad. Entre sus conclusiones, se detalló que la relación entre gobierno digital y la calidad de gestión documentaria es casi nula, lo que evidencia que aún no se cuenta con un sistema de gestión basado en los principios del gobierno digital.

Asimismo, Salazar (2021), en sus tesis de doctorado, que tiene por objetivo precisar cuáles son las causas que determinan la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco durante el año 2020, respecto al gobierno digital y la gestión municipal. esta es una investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional - causal; donde se aplican encuestas a 53 directivos, para determinar qué tanto percibe y comprende el directivo público con relación al gobierno digital en la municipalidad anteriormente mencionada, dando como resultados que: el 69,8% de los encuestados siente un nivel bajo; el 26,4%, siente un nivel medio; y sólo un 3,8%, siente un nivel alto; con la conclusión de que, tener un gobierno digital debilitado y una gestión pública debilitada, solo limitará la efectividad de los servicios e influirán en que exista una baja participación ciudadana.

Mendoza (2022), en su tesis de maestría, cuyo objetivo es determinar la colisión entre los obstáculos socioculturales en la implementación de un gobierno digital en la Universidad Nacional Ciro Alegría de Huamachuco, 2021. Estudio de tipo descriptivo correlacional causal, empleando una muestra de 65 servidores públicos de la anteriormente referida universidad. Entre sus resultados se determina que existe una relación significativa entre ambas variables; concluyendo en que el gobierno digital ha sido implementado de manera regular, detallan el 63% de encuestados.

A escala internacional, la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (2018), en su cuadragésimo octavo periodo ordinario de sesiones, con el objetivo de fortalecer la democracia; en el inciso xi, denominado gobierno digital, resuelve motivar el gobierno digital con el impulso del manejo de

la tecnología para obtener una eficiente transparencia y mejor atención de la gestión pública.

En su artículo de investigación, Gil et al. (2018), cuyo objetivo es producir sinergias entre el gobierno digital y la gestión pública para mejorar la producción y difusión del conocimiento, generando una mayor influencia en la práctica, realizado vía online desde Estados Unidos y México. Es un estudio que identifica y compara las características clave entre los artículos científicos que se tienen en EE. UU. y Europa, donde llegan a la conclusión de que la importancia que tiene el gobierno digital se encuentra involucrada en todos los servicios de la gestión pública; siendo un aspecto esencial en la innovación, la coproducción, la transparencia y la administración pública.

También se puede citar a Linkov et al. (2018), en su artículo científico, el objetivo que tiene es analizar tres estrategias de gobernanza que los países pueden utilizar para responder a las amenazas de sostenibilidad de la digitalización: (i) un enfoque de laissez-faire impulsado por la industria; (ii) una estrategia preventiva por parte del gobierno; y (iii) un enfoque de custodia y “vigilancia activa” por parte de las agencias gubernamentales que reducen los riesgos derivados de la digitalización mientras promueven la innovación del sector privado. Estudio realizado en Estados Unidos, el cual en su conclusión muestra cómo la sociedad se va adaptando más y más a la digitalización, esto debido a que provee beneficios para la comunicación, conectando a las personas que se encuentran distantes; también mejoran los servicios ofrecidos por las instituciones públicas, el comercio y la economía, esto mediante servicios digitales, que permiten automatizar procesos y realizar trabajos remotos.

Mientras tanto, Janssen et al. (2018), en su artículo científico, sostienen que el objetivo de esta investigación fue plantear una teoría que detalle los factores que afectan las percepciones de los ciudadanos sobre la confiabilidad del gobierno digital, siendo desarrollado en Países Bajos. Es un estudio que comprende una revisión exhaustiva de la literatura sobre administración pública y sistemas de información, llegando a la conclusión de que hay 19 factores

asociados, entre estos sobresalen la transparencia, la confianza en el gobierno y en la tecnología, la responsabilidad, y la calidad del servicio en la gestión pública.

Alvarenga et al. (2020), en su artículo de investigación, que tiene como objetivo estudiar la evolución de la literatura sobre gobierno digital para describir los aspectos de la transformación digital en el sector público y cómo se relaciona con la gestión del conocimiento, realizado en Portugal. Su estudio es de tipo cuantitativo, donde aplican una encuesta a 54 empleados del Ministerio de Medio Ambiente de Portugal; llegando a la conclusión, que, en los últimos 10 años, los países y las entidades de estos mismos, poco a poco han ido sumándose al gobierno digital y que esta herramienta contribuye con mejoras significativas para la Administración Pública, como el aumento de la calidad del servicio gubernamental.

Toro et al. (2020), en su artículo científico, tuvo como propósito reconocer las propiedades más relevantes de las nuevas tecnologías direccionadas a las instituciones públicas, así como los alcances en el mejoramiento de los servicios que ofrecen, siendo desarrollado en la Universidad de Manizales, Colombia. El cual consistió en seleccionar y revisar diversos trabajos sobre las estrategias, en base al gobierno digital, que incluyen los datos abiertos y la transparencia; concluye que, los gobiernos al emplear las tecnologías y los servicios digitales, aumentarían la productividad, ofreciendo servicios administrativos de calidad, logrando plantear nuevas resoluciones a los problemas y satisfaciendo las preocupaciones de los ciudadanos, además, ayudaría a que las instituciones públicas sean más inclusivas, efectivas, responsables y transparentes.

Valencia (2020), en su artículo de investigación, cuyo objetivo es analizar el gobierno digital para la atención de los servicios en época de pandemia en Colombia. Es un estudio que trata sobre el derecho público, la centralidad del Estado, del derecho administrativo, el gobierno digital y los trámites en Colombia; y llega a la conclusión de que el gobierno digital es una importante herramienta empleada en la construcción de estrategias de inclusión, participación y desarrollo sostenible; las que van a permitir la correcta integración de los diferentes servicios que se ofrecen, las entidades públicas y los usuarios a tiempo presente; otorgando

beneficios a los funcionarios administrativos de las entidades, tales como: El envío de datos verídicos, la simplificación de procesos administrativos, la automatización en servicios digitales, y la mejora de coordinación entre los diversos actores involucrados.

Namén (2021), en el tercer capítulo del libro “El gobierno digital: modelo en el que confluyen el estado y las TIC”, escrito para la Universidad Externado de Colombia; denota las ventajas que trae el gobierno digital, entre estas se pueden encontrar que incentiva la confianza de los ciudadanos en el Estado, fortalece la participación ciudadana, facilita el acceso a las autoridades, así como la respuesta de estas a las solicitudes y necesidades ciudadanas, mejora la transparencia, y de esa forma, el control ciudadano sobre la actividad estatal, contribuye a reducir la corrupción, permite la prestación de servicios de forma efectiva y eficiente, y facilita la realización de reformas.

Así mismo, Seok Jin y Jooho (2022), en su artículo de investigación discute exhaustivamente las promesas y desafíos que presenta la transformación del gobierno digital en Corea del Sur. Revela que mediante la revisión de material bibliográfico sobre la relación de la tecnología digital y el gobierno en general, utilizando como palabras clave: la transformación digital, medida digital, información, datos, redes sociales, plataformas, artificial inteligencia; llega a concluir que implementar el gobierno digital, no es solo una opción, sino una necesidad, dado que se ha vuelto imperativo que los gobiernos de todo el mundo mejoren su capacidad para utilizar estratégicamente las tecnologías digitales emergentes y desarrollar servicios públicos digitales innovadores; buscando superar la lentitud y la ineficiencia de la administración, y fortalecer las capacidades de las organizaciones y funcionarios públicos.

Teniendo estos antecedentes, se procede a detallar conceptos relacionados con los servicios digitales administrativos. Para poder entender los servicios digitales, primero se debe entender el concepto que lo engloba, del que forma parte, el gobierno digital.

Cruz (2018), lo define como el sistema que busca agilizar los procesos que realizan los pobladores, fortalecer la transparencia, elevar la calidad de los procesos administrativos que ofrecen las entidades, y detectar a tiempo las prácticas inoportunas de la corrupción en las instituciones.

Así mismo, Williams y Clementine (2018) lo definen como una herramienta que aprovecha el avance y la innovación tecnológica en base a la reutilización de datos y la simplificación de las transacciones, buscando la eficacia, la transparencia y optimización en el proceso.

La Secretaría de Gobierno Digital, es la institución que se encarga de dirigir el Sistema Nacional de Informática, el cual fue establecido en el artículo 47 del Decreto Supremo N°022-2017-PCM (Presidencia del Consejo de Ministros, 2017), siendo la indicada como responsable de formular y plantear normas, estrategias y políticas en el campo de la Informática y el gobierno electrónico, cambia el eje transversal gobierno electrónico por gobierno digital en el marco de la modernización de la gestión pública, con el Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital, donde se establecen condiciones, disposiciones y el manejo de los equipos digitales en el desarrollo de trámites administrativos de la PCM del Perú (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018). Aquí se considera al gobierno digital como “el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la administración pública para la creación de valor público” (p. 5). Así mismo, se describe que el gobierno digital consta de 7 actividades que se articulan para mejorar la atención de los servicios del Estado; de todas estas, el punto clave en la investigación lo constituyen los Servicios Digitales.

En el Informe Final del Reglamento de Ley de Gobierno Digital en la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD, se determina que el Gobierno Digital tiene el enfoque donde el Estado y la sociedad son fundamentales para el desarrollo integral del mismo y en donde las necesidades de los ciudadanos delimitan el uso de las TIC y la forma como estas pueden contribuir en la generación de valor público (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

En esta perspectiva, se pasa a definir los servicios digitales.

En el contexto peruano, el Decreto Legislativo N° 1412, define a los servicios digitales como aquellos sistemas que trabajan, parcial o totalmente, mediante el Internet y las tecnologías digitales, haciendo que los procesos se realicen de forma virtual y automática, generando valor público (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018).

Así mismo, Barcevičius et al. (2019), en su reporte para la Comisión Europea, que explora la transformación del gobierno digital en la Unión Europea; mencionan cómo los servicios digitales cumplen con la función de empoderar a los ciudadanos y ampliar su compromiso con los gobiernos, los cuales deben ser capaces de llegar a todos sin importar la desigualdad de ingresos o la edad de la población.

El Decreto de Urgencia N° 006-2020, que aprueba la creación del Sistema Nacional de Transformación Digital, de la PCM del Perú (2020); cuya finalidad se encuentra descrita en el Artículo 5, reside en avivar, tanto en las instituciones públicas como en privadas, el cambio digital, permitiendo consolidar el internet, las tecnologías y los servicios digitales en la sociedad.

El Decreto de Urgencia N° 007-2020 de la PCM del Perú (2020) que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento, lo define como aquel servicio que funciona mediante el Internet o sus equivalentes, el cual emplea las tecnologías digitales y los datos, puede ser total o parcialmente automatizado; esto permite al usuario buscar, compartir, usar y acceder a bienes, servicios, información o contenido, así como, también permite a las personas relacionar.

El Artículo 26 del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM de la PCM del Perú (2021) que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital clasifica a los Servicios Digitales, según la complejidad del servicio digital, en: Servicio digital informativo, que son los servicios que solamente comunican; servicio digital cercano, se les dice así a los servicios que admiten comunicaciones

bidireccionales sencillas; servicio digital optimizado, son servicios que admiten comunicación en ambos lados, y necesita de todas maneras la verificación de la identidad de los pobladores a través de la plataforma ID GOB.PE y utiliza un (01) bloque básico de interoperabilidad técnica; y servicio digital conectado, dicese de los servicios que necesitan por lo menos tres (03) bloques básicos de interoperabilidad técnica. En cambio, según la necesidad de apersonamiento del ciudadano, los clasifica en: Servicio digital no presencial, se les clasifica así, a los servicios que necesitan, para su funcionamiento, trabajar totalmente a través de Internet; la atención es no presencial y automática, es decir sin respuesta humana, o semiautomática, con respuesta humana; puede ser sincrónico o asincrónico; servicio digital semipresencial, aquí se encuentran los servicios que necesitan para su funcionamiento, trabajar parcialmente a través de Internet, la atención es semipresencial, es decir, en algún momento del servicio debe apersonarse el ciudadano a la institución; servicio digital presencial, son ciertos servicios que necesitan para su funcionamiento, trabajar a través de equipo tecnológico, concebido como el autoservicio.

En el Artículo 24 del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM de la PCM del Perú (2021), que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, se pueden encontrar los principios del marco de servicios digitales que servirán como dimensiones o principios, para este caso:

Principio 1. Centrados en los ciudadanos. Es cuando los sistemas se desarrollan con orientación hacia los ciudadanos, buscando cubrir las necesidades de los mismos. Al respecto, López y Vega (2017) formulan que los gobiernos deben aprovechar los sistemas digitales para dialogar e interactuar con los ciudadanos, de modo que se integren las necesidades y preocupaciones de cada persona en cada etapa de decisión, desde la formulación de la estrategia hasta la aplicación de esta, logrando que la entidad vaya a las personas, y no al revés, como suele suceder; además, con cada trámite en el que participen, su retroalimentación servirá para evaluar y mejorar el servicio brindado.

Principio 2. Accesibilidad. Se refiere a que los sistemas deben ser accesibles para todos los pobladores. Ante esto, Jiménez et al. (2017) lo definen

como el ofrecer servicios a los pobladores y permitir la disponibilidad de acceder a los datos que soliciten, donde los sistemas deben ser comprensibles tanto en el diseño como el desarrollo de los sistemas.

Principio 3. Pensados para dispositivos móviles. Determina que los servicios digitales deben ser capaces de usarse en dispositivos móviles. Sobre el asunto, Delía et al. (2013), mencionan que las instituciones públicas tienen que buscar crear servicios digitales, páginas webs y aplicativos que funcionen en este medio para que esté al alcance de todos.

Principio 4. Escalabilidad. Descrita como la capacidad que tienen los sistemas de garantizar niveles de calidad ante el aumento de demanda. De Pablos et al. (2019) lo definen como la capacidad de aumentar de tamaño los sistemas y su base de datos sin afectar la calidad de los sistemas.

Principio 5. Innovación abierta y mejora continua. Hace referencia a que los sistemas deben tener una mejora continua, considerando las necesidades del usuario y la innovación tecnológica. Así mismo, Delgado y Sánchez (2018), refieren a cuando el sistema busca ser resiliente, adaptarse a las situaciones adversas, un sistema flexible y cambiante, o sea, que evoluciona ante las necesidades y la innovación tecnológica.

Principio 6. Conservación de la información. Donde los documentos deben permanecer en igual o mejor condición que con los medios acostumbrados. Naser (2021), no obstante, dictamina que consiste en garantizar que los documentos, certificados y otros trámites digitales se conserven a largo plazo con toda fiabilidad e integridad.

Principio 7. Seguridad desde el diseño. Estipula que los sistemas deben brindar protección y confidencialidad a la información y los usuarios. De acuerdo con Martínez (2018), sostiene que este debe ser proactivo y preventivo, para nada reactivo ni correctivo, deben de anticiparse al problema y no actuar en las consecuencias, esta debe estar integrada en el sistema web y no como algo

adicional, donde se deba mostrar la transparencia de la entidad y respetar la privacidad del usuario.

Principio 8. Interculturalidad. Se entiende que es cuando los sistemas respetan las perspectivas interculturales, étnico-culturales y sociales de sus ciudadanos. En efecto, Rodríguez et al. (2019) explican que los servicios digitales deben permitir a las personas comunicarse sin barreras de lengua, y respetar las características sociales y culturales de cada usuario.

En síntesis, los servicios digitales son los sistemas que utilizan la tecnología y el internet para ingresar y recibir los datos indispensables para el eficiente desempeño y desarrollo de las actividades de gestión en las instituciones públicas.

Yamith (2018) determina que los procedimientos administrativos no deben ser considerados simples instrucciones a seguir, sino que son importantes y fundamentales para el eficiente funcionamiento de las organizaciones.

Orozco (como se citó en Vásquez et al., 2021). considera que los procesos administrativos un compuesto de capacidades, conocimientos y actitudes que el trabajador adquiere con la experiencia, siendo responsabilidad de la institución capacitarlo para la mejora de estos y de la institución.

Márquez et al. (2021), en su artículo científico, identificaron que las instituciones tienen una relación directamente proporcional entre la sostenibilidad laboral y la correcta utilidad de los procesos administrativos, basándose en el cumplimiento de las normas legales que comprenden.

La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa realiza varios procedimientos administrativos que pueden mejorarse con el uso de servicios digitales, entre estos se pueden encontrar los pagos de matrículas y pensiones, siendo los primeros el importe que se realiza para empezar a estudiar cada ciclo el doctorado o maestría, mientras que el segundo es el importe que se realiza por ciclo en el desarrollo del mismo. También, se pueden encontrar los documentos, que son las constancias, como las de egresados, que permiten evidenciar la

conclusión de los estudios de posgrado; y las resoluciones, como la de nombramiento de asesor que evidencia la asignación del asesor que colaborará en el desarrollo en su proyecto y tesis. Dichos procedimientos administrativos están señalados en el Texto Único de Procedimiento Administrativo de la Universidad Nacional del Santa (Universidad Nacional del Santa, 2018).

En conclusión, los Servicios Digitales Administrativos son sistemas que atienden las solicitudes y el desarrollo de los procesos administrativos, que usando Internet y la innovación tecnológica favorecen la atención virtual de los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según el enfoque de investigación, se concibió como un diseño mixto explicativo secuencial, del que Hernández et al. (2014) aseveran que implica una serie de pasos que comprende la recopilación y el análisis de los datos cuantitativos y cualitativos en una investigación buscando contestar a la problemática bajo una interpretación en conjunto entre los resultados de ambos análisis; así como también, Creswell y Plano (2018) detallan que los datos cualitativos ayudan a explicar con más detalle los resultados cuantitativos encontrados.

Según el alcance de la investigación, fue descriptiva, considerando que, Hernández et al. (2014) lo conceptualizaron como una mezcla de procesos sistemáticos y empíricos, donde se ven implicados la obtención y el análisis de información, con el fin de realizar inferencias y conseguir un mayor entendimiento del caso de estudio.

Según el tipo de investigación, fue básica, ya que se buscó mejorar conocimientos sobre servicios digitales y satisfacción del usuario, al crear instrumentos de recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos, lo que concuerda con Vargas (2009) que afirma que la investigación y sus resultados serán usados como base en futuros trabajos, nuevos productos y avances científicos, a largo plazo.

Su esquema fue el siguiente:

M: CUÁN → CUÁL

Donde:

M: Estudiantes de programas de Maestría y Doctorado de la UNS, matriculados en el semestre 2022-01.

CUÁN: Análisis cuantitativo del nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios digitales administrativos.

CUÁL: Análisis cualitativo de los factores que condicionan la satisfacción en los estudiantes respecto a los servicios digitales administrativos.

3.2. Variable y operacionalización

Variable de estudio: Servicios digitales administrativos.

Definición Conceptual: Los servicios digitales administrativos son sistemas que atienden las solicitudes y el desarrollo de los procesos administrativos, que usando internet y la innovación tecnológica favorecen la atención virtual de los usuarios.

Definición Operacional: Los servicios digitales administrativos midieron el nivel de satisfacción de los estudiantes de posgrado de la Universidad Nacional del Santa, en base a los principios del marco de servicios digitales, con las siguientes dimensiones: centrados en los ciudadanos, accesibilidad, pensados para dispositivos móviles, escalabilidad, innovación abierta y mejora continua, conservación de la información, seguridad desde el diseño, e interculturalidad. Al mismo tiempo, se tomó como variables de caracterización el género de los estudiantes, la edad de estos y el programa educativo al que pertenecen. Todo ello se detalla en el Cuadro de la Operacionalización de la Variable (ver el anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

Ventura (2017) define población como el conjunto de las personas con características comunes sujetos a la investigación. En este caso, se consideró población a los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa, en los programas de Maestría y Doctorado, matriculados en el semestre 2022-01, siendo un total de 357 estudiantes.

Tabla 1

Distribución de la población de estudio, según género.

| Programa | Hombre | Mujer | Total |
|-----------|--------|-------|-------|
| Maestrías | 61 | 69 | 130 |
| Doctorado | 172 | 55 | 227 |
| Total | 233 | 124 | 357 |

Fuente. Base de datos del SIIGAA de la Universidad Nacional del Santa

Criterio de inclusión: Los estudiantes de los programas de maestrías y doctorados matriculados al semestre 2022-01.

Así mismo, se consideró que la muestra es una extracción representativa de una parte del total de la población; en este caso fue seleccionada por muestreo aleatorio simple, siendo que cualquiera de los usuarios tiene la misma probabilidad de ser seleccionado, en consecuencia, el tamaño de la muestra fue determinado por la fórmula de marco muestral conocido, donde su forma y cálculos se puede observar en el anexo 4.

Después de aplicada la fórmula, se llegó al tamaño de la muestra que es 185 estudiantes, seleccionados con la técnica de muestreo aleatorio simple, a quienes se les aplicó la encuesta para determinar el nivel de la satisfacción de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, según la percepción de los estudiantes matriculados en el semestre 2022-01.

Tabla 2

Distribución de la muestra de estudio, según género.

| Programa | Hombre | Mujer | Total |
|-----------|--------|-------|-------|
| Maestrías | 34 | 47 | 81 |
| Doctorado | 77 | 27 | 104 |
| Total | 111 | 74 | 185 |

Fuente. Base de datos del SIIGAA de la Universidad Nacional del Santa

De la muestra cualitativa, la guía de entrevista se aplicó a los servidores que laboran en el desarrollo de los sistemas de información de la Universidad Nacional del Santa, es decir, en la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones (OTIC) y la Unidad de Desarrollo, Evaluación y Mantenimiento de Sistemas de Información (UDEMSI), siendo un total de 5 administrativos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnicas de recolección de datos se emplearon dos: una encuesta y una entrevista, según Espinoza (2019) la encuesta permite establecer contacto y recopilar las opiniones que tiene la muestra determinada, a través de cuestionarios, en este caso, serán cuestionarios vía online. Así mismo, define que la entrevista es una situación de diálogo entre dos personas, donde se recopilan las opiniones y conocimiento que el entrevistado tiene y que estén relacionados con los objetivos de la investigación, esta vez, se empleó una guía de entrevista.

La escala valorativa “Satisfacción de los servicios digitales administrativos” es de autoría propia, con el cual se busca analizar el nivel de la satisfacción de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, según la percepción de los estudiantes matriculados en el semestre 2022-01, teniendo en cuenta 8 dimensiones: centrados en los ciudadanos, accesibilidad, pensados para dispositivos móviles, escalabilidad, innovación abierta y mejora continua, conservación de la información, seguridad desde el diseño, e interculturalidad; cuya escala de valoración es: Muy insatisfecho (1), insatisfecho (2), neutral (3), satisfecho (4), muy satisfecho (5); agrupados en los niveles: Insatisfactorio, medianamente satisfactorio y satisfactorio, esto se encuentra representado en el anexo 2.

La guía de entrevista “Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos” es de autoría propia, donde se busca identificar las razones o causas que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, en el semestre 2022-01, según percepción del

personal administrativo, considerando 8 categorías: centrados en los ciudadanos, accesibilidad, pensados para dispositivos móviles, escalabilidad, innovación abierta y mejora continua, conservación de la información, seguridad desde el diseño, e interculturalidad; siendo esta de respuestas abiertas, y se puede apreciar en el anexo 2.

La validez es la capacidad que tiene el instrumento de evaluación para medir las características de la variable de interés (Hernández y Mendoza, 2018). Por consiguiente, la validación de ambos instrumentos se realizó mediante juicio de tres expertos, el primero con grado de Maestro en Ingeniería de Sistemas e Informática mención Gestión de Tecnologías de la Información, el segundo con grado de Doctor en Ciencias e Ingeniería, el tercero con grado de Magister en Ingeniería de Sistemas; el primero es docente de la Universidad César Vallejo, el segundo es docente de la Universidad Nacional del Santa, mientras el tercero es docente de la Universidad de Piura; quienes, haciendo uso de una matriz de validación, evaluaron el criterio de pertinencia, relevancia y claridad, la cual se encuentra en el anexo 3.

La confiabilidad fue determinada mediante la fórmula del Alfa de Cronbach, que se puede observar en el anexo 3, para lo cual se tomó una muestra de estudio piloto conformada por 20 estudiantes de los programas de Maestría y Doctorado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa – Ancash, donde el resultado fue de 0,974, lo que significa que se tiene un grado muy alto de confiabilidad, así lo delimitan Rodríguez y Reguant (2020).

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,974 | 40 |

3.5. Procedimientos

Se revisó la variable, luego se determinó la población y se validó la muestra de estudio, mediante un muestreo aleatorio simple, para lo cual se calculó el tamaño de la muestra mediante la fórmula de marco muestral conocido; al mismo tiempo en esta investigación se contó con el permiso y autorización de la Universidad Nacional del Santa para aplicar las técnicas de recolección de datos: la encuesta y la entrevista; mediante los instrumentos de cuestionario y guía de entrevista que fueron hechos por autoría propia y validados por el juicio de tres expertos.

Así mismo, mediante el uso de una muestra piloto se aplicó el cuestionario a 20 estudiantes de los programas de Maestría y Doctorado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, con previo consentimiento, obteniendo un nivel de confiabilidad alto.

Finalmente, el cuestionario se aplicó de forma virtual a través de un Formulario de Google, para la difusión del llenado de las encuestas se envió a los correos electrónicos de los estudiantes matriculados al semestre 2022-01, tanto a los programas de maestría como al programa doctoral y a continuación se les explicó a los delegados de cada programa como apoyo en el llenado del cuestionario virtual y la entrevista que se aplicó de forma presencial utilizando un grabador de voz.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el procesamiento y análisis cuantitativo de la información se emplearon los softwares Microsoft Excel 2016 y SPSS v.26, donde se ilustraron las tablas de frecuencia y diagramas estadísticos. A su vez, la tabla 3 se tomó de guía, para establecer los resultados en los niveles y rangos de puntuaciones establecidos.

Tabla 3

Niveles y rangos de puntuaciones de la variable servicios digitales administrativos

| Dimensiones | Niveles | | | |
|-------------|---|----------------------------|---------------|---------|
| | Insatisfactorio | Medianamente satisfactorio | Satisfactorio | |
| Dim 1 | Centrados en los ciudadanos | 4 - 10 | 11 - 15 | 16 - 20 |
| Dim 2 | Accesibilidad | 8 - 20 | 21 - 30 | 31 - 40 |
| Dim 3 | Pensados para dispositivos móviles | 4 - 10 | 11 - 15 | 16 - 20 |
| Dim 4 | Escalabilidad | 4 - 10 | 11 - 15 | 16 - 20 |
| Dim 5 | Innovación abierta y mejora continua | 8 - 20 | 21 - 30 | 31 - 40 |
| Dim 6 | Conservación de la información | 4 - 10 | 11 - 15 | 16 - 20 |
| Dim 7 | Seguridad desde el diseño | 4 - 10 | 11 - 15 | 16 - 20 |
| Dim 8 | Interculturalidad | 4 - 10 | 11 - 15 | 16 - 20 |
| Total | Satisfacción de los servicios digitales | 40-94 | 95-147 | 148-200 |

Respecto a los métodos de análisis de datos cualitativos, como primer paso se sistematizaron las respuestas del personal administrativo de la Universidad Nacional del Santa con la finalidad de obtener los factores según cada dimensión, como segundo paso, se clasificaron las categorías emergentes. Por último, se creó un patrón de comportamiento de dichos factores, buscando definirlos de manera coherente en categorías medulares.

3.7. Aspectos éticos

En concordancia con el código de ética de investigación plasmado en la resolución del Consejo Universitario N° 340-2021-UCV (Universidad César Vallejo, 2021), la presente investigación tuvo en cuenta los lineamientos establecidos en dicha norma, enfatizando en los siguientes: Respeto a la propiedad intelectual de los autores, la autonomía y libertad de los participantes, donde cada uno de ellos aceptó responder la encuesta sin ningún tipo de

manipulación o presión de fondo; también se considera como aspecto relevante la beneficencia y la no maleficencia, debido a que el único propósito del estudio es conocer el nivel de satisfacción del estudiante ante los servicios digitales y los factores por las que existe insatisfacción, lo que permitirá tener el enfoque por el cual se debe mejorar los servicios digitales administrativos.

IV. RESULTADOS

En el marco de la investigación con diseño mixto y según los objetivos establecidos, este capítulo cuenta con resultados cuantitativos y cualitativos:

4.1. De los Resultados cuantitativos

Objetivo General: Analizar el nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, según la percepción de los estudiantes matriculados al semestre 2022-01.

Tabla 4:

Nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNS – Ancash, 2022-01

| Niveles | f | % |
|----------------------------|-----|--------|
| Satisfactorio | 69 | 37,3% |
| Medianamente satisfactorio | 104 | 56,2% |
| Insatisfactorio | 12 | 6,5% |
| Total | 185 | 100,0% |

Fuente: Anexo 7

Interpretación. De la tabla 4, se observa que el 56.2% de los estudiantes perciben un nivel medianamente satisfactorio de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado, un 37.3% manifiestan tener un nivel satisfactorio y solamente el 6.5% un nivel insatisfactorio.

Objetivo específico 1: Analizar el nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, 2022-01, según dimensiones de estudio.

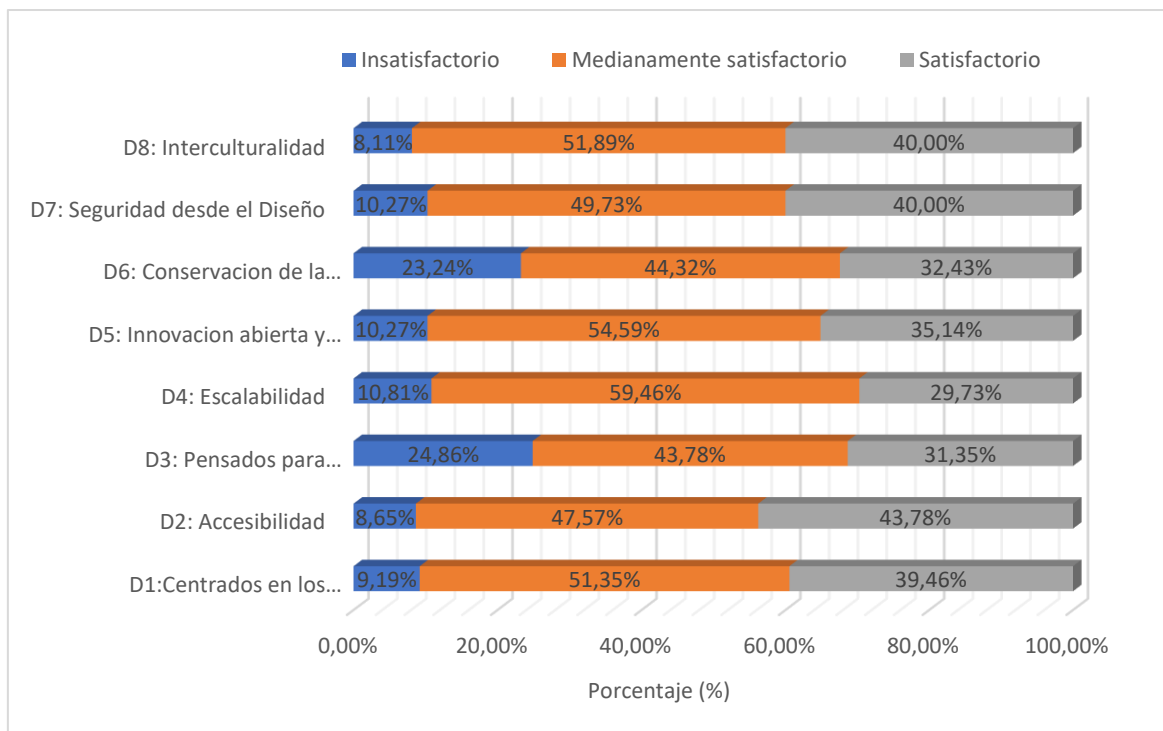


Figura 1:

Nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos en la Escuela de Posgrado, según las dimensiones de estudio

Interpretación. Según la figura 1, se describe el nivel de percepción de la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes matriculados al semestre 2022-01, de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, según las dimensiones de estudio. Es así, que se contempla en la dimensión interculturalidad, que el 51,89% de los estudiantes de posgrado lo perciben como medianamente satisfactorio, el 40% lo percibe como satisfactorio y el 8,11% considera insatisfactorio; en la dimensión seguridad desde el diseño, se encontró que el 49,73% de los estudiantes de posgrado lo perciben como medianamente satisfactorio, el 40% lo considera satisfactorio y el 10,27% lo siente insatisfactorio; en la dimensión conservación de la información, el 44,32% lo percibe medianamente satisfactorio, el 32,43% lo siente como satisfactorio y el 23,24% considera insatisfactorio; en la dimensión innovación abierta y mejoran continua, el 54,59% lo percibe medianamente satisfactorio, el 35,14% lo siente como satisfactorio y el 10,27% considera insatisfactorio; en la dimensión escalabilidad, lo percibe un 59,46% medianamente satisfactorio, el 29,73% lo siente como satisfactorio y el 10,81% considera insatisfactorio; en la dimensión pensados para

dispositivos móviles, el 43,78% de los estudiantes de posgrado lo perciben como medianamente satisfactorio, el 31,35% lo percibe como satisfactorio y el 24,86% considera insatisfactorio; en la dimensión accesibilidad, el 47,57% de los estudiantes de posgrado lo perciben como medianamente satisfactorio, el 43,78% lo percibe como satisfactorio y el 8,65% considera insatisfactorio y en la dimensión centrados en los ciudadanos, el 51,35% de los estudiantes de posgrado lo perciben como medianamente satisfactorio, el 39,46% lo percibe como satisfactorio y el 9,19% considera insatisfactorio.

Objetivo específico 2: Analizar el nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS – Ancash, 2022-01, según variables de caracterización.

Tabla 5:

Nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos en la Escuela de Posgrado, según los programas de estudio a los que pertenecen los estudiantes

| Niveles | Maestría | | Doctorado | |
|----------------------------|----------|--------|-----------|--------|
| | f | % | f | % |
| Satisfactorio | 28 | 34,6% | 41 | 39,4% |
| Medianamente satisfactorio | 47 | 58,0% | 57 | 54,8% |
| Insatisfactorio | 6 | 7,4% | 6 | 5,8% |
| Total | 81 | 100,0% | 104 | 100,0% |

Fuente: Anexo 7

Interpretación: De la tabla 5, se aprecia que tanto los estudiantes de maestría, así como los estudiantes de doctorado muestran un nivel medianamente satisfactorio a los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado, ambos casos presentan un 58.0% y 54.8% respectivamente.

Tabla 6:

Nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos en la Escuela de Posgrado, según el género de los estudiantes

| Niveles | Mujer | | Hombre | |
|----------------------------|-------|-------|--------|-------|
| | f | % | f | % |
| Satisfactorio | 28 | 37.8% | 41 | 36.9% |
| Medianamente satisfactorio | 42 | 56.8% | 62 | 55.9% |
| Insatisfactorio | 4 | 5.4% | 8 | 7.2% |
| Total | 74 | 100% | 111 | 100% |

Fuente: Anexo 7

Interpretación: De la tabla 6, se aprecia que el nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado, tanto en las mujeres como en los varones, perciben un nivel medianamente satisfactorio, siendo que el 55.9% de ellos son varones y el 56.8% de ellos son mujeres.

Tabla 7:

Nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos en la Escuela de Posgrado, según el grupo etario al que pertenecen los estudiantes

| Niveles | 20 - 39 AÑOS | | 40 - 59 AÑOS | | 60 - 79 AÑOS | |
|----------------------------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|
| | f | % | f | % | f | % |
| Insatisfactorio | 3 | 3,75% | 9 | 9,78% | 0 | 0,00% |
| Medianamente satisfactorio | 45 | 56,25% | 50 | 54,35% | 9 | 69,23% |
| Satisfactorio | 32 | 40,00% | 33 | 35,87% | 4 | 30,77% |
| Total | 80 | 100% | 92 | 100% | 13 | 100% |

Fuente: Anexo 7

Interpretación: De la tabla 7, se aprecia que, en los tres grupos etarios de edad, entre los rangos de [20-39], [40-59] y [60-79] lo valoran como medianamente satisfactorio.

4.2. De los Resultados cualitativos

Objetivo específico 3: Identificar los factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, 2022-01, según percepción del personal administrativo.

De acuerdo al diseño de estudio, dicho objetivo de estudio responde a la fase cualitativa, en la cual, a partir de los problemas identificados en los trámites administrativos de posgrado, se busca conocer los factores o causas que hay detrás de dicho evento. En este sentido, Hernández et al. (2014) mencionan que identificar este tipo de datos sirve para comprender los significados, percepciones y motivos internos de la conducta humana.

De este modo, mediante la aplicación de una guía de entrevista estructurada que está constituida por nueve preguntas, cada una de ellas orientadas hacia las dimensiones de estudio; a partir de las cuales se recogió las causas o factores que vienen condicionando la satisfacción de los usuarios ante los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNS. Respecto a los versionantes, estos están conformados por una muestra de expertos, los cuales son cinco profesionales que tienen a su cargo el desarrollo de los sistemas de información de la UNS, cuyos cargos son: jefe de Oficina de Tecnología de Información y Comunicación (OTIC), Coordinador de la Unidad de Desarrollo, Evaluación y Mantenimiento de Sistemas de Información (UDEMSEI), Administrador de Base de Datos, y dos Analistas/Programadores de Sistemas de Información.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante una guía de entrevista personal, en cada uno de los puestos de trabajo de los expertos, con previo consentimiento informado de los versionantes. A su vez, las entrevistas fueron grabadas en un dispositivo móvil y posteriormente transcritas a un Word, a partir del cual se analizaron la información que cada versionante proveyó, emergiendo categorías o factores críticos, las cuales al ser relacionadas se establecieron categorías medulares.

Cuadro 1:

Matriz integradora de factores condicionantes de la dimensión centrados en los ciudadanos de los servicios digitales administrativos.

| Categorías emergentes | Categorías medulares |
|---|---|
| <p>a) Los servicios digitales siguen los Reglamentos, mas estos son cambiantes y poco conocidos por el usuario.</p> <p>b) Los requerimientos de los sistemas están recogidos desde el punto de vista del personal de la Escuela de Posgrado.</p> <p>c) Las normas son muy flexibles y ambiguas.</p> | <p>Falta de desarrollo de una adecuada ingeniería de requisitos.</p> <p>Desactualización de los reglamentos y normativas.</p> |

Cuadro 2:

Matriz integradora de factores condicionantes de la dimensión accesibilidad de los servicios digitales administrativos.

| Categorías emergentes | Categorías medulares |
|--|---|
| <p>a) El sistema de consulta académica web, sí es accesible a los estudiantes, siempre y cuando tengan acceso a internet; y conozcan su código de estudiante, número de DNI y contraseña; mientras que los sistemas de matrícula y de registro de pagos, son aplicativos desktop, a los cuales solo tiene acceso los servidores públicos de esa área.</p> <p>b) La universidad no cuenta con una política orientada a cubrir las necesidades de personas con discapacidad, por lo que, no se cuenta con asesoría de profesionales que permitan el desarrollo de un software para personas con discapacidad visual, auditiva o de lenguaje.</p> | <p>Inexistencia de los servicios digitales para la atención de los procedimientos administrativos de posgrado.</p> <p>Carencia de capacitación al personal en el desarrollo y mantenimiento de servicios digitales administrativos.</p> |

Cuadro 3

Matriz integradora de factores condicionantes de la dimensión pensados para dispositivos móviles de los servicios digitales administrativos.

| Categorías emergentes | Categorías medulares |
|---|--|
| <p>a) No existe ningún aplicativo diseñado específicamente para dispositivos móviles.</p> <p>b) Lo que existe es el Sistema de Consulta Académica Web que se adapta al navegador que el dispositivo móvil tenga instalado.</p> <p>c) También pueden emplear los aplicativos de emails y usar el correo institucional.</p> <p>d) No se desarrolla debido al tiempo que tomaría hacerlo, al poco personal que hay, la falta de capacitación respecto al tema, y la falta de personal especializado.</p> | <p>Falta de proyectos de desarrollo de servicios digitales administrativos, como Apps nativas y web responsive, con arquitectura compatible, y la capacitación de personal que implica.</p> <p>Falta de captación de personal para la unidad de desarrollo de sistemas de información.</p> |

Cuadro 4

Matriz integradora de factores condicionantes de la dimensión escalabilidad de los servicios digitales administrativos.

| Categorías emergentes | Categorías medulares |
|---|--|
| <p>a) El número de usuarios se ve limitado por el número de acceso a la base de datos y el ancho de banda.</p> <p>b) No se puede garantizar al 100% la escalabilidad de los sistemas, aunque estos están pensados para soportar un aumento considerable de la demanda.</p> <p>c) De haber problemas con la base de datos, sería por el limitado hardware que la universidad posee, además del aumento en el precio de este debido a los</p> | <p>Falta de estudio e implementación de la arquitectura relacionada con la infraestructura y componentes que soporten los servicios digitales administrativos.</p> |

| | |
|---|--|
| acontecimientos de los últimos años, como pandemia, conflicto armado, o el cambio de autoridades. | |
|---|--|

Cuadro 5

Matriz integradora de factores condicionantes de la dimensión innovación abierta y mejora continua de los servicios digitales administrativos.

| Categorías emergentes | Categorías medulares |
|---|---|
| a) Se realizan dos tipos de mejoras, las preventivas y las correctivas; las primeras se dan por requerimiento de la misma unidad de desarrollo, y los segundos por requerimiento del usuario. Mas en la actualidad, los primeros no se realizan, los segundos sí, pero con retraso. | Falta de gestión del servicio digital en relación a la gestión de cambios. |
| b) Los mantenimientos correctos son atendidos según su urgencia y necesidad, pero, aun así, se ven retrasado por la falta de personal y de canales de retroalimentación. | Falta de captación de personal para la unidad de desarrollo de sistemas de información. |
| c) Ha existido una evolución, al pasar de módulos desktops a módulos de acceso web, actualmente se busca desarrollar en tecnología responsiva y se está iniciando a documentar los lineamientos para el desarrollo en entorno Android. | Falta de procedimiento de vigilancia tecnológica que permitan desplegar proyectos de innovación alrededor de los procesos de la unidad. |
| d) Pero hasta ahí queda su máxima innovación, ya que varios sistemas para que puedan usarse necesitan estar en la red interna de la Universidad; la única que funciona con internet es el módulo académico web. | Ausencia de políticas o convenios con empresas privadas o estatales para la innovación tecnológica. |
| e) Limitada innovación tecnológica por el tipo de base de datos la cual es algo antigua. | |
| f) No cuenta con políticas o convenios con empresas privadas u otras organizaciones con las cuales interactuar y generar nuevas ideas y procesos. | |

Cuadro 6

Matriz integradora de factores condicionantes de la dimensión conservación de la información de los servicios digitales administrativos.

| Categorías emergentes | Categorías medulares |
|---|---|
| <p>a) La información que hay en los módulos SIIGAA, cuenta con Backups automáticos que se realizan dos veces al día.</p> <p>b) Para acceder a esta información, te tienen que dar permiso, tener un usuario y contraseña.</p> <p>c) Sin embargo, también se debe velar por el adecuado funcionamiento de los equipos.</p> <p>d) Y no olvidar que existe información correspondiente a años anteriores que es física y no cuenta con respaldo.</p> | <p>Falta de procesamiento de gestión de datos que incluya la actualización y migración de datos de sistemas legacy a sistemas actuales.</p> |

Cuadro 7

Matriz integradora de factores condicionantes de la dimensión seguridad desde el diseño de los servicios digitales administrativos.

| Categorías emergentes | Categorías medulares |
|--|--|
| <p>a) Cuenta con una protección a la información mínima, pero suficiente para asegurar confidencialidad.</p> <p>b) Esta consiste en un logueo mediante nombre de usuario, número de DNI y contraseña; con esto el usuario solo puede acceder a su información personal.</p> <p>c) Actualmente se vienen trabajando controles, restricciones y nuevas políticas para elevar el nivel de protección.</p> | <p>El retraso en la elaboración de los controles, restricciones y nuevas políticas para elevar el nivel de protección y seguridad de la información.</p> |

Cuadro 8

Matriz integradora de factores condicionantes de la dimensión interculturalidad de los servicios digitales administrativos.

| Categorías emergentes | Categorías medulares |
|---|---|
| a) Nunca se ha visto vulnerado u ofendido la identidad étnica o cultural del usuario. b) Los reglamentos académicos, toman en cuenta las influencias étnico-culturales de los usuarios, pero nunca incluirá lo que atente en contra de los principios y valores de la UNS. | Los reglamentos académicos si toman en cuenta la interculturalidad. |

V. DISCUSIÓN

Los servicios digitales, considerados en el decreto legislativo 1412 (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018), se constituyen en sistemas que, utilizando Internet y las tecnologías, atienden las solicitudes de los usuarios facilitando la no presencialidad; asimismo, los procedimientos administrativos, donde la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (Congreso de la República, 2001), lo concretiza como el conjunto de trámites que se realizan en las entidades públicas con la finalidad de constituir un acto administrativo. En síntesis, los servicios digitales administrativos son sistemas que atienden el desarrollo de los procedimientos administrativos mediante el uso de internet y la tecnología, lo que otorga una mayor agilidad en la realización de los trámites, la independencia de los estudiantes para realizar sus solicitudes, la mejora de la comunicación con la Escuela de Posgrado, y el acceso a la información en tiempo real.

El estudio tuvo como objetivo general, analizar el nivel de la satisfacción de los servicios digitales administrativos que brinda la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, según la percepción de los estudiantes matriculados en el semestre 2022-01. Para tal efecto, primero se realizó una revisión bibliográfica, definiendo la variable de estudio, sus dimensiones y la función que tendrá en la investigación; luego se determinó la población y la muestra de estudio, la cual se hizo por muestreo aleatorio simple, mediante la fórmula de marco muestral conocido; después se plantearon las técnicas de recolección de datos, una encuesta y una entrevista, a su vez los instrumentos serían un cuestionario y una guía de entrevista de autoría propia; en esta investigación se contó con el permiso y autorización de la Universidad Nacional del Santa para aplicar la encuesta y la entrevista.

Se empleó el instrumento cuantitativo de escala valorativa “Satisfacción de los servicios digitales administrativos” siendo el cuestionario aplicado de forma virtual a través de un formulario de Google, para la difusión del llenado de las encuestas se envió a los correos electrónicos de los estudiantes matriculados al

semestre 2022-01, tanto a los programas de maestría como al programa doctoral y asimismo se explicó a los delegados de cada programa como apoyo en el llenado del cuestionario virtual, la limitación presentada en la aplicación de la investigación ha sido que los estudiantes encuestados no leían bien las preguntas y marcaban sin concientizar la respuesta, a lo que se procedió a identificar el grupo a través de los delegados de los programas y se volvió a explicar y aplicar el cuestionario virtual.

Asimismo, se aplicó la guía de entrevista “Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos” para conocer los factores o factores que condicionan la satisfacción de los estudiantes de posgrado, este instrumento se aplicó de forma presencial utilizando un grabador de voz, la limitación fue la disponibilidad de tiempo para poder realizar la entrevista, superada gracias al desprendimiento de los servidores públicos inmersos.

Los resultados evidencian la validez interna y externa en la aplicación de los instrumentos cuantitativo y cualitativo, de propia autoría los que fueron validados por el juicio de tres expertos. Es así que mediante el uso de una muestra piloto se aplicó el cuestionario a 20 estudiantes de los programas de Maestría y Doctorado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, con previo consentimiento, obteniendo un nivel de confiabilidad muy alto.

Sobre la base de las ideas anteriores, en los resultados del objetivo general: analizar el nivel de la satisfacción de los servicios digitales administrativos que brinda la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, según la percepción de los estudiantes matriculados en el semestre 2022-01, se obtiene que la mayoría de los estudiantes encuestados perciben el 56,2%, determinando que el nivel de satisfacción es medianamente satisfactorio.

No se ha encontrado ningún trabajo de investigación con el que se puedan contrastar los resultados obtenidos, sin embargo, este resultado evidencia que la mejora en los servicios digitales administrativos mejora la satisfacción de los estudiantes, en concordancia con Linkov et al. (2018), quienes afirman que la sociedad actual, puede, mediante los servicios digitales, obtener beneficios para

la comunicación, al mismo tiempo que se mejoran los servicios ofrecidos, permitiendo automatizar los procesos y realizar trabajos vía remota, de modo similar Toro et al. (2020), reconocen las propiedades más relevantes de las nuevas tecnologías, y concluyen que, al emplear las tecnologías y los servicios digitales, se aumentaría la productividad, ofreciendo servicios administrativos de calidad,. De igual manera, Ojeda (2021), lo corrobora manifestando que, al aumentar la aplicación del gobierno digital, a su vez aumenta también la satisfacción de los usuarios, en este caso en particular, sobre los servicios digitales administrativos.

Estos resultados determinan que faltan superar condiciones, las cuales, ameritan más intervención de estudio y análisis al respecto de los servicios digitales administrativos, para mejorar no solo la satisfacción de los estudiantes de posgrado, sino también en base a la modernización de la gestión pública y cumplir con la Ley del gobierno digital en el marco de los servicios digitales del Perú (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021), y consecuentemente lograr la calidad que se especifica en la misión de la Universidad Nacional del Santa (2018).

En los resultados obtenidos sobre el primer objetivo específico, respecto al análisis del nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, según la percepción de los estudiantes matriculados al semestre 2022-01, según las dimensiones de estudio, y en relación con los resultados del tercer objetivo específico, respecto a la identificación de los factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, 2022-01, según percepción del personal administrativo, se muestra que:

En la dimensión centrados en los ciudadanos, el 51,35% de los estudiantes de posgrado lo perciben como medianamente satisfactorio, donde se puede entender que la mayoría de los estudiantes de posgrado sienten una satisfacción media del lenguaje entendible que los servicios digitales administrativos tienen, lo que, a opinión del personal administrativo, el factor condicionante es la falta de desarrollo de una adecuada ingeniería de requisitos, y la desactualización de los reglamentos y normativas.

Respecto a esta dimensión, no se ha encontrado ningún trabajo de investigación con el que se puedan contrastar los resultados obtenidos, sin embargo, se opina de igual manera que Namén (2021), respecto a la relevancia que tiene el gobierno digital en la población, por lo tanto, la importancia que tienen los servicios digitales hoy en día, consiste en incentivar la confianza de los ciudadanos en el estado o entidad que los implemente, mediante el fácil acceso a las autoridades y la mejora de la transparencia, lo que hace, al ciudadano coparticipe, satisfaciendo sus necesidades y contribuyendo a reducir la corrupción.

De acuerdo a las implicancias teóricas, Barcevičius et al. (2019), en su reporte para la Comisión Europea, mencionan cómo los servicios digitales cumplen con la función de empoderar a los ciudadanos y dar un valor a sus opiniones respecto al desarrollo de los servicios digitales y cubrir sus necesidades; tal como, López y Vega (2017) formulan que los gobiernos deben aprovechar los sistemas digitales para dialogar e interactuar con los ciudadanos, de modo que se integren las necesidades y preocupaciones.

En la dimensión accesibilidad, el 47,57% de los estudiantes de posgrado lo perciben como medianamente satisfactorio, donde se puede inferir que la mayoría de los estudiantes de posgrado sienten una satisfacción media sobre el acceso a cualquier hora del día de los servicios digitales actuales, lo que, a opinión del personal administrativo, los factores condicionantes son: La inexistencia de los servicios digitales para la atención de los procedimientos administrativos de posgrado, así mismo, la carencia de capacitación al personal en el desarrollo y mantenimiento de servicios digitales administrativos.

Algo semejante observó Tesen (2021), ya que en sus conclusiones detalla que, en la realidad peruana, no se cuenta con un sistema de gestión documentaria basado en los principios de gobierno digital.

De acuerdo a las implicancias teóricas, Jiménez et al. (2017) definen la accesibilidad como ofrecer servicios a los pobladores y permitir la disponibilidad

de acceder a los datos que soliciten; así como Barcevičius et al. (2019), en su reporte para la Comisión Europea, mencionan cómo los servicios digitales deben ser capaces de llegar a todos sin importar la desigualdad de ingresos o la edad de la población.

En la dimensión pensados para dispositivos móviles, el 43,78% de los estudiantes de posgrado lo perciben como medianamente satisfactorio, donde se puede entender que la mayoría de los estudiantes de posgrado sienten una satisfacción media sobre el funcionamiento e interacción vía aplicaciones móviles que los servicios digitales administrativos brindan, al mismo tiempo, se visualiza que es la dimensión con más porcentaje de insatisfacción (24,86%), lo que, a opinión del personal administrativo, los factores condicionantes son: La falta de proyectos de desarrollo de servicios digitales administrativos, como apps nativos y web responsive, con arquitectura compatible y la capacitación de personal que implica, así como, la falta de captación de personal para la unidad de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información.

Respecto a esta dimensión, no se ha encontrado ningún trabajo de investigación con el que se puedan contrastar los resultados obtenidos, sin embargo, se opina que se debe hacer énfasis en motivar e impulsar el manejo de la tecnología en la gestión pública como lo establece la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (2018).

De acuerdo a las implicancias teóricas, Delía et al. (2013), mencionan que las instituciones públicas tienen que buscar crear servicios digitales en aplicativos que estén al alcance de todos, de esta manera, también se considera la PCM del Perú (2020) en el Decreto de Urgencia N° 007-2020 donde se menciona en que el ciudadano pueda compartir y relacionarse a través de los servicios digitales.

En la dimensión escalabilidad, lo percibe un 59,46% medianamente satisfactorio, donde se puede inferir que la mayoría de los estudiantes de posgrado sienten una satisfacción media sobre la garantía de los niveles de calidad ante el aumento de la demanda de los servicios digitales administrativos, lo que, a opinión del personal administrativo, el factor condicionante es la falta de

estudio e implementación de la arquitectura relacionada con la infraestructura y los componentes que soportan los servicios digitales administrativos.

En contraste, el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2019) sobre la transformación digital en Perú, defiende que, la implementación de los servicios digitales agilizaría los trámites administrativos reduciendo el tiempo y favoreciendo a la atención no presencial, al mismo tiempo, se debe considerar que, actualmente, implementar los servicios digitales, no es una opción, sino, una necesidad (Seok Jin & Jooho, 2022),

De acuerdo a las implicancias teóricas, De Pablos et al. (2019) lo definen como la capacidad de aumentar de tamaño los sistemas y su base de datos sin afectar la calidad de los sistemas; de acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1412 que tiene como importancia generar un valor público a través de los servicios digitales (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018).

En la dimensión innovación abierta y mejora continua, el 54,59% lo percibe medianamente satisfactorio, donde se puede entender que la mayoría de los estudiantes de posgrado sienten una satisfacción media sobre la mejora en base a las necesidades de los estudiantes y la innovación tecnológica de los servicios digitales administrativos, lo que, según lo opinado por el personal administrativo, los factores condicionantes son: La falta de gestión del servicio digital administrativo en relación a la gestión de cambios, también influye, la falta de captación de personal para la unidad de desarrollo de sistemas de información, la falta de procedimiento de vigilancia tecnológica que permitan desplegar proyectos de innovación alrededor de los procesos de la unidad, así como, la ausencia de políticas o convenios con empresas privadas o estatales para la innovación tecnológica.

Así pues, Alvarenga et al. (2020), consideran que los países poco a poco han ido sumándose al gobierno digital y que esta herramienta contribuye con mejoras significativas para la Administración Pública, como el aumento de la calidad del servicio gubernamental.

De acuerdo a las implicancias teóricas, Delgado y Sánchez (2018), refieren a cuando el sistema busca ser resiliente y adaptarse a las situaciones adversas; en concordancia con el Decreto de Urgencia N° 006-2020 de la PCM del Perú (2020), que considera como finalidad avivar la transformación digital a través de los servicios digitales.

En la dimensión conservación de la información, el 44,32% lo percibe medianamente satisfactorio, donde se puede inferir que la mayoría de los estudiantes de posgrado sienten una satisfacción media sobre la confiabilidad en el almacenamiento de la información en la base de datos de los servicios digitales administrativos, asimismo, se puede visualizar que es la segunda dimensión con el porcentaje más alto en insatisfacción (23,24%), lo que, a opinión del personal administrativo, el factor condicionante es la falta de procesamiento de gestión de datos que incluya la actualización y migración de datos de sistemas legacy a sistemas actuales.

Por otro lado, en contraste con los resultados obtenidos, se considera a Valencia (2020) en su desenlace donde considera que los servicios digitales son una importante herramienta empleada en la construcción de estrategias de inclusión, otorgando beneficios a los funcionarios administrativos de la entidad, así como la automatización de varios procesos administrativos. Aunado a esto, Salazar (2021), concluye que tener un gobierno digital debilitado y una gestión pública debilitada, solo limitará la efectividad de los servicios.

De acuerdo a las implicancias teóricas, Naser (2021) asevera que consiste en garantizar que los documentos, certificados y otros trámites digitales se conserven a largo plazo con toda fiabilidad e integridad; en concordancia con el Decreto de Urgencia N° 007-2020 de la PCM del Perú (2020) que permite al usuario acceder a la información, servicios y bienes con la confiabilidad en el almacenamiento de la misma.

En la dimensión seguridad desde el diseño, se encontró que el 49,73% de los estudiantes de posgrado lo perciben como medianamente satisfactorio, donde se puede entender que la mayoría de los estudiantes de posgrado sienten una

satisfacción media sobre la protección y la confidencialidad de la información que los servicios digitales administrativos brindan, lo que, en opinión del personal administrativo, el factor condicionante es el retraso en la elaboración de los controles, restricciones y nuevas políticas para elevar el nivel de protección y seguridad de la información.

De manera similar, Mendoza (2022) determina que el gobierno digital ha sido implementado de manera regular en la Universidad Nacional Ciro Alegría de Huamachuco, mientras que Gil et al. (2018), comentan que el gobierno digital debe involucrarse en todos los servicios de gestión pública, lo que generará un avance en la innovación, la coproducción, la transparencia y la administración pública.

De acuerdo a las implicancias teóricas, Martínez (2018) sostiene que se debe anticipar al problema y no actuar en las consecuencias, así como respetar la privacidad del usuario.

Por último, en la dimensión interculturalidad, el 51,89% de los estudiantes de posgrado lo perciben como medianamente satisfactorio, donde se puede inferir que la mayoría de los estudiantes de posgrado sienten una satisfacción media sobre el respeto por la distinta diferencias culturales, sociales o étnicas que los servicios digitales administrativos tienen, lo que, a opinión del personal administrativo, no se encontró factor condicionante siendo que los reglamentos académicos si toman en cuenta la interculturalidad.

Rodríguez et al. (2019) explican que los servicios digitales deben permitir a las personas comunicarse sin barreras de lengua, y respetar las características sociales y culturales de cada usuario; lo que sostiene la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital creada con el Decreto Supremo N°022-2017-PCM (Presidencia del Consejo de Ministros, 2017), con objetivo de fortalecer y garantizar la transformación digital de todos los ciudadanos, sin diferencias.

En promedio, todas las dimensiones resultan medianamente satisfactorias indicando que aún hay obstáculos que impiden alcanzar el 100% de satisfacción en los servicios digitales administrativos; así como se observa que, Janssen et al.

(2018) demuestran que los servicios digitales se ven relacionados con la transparencia, la confianza en el gobierno y en la tecnología, la responsabilidad, y la calidad del servicio en la gestión pública.

Por otro lado, en los resultados del segundo objetivo específico respecto al análisis del nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNS – Ancash, según la percepción de los estudiantes matriculados en el semestre 2022-01, considerando las variables de caracterización: edad, género y programas de estudio: Maestría y Doctorado, se muestra que:

Según el programa de estudio, la mayoría de los estudiantes que han respondido el cuestionario virtual han sido del programa doctoral con 104 respuestas frente a 81 respuestas de estudiantes de los programas de maestría, así como también, se visualiza que la mayoría de los encuestados tiene una mediana satisfacción ante los servicios digitales administrativos, siendo un 58% de maestría y un 54,8% de doctorado.

Según el género de los estudiantes, hay 74 respuestas de las estudiantes mujeres frente a 111 respuestas de los estudiantes hombres, siendo estos últimos la mayoría de los estudiantes que han respondido el cuestionario virtual, ambos llegando al consenso de una mediana satisfacción ante los servicios digitales administrativos, obteniendo el 56,8% de las estudiantes mujeres y el 55,9% de los estudiantes hombres.

Según el grupo etario al que pertenecen los estudiantes, han respondido 92 estudiantes del grupo etario de 40 a 59 años siendo la mayoría de los encuestados, así mismo se visualiza que en todos los grupos etarios hay una mediana satisfacción ante los servicios digitales administrativos, se visualiza que en el grupo etario de 20 a 39 años se obtuvo el 56,25%, en el grupo etario de 40 a 59 años se obtuvo el 54,35% y en el grupo etario de 60 a 79 años se obtuvo el 69,23%.

En el presente estudio no se han podido contrastar los resultados alcanzados en el segundo objetivo con los resultados obtenidos en otras investigaciones, debido a que no se han encontrado objetivos similares donde se investigue la percepción del nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos en relación a las variables de caracterización. Ante esto, surge la necesidad de realizar más investigaciones al respecto, con la finalidad de poder comparar los trabajos, determinar diferencias, analizar los resultados, y contribuir al conocimiento de la población. Dado que, en la actualidad, implementar los servicios digitales no es una opción, sino, una necesidad, ya que gracias a estos se puede mejorar la capacidad de la entidad para usar las tecnologías digitales emergentes, y así mismo, desarrollar servicios públicos que reduzcan la lentitud e ineficiencia actual (Seok Jin & Jooho, 2022). En resumen, el problema que existe en los servicios digitales administrativos, que impide que se perciba satisfactorio, no es exclusivo de un solo grupo, sino que se extiende y afecta a todos por igual, o sea que hay mayor razón para que se mejore e implemente los servicios digitales administrativos, siendo que afectaría de forma positiva a todos.

Tampoco se encuentra implicancias teóricas, más es importante resaltar que todas las teorías relacionadas a la investigación mencionan la oportunidad que todos, sin distinción de edad, sexo y género alcancen los beneficios de los servicios digitales.

Estos resultados sirven para entender que la modernización del Estado, también incluye al ámbito de la educación, en este caso a los estudios de posgrado y los procedimientos administrativos que conllevan, por lo que no se debe ser ajeno al desarrollo de los servicios digitales administrativos, por el contrario, que sirva como ejemplo a otros a investigar más y aprovechar como base los instrumentos de recolección de datos generados en esta investigación.

VI. CONCLUSIONES

Tras analizar los resultados, y haberlos comparado con otros trabajos de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera. Para el objetivo general, se concluye que el nivel de la satisfacción de los servicios digitales administrativos percibido por la mayoría (56,2%) de estudiantes matriculados en el semestre 2022-01 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa, en Ancash, es medianamente satisfactorio, cuyas necesidades de cambio se centran en todas las dimensiones: centrados en los ciudadanos, accesibilidad, pensados para dispositivos móviles, escalabilidad, innovación abierta y mejora continua, conservación de la información, seguridad desde el diseño y en la dimensión Interculturalidad.

Segunda. Para el primer objetivo específico se concluye que el nivel de la satisfacción de los servicios digitales administrativos por los estudiantes matriculados en el semestre 2022-01, en las dimensiones de escalabilidad (59,46%), innovación abierta y mejora continua (54,59%), interculturalidad (51,89%) y centrados en los ciudadanos (51,35%) es calificado como medianamente satisfactorio; mientras que en las dimensiones de conservación de la información y pensados para dispositivos móviles (23,24% y 24,86% respectivamente), es calificado como insatisfactorio.

Tercera. Para el segundo objetivo específico, se concluye que, de acuerdo a las variables de caracterización, se percibe que en el nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos no existen diferencias significativas ya que, en todos predomina la valoración de medianamente satisfactorio, es así que, tanto en maestría se obtuvo 58%, doctorado 54,8%, las mujeres 56,8%, los hombres 55,9% y por último el grupo etario de mayor edad obtuvo 69,23%.

Cuarta. Para el tercer objetivo específico, se concluye que los factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en

estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa, según categorías medulares en cada dimensión, son las siguientes:

De la categoría centrados en los ciudadanos: la falta de desarrollo de una adecuada ingeniería de requisitos, y la desactualización de los reglamentos y normativas.

De la categoría accesibilidad: La inexistencia de los servicios digitales para la atención de los procedimientos administrativos de posgrado, así mismo, la carencia de capacitación al personal en el desarrollo y mantenimiento de servicios digitales administrativos.

De la categoría pensados para dispositivos móviles: La falta de proyectos de desarrollo de servicios digitales administrativos, como apps nativos y web responsive, con arquitectura compatible y la capacitación de personal que implica; así como, la falta de captación de personal para la unidad de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información.

De la categoría escalabilidad: la falta de estudio e implementación de la arquitectura relacionada con la infraestructura y los componentes que soportan los servicios digitales administrativos.

De la categoría innovación abierta y mejora continua: La falta de gestión del servicio digital administrativo en relación a la gestión de cambios; también influyen, la falta de captación de personal para la unidad de desarrollo de sistemas de información, la falta de procedimiento de vigilancia tecnológica que permitan desplegar proyectos de innovación alrededor de los procesos de la unidad, así como, la ausencia de políticas o convenios con empresas privadas o estatales para la innovación tecnológica.

De la categoría conservación de la información: la falta de procesamiento de gestión de datos que incluya la actualización y migración de datos de sistemas legacy a sistemas actuales.

De la categoría seguridad desde el diseño: el retraso en la elaboración de los controles, restricciones y nuevas políticas para elevar el nivel de protección y seguridad de la información.

De la categoría interculturalidad no se encontró factor condicionante siendo que los reglamentos académicos si toman en cuenta la interculturalidad.

VII. RECOMENDACIONES

A las autoridades de la Escuela de Posgrado:

Primera. Revisar y mejorar los reglamentos y normativas, teniendo como base los procedimientos administrativos; y como guía, los servicios digitales del gobierno digital, para actualizar los procesos que deben regular el funcionamiento de los servicios digitales administrativos.

Al director de Cooperación Técnica e Intercambio Académico:

Segunda. Concretar convenios con empresas privadas y/o estatales para la interacción de la información y procesos con la UNS, que permitan la optimización de los servicios digitales administrativos.

Al jefe de la Oficina de Tecnologías de Información:

Tercera. Solicitar captación de personal capacitado en el desarrollo de servicios digitales administrativos para el eficaz desarrollo de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado.

Cuarta. Elaborar proyectos de capacitación para el personal de UDEMSI en el desarrollo y mantenimiento de servicios digitales administrativos, en coordinación con el Centro de Cómputo y/o con la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática de la UNS, para mejorar y potenciar la eficiencia en el desarrollo de servicios digitales administrativos.

Quinta. Elaborar proyectos de implementación de la arquitectura relacionada con la infraestructura tecnológica, que permitan sostener y prosperar los componentes que soportan los servicios digitales administrativos.

Sexta. Elaborar normas de protección de los datos de los servicios digitales administrativos sobre la base de nuevas políticas de seguridad de la información, para brindar confianza a los usuarios.

Sétima. Elaborar proyectos para la migración de datos de sistemas legacy a sistemas actuales, en base al procesamiento de gestión de datos, que permitirán tener actualizada toda la información de los servicios digitales administrativos.

A los futuros investigadores:

Octava. Investigar temas sobre la determinación de los factores que condicionan la satisfacción y el desarrollo de los servicios digitales administrativos, tomando como base, y adaptando, los instrumentos de recolección de datos creados en esta investigación.

REFERENCIAS

- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matias, J. (2020). Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Sustainability*, 12(14), 1-24. <https://doi.org/10.3390/su12145824>
- Barcevičius, E., Cibaitė, G., Codagnone, C., Gineikytė, V., Klimavičiūtė, L., Liva, G., Matulevič, L., Misuraca, G., & Vanini, I. (2019). Exploring Digital Government transformation in the EU. Luxemburgo: *European Commission, Joint Research Centre*. <https://doi.org/10.2760/17207>
- Congreso de la República. (21 de marzo de 2001). Ley N° 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima, Lima, Perú: *El Peruano*. <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley-27444.pdf>
- Congreso de la República. (22 de marzo de 2022). Ley N° 31449. Ley que fortalece el laboratorio de gobierno y transformación digital del estado para el impulso de la Innovación en el Ámbito Público. Lima, Lima, Perú: *El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-fortalece-el-laboratorio-de-gobierno-y-transformacio-ley-n-31449-2058360-1/>
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). Designing and Conducting Mixed Methods Research (Third Edition ed.). Los Angeles, California, United States of America: *SAGE Publications, Inc.* https://www.academia.edu/50892713/_Creswell_John_W_Clark_Vicki_L_Plano_Designing_a_pdf
- Cruz, R. (2018). Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica. *E-Ciencias de la Información*, 8(1), 3-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>
- De Pablos, J., Colás, M., López, A., & García, I. (2019). Los usos de las plataformas digitales en la enseñanza universitaria. Perspectivas desde la investigación educativa. *Revista de Docencia Universitaria*, 17(1), 59-72. <https://doi.org/https://doi.org/10.4995/redu.2019.11177>

- Delgado, T., & Sánchez, A. (2018). Repensando El Gobierno Electrónico: Ventanilla Única, Servicios Sostenibles Y Gobierno Digital Centrado En La Innovación. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55/40>
- Delía, L., Galdamez, N., Thomas, P., & Pesado, P. (2013). *Un análisis experimental de tipo de aplicaciones para dispositivos móviles*. Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires (págs. 766-776). Buenos Aires: Universidad Nacional La Plata. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/32397/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, E. (2019). Las Variables y su Operacionalización en la Investigación Educativa. Segunda Parte. *Revista Conrado*, 171-180. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>
- Gil, R., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México D. F., México: *McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.* https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Janssen, M., Rana, N., Slade, E., & Dwivedi, Y. (2018). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Public Management Review*, 20(5), 647-671. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1305689>
- Jiménez, I., Martelo, R., & Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información tecnológica*, 28(5), 75-86. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500010>

- Linkov, Í., Trump, B., Poinatte, K., & Florin, M. (2018). Governance Strategies for a Sustainable Digital World. *Sustainability*, 10(2), 1-8. <https://doi.org/10.3390/su10020440>
- López, B., & Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC. *InnovaG* (3), 13-20. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>
- Márquez, L., Viteri, M., Useche, L., & Cuétara, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del Sector Hotelero de la Paroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2), 367-385. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/35931/38294>
- Martínez, R. (2018). Transformación Digital y Diseño Orientado a la Privacidad en la Universidad. *RUIDERAe: Revista de Unidades de Información* (13), 1-26. <https://revista.uclm.es/index.php/ruiderae/article/view/1836>
- Mendoza, J. (2022). *Barreras Socioculturales y su impacto en la Implementación de un Gobierno Digital en la Universidad Nacional Ciro Alegría, Huamachuco – 2021*. [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo, Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85627/Mendoza_VJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud. (11 de marzo de 2020). Decreto Supremo N° 008-2020-SA. Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, 6-7. Lima, Perú: *El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2>
- Namén, A. (2021). *El Gobierno Digital: Modelo en el que confluyen el Estado y las TIC*. En L. M. Herrera Zapata, J. Murgueitio Cabrera, & S. M. Ortiz Laverde,

Las TIC y las Sociedad Digital. Doce años después la Ley. Tomo II (Vol. 2, págs. 130-189). Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Santiago, Chile: *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/S2100258_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ninaquispe, H., & Navarrete, E. (2014). *Implementación de una Aplicación Web en Línea para Mejorar el Proceso de Matrícula de los Alumnos de Pregrado de la Universidad Nacional del Santa empleando las Tecnologías JPA y JSF*. Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote. <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/1941>

Ojeda, V. (2021). *Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*. [Tesis de Maestría], Chimbote. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63575/Marín_BWJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2019). Digital Government in Peru. Working Closely with Citizens. Paris: *OECD Publishing*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/55c7b9f2-en>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2020). Digital Government Index: 2019 results. *OECD Public Governance Policy Papers No. 03*, Paris. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>

Presidencia del Consejo de Ministros. (27 de febrero de 2017). Decreto Supremo N° 022-2017-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros. Lima, Lima, Perú: *El Peruano*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/297344/022-2017-PCM.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (13 de setiembre de 2018). Decreto Legislativo N° 1412. Ley de Gobierno Digital, 4-8. Lima, Lima, Perú: *El Peruano*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS%20029-2021-PCM.pdf.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (09 de enero de 2020). Decreto de Urgencia N° 006-2020. Decreto De Urgencia Que Crea El Sistema Nacional De Transformación Digital, 3-6. Lima, Lima, Perú: *El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-crea-el-sistema-nacional-de-transfor-decreto-de-urgencia-n-006-2020-1844001-1>

Presidencia del Consejo de Ministros. (09 de enero de 2020). Decreto de Urgencia N° 007-2020. Decreto de Urgencia que Aprueba el Marco de Confianza Digital y Dispone Medidas para su Fortalecimiento. Lima, Lima, Perú: *El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-aprueba-el-marco-de-confianza-digita-decreto-de-urgencia-n-007-2020-1844001-2>

Presidencia del Consejo de Ministros. (19 de febrero de 2021). Decreto Supremo N° 029-2021-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412. Lima, Lima, Perú: *El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3>

Presidencia del Consejo de Ministros. (15 de setiembre de 2021). Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 002-2021-PCM/SGTD. Aprueban la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD, Directiva que regula la generación y el uso del Código de Verificación Digital en las entidades de la Administración Pública. Lima, Perú: *El Peruano*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2186663/RESOLUCIÓN.pdf>

Rodríguez, A., Romero, J. M., & Fuentes, A. (2019). Ampliando fronteras de comunicación y colaboración a través de la red: la competencia digital como

medio para promover la interculturalidad académica. *Tendencias Pedagógicas* (33), 59-68. <https://doi.org/10.15366/tp2019.33.005>

Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

Salazar, J. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha*, Pasco, 2020. [Tesis Doctoral], Universidad César Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55533/Salazar_EJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos. (2018). *Fortalecimiento de la Democracia. Cuadragésimo Octavo Periodo Ordinario de Sesiones*, 1. Washington, D.C. <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=U77KLFEVleA%3D&tabid=811>

Seok Jin, E., & Jooho, L. (abril de 2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. *Government Information Quarterly*, 39(2), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101690>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (11 de abril de 2017). *SUNEDU presenta nueva plataforma digital de servicios "Sunedu en Línea"*. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria: <https://www.sunedu.gob.pe/sunedu-presenta-nueva-plataforma-digital-servicios-sunedu-en-linea/>

Tesen, A. (2021). *Incidencia del Gobierno Digital en el Fortalecimiento de la Gestión Institucional de la Universidad Nacional de Jaén 2019-2021*. [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72745/Tesen_LAW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Toro, A., Gutiérrez, C., & Correa, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. <https://doi.org/https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Universidad César Vallejo. (10 de mayo de 2021). *Código de Ética en Investigación. RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0340-2021/UCV*. Trujillo, La Libertad, Perú. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B00340-2021-UCV-Aprueba-Modificacion-Codigo-Etica-en-Investigacion.pdf>
- Universidad Nacional del Santa. (23 de agosto de 2017). *Resolución N° 639-2017-CU-R-UNS. Aprobar el Manual del Sistema Web Alumno*. Nuevo Chimbote, Santa, Perú. https://www.uns.edu.pe/archivos/resolucion_sistema_web.pdf
- Universidad Nacional del Santa. (09 de febrero de 2018). *Resolución N° 141-2018-CU-R-UNS. Aprobar la Directiva para el uso del servicio de correo electrónico institucional*. Nuevo Chimbote, Santa, Perú. <https://www.uns.edu.pe/transparencia/recursos/RCU-2018-141-DIRECTIVAUSODECORREOEL.pdf>
- Universidad Nacional del Santa. (31 de diciembre de 2018). *Resolución N° 868-2018-CU-R-UNS. Aprobar el plan estratégico institucional UNS 2019-2022*. Nuevo Chimbote, Santa, Perú. <https://www.uns.edu.pe/transparencia/recursos/8c918be65012556a539fbac91d568e70.pdf>
- Universidad Nacional del Santa. (06 de julio de 2018). TUPA. *Texto Único de Procedimiento Administrativo*. Nuevo Chimbote, Santa, Perú. https://www.uns.edu.pe/archivos/tupa_uns.pdf
- Valencia, D. (2020). La Centralidad del Gobierno Digital en Tiempos de Pandemia. *International Journal of Digital Law*, 1(2), 11-29. <https://doi.org/10.47975/10.47975/digitalaw122020p.3-23>

- Vargas, Z. (2009). Investigación Aplicada: Una Forma de Conocer las Realidades con *Evidencia Científica*. *Revista Educación*, 33(1), 155-165.
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vásquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (2021). Proceso administrativo: Factor determinante en el desarrollo organizacional de las MIPYMES. *Revista Publicando*, 258-278.
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2249/2456>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en
- Williams, M., & Clementine, V. (2018). Digital Government Benchmark Study on Digital Government Transformation. European Commission, *Joint Research Centre*.
https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2018-10/330046042JRC_DigitalGovernmentBenchmark_FinalReport%20v2.0_DigGovSection.pdf
- Yamith, O. (2018). Procesos Administrativos. Bogotá, Colombia: *Fundación Universitaria del Área Andina*.
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1328/94%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo 1. Matriz de la Operacionalización de la Variable

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | N° de ítems | Escala/Niveles |
|-------------------------------------|--|--|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------|---|
| Servicios digitales administrativos | Los Servicios Digitales Administrativos son sistemas que atienden el desarrollo de los procesos administrativos, mediante el uso de Internet y la tecnología. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018) | Los Servicios Digitales Administrativos se midieron el nivel de satisfacción de los estudiantes de posgrado de la Universidad Nacional del Santa, en base a los Principios del Marco de Servicios Digitales, con las siguientes dimensiones: centrados en los ciudadanos, accesibilidad, pensados para dispositivos móviles, escalabilidad, innovación abierta y mejora continua, conservación de la información, seguridad desde el diseño, e interculturalidad. Al mismo tiempo, se tomó en cuenta el género de los estudiantes, el grupo etario de estos y el programa de estudios al que pertenecen. | Centrados en los ciudadanos | Mejora en base a sugerencias. | 01 - 04 | Escala: Ordinal Niveles: Satisfactorio: 148 - 200 Medianamente satisfactorio: 95 - 147 Insatisfactorio: 40 - 94 |
| | | | Accesibilidad | Amigabilidad. | 05 - 12 | |
| | | | Pensados para dispositivos móviles | Portabilidad al dispositivo móvil. | 13 - 16 | |
| | | | Escalabilidad | Almacenamiento | 17 - 20 | |
| | | | Innovación abierta y mejora continua | Mejora continua según las necesidades | 21 - 28 | |
| | | | | Mejora continua según la innovación. | | |
| | | | Conservación de la información | Confiabilidad de las bases de datos | 29 - 32 | |
| | | | Seguridad desde el diseño | Seguridad. | 33 - 36 | |
| Interculturalidad | Respeto social. | 37 - 40 | | | | |

| | | |
|------------------------------|----------------------|---------------------------|
| Variables de Caracterización | Programa de estudios | Maestría o Doctorado |
| | Grupo etario | 20 – 39, 40 – 59, 60 – 79 |
| | Genero | Hombre o Mujer |

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa “Satisfacción de los servicios digitales administrativos”

Estimado estudiante:

La presente, tiene como finalidad realizar el estudio titulado: Análisis de servicios digitales administrativos en estudiantes de posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, 2022-01. En tal sentido, agradeceré su apoyo con tus percepciones respecto a los servicios digitales administrativos, a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarte un mejor servicio.

DATOS GENERALES:

PROGRAMA DE ESTUDIOS:

MAESTRÍA () DOCTORADO ()

EDAD:___

GENERO: Hombre () Mujer ()

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características sobre Servicios digitales Administrativos en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa; cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta que debes calificar.

Marque la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

| ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con cada uno de los servicios digitales que se ofrece en el área administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa – Ancash, en el semestre 2022-01? | | | | | | |
|--|---|--------------------|----------------|-------------|------------------|----------------------|
| | | Muy Satisfecho (4) | Satisfecho (3) | Neutral (2) | Insatisfecho (1) | Muy Insatisfecho (0) |
| | Centrados en los ciudadanos | | | | | |
| 1 | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, cuenta con lenguaje entendible. | | | | | |
| 2 | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), cuenta con lenguaje entendible. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 3 | Los formularios de registro digital de matrículas y pensiones cuentan con lenguaje entendible. | | | | | |
| 4 | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, son entendibles. | | | | | |
| | Accesibilidad | | | | | |
| 5 | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, tiene acceso las 24 horas. | | | | | |
| 6 | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), tiene acceso las 24 horas. | | | | | |
| 7 | Los formularios de registro digital de matrículas y pensiones cuentan con acceso las 24 horas. | | | | | |
| 8 | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, cuentan con acceso las 24 horas. | | | | | |
| 9 | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza en avance del trámite. | | | | | |
| 10 | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), se visualiza en avance del trámite. | | | | | |
| 11 | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones se visualiza en avance del trámite. | | | | | |
| 12 | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, se visualiza en avance del trámite. | | | | | |
| | Pensados para dispositivos móviles | | | | | |
| 13 | Los registros de pagos de matrícula y pensiones se pueden realizar por aplicativos móviles. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 14 | Las solicitudes de documentos (ejem. Constancias) y resoluciones digitales se pueden realizar por aplicativos móviles. | | | | | |
| 15 | Los formularios de registro digital de matrículas y pensiones se pueden realizar por aplicativos móviles. | | | | | |
| 16 | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, actuales se pueden realizar por aplicativos móviles. | | | | | |
| | Escalabilidad | | | | | |
| 17 | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, tiene una confirmación rápida. | | | | | |
| 18 | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), tiene una respuesta rápida. | | | | | |
| 19 | El formulario de registro de pagos de matrícula y pensiones tiene una confirmación rápida. | | | | | |
| 20 | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, tienen una respuesta rápida. | | | | | |
| | Innovación abierta y mejora continua | | | | | |
| 21 | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, mejora con el avance tecnológico. | | | | | |
| 22 | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), mejora con el avance tecnológico. | | | | | |
| 23 | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, mejora con el avance tecnológico. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 24 | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, han mejorado con el avance tecnológico. | | | | | |
| 25 | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, mejora con las sugerencias de los usuarios. | | | | | |
| 26 | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), mejora con las sugerencias de los usuarios. | | | | | |
| 27 | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, mejora con las sugerencias de los usuarios. | | | | | |
| 28 | Los trámites administrativos de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, han mejorado con las sugerencias de los usuarios. | | | | | |
| | Conservación de la información | | | | | |
| 29 | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | | | | | |
| 30 | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), se visualiza el trámite realizado. | | | | | |
| 31 | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | | | | | |
| 32 | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, se visualiza el trámite realizado. | | | | | |
| | Seguridad desde el diseño | | | | | |
| 33 | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 34 | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | | | | | |
| 35 | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | | | | | |
| 36 | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | | | | | |
| | Interculturalidad | | | | | |
| 37 | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, cumple con mostrar respeto social y cultural. | | | | | |
| 38 | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), cumple con mostrar respeto social y cultural. | | | | | |
| 39 | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, cumple con mostrar respeto social y cultural. | | | | | |
| 40 | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, cumple con mostrar respeto social y cultural. | | | | | |

¡Muchas gracias por su colaboración!

Ficha técnica del instrumento

| | | |
|--------------------------------|--|--------------------|
| Nombre: | Escala valorativa “Satisfacción de los servicios digitales administrativos” | |
| Autor original: | Elaboración propia Penélope Betsabé María Lévano Díaz | |
| Nombre instrumento original | Elaboración propia | |
| Dimensiones: | Centrados en los ciudadanos, accesibilidad, pensados para dispositivos móviles, escalabilidad, innovación abierta y mejora continua, conservación de la información, seguridad desde el diseño, e interculturalidad. | |
| N° de ítems | 40 | |
| Escala de valoración de ítems: | Muy satisfecho (5) Satisfecho (4) Neutral (3) Insatisfecho (2) Muy insatisfecho (1) | |
| Ámbito de aplicación: | Los estudiantes de los programas de maestría y doctorado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa, matriculados al semestre 2022-01. | |
| Administración: | Auto reporte individual | |
| Duración: | 20 minutos (Aproximadamente) | |
| Objetivo: | Analizar el nivel de la satisfacción de los servicios digitales administrativos que brinda la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, según la percepción de los estudiantes matriculados al semestre 2022-01. | |
| Validez: | Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos que laboran como docentes del área de investigación y de servicios digitales, los cuales evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems. | |
| Confiabilidad: | Mediante el coeficiente de consistencia de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad muy alto (0,974). | |
| Unidades de información: | Los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa, de los programas de Maestría y de Doctorado, matriculados al semestre 2022-01. | |
| Organización: | Dimensión | N° de ítems |
| | Centrados en los ciudadanos | Del 01 al 04 |
| | Accesibilidad | Del 05 al 12 |
| | Pensados para dispositivos móviles | Del 13 al 16 |
| | Escalabilidad | Del 17 al 20 |
| | Innovación abierta y mejora continua | Del 21 al 28 |
| | Conservación de la información | Del 29 al 32 |
| | Seguridad desde el diseño | Del 33 al 36 |
| | Interculturalidad | Del 37 al 40 |
| Niveles/Valores finales | Satisfactorio: 148 - 200 | |
| | Medianamente satisfactorio: 95 - 147 | |
| | Insatisfactorio: 40 - 94 | |

Guía de entrevista personal

“Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos”

Estimado Administrativo:

La presente entrevista tiene como finalidad de identificar los factores y/o causas que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, en el semestre 2022-01, con la finalidad de mejorar como institución y mejorar la satisfacción de los estudiantes.

PREGUNTAS

Según su percepción, cuáles considera que son los factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, respecto a las siguientes dimensiones:

- 1 Respecto a: Centrados en los ciudadanos (Los sistemas se desarrollan con la orientación de los ciudadanos para cubrir las necesidades de los mismos)
- 2 Respecto a: Accesibilidad (Los sistemas deben ser accesibles para todos los ciudadanos)
- 3 Respecto a: Pensados para dispositivos móviles (Los trámites se pueden realizar por aplicativos móviles)
- 4 Respecto a: Escalabilidad (Los sistemas garantizan niveles de calidad ante el aumento de la demanda)
- 5 Respecto a: Mejora continua (Los sistemas deben tener una mejora continua considerando las necesidades)
- 6 Respecto a: Innovación abierta (Los sistemas deben tener una mejora continua considerando la innovación tecnológica)
- 7 Respecto a: Conservación de la Información (Confiabilidad de las bases de datos)
- 8 Respecto a: Seguridad desde el diseño (Los sistemas deben brindar la protección y confidencialidad de la información)
- 9 Respecto a: Interculturabilidad (Los sistemas deben respetar la perspectiva intercultural, étnico-cultural y social de los ciudadanos)

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los Instrumentos

**Certificado de validez del instrumento cuestionario para medir la escala valorativa:
satisfacción de los servicios digitales administrativos**

| N° | Dirección del ítem | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias/Observaciones |
|---|--------------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|---------------------------|
| | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: CENTRADOS EN LOS CIUDADANOS | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, con lenguaje entendible. | X | | X | | X | | |
| 2 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), con lenguaje entendible. | X | | X | | X | | |
| 3 | Directo | Los formularios de registro digital de matrículas y pensiones con lenguaje entendible. | X | | X | | X | | |
| 4 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, son entendibles. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 5 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, tiene acceso las 24 horas. | X | | X | | X | | |
| 6 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), tiene acceso las 24 horas. | X | | X | | X | | |
| 7 | Directo | Los formularios de registro digital de matrículas y pensiones cuentan con acceso las 24 horas. | X | | X | | X | | |
| 8 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------------------|
| | | electrónico, cuentan con acceso las 24 horas. | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3 : PENSADOS PARA DISPOSITIVOS MÓVILES | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 9 | Directo | Los registros de pagos de matrícula y pensiones se realizan en aplicativos móviles. | x | | x | | x | | |
| 10 | Directo | Las solicitudes de documentos (ejem. Constancias) y resoluciones digitales se realizan en aplicativos móviles. | x | | x | | x | | |
| 11 | Directo | Los formularios de registro digital de matrículas y pensiones se pueden utilizar en equipos móviles. | x | | x | | x | | |
| 12 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, actuales se pueden utilizar en equipos móviles. | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 4: ESCALABILIDAD | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, tiene una confirmación rápida. | x | | x | | x | | |
| 14 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), tiene una respuesta rápida. | x | | x | | x | | |
| 15 | Directo | El formulario de registro de pagos de matrícula y pensiones tiene una confirmación rápida. | x | | x | | x | | |
| 16 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, tienen una respuesta rápida. | x | | x | | x | | |
| 17 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, (se visualiza en avance del trámite. Este último aspecto es amigabilidad. | | x | x | | x | | Este aspecto es amigabilidad. |
| 18 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), se visualiza en avance del trámite. Este último aspecto es amigabilidad | | x | x | | x | | Este aspecto es amigabilidad. |

| | | | | | | | | | |
|--|---------|---|----|----|----|----|----|----|-------------------------------|
| 19 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones se visualiza en avance del trámite. Este último aspecto es amigabilidad | | x | x | | x | | Este aspecto es amigabilidad. |
| 20 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones se visualiza en avance del trámite. Este último aspecto es amigabilidad | | x | x | | x | | Este aspecto es amigabilidad. |
| DIMENSIÓN 5: INNOVACIÓN ABIERTA Y MEJORA CONTINUA | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 21 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, mejora con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 22 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), mejora con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 23 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), mejora con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 24 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, han mejorado con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 25 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, han mejorado con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 26 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), mejora con las sugerencias de los usuarios. | x | | x | | x | | |
| 27 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, mejora con las sugerencias de los usuarios. | x | | x | | x | | |
| 28 | Directo | Los trámites administrativos de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, han mejorado con las sugerencias de los usuarios. | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 6: CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN | | | Si | No | Si | No | Si | No | |

| | | | | | | | | | |
|---|---------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 29 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | x | | x | | x | | |
| 30 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | x | | x | | x | | |
| 31 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | x | | x | | x | | |
| 32 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 7: SEGURIDAD DESDE EL DISEÑO | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 33 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | x | | x | | x | | |
| 34 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | x | | x | | x | | |
| 35 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | x | | x | | x | | |
| 36 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 8: INTERCULTURALIDAD | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 37 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, cumple con mostrar respeto social y cultural. | x | | x | | x | | |
| 38 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), cumple con mostrar respeto social y cultural. | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|----|---------|--|---|--|---|--|---|--|
| 39 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, cumple con mostrar respeto social y cultural. | x | | x | | x | |
| 40 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, cumple con mostrar respeto social y cultural. | x | | x | | x | |

DR. Luis Vladimir Urrelo Huiman

DNI N° 40010219

**Certificado de validez del instrumento cuestionario para medir la escala valorativa:
satisfacción de los servicios digitales administrativos**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Luis Vladimir Urrelo Huiman

DNI: 40010219

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | GRADOS ACADÉMICOS |
|----|---|
| 01 | Doctor en Ciencias e Ingeniería |
| 02 | Doctor en Gestión y Ciencias de la Educación |
| 03 | Maestro en Ingeniería de Sistemas mención Sistemas de información |
| 04 | Maestro en Ingeniería de Sistemas mención Ingeniería de Software |
| 05 | Ingeniero de Computación y Sistemas |

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | EXPERIENCIA PROFESIONAL |
|----|--|
| 01 | Docente de posgrado en la Universidad Nacional del Santa |
| 02 | Consultor y desarrollador de Servicios digitales. |

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

07 de mayo del 2022

DR. Luis Vladimir Urrelo Huiman
DNI N° 40010219

**Certificado de validez del instrumento cuestionario para medir la escala valorativa:
satisfacción de los servicios digitales administrativos**

| Nº | Dirección del ítem | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias/Observaciones |
|---|--------------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|---|
| | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: CENTRADOS EN LOS CIUDADANOS | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, con lenguaje entendible | X | | X | | | X | Afinar redacción (cuenta con lenguaje entendible) |
| 2 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), con lenguaje entendible. | X | | X | | X | | |
| 3 | Directo | Los formularios de registro digital de matrículas y pensiones tienen lenguaje entendible. | X | | X | | X | | |
| 4 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, son entendibles. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 5 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, tiene acceso las 24 horas. | x | | x | | x | | |
| 6 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), tiene acceso las 24 horas. | x | | x | | x | | |
| 7 | Directo | Los formularios de registro digital de matrículas y pensiones cuentan con acceso las 24 horas. | x | | x | | x | | |
| 8 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---|
| | | electrónico, cuentan con acceso las 24 horas. | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3 : PENSADOS PARA DISPOSITIVOS MÓVILES | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 9 | Directo | Los registros de pagos de matrícula y pensiones se realizan en aplicativos móviles. | x | | x | | | x | Afinar redacción (se pueden realizar por aplicativos móviles) |
| 10 | Directo | Las solicitudes de documentos (ejem. Constancias) y resoluciones digitales se realizan en aplicativos móviles. | x | | x | | | x | |
| 11 | Directo | Los formularios de registro digital de matrículas y pensiones se pueden utilizar en equipos móviles. | x | | x | | x | | |
| 12 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, actuales se pueden utilizar en equipos móviles. | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 4: ESCALABILIDAD | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, tiene una confirmación rápida. | x | | x | | x | | |
| 14 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), tiene una respuesta rápida. | x | | x | | x | | |
| 15 | Directo | El formulario de registro de pagos de matrícula y pensiones tiene una confirmación rápida. | x | | x | | x | | |
| 16 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, tienen una respuesta rápida. | x | | x | | x | | |
| 17 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, (se visualiza en avance del trámite. | x | | x | | x | | |
| 18 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), se visualiza en avance del trámite. Este último aspecto es amigabilidad | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | | |
|--|---------|---|----|----|----|----|----|----|--|
| 19 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones se visualiza en avance del trámite. Este último aspecto es amigabilidad | | x | x | | x | | |
| 20 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones se visualiza en avance del trámite. Este último aspecto es amigabilidad | | x | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 5: INNOVACIÓN ABIERTA Y MEJORA CONTINUA | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 21 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, mejora con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 22 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), mejora con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 23 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), mejora con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 24 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, han mejorado con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 25 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, han mejorado con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 26 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), mejora con las sugerencias de los usuarios. | x | | x | | x | | |
| 27 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, mejora con las sugerencias de los usuarios. | x | | x | | x | | |
| 28 | Directo | Los trámites administrativos de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, han mejorado con las sugerencias de los usuarios. | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 6: CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN | | | Si | No | Si | No | Si | No | |

| | | | | | | | | | |
|---|---------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 29 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | x | | x | | x | | |
| 30 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | x | | x | | x | | |
| 31 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | x | | x | | x | | |
| 32 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 7: SEGURIDAD DESDE EL DISEÑO | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 33 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | x | | x | | x | | |
| 34 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | x | | x | | x | | |
| 35 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | x | | x | | x | | |
| 36 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 8: INTERCULTURALIDAD | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 37 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, cumple con mostrar respeto social y cultural. | x | | x | | x | | |
| 38 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), cumple con mostrar respeto social y cultural. | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 39 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, cumple con mostrar respeto social y cultural. | x | | x | | x | | |
| 40 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, cumple con mostrar respeto social y cultural. | x | | x | | x | | |



Mg. Ing. Borja Reyna, Whiston Kendrick
DNI N° 44939310

**Certificado de validez del instrumento cuestionario para medir la escala valorativa:
satisfacción de los servicios digitales administrativos**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Ing. Whiston Kendrick Borja Reyna

DNI: 44939310

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| GRADOS ACADÉMICOS | |
|-------------------|--|
| 01 | Maestro en Ingeniería de Sistemas e Informática mención Gestión de Tecnologías de la Información |
| 02 | Ingeniero de Sistemas e Informática |
| 03 | |

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| EXPERIENCIA PROFESIONAL | |
|-------------------------|---|
| 01 | Docente de la Asignatura Modernización del Estado en la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Filial Chimbote |
| 02 | Desarrollador de Servicios Digitales |
| 03 | Consultor especializado en desarrollo de aplicaciones móviles |

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

07 de mayo del 2022



Mg. Ing. Borja Reyna, Whiston Kendrick
DNI N° 44939310

**Certificado de validez del instrumento cuestionario para medir la escala valorativa:
satisfacción de los servicios digitales administrativos**

| Nº | Dirección del ítem | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias/Observaciones |
|---|--------------------|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|---------------------------|
| | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: CENTRADOS EN LOS CIUDADANOS | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, cuenta con lenguaje entendible. | X | | X | | X | | |
| 2 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), cuenta con lenguaje entendible. | X | | X | | X | | |
| 3 | Directo | Los formularios de registro digital de matrículas y pensiones, cuentan con lenguaje entendible. | X | | X | | X | | |
| 4 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, son entendibles. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 5 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, tiene acceso las 24 horas. | X | | X | | X | | |
| 6 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), tiene acceso las 24 horas. | X | | X | | X | | |
| 7 | Directo | Los formularios de registro digital de matrículas y pensiones cuentan con acceso las 24 horas. | X | | X | | X | | |
| 8 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | |
|--|---------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| | | electrónico, cuentan con acceso las 24 horas. | | | | | | | |
| 9 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza en avance del trámite. | X | | X | | X | | |
| 10 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), se visualiza en avance del trámite. | X | | X | | X | | |
| 11 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones se visualiza en avance del trámite. | X | | X | | X | | |
| 12 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones se visualiza en avance del trámite. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: PENSADOS PARA DISPOSITIVOS MÓVILES | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 13 | Directo | Los registros de pagos de matrícula y pensiones se pueden realizar por aplicativos móviles. | X | | X | | X | | |
| 14 | Directo | Las solicitudes de documentos (ejem. Constancias) y resoluciones digitales se pueden realizar por aplicativos móviles. | X | | X | | X | | |
| 15 | Directo | Los formularios de registro digital de matrículas y pensiones se pueden realizar por aplicativos móviles. | X | | X | | X | | |
| 16 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, actuales se pueden realizar por aplicativos móviles. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: ESCALABILIDAD | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, tiene una respuesta rápida. | X | | X | | X | | |
| 18 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), tiene una respuesta rápida. | X | | X | | X | | |
| 19 | Directo | El formulario de registro de pagos de matrícula y pensiones tiene una confirmación rápida. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | |
|--|---------|---|----|----|----|----|----|----|--|
| 20 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, tienen una respuesta rápida. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5: INNOVACIÓN ABIERTA Y MEJORA CONTINUA | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 21 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, mejora con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 22 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), mejora con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 23 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), mejora con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 24 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, han mejorado con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 25 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, han mejorado con el avance tecnológico. | x | | x | | x | | |
| 26 | Directo | El sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), mejora con las sugerencias de los usuarios. | x | | x | | x | | |
| 27 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, mejora con las sugerencias de los usuarios. | x | | x | | x | | |
| 28 | Directo | Los trámites administrativos de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, han mejorado con las sugerencias de los usuarios. | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 6: CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 29 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 30 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | x | | x | | x | | |
| 31 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | x | | x | | x | | |
| 32 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, se visualiza los pagos realizados. | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 7: SEGURIDAD DESDE EL DISEÑO | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 33 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | x | | x | | x | | |
| 34 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | x | | x | | x | | |
| 35 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | x | | x | | x | | |
| 36 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo electrónico, cumple con lineamiento y estándares de seguridad. | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 8: INTERCULTURALIDAD | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 37 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de pagos de matrícula y pensiones, cumple con mostrar respeto social y cultural. | x | | x | | x | | |
| 38 | Directo | En el sistema web, en la página principal de la UNS, de registro de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), cumple con mostrar respeto social y cultural. | x | | x | | x | | |
| 39 | Directo | El formulario de registro digital de pagos de matrícula y pensiones, cumple con mostrar respeto social y cultural. | x | | x | | x | | |
| 40 | Directo | Los trámites administrativos digitales de solicitudes de documentos (ejem. constancias, resoluciones), vía correo | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | electrónico, cumple con mostrar respeto social y cultural. | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|



Mg. Andrés David Epifanía Huerta

DNI N° 40197616

**Certificado de validez del instrumento cuestionario para medir la escala valorativa:
satisfacción de los servicios digitales administrativos**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Andrés David Epifanía Huerta

DNI: 40197616

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | GRADOS ACADÉMICOS |
|----|------------------------------------|
| 01 | Magister en Ingeniería de Sistemas |
| 02 | Ingeniero de Sistemas |

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | EXPERIENCIA PROFESIONAL |
|----|--|
| 01 | Docente de posgrado de la Universidad de Piura |
| 02 | Docente de posgrado de la Universidad San Martín de Tarapoto |
| 03 | Consultor y Auditor de Servicios Digitales |

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

09 de mayo del 2022



Mg. Andrés David Epifanía Huerta
DNI N° 40197616

Validación de la guía de entrevista “Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos”

Título de la tesis: Análisis de servicios digitales administrativos en estudiantes de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, 2022-01.

Instrumento: Guía de entrevista “Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos”


| Código | Ítems | Criterios de validación de contenido | | | | | | | | | | Observaciones |
|---|--|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|-------------|---|---------------|
| | | Redacción | | Pertinencia | | Coherencia | | Adecuación | | Comprensión | | |
| | | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| Según su percepción, cuáles considera que son los factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, respecto a las siguientes dimensiones: | | | | | | | | | | | | |
| Dimensión 1: CENTRADOS EN LOS CIUDADANOS | | | | | | | | | | | | |
| Mejora en base de sugerencias | 1. Respecto a Centrados en los ciudadanos (Los sistemas se desarrollan con la orientación de los ciudadanos para cubrir las necesidades de los mismos) | | X | | X | | X | | X | | X | |
| Dimensión 2: ACCESIBILIDAD | | | | | | | | | | | | |
| Amigabilidad | 2. Respecto a Accesibilidad (Los sistemas deben ser accesibles para todos los ciudadanos) | | x | | x | | x | | X | | X | |
| Dimensión 3: PENSADOS PARA DISPOSITIVOS MÓVILES | | | | | | | | | | | | |
| Aplicativo móvil | 3. respecto a Pensados para dispositivos móviles (Los trámites se pueden realizar por aplicativos móviles) | | X | | X | | X | | X | | X | |
| Dimensión 4: ESCALABILIDAD | | | | | | | | | | | | |
| Almacenamiento | 4. respecto a Escalabilidad (Los sistemas garantizan niveles de calidad ante el aumento de la demanda) | | X | | X | | X | | X | | X | |

| Dimensión 5: INNOVACIÓN ABIERTA Y MEJORA CONTINUA | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|
| Mejora continua según las necesidades | 5. respecto a la mejora continua (Los sistemas deben tener una mejora continua considerando las necesidades) | | X | | X | | X | | X | | X |
| Mejora continua según la innovación | 6. respecto a Innovación abierta (Los sistemas deben tener una mejora continua considerando la innovación tecnológica) | | X | | X | | X | | X | | X |
| Dimensión 6: CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN | | | | | | | | | | | |
| Almacenamiento | 7. respecto a Conservación de la Información (Confiabilidad de las bases de datos) | | X | | X | | X | | X | | X |
| Dimensión 7: SEGURIDAD DESDE EL DISEÑO | | | | | | | | | | | |
| Seguridad | 8. respecto a Seguridad desde el diseño (Los sistemas deben brindar la protección y confidencialidad de la información) | | X | | X | | X | | X | | X |
| Dimensión 8: INTERCULTURALIDAD | | | | | | | | | | | |
| Respeto social | 9. respecto a Interculturabilidad (Los sistemas deben respetar la perspectiva intercultural, etnicocultural y social de los ciudadanos) | | X | | X | | X | | X | | X |



DR. Luis Vladimir Urrelo Huiman
DNI N° 40010219

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|---|---|----------------------|------------------------------|
| Nombre del Instrumento | Guía de entrevista "Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos" | | |
| Objetivo del Instrumento | Identificar las razones que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, 2022-01, según percepción del personal administrativo. | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | Personal Administrativo a cargo del desarrollo de los sistemas de información de la Universidad Nacional del Santa: - Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones (OTIC) - Unidad de Desarrollo, Evaluación y Mantenimiento de Sistemas de Información (UDEMISI) | | |
| Apellidos y Nombres del Experto | Urrelo Huiman Luis Vladimir | DNI N° | 40010219 |
| Título Profesional | Ingeniero de Computación y Sistemas | Celular | 992199948 |
| Dirección Domiciliaria | Mz. O3 lote 15 Urb. Covicorti, Trujillo | | |
| Grado Académico | Doctor en Ciencias e Ingeniería | | |
| Firma |  | Lugar y Fecha | Trujillo, 07 de mayo de 2022 |

Validación de la guía de entrevista “Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos”

Título de la tesis: Análisis de servicios digitales administrativos en estudiantes de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, 2022-01.

Instrumento: Guía de entrevista “Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos”


| Código | Items | Criterios de validación de contenido | | | | | | | | | | Observaciones |
|---|--|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|-------------|---|---------------|
| | | Redacción | | Pertinencia | | Coherencia | | Adecuación | | Comprensión | | |
| | | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| Según su percepción, cuáles considera que son los factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, respecto a las siguientes dimensiones: | | | | | | | | | | | | |
| Dimensión 1: CENTRADOS EN LOS CIUDADANOS | | | | | | | | | | | | |
| Mejora en base de sugerencias | 1. Respecto a Centrados en los ciudadanos (Los sistemas se desarrollan con la orientación de los ciudadanos para cubrir las necesidades de los mismos) | | x | | x | | x | | x | | x | |
| Dimensión 2: ACCESIBILIDAD | | | | | | | | | | | | |
| Amigabilidad | 2. Respecto a Accesibilidad (Los sistemas deben ser accesibles para todos los ciudadanos) | | x | | x | | x | | x | | x | |
| Dimensión 3: PENSADOS PARA DISPOSITIVOS MÓVILES | | | | | | | | | | | | |
| Aplicativo móvil | 3. respecto a Pensados para dispositivos móviles (Se puede utilizar los sistemas en un dispositivo móvil)? | | x | | x | | x | | x | | x | |
| Dimensión 4: ESCALABILIDAD | | | | | | | | | | | | |
| Calidad | 4. respecto a Escalabilidad (Los sistemas garantizan niveles de calidad ante el aumento de la demanda) | | x | | x | | x | | x | | x | |

| Dimensión 5: INNOVACIÓN ABIERTA Y MEJORA CONTINUA | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|
| Mejora continua según las necesidades | 5. respecto a la mejora continua (Los sistemas deben tener una mejora continua considerando las necesidades) | | x | | x | | x | | x | | x |
| Mejora continua según la innovación | 6. respecto a Innovación abierta (Los sistemas deben tener una mejora continua considerando la innovación tecnológica)? | | x | | x | | x | | x | | x |
| Dimensión 6: CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN | | | | | | | | | | | |
| Almacenamiento | 7. respecto a Conservación de la Información (Los documentos deben permanecer con las mismas o mejores condiciones que en los medios tradicionales) | | x | | x | | x | | x | | x |
| Dimensión 7: SEGURIDAD DESDE EL DISEÑO | | | | | | | | | | | |
| Seguridad | 8. respecto a Seguridad desde el diseño (Los sistemas deben brindar la protección y confidencialidad de la información) | | x | | x | | x | | x | | x |
| Dimensión 8: INTERCULTURALIDAD | | | | | | | | | | | |
| Respeto social | 9. respecto a Interculturabilidad (Los sistemas deben respetar la perspectiva intercultural, etnicocultural y social de los ciudadanos) | | x | | x | | x | | x | | x |



Mg. Ing. Whiston Kendrick Borja Reyna
DNI N°44939310

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|---|--|----------------------|----------------------|
| Nombre del Instrumento | Guía de entrevista "Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos" | | |
| Objetivo del Instrumento | Identificar las razones que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, 2022-01, según percepción del personal administrativo. | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | Personal Administrativo a cargo del desarrollo de los sistemas de información de la Universidad Nacional del Santa: - Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones (OTIC) - Unidad de Desarrollo, Evaluación y Mantenimiento de Sistemas de Información (UDEMSI) | | |
| Apellidos y Nombres del Experto | Borja Reyna Whiston Kendrick | DNI N° | 44939310 |
| Título Profesional | Ingeniero de Sistemas e informática | Celular | 974603037 |
| Dirección Domiciliaria | Urb. Sol de Chimbote Mz. G Lt. 6, Nuevo Chimbote | | |
| Grado Académico | Maestro en Ingeniería de Sistemas e Informática mención Gestión de Tecnologías de la Información | | |
| Firma |  | Lugar y Fecha | Chimbote, 07/05/2022 |

Validación de la guía de entrevista “Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos”

Título de la tesis: Análisis de servicios digitales administrativos en estudiantes de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, 2022-01.

Instrumento: Guía de entrevista “Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos”

| Código | Ítems | Criterios de validación de contenido | | | | | | | | | | Observaciones |
|---|--|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|-------------|---|---------------|
| | | Redacción | | Pertinencia | | Coherencia | | Adecuación | | Comprensión | | |
| | | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| Según su percepción, cuáles considera que son los factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, respecto a las siguientes dimensiones: | | | | | | | | | | | | |
| Dimensión 1: CENTRADOS EN LOS CIUDADANOS | | | | | | | | | | | | |
| Mejora en base de sugerencias | 1. Respecto a Centrados en los ciudadanos (Los sistemas se desarrollan con la orientación de los ciudadanos para cubrir las necesidades de los mismos) | | X | | X | | X | | X | | X | |
| Dimensión 2: ACCESIBILIDAD | | | | | | | | | | | | |
| Amigabilidad | 2. Respecto a Accesibilidad (Los sistemas deben ser accesibles para todos los ciudadanos) | | X | | X | | X | | X | | X | |
| Dimensión 3: PENSADOS PARA DISPOSITIVOS MÓVILES | | | | | | | | | | | | |
| Aplicativo móvil | 3. respecto a Pensados para dispositivos móviles (Se puede utilizar los sistemas en un dispositivo móvil)? | | X | | X | | X | | X | | X | |
| Dimensión 4: ESCALABILIDAD | | | | | | | | | | | | |
| Calidad | 4. respecto a Escalabilidad (Los sistemas garantizan niveles de calidad ante el aumento de la demanda) | | X | | X | | X | | X | | X | |

| Dimensión 5: INNOVACIÓN ABIERTA Y MEJORA CONTINUA | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|
| Mejora continua según las necesidades | 5. respecto a la mejora continua (Los sistemas deben tener una mejora continua considerando las necesidades) | | X | | X | | X | | X | | X |
| Mejora continua según la innovación | 6. respecto a Innovación abierta (Los sistemas deben tener una mejora continua considerando la innovación tecnológica)? | | x | | x | | X | | X | | X |
| Dimensión 6: CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN | | | | | | | | | | | |
| Almacenamiento | 7. respecto a Conservación de la Información (Los documentos deben permanecer con las mismas o mejores condiciones que en los medios tradicionales) | | x | | x | | x | | x | | x |
| Dimensión 7: SEGURIDAD DESDE EL DISEÑO | | | | | | | | | | | |
| Seguridad | 8. respecto a Seguridad desde el diseño (Los sistemas deben brindar la protección y confidencialidad de la información) | | x | | x | | x | | x | | x |
| Dimensión 8: INTERCULTURALIDAD | | | | | | | | | | | |
| Respeto social | 9. respecto a Interculturabilidad (Los sistemas deben respetar la perspectiva intercultural, etnicocultural y social de los ciudadanos) | | x | | x | | x | | x | | x |



DR. ANDRES DAVID EPIFANÍA HUERTA
DNI N°40197616

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|---|--|----------------------|--------------------------|
| Nombre del Instrumento | Guía de entrevista "Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos" | | |
| Objetivo del Instrumento | Identificar las razones que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, 2022-01, según percepción del personal administrativo. | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | Personal Administrativo a cargo del desarrollo de los sistemas de información de la Universidad Nacional del Santa: - Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones (OTIC) - Unidad de Desarrollo, Evaluación y Mantenimiento de Sistemas de Información (UDEMSI) | | |
| Apellidos y Nombres del Experto | EPIFANÍA HUERTA ANDRES DAVID | DNI N° | 40197616 |
| Título Profesional | Ingeniero de Sistemas | Celular | 965928307 |
| Dirección Domiciliaria | Urb. El Bosque Mz. A Lt. 45, Nuevo Chimbote | | |
| Grado Académico | Magister en Ingeniería de Sistemas | | |
| Firma |  | Lugar y Fecha | Nv. Chimbote 09/05/22 |

Análisis de la confiabilidad del instrumento escala valorativa "Satisfacción de los servicios digitales administrativos"

| N° | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 0 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 0 | 4 | 0 | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

Resumen de procesamiento de casos

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Casos Válido | 20 | 100,0 |
| Excluido ^a | 0 | ,0 |
| Total | 20 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,974 | 40 |

INTERPRETACIÓN: Se ha obtenido, según el coeficiente de Alfa de Cronbach, un grado de confiabilidad muy alto de 0,974.

Anexo 4. Cálculo del tamaño de la muestra

Tamaño de la muestra para la estimación de frecuencias (Marco muestral conocido)

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

| | | |
|------------------------------|----------------------|---------------|
| Marco muestral | N = | 357 |
| Alfa (Máximo error tipo I) | $\alpha =$ | 0,050 |
| Nivel de Confianza | $1 - \alpha/2 =$ | 0,975 |
| Z de (1- $\alpha/2$) | $Z (1 - \alpha/2) =$ | 1,960 |
| Prevalencia de la enfermedad | $p =$ | 0,500 |
| Complemento de p | $q =$ | 0,500 |
| Precisión | $d =$ | 0,050 |
| Tamaño de la muestra | $n =$ | 185,29 |

Anexo 5. Carta de Autorización de la entidad para el recojo de datos



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Nuevo Chimbote, 05 de mayo de 2022

Oficio N° 0189-2022-UNS-R

Señora
ROSA MARÍA SALAS SÁNCHEZ
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo -Chimbote
Presente.-

ASUNTO: AUTORIZO APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y/O ENTREVISTAS EN
ÁREAS CORRESPONDIENTES Sra. **PENÉLOPE BETSABÉ MARÍA
LÉVANO DÍAZ**

REF. : Carta S/n de fecha 03.05.2022

Mediante el presente tengo a bien dirigirme a usted, para hacer llegar mi cordial saludo y al mismo tiempo comunicar a su despacho que este Rectorado **AUTORIZA** a realizar Entrevistas y/o Encuestas a la Sra. **PENÉLOPE BETSABÉ MARÍA LÉVANO DÍAZ**, estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, para desarrollar el Trabajo de Investigación (Tesis): **Análisis de Servicios Digitales administrativos en estudiantes de posgrado de la Universidad Nacional del Santa -Ancash, 2022-01.**, en las áreas correspondiente de mi representada.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente.

Dra. América Estar Rosario
Rectora UNS

Adj. Carta S/n de fecha 03.05.2022 (2 folios)
C.C: INTERESADA - Archivo

AOR/dafía

Anexo 6. Autorización de la Institución para publicar su identidad en los resultados de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

| | |
|---|------------------|
| Nombre de la Organización: | RUC: 20148309109 |
| UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | |
| Nombres y Apellidos AMÉRICA ODAR ROSARIO | DNI: 17850879 |


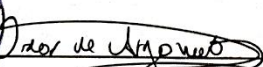
Consentimiento:

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 | |
| Análisis de servicios digitales administrativos en estudiantes de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, 2022-01 | |
| Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública | |
| Autor: Nombres y Apellidos Penélope Betsabé María Lévano Díaz | DNI: 41819224 |

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.

Lugar y Fecha:



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) 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.

Anexo 7. Matriz de puntuaciones y niveles de satisfacción de los servicios digitales

| N° | PROGRAMA | GÉNERO | G EDAD | D1 | N | D2 | N | D3 | N | D4 | N | D5 | N | D6 | N | D7 | N | D8 | N | V2 | N |
|----|-----------|--------|--------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|-----|------|
| 1 | Maestría | Mujer | 1 | 10 | MSTF | 12 | MSTF | 11 | MSTF | 28 | MSTF | 38 | STF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 135 | MSTF |
| 2 | Doctorado | Hombre | 2 | 15 | STF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 24 | MSTF | 24 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 123 | MSTF |
| 3 | Doctorado | Hombre | 2 | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 24 | MSTF | 13 | INS | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 113 | MSTF |
| 4 | Doctorado | Hombre | 2 | 20 | STF | 20 | STF | 19 | STF | 32 | STF | 29 | MSTF | 10 | MSTF | 8 | INS | 17 | STF | 155 | STF |
| 5 | Maestría | Hombre | 1 | 16 | STF | 16 | STF | 11 | MSTF | 20 | MSTF | 18 | INS | 15 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 128 | MSTF |
| 6 | Doctorado | Hombre | 3 | 13 | MSTF | 20 | STF | 17 | STF | 28 | MSTF | 32 | STF | 20 | STF | 16 | STF | 20 | STF | 166 | STF |
| 7 | Maestría | Mujer | 1 | 16 | STF | 15 | STF | 16 | STF | 32 | STF | 24 | MSTF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 151 | STF |
| 8 | Maestría | Mujer | 1 | 12 | MSTF | 20 | STF | 16 | STF | 31 | STF | 32 | STF | 20 | STF | 20 | STF | 20 | STF | 171 | STF |
| 9 | Maestría | Hombre | 1 | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 31 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 159 | STF |
| 10 | Maestría | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 18 | STF | 17 | STF | 37 | STF | 37 | STF | 19 | STF | 18 | STF | 18 | STF | 178 | STF |
| 11 | Maestría | Hombre | 1 | 8 | INS | 8 | INS | 8 | INS | 16 | INS | 16 | INS | 8 | INS | 8 | INS | 8 | INS | 80 | INS |
| 12 | Maestría | Mujer | 1 | 19 | STF | 20 | STF | 20 | STF | 36 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 175 | STF |
| 13 | Maestría | Hombre | 2 | 16 | STF | 16 | STF | 14 | MSTF | 31 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 14 | MSTF | 155 | STF |
| 14 | Doctorado | Hombre | 2 | 15 | STF | 13 | MSTF | 8 | INS | 24 | MSTF | 25 | MSTF | 12 | MSTF | 15 | STF | 12 | MSTF | 124 | MSTF |
| 15 | Doctorado | Hombre | 2 | 10 | MSTF | 16 | STF | 14 | MSTF | 23 | MSTF | 30 | STF | 18 | STF | 18 | STF | 19 | STF | 148 | STF |
| 16 | Doctorado | Mujer | 1 | 19 | STF | 20 | STF | 12 | MSTF | 38 | STF | 37 | STF | 12 | MSTF | 20 | STF | 20 | STF | 178 | STF |
| 17 | Doctorado | Mujer | 2 | 20 | STF | 20 | STF | 4 | INS | 16 | INS | 24 | MSTF | 4 | INS | 4 | INS | 4 | INS | 96 | MSTF |
| 18 | Maestría | Mujer | 1 | 20 | STF | 17 | STF | 19 | STF | 39 | STF | 35 | STF | 19 | STF | 18 | STF | 18 | STF | 185 | STF |
| 19 | Doctorado | Mujer | 2 | 8 | INS | 18 | STF | 8 | INS | 20 | MSTF | 29 | MSTF | 12 | MSTF | 16 | STF | 20 | STF | 131 | MSTF |
| 20 | Doctorado | Hombre | 2 | 16 | STF | 20 | STF | 20 | STF | 32 | STF | 40 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 176 | STF |
| 21 | Maestría | Mujer | 1 | 13 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 25 | MSTF | 32 | STF | 16 | STF | 12 | MSTF | 13 | MSTF | 139 | MSTF |
| 22 | Maestría | Mujer | 1 | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 30 | STF | 31 | STF | 15 | STF | 16 | STF | 15 | STF | 155 | STF |
| 23 | Maestría | Mujer | 1 | 17 | STF | 15 | STF | 12 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 20 | STF | 16 | STF | 20 | STF | 156 | STF |
| 24 | Maestría | Mujer | 1 | 13 | MSTF | 19 | STF | 8 | INS | 24 | MSTF | 29 | MSTF | 15 | STF | 18 | STF | 20 | STF | 146 | STF |
| 25 | Maestría | Mujer | 2 | 16 | STF | 15 | STF | 16 | STF | 32 | STF | 32 | STF | 15 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 158 | STF |
| 26 | Maestría | Mujer | 1 | 13 | MSTF | 15 | STF | 12 | MSTF | 23 | MSTF | 24 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 123 | MSTF |
| 27 | Maestría | Mujer | 1 | 13 | MSTF | 12 | MSTF | 9 | INS | 25 | MSTF | 24 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 119 | MSTF |
| 28 | Doctorado | Hombre | 1 | 13 | MSTF | 16 | STF | 15 | STF | 29 | MSTF | 29 | MSTF | 15 | STF | 13 | MSTF | 12 | MSTF | 142 | MSTF |
| 29 | Maestría | Mujer | 1 | 18 | STF | 18 | STF | 20 | STF | 34 | STF | 37 | STF | 18 | STF | 18 | STF | 18 | STF | 181 | STF |
| 30 | Maestría | Hombre | 1 | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 24 | MSTF | 24 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 120 | MSTF |
| 31 | Doctorado | Hombre | 3 | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 32 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 160 | STF |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|--------|---|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|-----|------|
| 32 | Maestría | Mujer | 1 | 16 | STF | 14 | MSTF | 16 | STF | 32 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 17 | STF | 159 | STF |
| 33 | Maestría | Mujer | 2 | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 32 | STF | 26 | MSTF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 154 | STF |
| 34 | Maestría | Mujer | 2 | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 24 | MSTF | 24 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 132 | MSTF |
| 35 | Maestría | Hombre | 2 | 15 | STF | 16 | STF | 15 | STF | 31 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 157 | STF |
| 36 | Maestría | Hombre | 1 | 13 | MSTF | 16 | STF | 15 | STF | 30 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 154 | STF |
| 37 | Doctorado | Mujer | 1 | 18 | STF | 20 | STF | 19 | STF | 34 | STF | 34 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 20 | STF | 177 | STF |
| 38 | Doctorado | Hombre | 3 | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 32 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 160 | STF |
| 39 | Doctorado | Hombre | 1 | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 36 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 164 | STF |
| 40 | Doctorado | Hombre | 2 | 18 | STF | 18 | STF | 18 | STF | 36 | STF | 38 | STF | 17 | STF | 20 | STF | 19 | STF | 184 | STF |
| 41 | Doctorado | Hombre | 2 | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 30 | STF | 28 | MSTF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 154 | STF |
| 42 | Doctorado | Hombre | 2 | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 28 | MSTF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 156 | STF |
| 43 | Doctorado | Hombre | 2 | 19 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 32 | STF | 33 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 164 | STF |
| 44 | Doctorado | Hombre | 1 | 19 | STF | 18 | STF | 17 | STF | 36 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 162 | STF |
| 45 | Doctorado | Hombre | 2 | 19 | STF | 16 | STF | 15 | STF | 30 | STF | 22 | MSTF | 13 | MSTF | 16 | STF | 17 | STF | 148 | STF |
| 46 | Maestría | Hombre | 1 | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 24 | MSTF | 24 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 120 | MSTF |
| 47 | Doctorado | Hombre | 2 | 9 | INS | 9 | INS | 9 | INS | 18 | INS | 12 | INS | 6 | INS | 7 | INS | 6 | INS | 76 | INS |
| 48 | Doctorado | Hombre | 3 | 16 | STF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 24 | MSTF | 24 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 15 | STF | 127 | MSTF |
| 49 | Doctorado | Hombre | 2 | 13 | MSTF | 16 | STF | 14 | MSTF | 27 | MSTF | 30 | STF | 15 | STF | 12 | MSTF | 16 | STF | 143 | MSTF |
| 50 | Maestría | Hombre | 2 | 16 | STF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 24 | MSTF | 24 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 124 | MSTF |
| 51 | Maestría | Hombre | 1 | 15 | STF | 14 | MSTF | 16 | STF | 26 | MSTF | 24 | MSTF | 14 | MSTF | 15 | STF | 15 | STF | 139 | MSTF |
| 52 | Doctorado | Mujer | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 28 | MSTF | 26 | MSTF | 14 | MSTF | 16 | STF | 14 | MSTF | 138 | MSTF |
| 53 | Maestría | Hombre | 2 | 16 | STF | 17 | STF | 8 | INS | 28 | MSTF | 22 | MSTF | 13 | MSTF | 16 | STF | 8 | INS | 128 | MSTF |
| 54 | Doctorado | Hombre | 3 | 15 | STF | 15 | STF | 13 | MSTF | 29 | MSTF | 28 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 16 | STF | 140 | MSTF |
| 55 | Doctorado | Mujer | 2 | 20 | STF | 7 | INS | 4 | INS | 28 | MSTF | 32 | STF | 12 | MSTF | 16 | STF | 18 | STF | 137 | MSTF |
| 56 | Doctorado | Hombre | 1 | 18 | STF | 16 | STF | 18 | STF | 33 | STF | 34 | STF | 20 | STF | 19 | STF | 16 | STF | 174 | STF |
| 57 | Doctorado | Hombre | 1 | 17 | STF | 18 | STF | 4 | INS | 16 | INS | 31 | STF | 4 | INS | 14 | MSTF | 20 | STF | 124 | MSTF |
| 58 | Doctorado | Hombre | 2 | 16 | STF | 16 | STF | 8 | INS | 31 | STF | 32 | STF | 14 | MSTF | 16 | STF | 16 | STF | 149 | STF |
| 59 | Doctorado | Mujer | 2 | 8 | INS | 12 | MSTF | 8 | INS | 20 | MSTF | 16 | INS | 4 | INS | 4 | INS | 4 | INS | 76 | INS |
| 60 | Doctorado | Hombre | 2 | 17 | STF | 17 | STF | 18 | STF | 31 | STF | 31 | STF | 17 | STF | 20 | STF | 17 | STF | 168 | STF |
| 61 | Doctorado | Hombre | 1 | 19 | STF | 17 | STF | 4 | INS | 19 | MSTF | 32 | STF | 8 | INS | 17 | STF | 20 | STF | 136 | MSTF |
| 62 | Doctorado | Hombre | 1 | 14 | MSTF | 16 | STF | 8 | INS | 28 | MSTF | 20 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 13 | MSTF | 123 | MSTF |
| 63 | Maestría | Hombre | 1 | 15 | STF | 15 | STF | 14 | MSTF | 36 | STF | 26 | MSTF | 14 | MSTF | 16 | STF | 14 | MSTF | 150 | STF |
| 64 | Doctorado | Mujer | 1 | 12 | MSTF | 13 | MSTF | 4 | INS | 12 | INS | 24 | MSTF | 4 | INS | 16 | STF | 8 | INS | 93 | MSTF |
| 65 | Doctorado | Hombre | 2 | 15 | STF | 15 | STF | 9 | INS | 22 | MSTF | 17 | INS | 8 | INS | 8 | INS | 12 | MSTF | 106 | MSTF |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|--------|---|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|-----|------|
| 66 | Doctorado | Hombre | 3 | 16 | STF | 13 | MSTF | 15 | STF | 16 | INS | 27 | MSTF | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 13 | MSTF | 126 | MSTF |
| 67 | Doctorado | Hombre | 2 | 10 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 24 | MSTF | 24 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 118 | MSTF |
| 68 | Maestría | Mujer | 1 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 30 | STF | 30 | STF | 16 | STF | 15 | STF | 16 | STF | 149 | STF |
| 69 | Doctorado | Mujer | 2 | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 32 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 160 | STF |
| 70 | Maestría | Hombre | 2 | 15 | STF | 15 | STF | 16 | STF | 30 | STF | 29 | MSTF | 16 | STF | 16 | STF | 15 | STF | 152 | STF |
| 71 | Maestría | Mujer | 2 | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 31 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 159 | STF |
| 72 | Doctorado | Mujer | 1 | 13 | MSTF | 20 | STF | 9 | INS | 22 | MSTF | 24 | MSTF | 8 | INS | 8 | INS | 20 | STF | 124 | MSTF |
| 73 | Maestría | Hombre | 2 | 7 | INS | 10 | MSTF | 10 | MSTF | 8 | INS | 17 | INS | 4 | INS | 8 | INS | 6 | INS | 70 | INS |
| 74 | Maestría | Hombre | 2 | 4 | INS | 4 | INS | 4 | INS | 9 | INS | 8 | INS | 4 | INS | 4 | INS | 4 | INS | 41 | INS |
| 75 | Maestría | Hombre | 1 | 10 | MSTF | 12 | MSTF | 4 | INS | 13 | INS | 18 | INS | 4 | INS | 8 | INS | 10 | MSTF | 79 | INS |
| 76 | Doctorado | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 19 | STF | 15 | STF | 30 | STF | 33 | STF | 17 | STF | 18 | STF | 14 | MSTF | 160 | STF |
| 77 | Doctorado | Hombre | 2 | 15 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 32 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 159 | STF |
| 78 | Doctorado | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 13 | MSTF | 10 | MSTF | 16 | INS | 23 | MSTF | 13 | MSTF | 8 | INS | 8 | INS | 105 | MSTF |
| 79 | Doctorado | Hombre | 2 | 12 | MSTF | 16 | STF | 12 | MSTF | 26 | MSTF | 24 | MSTF | 12 | MSTF | 15 | STF | 12 | MSTF | 129 | MSTF |
| 80 | Doctorado | Mujer | 2 | 15 | STF | 16 | STF | 14 | MSTF | 32 | STF | 32 | STF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 16 | STF | 149 | STF |
| 81 | Doctorado | Mujer | 2 | 16 | STF | 18 | STF | 18 | STF | 34 | STF | 34 | STF | 18 | STF | 17 | STF | 17 | STF | 172 | STF |
| 82 | Doctorado | Hombre | 2 | 18 | STF | 18 | STF | 19 | STF | 40 | STF | 40 | STF | 20 | STF | 20 | STF | 20 | STF | 195 | STF |
| 83 | Doctorado | Hombre | 2 | 11 | MSTF | 8 | INS | 4 | INS | 10 | INS | 8 | INS | 4 | INS | 4 | INS | 8 | INS | 57 | INS |
| 84 | Doctorado | Hombre | 2 | 18 | STF | 18 | STF | 18 | STF | 37 | STF | 35 | STF | 17 | STF | 17 | STF | 16 | STF | 176 | STF |
| 85 | Doctorado | Hombre | 2 | 15 | STF | 13 | MSTF | 9 | INS | 28 | MSTF | 30 | STF | 14 | MSTF | 16 | STF | 16 | STF | 141 | MSTF |
| 86 | Doctorado | Hombre | 2 | 16 | STF | 15 | STF | 11 | MSTF | 29 | MSTF | 32 | STF | 18 | STF | 16 | STF | 20 | STF | 157 | STF |
| 87 | Doctorado | Mujer | 2 | 4 | INS | 4 | INS | 4 | INS | 8 | INS | 8 | INS | 4 | INS | 4 | INS | 4 | INS | 40 | INS |
| 88 | Doctorado | Mujer | 2 | 7 | INS | 6 | INS | 8 | INS | 12 | INS | 12 | INS | 6 | INS | 8 | INS | 12 | MSTF | 71 | INS |
| 89 | Doctorado | Mujer | 1 | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 28 | MSTF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 156 | STF |
| 90 | Doctorado | Hombre | 2 | 12 | MSTF | 18 | STF | 19 | STF | 32 | STF | 28 | MSTF | 12 | MSTF | 16 | STF | 12 | MSTF | 149 | STF |
| 91 | Doctorado | Hombre | 1 | 12 | MSTF | 16 | STF | 16 | STF | 32 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 156 | STF |
| 92 | Maestría | Hombre | 2 | 18 | STF | 18 | STF | 17 | STF | 32 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 165 | STF |
| 93 | Doctorado | Mujer | 1 | 18 | STF | 18 | STF | 17 | STF | 30 | STF | 29 | MSTF | 12 | MSTF | 16 | STF | 19 | STF | 159 | STF |
| 94 | Maestría | Mujer | 1 | 14 | MSTF | 8 | INS | 8 | INS | 32 | STF | 32 | STF | 12 | MSTF | 16 | STF | 20 | STF | 142 | MSTF |
| 95 | Doctorado | Mujer | 1 | 18 | STF | 18 | STF | 13 | MSTF | 28 | MSTF | 32 | STF | 12 | MSTF | 16 | STF | 16 | STF | 153 | STF |
| 96 | Maestría | Hombre | 1 | 18 | STF | 19 | STF | 16 | STF | 29 | MSTF | 37 | STF | 20 | STF | 20 | STF | 17 | STF | 176 | STF |
| 97 | Doctorado | Hombre | 1 | 17 | STF | 19 | STF | 18 | STF | 33 | STF | 34 | STF | 11 | MSTF | 16 | STF | 13 | MSTF | 161 | STF |
| 98 | Maestría | Mujer | 2 | 14 | MSTF | 15 | STF | 8 | INS | 20 | MSTF | 30 | STF | 9 | INS | 15 | STF | 16 | STF | 127 | MSTF |
| 99 | Doctorado | Hombre | 1 | 13 | MSTF | 15 | STF | 14 | MSTF | 27 | MSTF | 21 | MSTF | 16 | STF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 130 | MSTF |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----------|--------|---|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|-----|------|
| 100 | Doctorado | Hombre | 1 | 18 | STF | 11 | MSTF | 14 | MSTF | 30 | STF | 25 | MSTF | 11 | MSTF | 12 | MSTF | 11 | MSTF | 132 | MSTF |
| 101 | Maestría | Hombre | 2 | 10 | MSTF | 11 | MSTF | 7 | INS | 19 | MSTF | 16 | INS | 10 | MSTF | 8 | INS | 8 | INS | 89 | INS |
| 102 | Doctorado | Hombre | 1 | 17 | STF | 14 | MSTF | 16 | STF | 32 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 159 | STF |
| 103 | Doctorado | Hombre | 2 | 18 | STF | 17 | STF | 17 | STF | 34 | STF | 32 | STF | 17 | STF | 16 | STF | 17 | STF | 168 | STF |
| 104 | Doctorado | Hombre | 2 | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 28 | MSTF | 32 | STF | 11 | MSTF | 16 | STF | 16 | STF | 151 | STF |
| 105 | Doctorado | Hombre | 2 | 16 | STF | 14 | MSTF | 8 | INS | 25 | MSTF | 17 | INS | 8 | INS | 11 | MSTF | 8 | INS | 107 | MSTF |
| 106 | Doctorado | Mujer | 2 | 16 | STF | 18 | STF | 20 | STF | 37 | STF | 36 | STF | 20 | STF | 20 | STF | 20 | STF | 187 | STF |
| 107 | Doctorado | Mujer | 2 | 6 | INS | 7 | INS | 4 | INS | 12 | INS | 12 | INS | 4 | INS | 8 | INS | 12 | MSTF | 65 | INS |
| 108 | Maestría | Mujer | 2 | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 4 | INS | 16 | INS | 23 | MSTF | 4 | INS | 10 | MSTF | 12 | MSTF | 93 | MSTF |
| 109 | Doctorado | Mujer | 2 | 8 | INS | 14 | MSTF | 8 | INS | 26 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 126 | MSTF |
| 110 | Maestría | Mujer | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 22 | MSTF | 28 | MSTF | 8 | INS | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 128 | MSTF |
| 111 | Maestría | Mujer | 2 | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 16 | INS | 16 | INS | 8 | INS | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 106 | MSTF |
| 112 | Maestría | Mujer | 2 | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 24 | MSTF | 16 | INS | 16 | STF | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 122 | MSTF |
| 113 | Maestría | Mujer | 1 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 27 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 139 | MSTF |
| 114 | Maestría | Mujer | 1 | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 22 | MSTF | 28 | MSTF | 8 | INS | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 126 | MSTF |
| 115 | Maestría | Mujer | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 13 | MSTF | 26 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 137 | MSTF |
| 116 | Doctorado | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 22 | MSTF | 30 | STF | 8 | INS | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 130 | MSTF |
| 117 | Doctorado | Hombre | 1 | 13 | MSTF | 14 | MSTF | 8 | INS | 26 | MSTF | 28 | MSTF | 8 | INS | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 123 | MSTF |
| 118 | Doctorado | Hombre | 2 | 13 | MSTF | 14 | MSTF | 10 | MSTF | 24 | MSTF | 24 | MSTF | 8 | INS | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 121 | MSTF |
| 119 | Doctorado | Mujer | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 26 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 13 | MSTF | 14 | MSTF | 137 | MSTF |
| 120 | Maestría | Mujer | 1 | 13 | MSTF | 14 | MSTF | 8 | INS | 26 | MSTF | 24 | MSTF | 8 | INS | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 117 | MSTF |
| 121 | Maestría | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 10 | MSTF | 24 | MSTF | 24 | MSTF | 8 | INS | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 122 | MSTF |
| 122 | Doctorado | Mujer | 2 | 14 | MSTF | 11 | MSTF | 10 | MSTF | 22 | MSTF | 27 | MSTF | 8 | INS | 13 | MSTF | 14 | MSTF | 119 | MSTF |
| 123 | Doctorado | Mujer | 3 | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 24 | MSTF | 24 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 120 | MSTF |
| 124 | Maestría | Mujer | 1 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 16 | STF | 32 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 156 | STF |
| 125 | Maestría | Hombre | 1 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 140 | MSTF |
| 126 | Doctorado | Hombre | 2 | 15 | STF | 15 | STF | 15 | STF | 30 | STF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 145 | STF |
| 127 | Maestría | Mujer | 1 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 140 | MSTF |
| 128 | Maestría | Mujer | 1 | 20 | STF | 19 | STF | 20 | STF | 40 | STF | 40 | STF | 18 | STF | 18 | STF | 18 | STF | 193 | STF |
| 129 | Maestría | Mujer | 1 | 20 | STF | 18 | STF | 16 | STF | 39 | STF | 32 | STF | 16 | STF | 20 | STF | 16 | STF | 177 | STF |
| 130 | Doctorado | Hombre | 3 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 140 | MSTF |
| 131 | Maestría | Mujer | 1 | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 26 | MSTF | 24 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 124 | MSTF |
| 132 | Doctorado | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 26 | MSTF | 24 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 130 | MSTF |
| 133 | Maestría | Hombre | 1 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 24 | MSTF | 28 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 132 | MSTF |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----------|--------|---|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|-----|------|
| 134 | Maestría | Hombre | 3 | 12 | MSTF | 10 | MSTF | 10 | MSTF | 20 | MSTF | 20 | MSTF | 10 | MSTF | 10 | MSTF | 10 | MSTF | 102 | MSTF |
| 135 | Doctorado | Hombre | 1 | 10 | MSTF | 10 | MSTF | 10 | MSTF | 20 | MSTF | 20 | MSTF | 10 | MSTF | 10 | MSTF | 10 | MSTF | 100 | MSTF |
| 136 | Doctorado | Hombre | 2 | 12 | MSTF | 10 | MSTF | 10 | MSTF | 20 | MSTF | 22 | MSTF | 10 | MSTF | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 110 | MSTF |
| 137 | Maestría | Hombre | 1 | 10 | MSTF | 12 | MSTF | 10 | MSTF | 24 | MSTF | 20 | MSTF | 8 | INS | 8 | INS | 8 | INS | 100 | MSTF |
| 138 | Maestría | Mujer | 2 | 10 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 24 | MSTF | 16 | INS | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 110 | MSTF |
| 139 | Maestría | Hombre | 2 | 13 | MSTF | 17 | STF | 15 | STF | 28 | MSTF | 29 | MSTF | 15 | STF | 15 | STF | 12 | MSTF | 144 | STF |
| 140 | Maestría | Hombre | 1 | 10 | MSTF | 10 | MSTF | 10 | MSTF | 24 | MSTF | 20 | MSTF | 8 | INS | 10 | MSTF | 12 | MSTF | 104 | MSTF |
| 141 | Doctorado | Hombre | 1 | 14 | MSTF | 16 | STF | 14 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 16 | STF | 144 | STF |
| 142 | Maestría | Hombre | 1 | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 10 | MSTF | 26 | MSTF | 22 | MSTF | 8 | INS | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 116 | MSTF |
| 143 | Maestría | Hombre | 1 | 8 | INS | 8 | INS | 8 | INS | 16 | INS | 16 | INS | 8 | INS | 8 | INS | 8 | INS | 80 | INS |
| 144 | Doctorado | Mujer | 2 | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 8 | INS | 20 | MSTF | 24 | MSTF | 8 | INS | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 112 | MSTF |
| 145 | Maestría | Mujer | 1 | 10 | MSTF | 12 | MSTF | 8 | INS | 24 | MSTF | 24 | MSTF | 8 | INS | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 112 | MSTF |
| 146 | Maestría | Hombre | 3 | 8 | INS | 8 | INS | 8 | INS | 20 | MSTF | 24 | MSTF | 8 | INS | 8 | INS | 10 | MSTF | 94 | MSTF |
| 147 | Doctorado | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 140 | MSTF |
| 148 | Maestría | Mujer | 1 | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 8 | INS | 18 | INS | 24 | MSTF | 8 | INS | 10 | MSTF | 12 | MSTF | 106 | MSTF |
| 149 | Doctorado | Hombre | 2 | 8 | INS | 10 | MSTF | 8 | INS | 16 | INS | 26 | MSTF | 8 | INS | 10 | MSTF | 12 | MSTF | 98 | MSTF |
| 150 | Maestría | Hombre | 2 | 8 | INS | 14 | MSTF | 8 | INS | 20 | MSTF | 28 | MSTF | 8 | INS | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 110 | MSTF |
| 151 | Maestría | Mujer | 1 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 140 | MSTF |
| 152 | Doctorado | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 138 | MSTF |
| 153 | Maestría | Mujer | 1 | 14 | MSTF | 8 | INS | 8 | INS | 20 | MSTF | 28 | MSTF | 8 | INS | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 110 | MSTF |
| 154 | Doctorado | Mujer | 1 | 14 | MSTF | 13 | MSTF | 14 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 139 | MSTF |
| 155 | Doctorado | Hombre | 1 | 8 | INS | 8 | INS | 8 | INS | 24 | MSTF | 26 | MSTF | 8 | INS | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 106 | MSTF |
| 156 | Maestría | Mujer | 1 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 138 | MSTF |
| 157 | Doctorado | Hombre | 2 | 8 | INS | 8 | INS | 8 | INS | 20 | MSTF | 26 | MSTF | 8 | INS | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 102 | MSTF |
| 158 | Doctorado | Hombre | 3 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 138 | MSTF |
| 159 | Doctorado | Hombre | 2 | 10 | MSTF | 10 | MSTF | 8 | INS | 18 | INS | 26 | MSTF | 8 | INS | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 104 | MSTF |
| 160 | Doctorado | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 26 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 138 | MSTF |
| 161 | Doctorado | Hombre | 2 | 8 | INS | 8 | INS | 8 | INS | 24 | MSTF | 28 | MSTF | 8 | INS | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 108 | MSTF |
| 162 | Maestría | Mujer | 1 | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 8 | INS | 24 | MSTF | 28 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 120 | MSTF |
| 163 | Maestría | Hombre | 2 | 12 | MSTF | 8 | INS | 8 | INS | 20 | MSTF | 26 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 112 | MSTF |
| 164 | Doctorado | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 136 | MSTF |
| 165 | Maestría | Mujer | 1 | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 13 | MSTF | 23 | MSTF | 27 | MSTF | 12 | MSTF | 13 | MSTF | 14 | MSTF | 126 | MSTF |
| 166 | Doctorado | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 26 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 138 | MSTF |
| 167 | Maestría | Hombre | 1 | 13 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 25 | MSTF | 28 | MSTF | 13 | MSTF | 13 | MSTF | 13 | MSTF | 129 | MSTF |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----------|--------|---|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|-----|------|
| 168 | Maestría | Mujer | 1 | 13 | MSTF | 13 | MSTF | 13 | MSTF | 24 | MSTF | 28 | MSTF | 13 | MSTF | 13 | MSTF | 13 | MSTF | 130 | MSTF |
| 169 | Doctorado | Hombre | 2 | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 30 | STF | 27 | MSTF | 12 | MSTF | 16 | STF | 12 | MSTF | 133 | MSTF |
| 170 | Doctorado | Hombre | 1 | 13 | MSTF | 14 | MSTF | 13 | MSTF | 26 | MSTF | 28 | MSTF | 11 | MSTF | 13 | MSTF | 14 | MSTF | 132 | MSTF |
| 171 | Doctorado | Hombre | 1 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 140 | MSTF |
| 172 | Doctorado | Hombre | 1 | 16 | STF | 16 | STF | 14 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 16 | STF | 14 | MSTF | 16 | STF | 148 | STF |
| 173 | Maestría | Mujer | 1 | 14 | MSTF | 16 | STF | 14 | MSTF | 25 | MSTF | 30 | STF | 12 | MSTF | 14 | MSTF | 16 | STF | 141 | MSTF |
| 174 | Doctorado | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 138 | MSTF |
| 175 | Doctorado | Mujer | 2 | 16 | STF | 16 | STF | 14 | MSTF | 29 | MSTF | 32 | STF | 13 | MSTF | 14 | MSTF | 15 | STF | 149 | STF |
| 176 | Maestría | Mujer | 1 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 138 | MSTF |
| 177 | Doctorado | Mujer | 3 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 140 | MSTF |
| 178 | Doctorado | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 138 | MSTF |
| 179 | Maestría | Mujer | 1 | 16 | STF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 28 | MSTF | 30 | STF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 16 | STF | 146 | STF |
| 180 | Maestría | Mujer | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 140 | MSTF |
| 181 | Maestría | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 140 | MSTF |
| 182 | Doctorado | Hombre | 3 | 16 | STF | 15 | STF | 15 | STF | 28 | MSTF | 31 | STF | 15 | STF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 148 | STF |
| 183 | Doctorado | Hombre | 2 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 12 | MSTF | 28 | MSTF | 28 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 138 | MSTF |
| 184 | Maestría | Mujer | 1 | 14 | MSTF | 14 | MSTF | 16 | STF | 28 | MSTF | 30 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 16 | STF | 150 | STF |
| 185 | Doctorado | Hombre | 1 | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 24 | MSTF | 24 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 12 | MSTF | 120 | MSTF |

Fuente: Resultados de la escala valorativa "Satisfacción de los servicios digitales administrativos" aplicada a los estudiantes de posgrado de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, matriculados al semestre 2022-01.

Leyenda

Variables de caracterización:

| | Género | Grupo etario | | Programa de estudios | |
|----|--------|--------------|---------|----------------------|-----------|
| H: | Hombre | A | 20 – 39 | Ma | Maestría |
| M: | Mujer | B | 40 – 59 | Do | Doctorado |
| | | C | 60 – 79 | | |

Dimensiones:

- D1 Centrados en los ciudadanos
- D2 Accesibilidad
- D3 Pensados para dispositivos móviles
- D4 Escalabilidad
- D5 Innovación abierta y mejora continua
- D6 Conservación de la información
- D7 Seguridad desde el diseño
- D8 Interculturalidad

Para el análisis de la variable de estudio, se asumió los siguientes niveles y rangos de puntuaciones:

De sus dimensiones:

| Niveles | D1 | D2 | D3 | D4 | D5 | D6 | D7 | D8 |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Insatisfactorio | 4 - 10 | 8 - 20 | 4 - 10 | 4 - 10 | 8 - 20 | 4 - 10 | 4 - 10 | 4 - 10 |
| Medianamente satisfactorio | 11 - 15 | 21 - 30 | 11 - 15 | 11 - 15 | 21 - 30 | 11 - 15 | 11 - 15 | 11 - 15 |
| Satisfactorio | 16 - 20 | 31 - 40 | 16 - 20 | 16 - 20 | 31 - 40 | 16 - 20 | 16 - 20 | 16 - 20 |

De la variable de estudio:

| Niveles | Puntuación |
|----------------------------|------------|
| Satisfactorio | 148 - 200 |
| Medianamente satisfactorio | 95 - 147 |
| Insatisfactorio | 40 - 94 |

Anexo 8. Directorio de los versionantes de la entrevista personal

Objetivo de estudio: Analizar el nivel de la satisfacción de los servicios digitales administrativos que brinda la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, según la percepción de los estudiantes matriculados en el semestre 2022-01

Técnica de la recolección de datos: Entrevista

Recurso/instrumento de recolección de datos: Guía de entrevista “Factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos”

Tipo de muestra cualitativa: Personal administrativo a cargo del desarrollo de los sistemas de información de la Universidad Nacional del Santa

Unidades de información (Versionantes): (5) Cinco versionantes

Caracterización del contexto organizacional de los versionantes: La Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones (OTIC), y la Unidad de Desarrollo, Evaluación y Mantenimiento de Sistemas de Información (UDEMSI)

Caracterización de los versionantes:

Jefe de OTIC

Coordinador de UDEMSI

Administrador de Base de Datos - UDEMSI

(2) Dos Analistas/Programadores - UDEMSI

Anexo 9. Protocolo de transcripción de las entrevistas personales

Código del protocolo o registro: EP_DIM1

| L | TEXTO Descripción de las entrevistas-grabaciones-annotaciones | Categorías emergentes |
|---|---|--|
| 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 | <p>1. Según su percepción como personal administrativo a cargo del desarrollo de sistemas de información ¿Cuáles son los factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, en el semestre 2022-01, respecto a la dimensión “centrados en los ciudadanos”?</p> <p>V1: Todos los módulos SIIGAA están orientados a cubrir las necesidades de los usuarios, en el caso de los alumnos de posgrado, su módulo que utilizan para ver su información académica está adaptado del módulo de pregrado, pero fue validado y aceptado por el dueño del proceso, en este caso por la escuela de posgrado. Sin embargo, como alumnos, aún hay información que no es proporcionada por algún servicio digital desarrollado por la UDEMSEI, pero que en el momento de ser desarrollados serán en base a los requerimientos de los usuarios y siguiendo las políticas de desarrollo ya establecidos.</p> <p>V2: Uno de los principales factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales es que los requerimientos de los sistemas no se recogen desde el punto de vista del usuario final (los estudiantes) sino desde el punto de vista del personal de la Escuela de Posgrado, por ello no se puede saber con exactitud lo que el usuario final quiere y espera de cada sistema desarrollado y/o a desarrollar hasta que el usuario final empieza a utilizarlo. Otro factor importante a tener en cuenta es que algunos de los Reglamentos de la Escuela de Posgrado cambian seguido, por lo que no siempre los sistemas desarrollados y/o en desarrollo se ajustan a su Reglamento vigente y, a su vez, el usuario final no siempre tiene conocimiento de cuáles son los Reglamentos aprobados vigentes. Asimismo, falta mayor difusión y capacitación dirigida al usuario final sobre el uso de estos sistemas.</p> <p>V3: Este es un factor determinante para la satisfacción de los servicios digitales. Lamentablemente en la UNS la implementación de estos servicios, a pesar tener identificadas dichas necesidades, cuesta concretarlas debido a factores que se están fuera del alcance del área</p> | <p>Los módulos SIIGAA están orientados a cubrir las necesidades de los estudiantes.</p> <p>Los servicios digitales siguen los Reglamentos, mas estos son cambiantes y poco conocidos por el usuario.</p> <p>Los requerimientos de los sistemas están recogidos desde el punto de vista del personal de la Escuela de Posgrado.</p> <p>Las normas son muy flexibles y ambiguas.</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 33 | de desarrollo de software. Por ejemplo, para la implementación de | |
| 34 | diferentes canales de pago para los Servicios de Posgrado hace falta | |
| 35 | de una política institucional para establecer convenios con instituciones | |
| 36 | privadas que permita captar dichos pagos y facilitar el acceso. | |
| 37 | Actualmente solo se cuenta con un proveedor para el servicio de | |
| 38 | recaudación que es el BN y este limita al área de desarrollo la | |
| 39 | implementación de un componente de software de verificación de | |
| 40 | pagos en tiempo real o por lo menos verificación en línea con un retardo | |
| 41 | que no exceda las 24 horas que no haya que esperar el cambio de un | |
| 42 | día calendario a otro. Otra limitante que se tiene para alcanzar un nivel | |
| 43 | de satisfacción adecuado es la implementación de normas o | |
| 44 | reglamentos restrictivos que impiden la flexibilización del manejo del | |
| 45 | servicio en materia de gestión académica. Yendo por la arista opuesta | |
| 46 | la ausencia de especificad o ambigüedad en las normas da lugar | |
| 47 | distintas interpretaciones las cuales impiden concretar de forma clara e | |
| 48 | inequívoca las reglas del negocio para la implementación de software | |
| 49 | que ayude a mejorar el servicio. | |
| 50 | V4: El único sistema web que emplean los estudiantes de posgrado es | |
| 51 | la Consulta Académica en el SIIGAA web, donde el diseño actual se | |
| 52 | encuentra orientado a satisfacer las necesidades de pregrado, de todas | |
| 53 | esas funciones hay algunas que son útiles para posgrado. Los sistemas | |
| 54 | que se realizan siempre son pensados en satisfacer las necesidades | |
| 55 | de los ciudadanos, pero siempre en cumplimiento con el reglamento de | |
| 56 | la institución. | |
| 57 | V5: Los sistemas se elaboran en base a la normatividad existente de la | |
| 58 | escuela de Posgrado y requerimientos funcionales de los directivos de | |
| 59 | la escuela, los que se supone que están dirigido hacía toda persona | |
| 60 | que requiera de los servicios de la universidad, en este caso, los | |
| 61 | estudiantes. | |

Código del protocolo o registro: EP_DIM2

| L | TEXTO Descripción de las entrevistas-grabaciones-annotaciones | Categorías emergentes |
|---|---|---|
| 1 | 2. Según su percepción como personal administrativo a cargo del | El sistema de consulta académica web, sí es accesible a los |
| 2 | desarrollo de sistemas de información ¿Cuáles son los factores que | |
| 3 | condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en | |
| 4 | estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, en el | |
| 5 | semestre 2022-01, respecto a la dimensión "accesibilidad"? | |

| | | |
|---|--|---|
| <p>6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44</p> | <p>V1: El módulo académico para alumnos de posgrado puede ser accedido por cualquier alumno o exalumno de dicha escuela, solo debe conocer su código de estudiante, su número de DNI y una contraseña que en caso de ser olvidado pueden solicitarlo al sistema en entorno web. En el caso de los administrativos y docentes, aun no disponen de una aplicación web, pero en el momento que se hagan seguirán la misma metodología para acceso, mismos que forman parte del framework en el desarrollo de aplicaciones web.</p> <p>V2: Los sistemas orientados hacia los estudiantes son accesibles para todos los estudiantes desde cualquier lugar y a cualquier hora, sólo necesitan tener acceso a un dispositivo con acceso a internet y, para el uso de algunos de los sistemas web, necesitan saber su usuario y contraseña. Cabe mencionar que existe cierta información almacenada en los servidores que no puede ser accesible por cualquier persona, por ello es que no todos los sistemas son de libre acceso para todos e incluso algunos requieren un usuario y una contraseña para poder acceder y no todos pueden acceder a todas las ventanas del menú.</p> <p>V3: Si bien en los últimos años las políticas del estado están siendo orientadas de forma transversal para garantizar el derecho al acceso a los servicios, como lo menciona la LEY N° 29973, en igualdad de condiciones, nuestra institución no cuenta con una política bien definida para cubrir por ejemplo la necesidad de nuestros servicios a personas con discapacidad. Lo mismo que para el área de desarrollo no se cuenta con la asesoría de profesionales especialistas que permitan el desarrollo de software para personas con discapacidad visual, auditiva o del lenguaje. Esto puede evidenciarse desde el proceso de admisión hasta servicio mismo de enseñanza, como el no contar con docentes especialistas en esa área.</p> <p>V4: El sistema de consulta académica web sí es accesible para los estudiantes. Mas, los sistemas de matrícula y de registro de pagos, no lo son, ya que, estos solo pueden ser usados por el servidor público que trabaja en esa área, debido a que no son servicios digitales, son aplicaciones de escritorio. Mientras que, los demás procedimientos administrativos no cuentan con sistema alguno.</p> <p>V5: Cuando las aplicaciones fueron desarrolladas, la tecnología no estaba tan relacionada con el internet, de modo que era muy raro encontrar aplicativos virtuales, ante esto, se planteó el uso del modo desktop, el cual sigue funcionando hasta la actualidad y sigue sin existir a la fecha módulos de Web.</p> | <p>estudiantes, siempre y cuando tengan acceso a internet; y conozcan su código de estudiante, número de DNI y contraseña.</p> <p>Mientras que los sistemas de matrícula y de registro de pagos, son aplicativos desktop, a los cuales solo tiene acceso los servidores públicos de esa área.</p> <p>La universidad no cuenta con una política orientada a cubrir las necesidades de personas con discapacidad, por lo que, no se cuenta con asesoría de profesionales que permitan el desarrollo de un software para personas con discapacidad visual, auditiva o de lenguaje.</p> |
|---|--|---|

Código del protocolo o registro: EP_DIM3

| L | TEXTO Descripción de las entrevistas-grabaciones-annotaciones | Categorías emergentes |
|---|--|---|
| 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 | <p>3. Según su percepción como personal administrativo a cargo del desarrollo de sistemas de información ¿Cuáles son los factores que condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, en el semestre 2022-01, respecto a la dimensión “pensados para dispositivos móviles”?</p> <p>V1: Todo módulo académico en entorno web que es desarrollado por la UDEMSI es responsivo, es decir se adaptan al cualquier tipo de dispositivo con acceso a internet, pudiendo ser PC, Laptop, Móvil, Tablet o cualquier otro dispositivo con acceso a internet. Debido a que no todos los servicios están digitalizados, estos tampoco se encuentran en entorno móvil, debiendo ser tramitados en forma presencial o virtual a través de correo electrónico, según las disposiciones establecidas por la escuela de posgrado.</p> <p>V2: Los trámites se pueden realizar por medio de correo electrónico o por medio de algún sistema web , ello quiere decir que toda persona puede realizarlos siempre que tenga acceso a un dispositivo con acceso a internet (ya sea plan de datos o wifi), uno de estos dispositivos puede ser un celular o Tablet, pero no todos cuentan con equipos actualizados (principalmente los navegadores y las aplicaciones instaladas) y ello puede generar problemas y/o dificultades para realizar sus trámites (pero esto ya es responsabilidad del usuario final). Además, muchos de los usuarios finales son personas que no están acostumbrados ni familiarizados al uso de dispositivos móviles (smartphone y Tablet) y ello puede dificultarles el uso de los mismos e incluso puede que no los usen.</p> <p>V3: Puede parecer una exageración, pero resulta ofensivo en nuestro contexto económico-social pensar que todos los ciudadanos cuentan con dispositivos móviles que puedan soportar aplicaciones. Y aun de ser el caso no todos pueden contar con línea de internet lo suficientemente buena como para hacer uso del servicio vía internet.</p> <p>Vale la intensión pues es un hecho que la capacidad de cómputo la podemos tener en nuestras manos, no todos los ciudadanos estaríamos en las condiciones de poder a dicho servicio. Y Aun contando con los dispositivos móviles en nuestras manos todavía falta</p> | <p>No existe ningún aplicativo diseñado específicamente para dispositivos móviles.</p> <p>Lo que existe es el Sistema de Consulta Académica Web que se adapta al navegador que el dispositivo móvil tenga instalado.</p> <p>También pueden emplear los aplicativos de emails y usar el correo institucional.</p> <p>No se desarrolla debido al tiempo que tomaría hacerlo, al poco personal que hay, la falta de capacitación respecto al tema, y la falta de personal especializado.</p> |

| | | |
|----|--|--|
| 36 | mucho para que el alcance a la red esté disponible en un porcentaje | |
| 37 | aceptable en el territorio nacional. En resumen, no podemos centrar | |
| 38 | nuestras soluciones como pensadas para dispositivos móviles por los | |
| 39 | factores antes expuestas. | |
| 40 | V4: Ninguno de los sistemas actuales cuenta con una aplicación | |
| 41 | diseñada específicamente para dispositivos móviles, pero el sistema | |
| 42 | de consulta académica web funciona en los navegadores que tienen | |
| 43 | los celulares. Los sistemas también se pueden desarrollar en | |
| 44 | aplicativos móviles, pero el desarrollo de tales aplicativos se ve | |
| 45 | limitado por el tiempo que demoraría desarrollar esos aplicativos y el | |
| 46 | poco personal que tiene la oficina entre otras cosas. | |
| 47 | V5: A la fecha no se ha desarrollado ningún aplicativo que esté dirigido | |
| 48 | específicamente para dispositivos móviles, esto es debido a la falta de | |
| 49 | capacitaciones respecto al tema, así como, a la falta de personal | |
| 50 | especializado. | |

Código del protocolo o registro: EP_DIM4

| L | TEXTO Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones | Categorías emergentes |
|----|--|---|
| 1 | 4. Según su percepción como personal administrativo a cargo del | |
| 2 | desarrollo de sistemas de información ¿Cuáles son los | |
| 3 | factores que condicionan la satisfacción de los servicios | |
| 4 | digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de | |
| 5 | Posgrado de la UNS - Ancash, en el semestre 2022-01, | |
| 6 | respecto a la dimensión “escalabilidad”? | |
| 7 | V1: El servidor de aplicaciones web que se utiliza en la | |
| 8 | institución es Wildfly en su versión 20 y el número de usuarios | |
| 9 | en simultaneo solo está limitado por el número de acceso a la | |
| 10 | base de datos, hasta el momento el uso de la aplicación web | |
| 11 | de acceso a información de alumnos o exalumnos no ha | |
| 12 | presentados problemas de concurrencia o latencia | |
| 13 | significativa. | |
| 14 | V2: Debido a que no son demasiados usuarios los que usan | |
| 15 | estos sistemas, no se puede garantizar al 100% la | |
| 16 | escalabilidad de los mismos, pero sí es importante mencionar | |
| 17 | que están diseñados y pensados para soportar un aumento | |
| | | El número de usuarios se ve limitado por el número de acceso a la base de datos y el ancho de banda. |
| | | No se puede garantizar al 100% la escalabilidad de los sistemas, aunque estos están pensados para soportar un aumento |

| | | |
|---|--|--|
| <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> <p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p> <p>25</p> <p>26</p> <p>27</p> <p>28</p> <p>29</p> <p>30</p> <p>31</p> <p>32</p> <p>33</p> <p>34</p> <p>35</p> <p>36</p> <p>37</p> <p>38</p> <p>39</p> <p>40</p> <p>41</p> <p>42</p> <p>43</p> <p>44</p> <p>45</p> <p>46</p> <p>47</p> <p>48</p> <p>49</p> <p>50</p> <p>51</p> <p>52</p> <p>53</p> | <p>considerable de la demanda por parte de los usuarios y que los servidores de base de datos, de aplicaciones y demás tienen la capacidad suficiente para soportar un aumento considerable de la demanda por parte de los usuarios finales y poder garantizar un rendimiento óptimo de los sistemas.</p> <p>V3: Si los recursos, primeramente, económicos-presupuestales en los aparatos estatales estuvieran disponibles de forma inmediata y sin restricciones entonces ante el incremento de la demanda en el servicio se estaría garantizando ya de forma previsoramente la calidad del servicio antes de dicho incremento. Pero en nuestra institución eso no sucede pues las trabas burocráticas son el primer escollo a superar para alcanzar dicho objetivo. Esto sin mencionar el tema político que se agita ante la implementación de una solución tecnológica de impacto social y que lleva inmerso la adquisición de recursos tecnológicos para la mejora de la calidad del servicio. Otro aspecto a mencionar es el acceso al mercado de recursos tecnológicos de hardware que en el contexto de pandemia por restricciones abusivas tomando como excusa el estado de emergencia se limitó el transporte de los mismos. Y de forma análoga más recientemente el conflicto Rusia – Ucrania se viene utilizando como excusa para justificar el incremento de los costos de transporte por el alza de combustibles. Si bien estas limitaciones pueden estar presentes se pueden buscar alternativas de solución garantizar la calidad del servicio ante el incremento de la demanda como puede ser rentar dicho servicio a empresas especializadas que garanticen un nivel de calidad de servicio aceptable. Pero esto siempre va a depender de la voluntad política de los gobernantes de estado de turno.</p> <p>V4: Los sistemas garantizan niveles de calidad así aumente la demanda, los sistemas van de la mano con el equipamiento tecnológico (servidores, red, cpu, programas, base de datos, etc.) y este siempre va pensado a futuro en el aumento de la demanda y que esta no afecte el funcionamiento de los sistemas.</p> | <p>considerable de la demanda.</p> <p>De haber problemas con la base de datos, sería por el limitado hardware que la universidad posee, además del aumento en el precio de este debido a los acontecimientos de los últimos años, como pandemia, conflicto armado, o el cambio de autoridades.</p> |
|---|--|--|

| | | |
|----|---|--|
| 54 | V5: En lo que refiere a conectividad, se tiene garantizado el | |
| 55 | ancho de banda suficiente, sin embargo, nuestro motor de | |
| 56 | base de datos no soporta demasiadas conexiones | |
| 57 | concurrentes. | |

Código del protocolo o registro: EP_DIM5

| L | TEXTO Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones | Categorías emergentes |
|----|--|-----------------------|
| 1 | 5. Según su percepción como personal administrativo a cargo del | |
| 2 | desarrollo de sistemas de información ¿Cuáles son los factores que | |
| 3 | condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos | Se realizan dos |
| 4 | en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, en el | tipos de mejoras, |
| 5 | semestre 2022-01, respecto a la dimensión “mejora continua”? | las preventivas y |
| 6 | V1: La unidad de desarrollo, evaluación y mantenimiento de sistemas | las correctivas; |
| 7 | de información (UDEMSI), realiza mejoras en el sistema de dos | las primeras se |
| 8 | maneras, las preventivas, cuando el cambio se realizó por | dan por |
| 9 | requerimiento de la misma unidad (hechas por el coordinador, jefe de | requerimiento de |
| 10 | la OTIC o el mismo programador), y los cambios correctivos que son | la misma unidad |
| 11 | por requerimiento del usuario. Actualmente y debido al poco personal | de desarrollo, y |
| 12 | con que cuenta la UDEMSI, el mantenimiento preventivo no se está | los segundos por |
| 13 | realizando y solo se toman en cuenta los mantenimientos correctivos | requerimiento del |
| 14 | y son atendidos según su urgencia y necesidad. La metodología de | usuario. |
| 15 | desarrollo de software implementado por la UDEMSI, es una versión | |
| 16 | de SCRUM, es decir de manera incremental, y los cambios y mejoras | Mas en la |
| 17 | también se realizan con la misma metodología respetando los | actualidad, los |
| 18 | lineamientos establecidos en el manual de procedimiento de la | primeros no se |
| 19 | UDEMSI. | realizan, los |
| 20 | V2: Los sistemas están siendo actualizados y/o modificados | segundos sí, pero |
| 21 | constantemente para adecuarse a las necesidades requeridas por el | con retraso. |
| 22 | personal que labora en la escuela de posgrado, ya sea por | |
| 23 | modificaciones en los reglamentos, por nuevos requerimientos, por | Los |
| 24 | sugerencia de docentes y/o estudiantes, por adecuación a los nuevos | mantenimientos |
| 25 | formatos, por las clases virtuales, por los procesos de admisión que | correctos son |
| 26 | actualmente se realizan, en parte, de forma virtual, etc. Pero siempre | atendidos según |
| 27 | buscando que el impacto sea positivo para el usuario final y mejore | su urgencia y |
| 28 | la usabilidad de los sistemas. | necesidad, pero, |
| 29 | V3: El proceso de mejora continua siempre está en curso, pero se | aun así, se ven |
| 30 | encamina de manera muy lenta en la institución. Esto debido a | retrasado por la |

| | | |
|----|---|--|
| 31 | limitado recurso humano con el que se cuenta y a la ausencia de | |
| 32 | canales que capten las sugerencias de los interesados y a la falta de | |
| 33 | una política institucional para la gestión de las cuales una vez | |
| 34 | procesadas deben ser canalizadas hacia los grupos de interés que | |
| 35 | brindan el servicio lo cual establecería una cadena de | |
| 36 | retroalimentación para la mejora continua. Esto no existe en nuestra | |
| 37 | institución. | |
| 38 | V4: Los cambios que solicitan en los sistemas desktop, son atendidos | |
| 39 | en la medida de lo posible, estas solicitudes buscan satisfacer las | |
| 40 | necesidades que se presenten, por falta de personal no se puede | |
| 41 | brindar la mejora de tener todos los sistemas como servicios | |
| 42 | digitales. | |
| 43 | V5: Los sistemas son asignados diferentes analistas y | |
| 44 | programadores quienes tienen la responsabilidad de darle el | |
| 45 | mantenimiento continuo, sin embargo, tenemos el inconveniente de | |
| 46 | la renuncia constante de personal especializado, lo que trae consigo | |
| 47 | retrasos en la atención de los diversos requerimientos de | |
| 48 | actualización de software. | |

Código del protocolo o registro: EP_DIM6

| L | TEXTO Descripción de las entrevistas-grabaciones-annotaciones | Categorías emergentes |
|----|---|---|
| 1 | 6. Según su percepción como personal administrativo a cargo del | |
| 2 | desarrollo de sistemas de información ¿Cuáles son los factores que | |
| 3 | condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en | |
| 4 | estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, en el | |
| 5 | semestre 2022-01, respecto a la dimensión "innovación abierta"? | |
| 6 | V1: La UDEMSI constantemente está buscando actualizar los módulos | |
| 7 | del Sistema de Información Integral de Gestión Académico y | |
| 8 | Administrativa (SIIGAA), en su inicio el SIIGAA solo contenía módulos | |
| 9 | desktops o de escritorio luego se iniciaron a incluir módulos de acceso | |
| 10 | web, actualmente los módulos utilizan tecnología responsiva y se está | |
| 11 | iniciando a documentar los lineamientos para el desarrollo en entorno | |
| 12 | Android. La UDEMSI ya tiene establecido un framework de desarrollo y | |
| 13 | una metodología de desarrollo como lo es JSF-EJB-JPA, sin embargo, | |
| 14 | siempre se están buscando y estudiando mejoras, estas se ven | |
| 15 | limitadas por el tipo de base de datos la cual es algo antigua (Adaptive | |
| | | Ha existido una evolución, al pasar de módulos desktops a módulos de acceso web, actualmente se busca desarrollar en tecnología responsiva y se está iniciando a documentar los lineamientos para el desarrollo en entorno Android. |

| | | |
|----|--|--|
| 16 | Server Anywhere 9.0) y nos ha tomado algunos inconvenientes al | Pero hasta ahí queda su máxima innovación, ya que varios sistemas para que puedan usarse necesitan estar en la red interna de la Universidad; la única que funciona con internet es el módulo académico web. |
| 17 | querer trabajar con el entorno java. A cada programador o personal | |
| 18 | UDEMSI se le deja implementar mejoras en la estructura de las | Limitada innovación tecnológica por el tipo de base de datos la cual es algo antigua. |
| 19 | aplicaciones, siempre en cuanto lo documenten y capaciten a los | |
| 20 | demás miembros del equipo. Si dicha innovación es considerada | No cuenta con políticas o convenios con empresas privadas u otras organizaciones con las cuales interactuar y generar nuevas ideas y procesos. |
| 21 | oportuna para nuestro framework de desarrollo es implementada y | |
| 22 | documentada como parte del framework. | |
| 23 | V2: Sobre la innovación tecnológica, se debe tener en cuenta que | |
| 24 | debido a la pandemia y los cambios que se dieron debido a la misma, | |
| 25 | tales como el trabajo remoto, clases virtuales, procesos de admisión | |
| 26 | virtuales en su totalidad o en parte, sustentaciones virtuales, realizar | |
| 27 | trámites de manera no presencial, etc., se dio un gran avance en la | |
| 28 | parte de la mejora continua, principalmente en innovación tecnológica | |
| 29 | con el uso de nuevas herramientas en beneficio de los estudiantes. | |
| 30 | V3: La institución actualmente no cuenta con políticas o convenios con | |
| 31 | empresas privadas u otras organizaciones con las cuales interactuar y | |
| 32 | generar nuevas ideas y procesos. Aunque cabe mencionar que a raíz | |
| 33 | del proceso de acreditación que viene atravesando nuestra institución, | |
| 34 | en algunas de sus escuelas se ha gestado un interés por parte de las | |
| 35 | autoridades universitarias en buscar alternativas innovadoras de | |
| 36 | solución tomando como ejemplo otras instituciones del mismo rubro. | |
| 37 | V4: El módulo académico de notas web puede funcionar en cualquier | |
| 38 | navegador, por lo que puede ser usado en cualquier tecnología actual. | |
| 39 | En cambio, la aplicación desktop no puede ejecutarse en otra | |
| 40 | tecnología que no sean computadoras o laptops que tengan conexión | |
| 41 | directa a la red de la universidad. | |
| 42 | V5: En la Unidad de Desarrollo, Evaluación y Mantenimiento de | |
| 43 | Sistemas Informáticos (UDEMSI), se evalúan las nuevas metodologías | |
| 44 | disponibles, aplicándolas en el desarrollo de nuevas aplicaciones en | |
| 45 | concordancia con el avance tecnológico de la actualidad. | |

Código del protocolo o registro: EP_DIM7

| L | TEXTO Descripción de las entrevistas-grabaciones-annotaciones | Categorías emergentes |
|---|---|--|
| 1 | 7. Según su percepción como personal administrativo a cargo del | La información que hay en los módulos SIIGAA, cuenta |
| 2 | desarrollo de sistemas de información ¿Cuáles son los factores que | |
| 3 | condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en | |
| 4 | estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, en el | |

| | | |
|----|---|------------------|
| 5 | semestre 2022-01, respecto a la dimensión “conservación de la | con Backups |
| 6 | información”? | automáticos |
| 7 | V1: La UDEMSI es la responsable de la conservación de la información | que se realizan |
| 8 | la cual esta almacenada en una única base de datos, desde la cual | dos veces al |
| 9 | todos los módulos SIGAA tienen acceso a la información, para la | día. |
| 10 | seguridad de la misma se hacen Backups automáticos al menos dos | Para acceder a |
| 11 | veces al día lo cual es monitoreado por el administrador de base de | esta |
| 12 | datos, único personal que tiene acceso y da permisos a la base de | información, te |
| 13 | datos de producción. | tienen que dar |
| 14 | V2: Los datos y la información almacenada en las bases de datos están | permiso, tener |
| 15 | respaldadas en un backup que se realiza con cierta frecuencia. | un usuario y |
| 16 | Además, no son accesibles para cualquier persona, ya que los | contraseña. |
| 17 | usuarios que pueden acceder a la información tienen que tener no sólo | Sin embargo, |
| 18 | acceso al sistema, sino que también deben tener un usuario y | también se |
| 19 | contraseña y los permisos respectivos para poder consultar, modificar, | debe velar por |
| 20 | registrar y/o eliminar la información o parte de la misma. | el adecuado |
| 21 | V3: Actualmente se tiene un nivel medio de conservación de la | funcionamiento |
| 22 | Información en el sentido de que si bien los datos académicos de | de los equipos. |
| 23 | posgrado se encuentran respaldados a nivel local en el ámbito limítrofe | Y no olvidar que |
| 24 | del campus universitario. Existe parte de la información | existe |
| 25 | correspondiente a años anteriores que es física la cual no tiene | información |
| 26 | respaldo. | correspondiente |
| 27 | V4: Si se debe tener una base de datos confiable con un servidor | a años |
| 28 | también confiable para esto no tan solo es necesario hacer Backups | anteriores que |
| 29 | cada cierto tiempo, sino que también se debe velar por el adecuado | es física y no |
| 30 | funcionamiento de los equipos, así como el adecuado manejo de la | cuenta con |
| 31 | base de datos por el administrador o administradores. | respaldo. |
| 32 | V5: En la la Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones | |
| 33 | (OTIC) se cuenta con un plan y un sistema de respaldo para la base | |
| 34 | de datos, lo que brinda seguridad a la información almacenada. | |

Código del protocolo o registro: EP_DIM8

| L | TEXTO Descripción de las entrevistas-grabaciones-annotaciones | Categorías emergentes |
|---|---|--|
| 1 | 8. Según su percepción como personal administrativo a cargo del | |
| 2 | desarrollo de sistemas de información ¿Cuáles son los factores que | |
| 3 | condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en | |
| 4 | estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, en el | Cuenta con una protección a la información |

| | | |
|----|--|-------------------|
| 5 | semestre 2022-01, respecto a la dimensión “seguridad desde el | mínima, pero |
| 6 | diseño”? | suficiente para |
| 7 | V1: Toda información en la base de datos es accedida por los usuarios | asegurar |
| 8 | previo Logueo, y para ello, cada usuario debe contar con un nombre | confidencialidad. |
| 9 | de usuario (código de estudiante), número de DNI y una contraseña la | |
| 10 | misma que se encuentra encriptada en la base de datos. Al acceder | Esta consiste en |
| 11 | al sistema cada usuario solo puede acceder a su información | un logueo |
| 12 | personal, como, por ejemplo: sus matriculas, notas, pagos (siempre | mediante |
| 13 | que sean hecho con sus DNI’s) | nombre de |
| 14 | V2: En cuanto a seguridad desde el diseño, los actuales sistemas | usuario, número |
| 15 | brindan la protección, pero no garantizan la confidencialidad de la | de DNI y |
| 16 | información que se ingresa y/o a la que se accede, esto debido a que | contraseña; con |
| 17 | hay información requerida para poder ingresar que puede ser | esto el usuario |
| 18 | visualizada por otras personas. | solo puede |
| 19 | V3: El nivel de protección de la información es mínimo pero suficiente | acceder a su |
| 20 | como para asegurar su confidencialidad. Si bien se tienen controles y | información |
| 21 | restricciones de acceso para brindar un nivel básico de protección es | personal. |
| 22 | vital la confianza que tiene en el personal que labora en la institución | |
| 23 | la fortaleza de esto que la mayoría del personal se puede decir que es | Actualmente se |
| 24 | de naturaleza permanente y llevan varios años laborando en la | viene trabajando |
| 25 | institución. Es evidente que ante el incremento del acceso a la red el | controles, |
| 26 | riesgo de vulnerar la confidencialidad de los datos es un riesgo | restricciones y |
| 27 | inminente pero ya se viene trabajando controles y restricciones y | nuevas políticas |
| 28 | nuevas políticas de acceso a la información para elevar nivel de | para elevar el |
| 29 | protección de la misma. Esto gracias a que ya se cuenta con un Oficial | nivel de |
| 30 | de Seguridad de la Información. | protección. |
| 31 | V4: En tal sentido los sistemas deben garantizar que no solo nuestra | |
| 32 | información sea confidencial, si no que sea inalterable e integra y solo | |
| 33 | el usuario y personas autorizadas puedan tener acceso a ella. | |
| 34 | V5: El sistema (SIIGAA-UNS) está compuesto por N módulos, de los | |
| 35 | cuales uno es el módulo pasaporte, donde se valida a los usuarios y | |
| 36 | se otorgan los permisos necesarios. | |

Código del protocolo o registro: EP_DIM9

| L | TEXTO | Categorías emergentes |
|---|--|-----------------------|
| | Descripción de las entrevistas-grabaciones-annotaciones | |
| 1 | 9. Según su percepción como personal administrativo a cargo del | |
| 2 | desarrollo de sistemas de información ¿Cuáles son los factores que | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> <p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p> <p>25</p> <p>26</p> <p>27</p> <p>28</p> | <p>condicionan la satisfacción de los servicios digitales administrativos en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNS - Ancash, en el semestre 2022-01, respecto a la dimensión “interculturalidad”?</p> <p>V1: Los módulos SIIGAA están orientados para los estudiantes en general, estandarizado por los reglamentos académicos, estatutos en la institución y la ley universitaria, esto a fin de evitar cualquier tipo de supuestos. De hecho, que al desarrollo los demás módulos necesarios para la escuela de posgrado, estos deberán continuar respetando la reglamentación vigente y la interculturalidad, debiendo ser de fácil acceso y entendimiento para cualquier usuario que forme parte de nuestra comunidad y que necesite hacer uso de las aplicaciones.</p> <p>V2: Los sistemas están hechos siguiendo un formato preestablecido y respetando ciertos parámetros ya definidos con anterioridad, procurando en lo posible respetar la interculturalidad.</p> <p>V3: Nunca se ha vulnerado u ofendido la identidad étnica o cultural de los ciudadanos en lo que respecta al servicio o la forma en que este se brinda. Cabe aclarar que de ninguna forma se aceptará influencias culturales que atenten o vayan en contra de los buenos principios y valores que por generaciones tenemos como legado.</p> <p>V4: Los sistemas están basados en los reglamentos, y estos, en los estudiantes, sin distinguir ningún aspecto étnico, cultural o social de ellos.</p> <p>V5: Los sistemas solo tienen en cuenta cumplir con su función, en el momento de su creación no se tomó en cuenta, ni hecho hincapié en las diferencias étnicas-culturales de los usuarios, por lo que a la actualidad no hay una discriminación de este tipo.</p> | <p>Cuenta con una protección a la información mínima, pero suficiente para asegurar confidencialidad.</p> <p>Esta consiste en un logueo mediante nombre de usuario, número de DNI y contraseña; con esto el usuario solo puede acceder a su información personal.</p> <p>Actualmente se viene trabajando controles, restricciones y nuevas políticas para elevar el nivel de protección.</p> |
|--|---|--|