



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Transformación digital y su relación con la experiencia del usuario
en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Garavito Eras, Maria Gracia (orcid.org/0000-0001-6778-8670)

Rodriguez Argomedo, Hernan Alberto (orcid.org/0000-0001-7088-2414)

ASESORES:

Mg. Cardenas Del Castillo, Carol Jhanyna (orcid.org/0009-0001-4043-1695)

MBA. Pinglo Bazán, Miguel Elías (orcid.org/0000-0001-7130-0156)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por darme fuerzas y guiarme en este camino lleno de aprendizaje. A mis padres, Luis y Anabel, quienes, con sus palabras de aliento y su inmenso amor, no me dejaban decaer y motivaban día a día para que siempre sea perseverante, sea muy fuerte ante las adversidades y cumpla siempre con mis ideales.

María Gracia Garavito Eras

A Dios, por ser el todo poderoso, quien ilumina cada paso que doy y por darme vida y salud para alcanzar cada objetivo trazado. A mis padres, Teobaldo y María, mi hermano Marlon, y mi pareja Kimberli, quienes son mi fuerza y motivación para seguir adelante en cada uno de mis proyectos.

Hernán Alberto Rodríguez Argomedo

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento de manera especial y sincera a nuestro asesor, Miguel Elías Pinglo Bazán, por su experta guía, orientación y apoyo que han sido invaluableles en el proceso de investigación y aprendizaje en nuestra tesis. Expresamos también gratitud a nuestros docentes que compartieron sus conocimientos y enseñanzas a lo largo de nuestra formación académica.

Los autores

Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Índice de tablas	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	33

Índice de figuras

Figura 1: Esquema: Diseño no experimental.....	12
---	-----------

Índice de tablas

Tabla 1.....	18
<i>Correlación entre Transformación operativa y la Experiencia del usuario....</i>	18
Tabla 2.....	19
<i>Correlación entre Transformación operativa y Transformación digital</i>	19
Tabla 3.....	20
<i>Correlación entre Capacitaciones y Transformación digital.....</i>	20
Tabla 4.....	21
<i>Correlación entre Transformación digital y la Experiencia del usuario</i>	21

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre la transformación digital y la experiencia de los usuarios en la municipalidad de Quiruvilca en el año 2023. Para lograr esto, se utilizó una metodología que incluyó la recopilación de datos en diversos escenarios y el uso de variables relevantes. Se empleó un enfoque descriptivo para detallar las variables y sus características, utilizando tablas y gráficos, y se realizó un análisis inferencial que incluyó la prueba de normalidad.

En cuanto a los resultados, se obtuvieron resultados satisfactorios en el uso de las variables y en la recopilación de datos. Además, se realizó un análisis de confiabilidad del instrumento utilizado, obteniendo resultados que indican que el instrumento es confiable.

Las conclusiones de este estudio indican que la transformación digital tiene una relación significativa con la experiencia de los usuarios en la municipalidad de Quiruvilca. Se espera que los resultados de este estudio contribuyan a la mejora de las operaciones municipales actuales y fortalezcan los conocimientos adquiridos durante la formación profesional.

Palabras clave: Transformación digital, experiencia del usuario, servicios públicos, gobierno digital, gestión municipal.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the relationship between digital transformation and user experience in the municipality of Quiruvilca in the year 2023. To achieve this, a methodology was used that included data collection in various scenarios and the use of relevant variables. A descriptive approach was used to detail the variables and their characteristics, using tables and graphs, and an inferential analysis that included the normality test was performed.

In terms of results, satisfactory results were obtained in the use of variables and data collection. In addition, a reliability analysis of the instrument used was performed, obtaining results that indicate that the instrument is reliable.

The conclusions of this study indicate that digital transformation has a significant relationship with user experience in the municipality of Quiruvilca. It is expected that the results of this study will contribute to the improvement of current municipal operations and strengthen the knowledge acquired during professional training.

Keywords: Digital transformation, User experience, Public services, Digital government

I. INTRODUCCIÓN

Según la ley de municipalidades N° 27972, los municipios tanto como provincial y distritales fue aprobada por el congreso y posteriormente aprobado por el poder ejecutivo, las principales autoridades que emanan son los alcaldes, los cuales pasan por un periodo electoral de quien se encarga el Jurado Nacional de Elecciones, el pueblo con su voto decide que autoridad les representara por todo un periodo. Las municipalidades locales representan a la comunidad promoviendo servicios adecuados a la ciudadanía, el crecimiento de sus comunidades y la armonía de su jurisdicción está en la obligación de gestionar obras para mejorar las comunidades. Los alcaldes son elegidos para cumplir roles fundamentales para el desarrollo de los pueblos, la población les otorga su confianza para gobernar. La gestión cuenta con un plan de desarrollo concertado para así identificar las problemáticas que tienen los diversos pueblos de su jurisdicción. El alcalde es la máxima autoridad, está acompañado por su plana de regidores y los demás funcionarios que colaboran en la gestión. Con el desarrollo concertado se debe fijar como un proyecto a largo plazo de crecimiento para las comunidades.

La gestión municipal de los alcaldes electos al inicio de un eventual gobierno municipal, se realiza diversas contrataciones de funcionarios públicos para ser partícipes, de una gestión articulada, es por ello que el servicio que prestan cada funcionario debe ser relativamente realista, sentir las necesidades de la población, y a la vez tomar el desafío que tienen como meta, y lograr que la gestión municipal sea positiva.

El uso de estas herramientas innovadoras que se pueden adaptar dentro de la empresa, incluida la digitalización, será un indicador positivo de las relaciones con los clientes ante esta realidad conocida. Si bien la transformación digital ha generado cambios significativos para las empresas que la han adoptado, representa un cambio aún más pronunciado en el comportamiento y el aprendizaje de los clientes y sus empleados.

La transformación digital en el mundo de las empresas no es un fenómeno nuevo, de hecho, es un tema trascendente y habitual en estos últimos años, en donde se ha dado énfasis la necesidad para la mejora

constante; es por ello que las empresas han incurrido a proyectarse disponer nuevas tecnologías y adaptarlas en sus procesos internos, digitalizando cada vez más a sus usuarios.

Según (SaberEs, 2021), la transformación se enfoca en un análisis amplio de las Tecnologías, Comunicación y la información, la cual aborda, más allá de la formación profesional, este atravesamiento tecnológico es parte de la formación y desempeño de los profesionales universitarios

Al presente, en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca, situada en la provincia de Santiago de Chuco, departamento de la Libertad; proclamado como distrito el 13 de noviembre del año 1916, desde los inicios pasaron diferentes autoridades municipales que tenían el reto y compromiso con la población de hacer de Quiruvilca un distrito desarrollado y próspero frente a sus realidades problemáticas que surgían desde ese entonces. Nuevos rostros políticos comenzaron a surgir, cada político tenía diferente visión para captar las necesidades del distrito y sus caseríos pertenecientes.

Los ciudadanos del distrito de Quiruvilca están en constante petición de mejora para la satisfacción de sus necesidades, es por ello que las gestiones municipales tienen como reto adquirir herramientas de mejora, para la optimizar y a la vez cumplir con los usuarios, ofreciéndolos mejores plataformas para interactuar.

En consecuencia, tenemos como realidad municipal el siguiente problema:

¿Cuál es la relación de la transformación digital con la experiencia del usuario en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca 2023?

La justificación de este trabajo de investigación será dividida en las siguientes partes:

Justificación teórica, nuestro proyecto tiene como objetivo verificar si hay relación con las variables de los usuarios del distrito de Quiruvilca, el cual será muy útil para la mejora de la institución.

Justificación social, la importancia de este proyecto se verá reflejado en los beneficios que tendrá la población del distrito de Quiruvilca con el uso de herramienta digital.

Justificación metodológica, se obtuvieron resultados satisfactorios en el uso de las variables, la recopilación de los datos en los diversos escenarios que nos encontremos.

Finalmente, mediante la justificación práctica, la correcta solución de esta problemática de investigación comprobará y ayudará a fortalecer lo aprendido durante nuestra formación profesional para aplicarlos en un futuro previamente enfocado con nuevas formas de trabajo en una gestión municipal.

Al cumplir los objetivos de transformación digital propuestos en este estudio con la relación con experiencia del usuario en la municipalidad de Quiruvilca 2023 será un estudio satisfactorio que contribuirá a la mejora de las operaciones municipales actuales.

Se tomó el siguiente objetivo general para la investigación:

Analizar la relación entre la transformación digital y la experiencia de los usuarios de la municipalidad distrital de Quiruvilca 2023. Asimismo, como objetivos específicos tenemos:

Medir el nivel de la transformación organizativa de la municipalidad de Quiruvilca con relación a la experiencia de los usuarios.

Identificar la relación de la transformación operativa en el avance de la transformación digital.

Medir el nivel de capacitación de los usuarios con relación a transformación digital de la de la municipalidad distrital de Quiruvilca 2023.

Identificar el nivel de accesibilidad de los usuarios con relación a la transformación digital del distrito de Quiruvilca 2023.

Como hipótesis nuestra primera variable tiene una relación directa positiva en la segunda variable.

Como hipótesis nula La transformación digital tiene una relación directa negativa en la experiencia del usuario.

II. MARCO TEÓRICO

Según Espínola (2022), Últimamente está época, esta literalmente acompañado de enormes cambios, en el cual resalta la importancia de la transformación digital, la cual es una revolución en estos tiempos, en diversos lugares y sectores del Perú.

El objetivo principal fue conocer el avance de la transformación digital en una de las gestiones públicas en las municipalidades distritales en el año 2022, el cual fue un modelo de investigación básica, la cual se hizo uso de la entrevista para determinar el objeto de estudio, en el cual se dio el uso de preguntas abiertas, asimismo fue validado por expertos dando el visto bueno para la investigación.

Saldaña (2013) La gestión municipal debe hacer un diseño de diferentes estrategias para desarrollar más competitividad en el medio local.

Chocobar (2018) Tuvo relevancia en su objetivo principal, el despliegue de gobernanza en donde el aprovechamiento de los componentes tecnológicos y modelos de gestión del cambio, estableciendo las principales prioridades y brechas transversales para el cumplimiento de los estándares internacionales, asimismo los objetivos de país.

Las organizaciones se basan en equipos matriciales, transversales y verticales, dependiendo de las necesidades que se identifican, con el uso de empadronamiento de los sectores, mayormente en el sector privado.

Se logró concluir que la propuesta es una gran necesidad que urge para el desarrollo de nuestro país, el cual se debe implementar y el éxito dependerá del respaldo político y material digital.

Romero (2022) obtuvo el resultado en su objetivo general la definición por unanimidad, con énfasis en la administración y su transformación, hizo el uso de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 50 empleados distritales, la herramienta fue un censo, el instrumento utilizó dos escalas y los resultados fueron los siguientes: 56 El % de los empleados mantuvo buenas calificaciones de gestión, por otro lado, el 58% de los trabajadores lo valoró como ahorro.

Zarate (2022) Se planteó como objeto principal la determinación en la existencia que influye las variables estudiadas en el Gobierno Regional de la ciudad de Tumbes.

Se uso el enfoque cualitativo, se tuvo la validación expertos en el tema, mediante una estadística de Alfa de Cronbach con una fiabilidad cuyo resultado arrojado fue de fue de 0.821, para posteriormente uso del cuestionario.

Según de Pearson arrojó un valor de 0.519, se concluyó que existe una relación claramente positiva, por ello podemos presentar decir que se acepta la hipótesis mencionada por el autor.

Carbajal Pastor, M. A. (2021) El objetivo, fue determinar en qué rango de medición entre ambas variables ya mencionadas, Para ello se hizo uso del tipo de investigación básica fundamental.

Los resultados arrojaron que prevalece la relación entre las dos variables.

García (2023) Analizar la relación entre las variables utilizando un diseño no experimental. La población total consistió en 820 usuarios, y se seleccionó una muestra de 262 participantes para el estudio.

Se llega a la conclusión que relativamente existe una relación entre ambas variables.

Arteaga Poma, N. T., & Rodríguez Serna, M. L. (2021). En el estudio de su investigación, Consistió en examinar la conexión entre las variables, debido a la coyuntura sanitaria actual, se mejoró los procesos digitales, la cual facilitó la óptima operatividad aduanera,

Suarez Aguilar, A. M. (2022). La pandemia tuvo un fuerte impacto en nuestro país, por esta razón la probetica que se detectó fue sanitaria mundial por la pandemia, por lo consiguiente muchos países del mundo, se han visto amenazados la realidad catastrófica, organizaciones públicas no pudieron lograr, ofrecer sus servicios públicos, el ente estatal ingresó a una situación de

emergencia. Por consiguiente, el estado peruano tenía la responsabilidad de continuar brindando los servicios a la ciudadanía en los sistemas de transformación digital.

Después de pasar la situación emergente florece la idea de esta investigación con el único objetivo de establecer en qué medida las variables se relacionaban en el sector salud, Lima, 2022.

Se concluye que las variables tienen una relación significativa.

Scielo (2023) A medida que se desarrollaba la pandemia y los diversos factores naturales, distintas comunas en la provincia han modificado su forma de comunicación, alterando la manera en que interactúan con los residentes.

Saldaña (2013) A nivel internacional se reporta investigaciones respecto a gestión municipal y necesidades. La gestión municipal en sus lineamientos se vio muchas deficiencias sobre todo en sus procesos que son burocráticos e innecesarios, se debe orientar sus políticas para así tener una mejor productividad.

Gómez (2018) Pretendió dar a conocer las problemáticas en lo que concierne la falta de equidad y claridad en la participación de la ciudadanía dentro de la política pública para así dar soluciones a posibles necesidades que más requieren, relacionadas con la sostenibilidad.

Tapia (2016) La gerencia debe ser más trascendente al momento de realizar estrategias de gestión, para tener un trabajo con resultados netamente eficientes para tener mayor aceptación con los ciudadanos y brindarles servicios satisfactorios. La sinergia es importante al momento de trabajar por la ciudadanía es por ello que se debe aplicar en las municipalidades.

Tapia (2016) El alcalde distrital debe realizar un planeamiento estratégico en conjunto con gerencia para así enfocarse con la filosofía del municipio para así poder mejorar la comunicación con sus colaboradores y estos sean eficientes en sus labores sobre todo en la atención al ciudadano.

Vegas (2017). La gestión pública es compleja en sus diversas actividades y roles que cumplen, una de ellas es la administración que muchas veces no es bien organizada, lo cual trae como resultados una insatisfacción

para los ciudadanos, situación que se le conoce como Bucle Tetralógico, esto ocurre en los gobiernos locales principalmente.

Aguirre (2023), por su parte, concluye que existe el riesgo de alienar a las personas desconectadas que guardan silencio por razones aparentemente desmotivadas o fuera de su control. Por lo tanto, el objetivo de las tareas futuras es no desplazar a ningún ciudadano.

Scielo (2023) Como muestra este estudio, tras un diseño, implementación y uso críticos, y la ausencia de pautas éticas, se observan efectos muy nocivos en una sociedad digitalmente conectada. En este contexto, se enfatizó la insostenibilidad del entorno creado por el sistema meta versal; aumento en el número e intensidad de patologías psicosociales entre los usuarios de la metodología; aumentar la vulnerabilidad y la alienación humanas a medida que se exponen más a los algoritmos inteligentes que ejecutan el metaverso; y la continuación y promoción de patrones y comportamientos indeseables en una sociedad moralmente madura.

Townsend Valencia, J. (2022) El objetivo de su estudio Modelos de Transformación Digital en la Dirección de Empresas Comerciales fue averiguar si las empresas del mundo empresarial están preparadas para el proceso de transformación digital, si el uso de las nuevas tecnologías digitales puede crear oportunidades para mejorar todas las áreas de las operaciones comerciales de la compañía.

Huamán coronel, P. L. (2022). Los desafíos para la gestión activa en el Perú, la administración pública debe transformarse digitalmente para posibilitar nuevas formas de relacionarse con los ciudadanos y mejorar la evaluación de la gestión pública, fortalecer la gobernabilidad y la democracia. El requisito clave para digitalizar los servicios públicos es fundamental para eliminar desigualdades, promover la igualdad de oportunidades y respetar los derechos fundamentales. Sin embargo, para lograrlo es necesario contar con una infraestructura de comunicación sólida y una calidad de banda ancha adecuada en todo el país.

Gómez Domínguez, J. G. (2021); las tecnologías digitales permiten fortalecer la transparencia de la administración pública, ampliar los recursos para considerar y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Chilet Tarazona, N. D. (2020), su tesis se propuso evaluar el impacto de la implementación de la transformación digital y determinar la satisfacción de los clientes. Este enfoque garantiza que el uso de herramientas de transformación digital tenga un impacto significativo en la satisfacción de los clientes.

Fuente (2018), El término “transformación digital” se refiere a nuevas oportunidades de negocio que surgen como resultado del desarrollo de nuevas tecnologías. Por lo tanto, también es un proceso de reestructuración de las estrategias comerciales y métodos de trabajo para obtener más beneficios de la introducción de nuevas tecnologías. Con esto, se espera utilizar innovaciones digitales que hasta ahora no han sido consideradas en la búsqueda y explotación de oportunidades.

Huergo, J (2018), La naturaleza continua de la transformación digital puede conducir a cambios fundamentales con el cliente a lo largo del tiempo direccionando los cambios en el modelo de negocio, demostrando un proceso que requiere la introducción de varias innovaciones,

Según Masías (2013) Esta moderna administración se basa en criterios como la sencillez y la comodidad prediciendo la participación de los vecinos, la participación cívica, la inclusión social y hacer que todos sean accesibles en la era tecnológica.

Prado y Valdivieso, Universidad Politécnica del Perú (2019); el objeto de estudio objetivo presentar propuestas para la transformación digital del registro proceso. desarrollo. Este es un trabajo aplicado que utiliza la escala COBIT para optimizar el proceso, y el resultado fue una consideración positiva de las experiencias de las personas en el trato con las agencias gubernamentales.

Microsoft (2020), La transformación digital se está acelerando, con empresas de todo el mundo obteniendo ingresos de las aplicaciones y utilizando nuevas tecnologías para desarrollar soluciones. Por lo tanto, las empresas de hoy ya no ven la transformación digital como una fuente de

innovación. Más bien, se ha vuelto imperativo mantener el nivel deseado de continuidad para la empresa.

De acuerdo con el Decreto Legislativo N° 1412 (2018), La promulgación de legislación sobre gobierno digital tiene como único objeto establecer un marco normativo para la gobernanza digital y el uso de la tecnología en la gestión pública. La piedra angular de la gobernanza digital es el control de la tecnología y los datos digitales por parte de las agencias gubernamentales para garantizar el bien común. Cuenta con el apoyo de una comunidad de funcionarios, ciudadanos y partes interesadas que ayudan a hacer cumplir las políticas y prácticas de contenido digital, producción y diseño con pleno respeto por las autoridades y el público.

Sicrom (2019) Concluye que el objetivo de cualquier estrategia de transformación digital es transformar la organización mediante la adopción de nuevas tecnologías para satisfacer mejor las necesidades actuales y futuras.

Naranjo (2017) Puede clasificar la transformación digital en dos tipos: transformación social y transformación empresarial. El término “transformación digital de la sociedad” se refiere al proceso de adaptación de la sociedad al entorno tecnológico y creación de software de forma transversal. Por otro lado, al hablar de la transformación digital de una empresa, debemos señalar que se trata de propósitos de nuevas mejoras tecnológicas, teniendo en cuenta la organización interna y la capacidad de respuesta al cambio. La capacidad de cambiar los modelos de negocio y la capacidad orientar y saber guiar a los clientes a través de nuevos canales de comunicación digital.

Diario el Peruano (2020) La investigación resalta la relevancia de la transformación digital en la gestión de atención al cliente en nuestro país. Con el objetivo de asegurar la generación de valor económico en los sectores pertinentes, es crucial implementar estos cambios de manera integral, contando con la colaboración y participación de todos los sectores relevantes, incluyendo el sector privado.

Según Rogers (2016), adaptarse a estos cambios y gestionar el servicio al cliente a través de múltiples canales requiere un enfoque de 360 grados. Por lo tanto, el uso de nuevas tecnologías reescribirá la historia, ya que todas las

empresas y organizaciones comunitarias deben conocer y adaptarse a las tendencias digitales globales.

Castañeda (2016) El instrumento utilizado para medir la responsabilidad procesal se conoce como TUPA Produce VUCE. El estudio concluye que algunos empleados que son nuevos en las nuevas tecnologías son resistentes a las siguientes características de los nuevos procesos.

Comex Perú (2020) La transformación digital conlleva ventajas como el acceso mejorado a servicios para los ciudadanos, más agilidad en los procesos tanto públicos y privados, siendo altamente competitivo en la economía y mejorar en la calidad de vida. El gobierno aprobó la Ley de Gobernanza Digital a principios de 2018, aprobando el Marco digital y sus mejoras. Esta revolución debe abarcar todo el Perú. De lo contrario, el abismo entre los gobiernos y las comunidades ya aisladas solo se ampliará.

Serna y Ramírez (2016) Consideran que un artículo publicado por Ediciones Complutense, "Gobierno abierto y competencias digitales: La administración pública se vio transformada ante los grandes desafíos de los nuevos paradigmas, busca aportar al diálogo académico en torno al surgimiento del gobierno abierto. Ofrece evidencia y un análisis crítico sobre las transformaciones necesarias para adaptar la administración pública a los retos del nuevo paradigma". Como resultado, la sinergia entre el gobierno abierto y la competencia digital ha mejorado el desempeño del gobierno.

Artem (2017) Afirma que las revoluciones y transformaciones digitales afectan no solo a las economías sino también a las naciones. Tecnologías como big data, inteligencia artificial y algoritmos tienen el potencial de reducir la corrupción y mejorar la productividad en las instituciones públicas si se gestionan adecuadamente.

Mantilla, Galván, Pizarro (2015), Tesis de maestría: Plantea que las tecnologías relacionadas con el crédito mejoran la disponibilidad de información y aumentan la disponibilidad de información. Atendemos tanto a pequeñas como a grandes empresas. Según los hallazgos, la digitalización hace que la información esté más disponible y accesible, lo que aumenta la confianza del cliente y mejora la reputación de una empresa entre los

beneficiarios de préstamos. Este estudio es de mucha ayuda para la investigación actual, porque demuestra de manera fluyente la importancia de incluir indicadores como la digitalización, la oportunidad de la información y la confiabilidad del análisis de las variables clave.

OCDE (2016), Estrategia de Gobierno Digital, se describe como una herramienta de gobernanza para impulsar a las naciones hacia la DT. Esto incluye, pero no se limita a: Instituciones y mecanismos especializados en la implementación de herramientas de gobernanza electrónica y digital.

Sánchez Chung (2018), concluye que muchos cambios tecnológicos han cambiado el entorno empresarial en los últimos años. Se deben desarrollar estrategias para adoptar y adaptar estas tecnologías a sus modelos de negocios para mantener la continuidad. Además de esta globalización, la apertura potencial de nuevos mercados, la transformación digital combinada con la capacidad de llegar a nuevos clientes.

Según Monsalve, D. y Gómez J. (2020) La tecnología digital hace una mejora en la administración pública, La digitalización es clave para cumplir dicho aprendizaje. Los gobiernos digitales deben adaptarse a las necesidades de sus ciudadanos utilizando la tecnología para brindarles un mejor servicio. En este sentido, se puede agregar que la digitalización ambos sectores, hoy en día no es solo una cuestión de innovación. Más bien, debe ser la actitud que deben tomar las instituciones públicas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

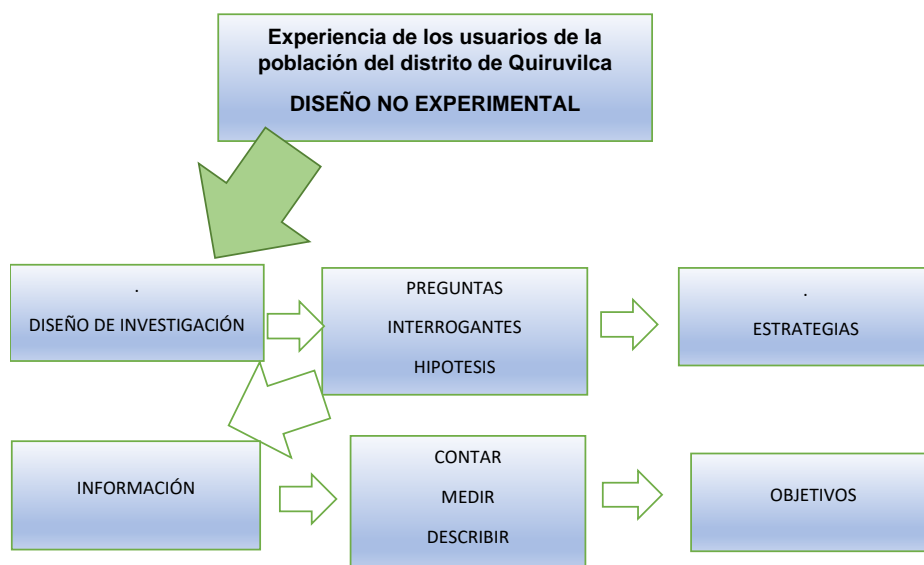
No experimental: Porque no hay una manipulación en la variable

3.1.2 Diseño de investigación:

Descriptiva: Debido que hay una finalidad por conocer la relación entre transformación digital y la experiencia del usuario en la municipalidad distrital de Quiruvilca 2023.

Figura 1:

Esquema: Diseño no experimental



3.2 Variables y operacionalización

- ✓ V 1: Transformación digital de la municipalidad distrital de Quiruvilca.
- ✓ V 2: Experiencia de los Usuarios del Distrito de Quiruvilca.

Matriz Operacional

VARIABLE 1: Transformación digital de la municipalidad distrital de Quiruvilca.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

(PCM, 2023). Un proceso estratégico y constante de transformación cultural basado en el amplio uso de tecnologías digitales.

DEFINICIÓN OPERACIONAL

La transformación digital, es aplicada para determinar cambios tecnológicos que sean influyentes para los usuarios, el cual será medido por tres dimensiones.

DIMENSIONES

- ✓ T. operativa
- ✓ T. organizativa
- ✓ T. del modelo de negocio

INDICADORES

- ✓ Nivel de participación y posicionamiento de la organización en el mercado.
- ✓ Efectividad
- ✓ Encuestas

ESCALA DE MEDICIÓN: Ordinal

VARIABLE 2: Experiencia de los Usuarios del Distrito de Quiruvilca.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

(INNOVANDO, 2023). Se centra en comprender y perfeccionar la experiencia de usuarios al interactuar con un sitio web, desde la navegación hasta la realización de transacciones.

DEFINICIÓN OPERACIONAL

La experiencia de los Usuarios es fundamental para poder hacer una investigación y a la vez saber si es influyente, es por ello, se realizó en tres dimensiones: Accesibilidad, innovación y capacitaciones de los usuarios del distrito de Quiruvilca.

DIMENSIONES

- ✓ Accesibilidad
- ✓ Innovación
- ✓ Capacitaciones

INDICADORES

- ✓ Encuestas

ESCALA DE MEDICIÓN: Ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población:

Usuarios del distrito de Quiruvilca, que recurren diariamente a las instalaciones de la municipalidad, el cual hace un total de 13 698 habitantes. Según el último reporte de INEI.

3.3.2 Muestra:

Se consideró como población los 13698 usuarios del distrito Quiruvilca nivel de confianza de 95%-Z: 1.96, con un margen de error de 5%, P: 50%, Q: 50%, el cual nos dio como muestra un total de 373 usuarios, a quienes se les realizó un cuestionario para medir nuestras variables.

3.3.3 Muestreo:

En la investigación, se referencia al muestreo probabilístico aleatorio simple. Debido a que todas las personas que se encuentran descritas en un marco muestral tienen igualdad de posibilidades de participar.

3.3.4 Unidad de análisis:

La unidad de análisis para la investigación es un usuario del distrito de Quiruvilca.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se detalla como la recopilación de reglas que gobiernan cada fase del proceso, desde el inicio hasta la conclusión (Sánchez, 2022, p. 38). Se aplicó la encuesta como herramienta para calcular las dos variables. Se utilizó un cuestionario como herramienta principal para recopilar datos de los participantes. Los instrumentos fueron utilizados para obtener información relevante en el estudio (Hernández y Duana, 2020, p. 51).

El análisis de confiabilidad del instrumento se determinó a través del Alfa de Cronbach, el cual se obtuvo como resultado estadístico de la variable 1 de 0,806 de los 12 elementos analizados, y una muestra de 15 personas, mientras que en las variables 2, nos dio un resultado de 0,876, también con 12 ítems evaluados, ambos fueron mayor que 0,7 por lo tanto es confiable el instrumento.

3.5 Procedimientos

En nuestro proyecto se describió detalladamente el problema y se establecieron los objetivos a alcanzar. Se seleccionaron instrumentos para obtener información de la muestra. Se organizaron en Microsoft Excel y se exportaron al programa SPSS para analizar y contrastación de ambas hipótesis.

3.6 Método de análisis de datos

Se empleó un enfoque descriptivo para detallar las variables y sus características, haciendo uso de tablas y gráficos. Además, se realizó un análisis inferencial que involucró la prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov).

3.7. Aspectos éticos

Los autores obtuvieron el consentimiento del Gerente Municipal (alcalde) para llevar a cabo la presente investigación en las instalaciones, aceptando su participación en el estudio. Se cumplió con el código de ética de investigación de esta universidad, específicamente la "RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0470-2022-UCV CÓDIGO DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO". Los antecedentes se presentaron de acuerdo a sus resultados y no se realizaron modificaciones en los trabajos referenciados. En esta investigación, se siguieron las normas APA al citar a los autores. También, se realizó una revisión continua del proyecto a través de Turnitin.

Se garantizó la autonomía, imparcialidad y confidencialidad de la identidad de los involucrados, preservando la autenticidad y veracidad de su progreso. Todo esto se realizó siguiendo los siguientes principios éticos:

Autonomía: Se brindó a los participantes de la investigación la libertad de decidir.

Beneficencia: El objetivo de la investigación fue fomentar el bienestar y proporcionar beneficios, priorizando su bienestar en el proceso de investigación.

Justicia: Se forjó la equidad y neutralidad para todos los participantes, sin ninguna forma de exclusión, con el fin de facilitar un óptimo desarrollo del estudio. Con el fin de perseguir buenas prácticas, se aseguró la autonomía, siguiendo los siguientes principios éticos:

Esta investigación se centró en la integridad en la investigación científica y la gestión. Desde la recolección hasta el análisis e interpretación de los usuarios, así como en la administración de los recursos utilizados. Se destacó la relevancia de la integridad académica en la investigación llevada a cabo en la municipalidad de Quiruvilca. Se resaltó la importancia de prevalecer la objetividad e imparcialidad en las relaciones laborales y profesionales relacionadas con la investigación en la municipalidad de Quiruvilca, diagnosticar el cómo evitar conflictos de intereses, y favoritismo, y enfatiza la necesidad de tomar decisiones para

concluir únicamente en evidencia científica. Se enfatiza la importancia de la honestidad, integridad y responsabilidad la difusión de los resultados de las investigaciones científicas. Se puso énfasis en la importancia de actuar de manera veraz, justa y responsable al ejecutar y compartir los hallazgos de la investigación científica, evitando cualquier distorsión o exageración. En nuestra investigación, enfocada en los usuarios de la municipalidad de Quiruvilca, se trató el tema de la transparencia en la investigación científica. En nuestra investigación realizada a los usuarios de la municipalidad de Quiruvilca se investigó el derecho a la autonomía los participantes en la investigación. Se revisó lo importante de respetar su autonomía y garantizar el consentimiento informado. Este estudio se centra en la importancia de la protección del medio ambiente y el cuidado de la biodiversidad en el contexto de la investigación científica. Se examinaron las medidas implementadas para mitigar los efectos negativos y utilizar de forma responsable los recursos naturales en la investigación. Nuestra investigación se centró en valorar la dignidad y los derechos en la investigación científica, promoviendo la igualdad de oportunidades y evitando la discriminación. El tema de la igualdad en la investigación, destacando la importancia de brindar un trato equitativo a todos los participantes, sin realizar exclusiones. En nuestra investigación, se cumplió con el cumplimiento de los derechos de propiedad intelectual de investigadores. Se llevó a cabo una investigación para examinar el respeto a los derechos de propiedad intelectual de otros investigadores, poniendo énfasis en la relevancia de prevenir el plagio y dar el debido reconocimiento a las fuentes utilizadas. Nuestro proyecto de investigación se centró en el principio de independencia en la ciencia. Se analizó la autonomía en la investigación científica, subrayando su importancia para evitar subordinación y conflictos de interés.

IV. RESULTADOS

La Municipalidad de Quiruvilca desarrolla como actividad principal la prestación de servicios públicos y satisfacer las necesidades básicas de salud, económico, educación, saneamiento ambiental, recreación y deporte en la provincia de Santiago de Chuco, distrito de Quiruvilca, región de La Libertad desde hace 30 años.

Asimismo, la municipalidad se enfoca en el desarrollo económico y social, ya que al ser una entidad del Estado se encuentra en una posición óptima para resolver las necesidades de los ciudadanos e impulsar la actividad local.

Objetivo Especifico 1:

Tabla 1

Correlación entre Transformación operativa y la Experiencia del usuario

		Correlaciones		
			TRANSFO RMACIÓN OPERATI VA	EXPERIE NCIA DEL USUARIO
Rho de Spearman	TRANSFORMACIÓN OPERATIVA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 373	,909** ,000 373
	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,909** ,000 373	1,000 . 373

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

Nota: Datos obtenidos de las encuestas

Interpretación: La Tabla 1 muestra los resultados obtenidos en nuestra investigación la cual fue una correlación Rho de Spearman. Existe una fuerte correlación positiva en la dimensión de transformación operativa de la variable de transformación digital y la experiencia del usuario, el coeficiente de correlación es 0,909 y es sig. es 0.00, se concluye que la dimensión de transformación operativa de la variable de transformación digital tiene un efecto positivo en las variables de experiencia del usuario.

Objetivo Especifico 2

Tabla 2

Correlación entre Transformación operativa y Transformación digital

		Correlaciones		
			TRANSFO RMACIÓN OPERATI VA	TRANSFO RMACIÓN DIGITAL
Rho de Spearman	TRANSFORMACIÓN OPERATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,951**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Coeficiente de correlación	,951**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

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

Nota: Datos obtenidos de las encuestas

Interpretación: La Tabla 2 muestra los resultados de la correlación Rho de Spearman. Existe una fuerte correlación positiva entre las dimensiones de transformación operativa y transformación digital con un coeficiente de correlación de 0,951 y sig. es 0.00, se concluye que la dimensión de transformación operativa tiene un efecto positivo en la variable transformación digital.

Objetivo Especifico 3

Tabla 3

Correlación entre Capacitaciones y Transformación digital

Correlaciones				
			CAPACITACIONES	TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Rho de Spearman	CAPACITACIONES	Coeficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Coeficiente de correlación	,847**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	373	373	

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

Nota: Datos obtenidos de las encuestas

Interpretación: En la tercera tabla se muestran los resultados que son los siguientes: con el Rho de Spearman se refleja que existe una fuerte correlación positiva entre la variable experiencia de usuario Dimensión capacitación y transformación digital, el coeficiente de correlación es 0.847 y es sig. es 0.00, se concluye que la dimensión capacitación de la variable experiencia de usuario tiene un efecto positivo en la variable transformación digital.

Objetivo General

Tabla 4

Correlación entre Transformación digital y la Experiencia del usuario

		Correlaciones	
		TRANSFO RMACIÓN DIGITAL	EXPERIE NCIA DEL USUARIO
Rho de Spearman	TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 373
	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,954** ,000 .
			1,000 .
			373 373

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

Nota: Datos obtenidos de las encuestas

Interpretación: Los resultados de la correlación Rho de Spearman se muestran en la Tabla 4. Existe una fuerte correlación positiva entre las variables de transformación digital y experiencia de usuario, el coeficiente de correlación es de 0.954 y es de 0.00, se concluye que las variables de transformación digital se correlacionan positivamente con las variables de experiencia de usuario.

Contrastación de Hipótesis

Dado los resultados obtenidos en el nivel de significancia se muestra inferior a 0,05 ($0,00 < 0,5$), aceptamos la hipótesis alternativa, rechazamos la hipótesis nula, probando de esta forma que la hipótesis de investigación de este trabajo de investigación, arroja un coeficiente de correlación de 0,954. Existe una fuerte correlación significativa entre las dos variables de la transformación digital y la experiencia del usuario en el distrito de Quiruvilca en 2023.

V. DISCUSIÓN

Basado en los resultados del objetivo 1, determinar si existe relación en las dimensiones de estudio, transformación organizativa y la experiencia de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Quiruvilca, 2023. Obtuvimos que son pruebas no paramétricas del estadístico Rho de Spearman manifestó un valor de 0.909, resultado que refleja una correlación positiva fuerte, además de una significancia $p=0.00$, corroborando una relación directa entre la dimensión transformación organizativa y la variable experiencia de los usuarios.

Para Calderón y Álvarez (2009), refieren que la transformación organizativa es un proceso mediante el cual se estimulan las fortalezas individuales y colectivas de una organización para generar y sostener actitudes permanentes de renovación, innovación y aprendizaje consistentes con las características y circunstancias requeridas para los resultados o impactos internos y externos.

En consecuencia, cuando los procesos de transformación organizacional son extensos, pueden tener un efecto dominó en otras áreas de la organización. Aunque la transformación se centra en un solo aspecto, resultará en cambios en todas las áreas de la organización, incluyendo estructura, estrategia, estilo de gestión, cultura, entorno, valores, políticas y tecnología.

Así mismo en otro estudio del autor Chilet (2022), menciona que el uso de estrategias de transformación digital influye de manera significativa en la satisfacción del cliente de la Banca Personal por ende la actualización es muy importante y además es una ventaja que ayuda a estar sobresaliente ante las demás empresas competitivas y por ende los usuarios requerirán y harán mayor uso de la Banca Personal.

También otro autor como es García (2023), menciona que su estudio tuvo como resultado que al tener una mejor actualización tecnológica mejorara la gestión y prestación de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Entonces de acuerdo a las anteriores investigaciones coinciden con los resultados de estudios de los diversos autores mencionados en conjunto con nuestra investigación dando como resultado en común que si hay una transformación tecnología siempre mejorara el aspecto perceptual de los usuarios y dará un nuevo aspecto y sobresaliente trabajo en comparación con los demás servicios públicos.

En cuanto al objetivo específico 2, Determinar la correlación entre la transformación operativa y la transformación digital del Distrito Quiruvilca en el año 2023. La prueba no paramétrica utilizando la estadística de Spearman Rho demostró un coeficiente de correlación positiva de 0.951; además de indicar sensibilidad a la dimensión de transformación digital.

Ante estos resultados Pineda (2021), en su investigación, resalta que no es difícil ver que la transformación digital no sólo afecta a la gestión operativa de las empresas, sino que también a la cultura institucional, es una implementación completa de estrategias que deben partir de la visión corporativa y responder a los rápidos cambios del entorno. El entorno mismo comienza a exigir transformación organizacional, Por consecuente los beneficios operativos al utilizar nuevas tecnologías permiten automatizar y optimizar procesos, puede reducir la necesidad de recursos y mejorar la eficacia y eficiencia de la prestación de servicios, las métricas operativas y la calidad.

(Castañeda, 2021), hace mención que la transformación operativa es importante como herramienta para construir y mejorar procesos ayudando a seleccionar ideas que optimicen el día a día, logrando así beneficios sociales y económicos.

Con respecto al objetivo específico 3, Establecer la relación entre la dimensión de capacitación y la transformación digital, 2023. A través de la prueba no paramétrica del estadístico Rho de Spearman reveló un valor de 0.847, resultado que manifiesta una correlación positiva fuerte, además de una significancia de $p=0.00$, demostrando una relación directa ambas dimensiones.

Por ello; Escobar (2023) comenta que la transformación digital requiere aprendizaje permanente y fortalece los vínculos entre educación, formación y trabajo. En este sentido, el foco está en el proceso de educar, reeducar, formar, reciclar, sustituir y adquirir de forma rápida, eficaz y continua las habilidades y competencias necesarias para asegurar la mejor experiencia de los usuarios ante la transformación digital. Entonces, la capacitación comienza con las áreas administrativas para después de la formación, deberán fomentarlo con los usuarios de la municipalidad.

Por consiguiente, de acuerdo a nuestro objetivo general, los resultados mostraron un Rho Spearman de 0.954, equivalente a una positiva y fuerte correlación

entre las variables. Además, siendo $p = 0.00$, Se deduce que la relación es significativa, por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Entonces, existe una relación directa positiva entre las variables transformación digital y la experiencia de los usuarios de la municipalidad distrital de Quiruvilca 2023. Estos resultados están relacionados con diversas investigaciones analizadas, con respecto a la variable transformación digital.

García (2023), en su investigación, concluye una correlación positiva fuerte entre sus variables debido a que sus resultados obtenidos tuvieron los siguientes porcentajes: alto 18.7%, medio 50.4% y bajo de 30,9%, donde se apreció como influye positivamente a los niveles de la transformación digital. Por ende, para obtener mejores resultados, la institución debe estar adecuadamente organizada en las actividades que diariamente desarrollan las municipalidades y contar con equipos modernos para atender los trámites de los usuarios.

Asimismo, Espínola (2022) en su estudio previamente citado por nosotros, menciona que los principales obstáculos o limitaciones están directamente relacionados con factores presupuestarios, y el análisis destacó los limitados presupuestos de las entidades municipales para invertir en transformación digital.

Además, Huamán y Medina (2022) resaltan que la transformación digital es una herramienta indispensable para digitalizar los servicios públicos y lograr el progreso social a través de la innovación digital, innovación social y la difusión tecnológica, generando mejores experiencias en los usuarios.

Finalmente, de acuerdo a nuestra hipótesis de nuestro trabajo de investigación nos arrojo como resultado que existe una relación significativamente fuerte entre ambas variables de estudio con una correlación de 0.954, por lo tanto, se acepto la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula, recalcando que las variables con sus respectivas dimensiones fueron no paramétricas por la significancia de 0.00.

La cual guarda conexión con Romero (2022); quien obtuvo como resultado que se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula. el valor de Rho Spearman tiene una fuerza de correlación positiva significativa de 0,577, donde se realiza a (sig. bilateral = $0,000 < \alpha = 0,05$).

Por lo tanto, otro estudio del autor Chilet Tarazona (2020), después de una ardua investigación obtuvo un coeficiente de correlación de 0,666, lo cual llevo

aceptar la hipótesis alternativa, concluimos que la tecnología digital tiene un impacto significativo en los niveles de satisfacción de los clientes de banca personal en 2019 en los principales bancos de Lima, rescatando de ello que guarda relación con mi estudio ya que acepta la hipótesis alterna.

Finalmente, en un estudio de Suarez (2022), dicho autor ya mencionado, en su investigación obtuvo como resultado, prueba del coeficiente Rho de Spearman alcanzó un valor de 0,588, mostrando una correlación positiva moderada y con un valor de significancia de $p = 0,000$ menor que el valor de $\alpha = 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Este también es un buen estudio para comparar con el mío porque acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula.

VI. CONCLUSIONES

1. Para el objetivo específico 1, la correlación entre las dimensiones de transformación organizacional y experiencia de usuario en el cantón Quiruvilca, una prueba no paramétrica utilizando el estadístico Rho de Spearman arroja un valor de 0.909. Este resultado representa un valor de correlación positiva alto y se obtuvo la significancia de $p = 0,00$; lo cual significa que existe una relación directa entre ambas variables.
2. Respecto al objetivo 2, el valor de correlación entre la transformación operativa y la transformación digital en el distrito de Quiruvilca es 0,951, resultado que refleja una fuerte correlación positiva y también es significativo en $p=0,00$, lo que confirma una relación directa.
3. El tercer objetivo específico (correlación del distrito de Quiruvilca entre capacitación y transformación digital en 2023) muestra un valor de 0.847, lo que muestra una correlación positiva alta, además de la significancia de $p=0.00$, que también muestra que la correlación es directa.
4. Finalmente, el objetivo general: analizar la relación entre la transformación digital y la experiencia del usuario en el distrito de Quiruvilca en 2023. Se concluyó que los resultados arrojaron una correlación Rho Spearman de 0,954 correspondiente a las variables. Además, si $p=0.00$, podemos concluir que la relación es significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación. Eso significa que hay una correlación directa.

VII. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a las autoridades que sostengan el compromiso e involucramiento en los procesos de la transformación digital, ya que es crucial para que puedan gestionar el desarrollo y la implementación de nuevas tecnologías en la entidad municipal.
- ✓ Para la SEGDI debe considerar destinar partidas presupuestales en favor de las municipalidades, esto fortalecería y aceleraría el proceso de digitalización en todas las áreas del gobierno local a nivel nacional. Además, se sugiere a la administración municipal, llevar a cabo la implementación en áreas de informática y a la vez, capacitaciones constantes al personal para el uso y manejo de las herramientas tecnológicas.
- ✓ Con respecto a las municipalidades del sector rural, se sugiere que la SEGDI implemente distintas estrategias para llegar de manera eficaz a los pueblos dónde se necesite de acompañamiento y asesoramiento para desarrollar un plan de gobierno digital y así poder sensibilizar a los altos mandos sobre la importancia de la TD.
- ✓ Por último, es crucial que la gestión enfoque sus iniciativas tecnológicas en la simplificación de los procesos administrativos, innovando en la creación de nuevas plataformas para la atención del usuario, alineada con las necesidades del mismo, todo ello brindando un enfoque especial para brindar un mejor servicio a la comunidad y participación ciudadana.

REFERENCIAS

- Aguirre Sala, J. F. (2023). Las dimensiones optimistas y pesimistas de la democracia electrónica. SciELO - Scientific Electronic Library Online. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642023000100147&lang=es
- Arteaga Poma, N. T. (2021). Transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021. InstitutionalRepository. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72790>
- Artem. (2017), Modelo de Gobierno Digital: teoría y práctica de la administración pública moderna. Universidad Estatal de Moscú Lomonosov Artículo de investigación: 2017 Vol: 20 Edición: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/413>
- Carbajal Pastor, M. A. (2021). Transformación digital y la gestión administrativa en una universidad nacional de la amazonia peruana: 2020. Repository. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4936>
- Castañeda V. (2016). Reforma del Estado a través de las tecnologías de la información y comunicaciones: la participación del Ministerio de la Producción en la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior. Tesis para optar por el Grado de Magister en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7567>
- Chilet Tarazona, N. D. (2020). Estrategias de transformación digital y su influencia en el nivel de satisfacción del cliente de Banca Personal en los principales bancos de Lima en el 2019. Repositorio Académico UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654570/ChiletT_N.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Chocobar, M. (2021), El proceso nacional de transformación digital es transversal, permanente, necesario y estratégico para impulsar el desarrollo y la reactivación luego de esta crisis mundial». Ehealth Reporter – Latin America. <https://ehealthreporter.com/marushka-chocobar-el-proceso-nacional-de-transformacion-digital-es-transversal-permanente-necesario-y-estrategico-para-impulsar-el-desarrollo-y-la-reactivacion-luego-de-esta-crisis-mundial/>
- Comex Perú. (2020). Comex Perú. Obtenido de: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/transformacion-digital-en-el-peruestamos-listos>

D. L. N° 1412-2018-PCM. Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital.

Recuperado de:

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

Diario el Peruano. (2020). El Peruano. Obtenido de:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-crea-elsistema-nacional-de-transfor-decreto-de-urgencia-n-006-2020-1844001-1/>

Espinola Otiniano, G. A. (s.f.). Transformación digital en la gestión pública de una municipalidad distrital, 2022. Institutional Repository.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101441>

Fuente, O. (2018). ¿Qué es la Transformación Digital y cómo crear Digital Business? [Entrada en blog].

<https://www.iebschool.com/blog/quees-transformacion-digital-business/>

Garcia Rojas, H. (2023). Transformación digital y gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2022. Institutional Repository.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105690>

Gómez Carmona, Y. G. (2018). La gestión del desarrollo sostenible, análisis sobre la participación ciudadana en la planeación, una perspectiva desde la legislación vigente en el Estado de México | Ius Comitalis. Ius Comitalis.

<https://iuscomitalis.uaemex.mx/article/view/11230>

Gómez Domínguez, J. G. (2021). EBSCOhost TRANSFORMACIÓN DIGITAL: LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA NUEVA ERA. EBSCOhost.

<https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=13161296&AN=151449933&h=UTS/Fo1kMrUfmTc2DQOHxIMahuxQPrBHDHERUIW4nrmLfXK80+L9iFQwl0XqV0b64aaaF9M5gxcGXUqQEpl5pw==&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=13161296&AN=151449933>

Huamán Coronel, P. L. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. SciELO - Scientific Electronic Library Online.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682022000200093&lang=es

Huergo, J. (2018). Los procesos de gestión. Información obtenida de: <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

Limaya, J. A. (2003). Nueva Ley orgánica de municipalidades: No. 27972. Marketing Consultores. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf

Mantilla, H., Galván, S., & Pizarro, R. (2015). Propuesta de Sistema de Información para la Gestión de Expedientes de Créditos en una Entidad del Sector de Microfinanzas del Perú. (Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Escuela de Post Grado. Lima, Perú). https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/610544/pizarro_zr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Masias, J. (2013). Construyendo una nueva gestión pública en el Perú con enfoque al ciudadano: teoría y casos. <https://www.ulima.edu.pe/en/node/3729>

Microsoft. (2020). Investigación cuantitativa de intensidad tecnológica. Recuperado de <https://www.microsoft.com/digital-transformation>

Monsalve, D., Domínguez, J. G. G., & Domínguez, D. M.-J. G. Transformación digital: la gestión pública de la nueva era -. Revista del IESA, escuela de gerencia / Venezuela, Panamá, República Dominicana website: <http://www.debatesiesa.com/transformacion-digital-la-gestion-publica-de-la-nueva-era/>

Naranjo, F. (2017). Transformación digital: Negocios y personas. España: Observatorio Digital. https://books.google.com.pe/books?id=4sZiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

OCDE (2016), "Gobierno digital y simplificación administrativa en Chile", en Estudio de la OCDE sobre la Política Regulatoria en Chile: La Capacidad del Gobierno para Asegurar una Regulación de Alta Calidad, OECD Publishing, París, DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264267060-15-es>

- Paradigma (2023) Cuadernos de Gobierno y Administración Pública.
<https://revistas.ucm.es/index.php/cgap>
- Prado Quintana, E & Valdivieso Alvarado, W. (2019). Propuesta de transformación digital y mejora del gobierno de TI para el organismo estatal encargado de la identificación de los peruanos.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/628218>
- Rogers, D. (2016). Jugadas de Transformacion Digital. New York: Columbia business school.
<https://ignaciogavilan.com/transformacion-digital-por-david-rogers/>
- Romero Paico, E. D. (2022). Gestión administrativa y transformación digital de una sede del distrito judicial de Lima Norte 2022. Institutional Repository.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103422>
- Saldaña, S. (2013). Repositorio UCV. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35058/salda%c3%b1a_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Scielo. (2023). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. SciELO - Scientific Electronic Library Online.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2020000200125
- SciELO. (2023). Metaverso: desafíos éticos de la tokenización de la economía. SciELO – Brasil
. <https://www.scielo.br/j/fun/a/Wx6HLpwChHcQwhY4gqVF37N/?lang=es>
- Serna, M., & Ramírez, O. (2016). Gobierno abierto y competencias digitales.<https://pdfs.semanticscholar.org/197b/8c82b7828da4ae7c3954473231732e2e12be.pdf>
- Sicrom. (2019). Por qué enfocar la transformación digital como una estrategia – Sicrom.[Entrada en blog]. <https://sicrom.com/blog/enfocar-transformaciondigital-estrategia/>
- Suarez Aguilar, A. M. (2022). Transformación digital y los servicios públicos digitales de una entidad supervisora nacional del sector salud, Lima, 2022. Institutional Repository.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99650>
- Sánchez Chung, E. (2018). Programa de transformación digital para DIQUIM S.A. - CORE. <https://core.ac.uk/display/153243664>

Tapia Cruz, M. O. (2016). EL CAPITAL INTELECTUAL FACTOR ELEMENTAL PARA LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO. SciELO - Scientific Electronic Library Online.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000100001

Townsend Valencia, J. (2022). Los modelos de transformación digital en la gestión de las empresas comerciales. Scielo.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2022000200407&lang=es

Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma.

<https://revistas.ucm.es/index.php/CGAP/article/view/52992>

Vegas Meléndez, H. (2017). Políticas públicas y gobernanza Articulación para una gestión pública local autónoma. SciELO - Scientific electronic library online.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682017000300155

Zarate Iman, S. F. (2022). La transformación digital y transparencia en el Gobierno Regional de Tumbes. Institutional Repository.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79407>

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz Operacional

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Transformación digital de la municipalidad distrital de Quiruvilca.	Es el proceso continuo, estratégico de cambio cultural que se sustenta en el uso intensivo de las tecnologías digitales, (PCM, 2023)	La transformación digital, es aplicada para determinar cambios tecnológicos que sean influyentes para los usuarios, el cual será medido por tres dimensiones.	Transformación operativa	Nivel de participación y posicionamiento de la organización en el mercado.	ORDINAL
			Transformación organizativa	Efectividad	
			Transformación del modelo de negocio	Encuestas	
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Experiencia de los Usuarios del Distrito de Quiruvilca.	El diseño de la experiencia del usuario se enfoca en entender y mejorar la experiencia en el uso de la navegación en el sitio web hasta la realización de una transacción. (INNOVANDO, 2023)	La experiencia de los Usuarios es fundamental para poder hacer una investigación y a la vez saber si es influyente, es por ello, se realizará en tres dimensiones, accesibilidad, innovación y capacitaciones de los usuarios del distrito de Quiruvilca.	Accesibilidad	Encuestas	ORDINAL
			Innovación		
			Capacitaciones		

ANEXO 2.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Cuál es la relación de la transformación digital con la experiencia del usuario en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca 2023?	H1: Como hipótesis nuestra primera variable tiene una relación directa positiva en la segunda variable. Como suposición nula Ho: Como hipótesis nula La transformación digital tiene una relación directa negativa en la experiencia del usuario.	<p>General: Analizar la relación entre la transformación digital y la experiencia de los usuarios de la municipalidad distrital de Quiruvilca 2023</p> <p>Específicos: Medir el nivel de la transformación organizativa de la municipalidad de Quiruvilca con relación a la experiencia de los usuarios del distrito de Quiruvilca 2023. Identificar la relación de la transformación operativa en el avance de la transformación digital dentro de la municipalidad distrital de Quiruvilca. Medir el nivel de capacitación de los usuarios con relación a transformación digital de la de la municipalidad distrital de Quiruvilca 2023.</p>	<p>INDEPENDIENTE TRANSFORMACIÓN DIGITAL</p> <p>DEPENDIENTE EXPERIENCIA DEL USUARIO</p>	<p>TIPO: Cuantitativo</p> <p>NIVEL: Descriptiva correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p>	<p>POBLACIÓN: Usuarios del distrito de Quiruvilca, que recurren diariamente a las instalaciones de la municipalidad, el cual hace un total de 13 698 habitantes. Según el último reporte de INEI.</p> <p>MUESTRA: Se consideró como población los 13698 usuarios del distrito Quiruvilca.</p>

ANEXO 3



Anexo 2.

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

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20192751919
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIRUVILCA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Eldin Osmelio Espejo Zavaleta	DNI:41881418

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA EXPERIENCIA DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIRUVILCA 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autores: Nombres y Apellidos: Garavito Eras, Maria Gracia Nombres y Apellidos: Rodriguez Argomedo, Hernán Alberto	DNI: 73205803 DNI: 48226383

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: Quiruvilca 31 de mayo del 2023

Firma y sello: _____



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIRUVILCA
Ing. Eldin O. Espejo Zavaleta
GERENTE MUNICIPAL
(Gerente Municipal)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" 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 las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 4.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA EXPERIENCIA DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIRUVILCA 2023

Investigadores:

- Garavito Eras, Maria Gracia DNI: 73205803
- Rodríguez Argomedo, Hernán Alberto DNI: 48226383

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA EXPERIENCIA DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIRUVILCA 2023”, cuyo objetivo es Analizar la relación entre la transformación digital y la experiencia de los usuarios de la municipalidad distrital de Quiruvilca 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Distrital de Quiruvilca.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre Cuál es la relación de la transformación digital con la experiencia del usuario en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada” TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA EXPERIENCIA DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIRUVILCA 2023 “
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Quiruvilca. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra



índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores

- **Garavito Eras, Maria Gracia** email: mgaravitog@ucvvirtual.edu.pe

-**Rodríguez Argomedo, Hernán Alberto** email: rhernanr@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor: **Pinglo Bazán, Miguel Elías** email: mpinglo@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*



Instrumento de investigación

Encuesta									
LUGAR									
SEXO	M			F					
EDAD				1	2	3	4	5	
VARIBLE	DIMENSIONES	N°	PREGUNTA	TOTALMENTE DE SACUERDO	ENDESA CUERDO	INDIFERENTE	DEACUERDO	TOTALMENTE DEACUERDO	
TRANSFORMACIÓN DIGITAL	TRANSFORMACIÓN OPERATIVA	1	¿La Municipalidad dio a conocer proyectos tecnológicos en su comunidad?						
		2	¿La Municipalidad articula ideas de mejoras tecnológicas en su comunidad?						
		3	¿La Municipalidad invierte en mejoras de internet en su comunidad?						
		4	¿La Municipalidad apoya con charlas de tecnología en su comunidad?						
		5	¿Cree usted que la actual gestión está bien organizada?						



	TRANSFORMACIÓN ORGANIZATIVA	6	¿Le parece viable a Ud., la iniciativa de la municipalidad al querer innovar?						
		7	¿Qué tan de acuerdo, está Ud., con los servicios que brinda el personal administrativo de la municipalidad?						
		8	¿Qué tan de acuerdo, está Ud., con el proyecto de implementar servicios digitales en la municipalidad?						
	TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO	9	¿La Municipalidad dio a conocer la creación de su página web?						
		10	¿cree Ud. que la creación de la página web de la municipalidad, será exitosa?						
		11	¿La Municipalidad invirtió en profesionales la creación de su página web?						
		12	¿La actual gestión sigue en crecimiento con su página web?						
			13	¿Ha logrado usted entrar de manera rápida en la					



EXPERIENCIA DEL USUARIO	ACCESIBILIDAD		página web de la municipalidad?					
		14	¿Ha logrado usted interactuar mediante la página web de la municipalidad?					
		15	¿Ha podido realizar sus trámites mediante la página web de la municipalidad?					
		16	¿Es accesible ver los proyectos municipales en la página web de la municipalidad?					
	INNOVACIÓN	17	¿Cree usted, que se está innovando con la creación de la página web de la municipalidad?					
		18	¿Cree usted, que optimizará los tramites de su comunidad?					
		19	¿Cree usted, que se logrará mejoras para solicitar un trámite?					
		20	¿Cree usted, que está bien diseñada la página web de la municipalidad?					
	CAPACITACIONES	21	¿Ha recibido usted, capacitaciones sobre la página web de la municipalidad?					
		22	¿Ha recibido usted, visita del personal de la municipalidad en su comunidad?					
23		¿Ha recibido usted, tutoriales de como acceder a la plataforma digital de la municipalidad?						



		24	¿fue invitado usted a participaciones ciudadanas?					
--	--	----	---	--	--	--	--	--



ANEXO 5.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Transformación digital y su relación con la experiencia del usuario en la Municipalidad distrital de Quiruvilca 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.



1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Hugo Manuel Cervantes Mendoza
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Garavito Eras, María Gracia y Rodríguez Argomedo, Hernán Alberto
Procedencia:	De los autores



Administración:	Directa e individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Quiruvilca
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de Transformación digital, 3 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de Experiencia del usuario, 4 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p>El cuestionario está compuesto por 24 ITEMS</p>

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Transformación digital de la municipalidad distrital de Quiruvilca (PCM, 2023). Es el proceso continuo, estratégico de cambio cultural que se sustenta en el uso intensivo de las tecnologías digitales

Variable 2: Experiencia de los Usuarios del Distrito de Quiruvilca

(INNOVANDO, 2023). El diseño de la experiencia del usuario se enfoca en entender y mejorar la experiencia en el uso de la navegación en el sitio web hasta la realización de una transacción.

Variable	Dimensiones	Definición
Transformación digital de la municipalidad distrital de Quiruvilca	Transformación operativa	Roldán S. (2019), menciona que la transformación operativa muestra los beneficios en productividad y la calidad de los servicios internos, que hacen que la distribución de gastos fijos sea más eficaz y se aprovechen de manera más eficiente los sistemas de información.
	Transformación organizativa	Lucía G. (2022), deduce que la transformación organizacional, es la redefinición estratégica de un negocio o área que hacen las empresas a la vez que evoluciona el mundo. No solo es una adaptación a su entorno, sino una transformación interior con el objetivo de la mejora continua



	Transformación del modelo de negocio	Mejía (2019), señala que el modelo de negocio describe la lógica por la cual una organización crea, entrega y captura valor. También notan que el mejor modelo de negocio se describe mediante nueve bloques básicos que muestran la dinámica de cómo una organización pretende ganar dinero cubre cuatro áreas principales negocio: clientes, suministro, infraestructura y viabilidad financiera
Experiencia de los Usuarios del Distrito de Quiruvilca	Accesibilidad	Comes, Y. (2017), menciona que la accesibilidad ha sido definida como la forma en que los servicios de salud se acercarían a la población.
	Innovación	Sánchez, J. (2021), define que innovación es replantear negocios definiendo el propósito de la misión institucional para que efectivamente entregue valor a los clientes y accionistas, lo que significa inventar o crear nuevos productos o servicios que satisfagan las necesidades nuevas o cambiantes de la empresa. impacto de los cambios ambientales. Este proceso se llama innovación.
	Capacitaciones	Educación (2023), establece que las capacitaciones digitales, tiene como objetivo principal posibilitar la adquisición de las competencias necesarias para utilizar las herramientas digitales en el aula de forma adecuada, poniendo en práctica metodologías activas y tendencias pedagógicas emergentes.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA EXPERIENCIA DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIRUVILCA 2023" elaborado por Garavito Eras, María Gracia y Rodríguez Argomedo, Hernán Alberto en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



Variable del instrumento: Transformación digital de la municipalidad distrital de Quiruvilca

Primera dimensión: Transformación operativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Nivel de participación y posicionamiento de la organización en el mercado.	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Transformación organizativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Efectividad	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Tercera dimensión: Transformación del modelo de negocio

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Encuestas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

Variable del instrumento: Experiencia de los Usuarios del Distrito de Quiruvilca

Primera dimensión: Accesibilidad



Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere nci a	Rel eva nci a	Observaciones
Encuestas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Innovación

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere nci a	Rel eva nci a	Observaciones
Encuestas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacitaciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere nci a	Rel eva nci a	Observaciones
Encuestas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	



.....
(Mg, Hugo Manuel Cervantes Mendoza)

DNI N° 41034487

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Transformación digital y su relación con la experiencia del usuario en la Municipalidad distrital de Quiruvilca 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	CARLOS A. CEDRÓN MEDINA
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Garavito Eras, María Gracia y Rodríguez Argomedo, Hernán Alberto
Procedencia:	De los autores
Administración:	Directa e individual



Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Quiruvilca
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none">- La primera variable contiene 3 dimensiones, de Transformación digital, 3 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de Experiencia del usuario, 4 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p>El cuestionario está compuesto por 24 ITEMS</p>

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Transformación digital de la municipalidad distrital de Quiruvilca (PCM, 2023). Es el proceso continuo, estratégico de cambio cultural que se sustenta en el uso intensivo de las tecnologías digitales

Variable 2: Experiencia de los Usuarios del Distrito de Quiruvilca

(INNOVANDO, 2023). El diseño de la experiencia del usuario se enfoca en entender y mejorar la experiencia en el uso de la navegación en el sitio web hasta la realización de una transacción.



Variable	Dimensiones	Definición
 Transformación digital de la municipalidad distrital de Quiruvilca	Transformación operativa	Roldán S. (2019), menciona que la transformación operativa muestra los beneficios en productividad y la calidad de los servicios internos, que hacen que la distribución de gastos fijos sea más eficaz y se aprovechen de manera más eficiente los sistemas de información.
	Transformación organizativa	Lucía G. (2022), deduce que la transformación organizacional, es la redefinición estratégica de un negocio o área que hacen las empresas a la vez que evoluciona el mundo. No solo es una adaptación a su entorno, sino una transformación interior con el objetivo de la mejora continua
	Transformación del modelo de negocio	Mejía (2019), señala que el modelo de negocio describe la lógica por la cual una organización crea, entrega y captura valor. También notan que el mejor modelo de negocio se describe mediante nueve bloques básicos que muestran la dinámica de cómo una organización pretende ganar dinero cubre cuatro áreas principales negocio: clientes, suministro, infraestructura y viabilidad financiera
Experiencia de los Usuarios del Distrito de Quiruvilca	Accesibilidad	Comes, Y. (2017), menciona que la accesibilidad ha sido definida como la forma en que los servicios de salud se acercarían a la población.
	Innovación	Sánchez, J. (2021), define que innovación es replantear negocios definiendo el propósito de la misión institucional para que efectivamente entregue valor a los clientes y accionistas, lo que significa inventar o crear nuevos productos o servicios que satisfagan las necesidades nuevas o cambiantes de la empresa. impacto de los cambios ambientales. Este proceso se llama innovación.



	Capacitaciones	Educación (2023), establece que las capacitaciones digitales, tiene como objetivo principal posibilitar la adquisición de las competencias necesarias para utilizar las herramientas digitales en el aula de forma adecuada, poniendo en práctica metodologías activas y tendencias pedagógicas emergentes.
--	----------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA EXPERIENCIA DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIRUVILCA 2023” elaborado por Garavito Eras, María Gracia y Rodríguez Argomedo, Hernán Alberto en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



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

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

Variable del instrumento: Transformación digital de la municipalidad distrital de Quiruvilca

Primera dimensión: Transformación operativa



Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Nivel de participación y posicionamiento de la organización en el mercado.	1	3	3	3	
	2	3	3	3	
	3	3	3	3	
	4	3	3	3	

- Segunda dimensión: Transformación organizativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Efectividad	1	3	3	3	
	2	3	3	3	
	3	3	3	3	
	4	3	3	3	

- Tercera dimensión: Transformación del modelo de negocio

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
	1	3	3	3	



Encuestas	2	3	3	3	
	3	3	3	3	
	4	3	3	3	

Variable del instrumento: Experiencia de los Usuarios del Distrito de Quiruvilca

Primera dimensión: Accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Encuestas	1	3	3	3	
	2	3	3	3	
	3	3	3	3	
	4	3	3	3	

- Segunda dimensión: Innovación

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Encuestas	1	3	3	3	
	2	3	3	3	
	3	3	3	3	
	4	3	3	3	

- Tercera dimensión: Capacitaciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Encuestas	1	3	3	3	
	2	3	3	3	
	3	3	3	3	
	4	3	3	3	



.....

Mg. Carlos A. Cedrón Medina

DNI N°18070929

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Transformación digital y su relación con la experiencia del usuario en la Municipalidad distrital de Quiruvilca 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	José A. Guevara Ramírez
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Garavito Eras, María Gracia y Rodríguez Argomedo, Hernán Alberto
Procedencia:	De los autores
Administración:	Directa e individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos



Ámbito de aplicación:	Quiruvilca
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none">- La primera variable contiene 3 dimensiones, de Transformación digital, 3 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de Experiencia del usuario, 4 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p>El cuestionario está compuesto por 24 ITEMS</p>


4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Transformación digital de la municipalidad distrital de Quiruvilca (PCM, 2023). Es el proceso continuo, estratégico de cambio cultural que se sustenta en el uso intensivo de las tecnologías digitales

Variable 2: Experiencia de los Usuarios del Distrito de Quiruvilca

(INNOVANDO, 2023). El diseño de la experiencia del usuario se enfoca en entender y mejorar la experiencia en el uso de la navegación en el sitio web hasta la realización de una transacción



Variable	Dimensiones	Definición
 Transformación digital de la municipalidad distrital de Quiruvilca	Transformación operativa	Roldán S. (2019), menciona que la transformación operativa muestra los beneficios en productividad y la calidad de los servicios internos, que hacen que la distribución de gastos fijos sea más eficaz y se aprovechen de manera más eficiente los sistemas de información.
	Transformación organizativa	Lucía G. (2022), deduce que la transformación organizacional, es la redefinición estratégica de un negocio o área que hacen las empresas a la vez que evoluciona el mundo. No solo es una adaptación a su entorno, sino una transformación interior con el objetivo de la mejora continua
	Transformación del modelo de negocio	Mejía (2019), señala que el modelo de negocio describe la lógica por la cual una organización crea, entrega y captura valor. También notan que el mejor modelo de negocio se describe mediante nueve bloques básicos que muestran la dinámica de cómo una organización pretende ganar dinero cubre cuatro áreas principales negocio: clientes, suministro, infraestructura y viabilidad financiera
Experiencia de los Usuarios del Distrito de Quiruvilca	Accesibilidad	Comes, Y. (2017), menciona que la accesibilidad ha sido definida como la forma en que los servicios de salud se acercarían a la población.
	Innovación	Sánchez, J. (2021), define que innovación es replantear negocios definiendo el propósito de la misión institucional para que efectivamente entregue valor a los clientes y accionistas, lo que significa inventar o crear nuevos productos o servicios que satisfagan las necesidades nuevas o cambiantes de la empresa. impacto de los cambios ambientales. Este proceso se llama innovación.



	Capacitaciones	Educación (2023), establece que las capacitaciones digitales, tiene como objetivo principal posibilitar la adquisición de las competencias necesarias para utilizar las herramientas digitales en el aula de forma adecuada, poniendo en práctica metodologías activas y tendencias pedagógicas emergentes.
--	----------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA EXPERIENCIA DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIRUVILCA 2023” elaborado por Garavito Eras, María Gracia y Rodríguez Argomedo, Hernán Alberto en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



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

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

Variable del instrumento: Transformación digital de la municipalidad distrital de Quiruvilca

Primera dimensión: Transformación operativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohereencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de participación y posicionamiento de la organización en el mercado.	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Transformación organizativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohereencia	Relevancia	Observaciones
Efectividad	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Tercera dimensión: Transformación del modelo de negocio

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohereencia	Relevancia	Observaciones
Encuestas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

Variable del instrumento: Experiencia de los Usuarios del Distrito de Quiruvilca

Primera dimensión: Accesibilidad

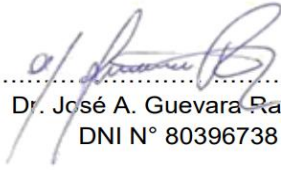
Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Encuestas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Innovación

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Encuestas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacitaciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Encuestas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	



Dr. José A. Guevara-Ramírez
DNI N° 80396738

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 6.

Muestra:

Se consideró como población los 13698 usuarios del distrito Quiruvilca nivel de confianza de 95%-Z: 1.96, con un margen de error de 5%, P: 50%, Q: 50%.

$$n = \frac{13698 * 3.84 * 0.5 * 0.5}{(13698 * 0.0025) + 3.84 * 0.5 * 0.5}$$

n= 373 usuarios.

Z=Nivel de confianza
N=Población-Censo
p= Probabilidad a favor
q= Probabilidad en contra
e= error de estimación
n= Tamaño de la muestra

ANEXO 7.

Cálculo de confiabilidad de Alfa de Cronbach

TABLA DE CONFIABILIDAD

TRANSFORMACIÓN DIGITAL													
N° Encuestas Piloto	Preguntas/Ítems												Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Sum fila (t)
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	51
2	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	53
3	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	54
4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	55
5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	50
6	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	54
7	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	55
8	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	54
9	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	53
10	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
11	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	47
12	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	4	4	49
13	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	46
14	5	3	4	3	4	5	3	5	4	5	4	4	49
15	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	37
PROMEDIO	4,47	4,33	4,00	4,27	4,13	4,40	3,73	4,47	3,93	3,93	4,27	4,40	Varianza Total

21	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	55
22	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	54
23	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	52
24	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	53
25	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	51
26	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	53
27	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	2	4	47
28	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	53
29	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	52
30	2	1	2	3	3	3	2	1	3	3	2	1	26
PROMEDIO	4,60	3,87	3,93	4,47	4,33	4,13	4,13	4,07	4,47	4,40	4,00	4,27	Varianza Total
DESV EST S_i	0,83	1,06	0,88	0,64	0,62	0,64	0,74	0,96	0,64	0,63	1,07	1,03	Columnas
VARIANZA por ítem	0,69	1,12	0,78	0,41	0,38	0,41	0,55	0,92	0,41	0,40	1,14	1,07	Varianzas totales de ítems S_i²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_i²	8,29												50,67

N° Ítems: K= 22
 Reemplazand
 o:

$$\alpha = 0,876$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Interpretación:

El análisis de confiabilidad del instrumento se determinó a través del análisis del Alfa de Cronbach, el cual se obtuvo como resultado estadístico de la variable transformación digital de 0,806 de los 12 elementos analizados, y una muestra de 15 personas, mientras que en las variables experiencia del usuario, nos dió un resultado de 0,876, también con 12 ítems evaluados, ambos fueron mayor que 0,7 por lo tanto es confiable el instrumento.

ANEXO 8.

EVIDENCIA DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO

The image shows a screenshot of a Google Forms questionnaire. The browser tabs at the top include 'Formulario compartido contigo', 'Encuestas - Quiruvilca - Formu...', 'Descargas', and 'Documento sin título (6).pdf'. The address bar shows the URL: docs.google.com/forms/d/1KEUSCMWPd9pfiHp7sytH3xyw7yQpvlFXThSpJEyPw/edit?ts=6504bf4b. The form title is 'Encuestas - Quiruvilca'. The navigation bar shows 'Preguntas', 'Respuestas' (with 373 responses), and 'Configuración'. The current score is 'Puntos totales: 0'. The form content includes a section header 'Sección 1 de 8', the main title 'TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA EXPERIENCIA DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIRUVILCA 2023', and a consent form. The consent form text reads: 'Estimados usuarios del Distrito de Quiruvilca reciba nuestro afectuoso saludo, con el respeto que se merece nos dirigimos a ustedes. Garavito Eras, Maria Gracia y Rodriguez Argomedo, Hernan Alberto Somos estudiantes del X ciclo de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo nos encontramos realizando nuestro proyecto de investigación con el objetivo de analizar la relación entre la transformación digital y la experiencia de los usuarios de la municipalidad distrital de Quiruvilca 2023. La participación en este estudio es totalmente voluntaria y anónima, la información obtenida, será tratada con total confidencialidad, en caso tenga alguna duda, escribanos al correo: rhermanr@ucvvirtual.edu.pe'. Below the consent form is a section labeled 'CONSENTIMIENTO INFORMADO'.

ANEXO 9.

Ficha Técnica de instrumento de habilidades sociales

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autores: Garavito Eras, María Gracia y Rodríguez Argomedo, Hernán Alberto

Ámbito de aplicación: Distrito de Quiruvilca

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 10 minutos.

Administración: Virtual

Significación: Evaluar la relación entre la transformación digital y la experiencia del usuario en el distrito de Quiruvilca.

Dimensiones: Transformación operativa, Transformación organizativa, Transformación del modelo de negocio.

Evaluación: Con escala de Likert: Evaluación: Con escala de Likert:
TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) IINDIFERENTE (3)
DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA EXPERIENCIA DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIRUVILCA 2023

TÉCNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTORES	Garavito Eras, María Gracia y Rodríguez Argomedo, Hernán Alberto
ADAPTADO POR	PROPIO
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Distrito de Quiruvilca
TIEMPO DE APLICACIÓN	10 minutos
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	Virtual
SIGNIFICACIÓN	Evaluar la relación entre la transformación digital y la experiencia del usuario en el distrito de Quiruvilca.
DIMENSIONES	Transformación operativa, Transformación organizativa, Transformación del modelo de negocio.

EVALUACIÓN	Con escala de Likert: TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) IINDIFERENTE (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
------------	--

Ficha Técnica de instrumento de habilidades sociales

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autores: Garavito Eras, María Gracia y Rodríguez Argomedo, Hernán Alberto

Ámbito de aplicación: Distrito de Quiruvilca

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 10 minutos.

Administración: Virtual

Significación: Evaluar la relación entre la transformación digital y la experiencia del usuario en el distrito de Quiruvilca.

Dimensiones: Accesibilidad, Innovación, Capacitaciones.

Evaluación: Con escala de Likert: Evaluación: Con escala de Likert:
TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) IINDIFERENTE (3)
DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA EXPERIENCIA DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIRUVILCA 2023

TÉCNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTORES	Garavito Eras, María Gracia y Rodríguez Argomedo, Hernán Alberto
ADAPTADO POR	PROPIO
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Distrito de Quiruvilca
TIEMPO DE APLICACIÓN	10 minutos
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	Virtual
SIGNIFICACIÓN	Evaluar la relación entre la transformación digital y la experiencia del usuario en el distrito de Quiruvilca.

DIMENSIONES	Accesibilidad, Innovación, Capacitaciones.
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) IINDIFERENTE (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)

**ANEXO 10.
FIGURAS**

Esquema: Diseño no experimental





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS , CARDENAS DEL CASTILLO CAROL JHANYNA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis Completa titulada: "Transformación digital y su relación con la experiencia del usuario en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca 2023", cuyos autores son GARAVITO ERAS MARIA GRACIA, RODRIGUEZ ARGOMEDO HERNAN ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 23 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDENAS DEL CASTILLO CAROL JHANYNA DNI: 45253069 ORCID: 0009-0001-4043-1695	Firmado electrónicamente por: CJCARDENAS el 12- 12-2023 18:16:21
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 09-12- 2023 18:09:33

Código documento Trilce: TRI - 0663764