



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Servicios al usuario mediante herramientas digitales en la
administración de un camposanto: estudio de caso, Chiclayo, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mejía Menchola, Karen Yolanda (orcid.org/0009-0004-8316-5042)

ASESORES:

Dra. Arbulu Perez Vargas, Carmen Graciela (orcid.org/0000-0002-8463-6553)

Dr. Perez Delgado, Jose Willams (orcid.org/0000-0002-8544-1029)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ARBULU PEREZ VARGAS CARMEN GRACIELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "SERVICIOS AL USUARIO MEDIANTE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA ADMINISTRACIÓN DE UN CAMPOSANTO: ESTUDIO DE CASO, CHICLAYO, 2024", cuyo autor es MEJIA MENCHOLA KAREN YOLANDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 19 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ARBULU PEREZ VARGAS CARMEN GRACIELA DNI: 16437326 ORCID: 0000-0002-8463-6553	Firmado electrónicamente por: CARBULU el 22-07- 2024 14:01:27

Código documento Trilce: TRI - 0822919



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MEJIA MENCHOLA KAREN YOLANDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SERVICIOS AL USUARIO MEDIANTE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA ADMINISTRACIÓN DE UN CAMPOSANTO: ESTUDIO DE CASO, CHICLAYO, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MEJIA MENCHOLA KAREN YOLANDA DNI: 73075786 ORCID: 0009-0004-8316-5042	Firmado electrónicamente por: KMEJIAME1592 el 20- 07-2024 20:28:31

Código documento Trilce: INV - 1721965

Dedicatoria

A Job, mi amado hijo por ser mi inspiración y fortaleza en cada paso de este viaje académico. A mi valientes Padres, por darme la fuerza y amor para perseverar, me llena de orgullo honrarlos de esta manera.

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a quienes han sido pilares fundamentales en la realización de esta investigación.

En primer lugar, agradezco a Dios, fuente de sabiduría y fortaleza. Sin Su amor y Su gracia, este logro no habría sido posible.

A mis asesores, la Dra. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas y el Dr. José Williams Pérez Delgado, les extiendo mi sincero agradecimiento por su invaluable apoyo y orientación. Su experiencia, paciencia y constante motivación han sido cruciales en cada etapa de esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS.....	13
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis categórico del estudio.....	20
--	----

Índice de figuras

Figura 1. Red de Servicio al Usuario y Uso de herramientas digitales.....	15
--	----

Resumen

Se efectuó un estudio que se alineó con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de Alianzas para lograr los objetivos, enfocado en la digitalización de los servicios de un camposanto en Chiclayo, Perú. Los objetivos del estudio incluyeron identificar las percepciones y necesidades de los usuarios internos y externos, y proponer el diseño de una aplicación móvil para mejorar la experiencia del usuario. La investigación, de tipo cualitativo y aplicada, utilizó un diseño hermenéutico interpretativo y un estudio de caso. La población en estudio incluyó al administrador del camposanto y 20 usuarios. Los principales resultados indicaron una percepción positiva hacia la digitalización, con la implementación de herramientas digitales vista como una mejora significativa en la eficiencia y transparencia del servicio. Sin embargo, se identificaron desafíos como la resistencia al cambio y la falta de infraestructura tecnológica adecuada. Se propuso la implementación de la aplicación móvil "APP Camposanto", validada por expertos, para centralizar y digitalizar los servicios, mejorando así la accesibilidad y satisfacción del usuario. Las conclusiones resaltaron la importancia de un enfoque gradual, la capacitación continua y la participación activa de los usuarios para asegurar el éxito de la transformación digital.

Palabras clave: digitalización, experiencia del usuario, gestión pública, herramientas digitales, servicios funerarios.

Abstract

A study was conducted in alignment with the Sustainable Development Goal (SDG) of Partnerships for the goals, focusing on the digitalization of services at a cemetery in Chiclayo, Peru. The study aimed to identify the perceptions and needs of internal and external users and to propose the design of a mobile application to enhance the user experience. The research, qualitative and applied in nature, employed a hermeneutic interpretive design and a case study approach. The study population included the cemetery administrator and 20 users. The main findings indicated a positive perception towards digitalization, with the implementation of digital tools seen as a significant improvement in service efficiency and transparency. However, challenges such as resistance to change and inadequate technological infrastructure were identified. The implementation of the "APP Camposanto" mobile application, validated by experts, was proposed to centralize and digitalize services, thereby improving accessibility and user satisfaction. The conclusions highlighted the importance of a gradual approach, continuous training, and active user participation to ensure the success of the digital transformation.

Keywords: digitization, user experience, public management, digital tools, funeral services.

I. INTRODUCCIÓN

En la cúspide de la era digital, la digitalización de servicios emerge como un pilar fundamental para la transformación de estructuras socioeconómicas en diversas esferas (Duque & Otaegui, 2023; Guan et al., 2024; Vilorio, 2023). Esto está redefiniendo los paradigmas de la gestión pública que se ha caracterizado por ser tradicional y desvinculada a las nuevas tecnologías, lo que ocasiona diversas dificultades en materia de servicio al usuario de dichas entidades (Espinoza & López, 2024). Dentro de este contexto; la administración de camposantos es un servicio público esencial, pero al que no se le suele otorgar la importancia requerida, ya que no ha modernizado sus procesos, realizándolos de manera similar en los últimos 10 años; perjudicando en gran medida el servicio que se le proporciona al usuario; es por ello, que emerge como un área clave para la aplicación de herramientas digitales innovadoras que beneficiarán en gran medida a todos los actores involucrados en la gestión del camposanto (Barriga-Zambrano, 2022; Gonzáles, 2023).

En América Latina, numerosas organizaciones han enfrentado obstáculos en su intento de implementar herramientas digitales (Del Castillo et al., 2023), entre estos desafíos se encuentra la falta de coordinación entre diferentes áreas para asignar tareas según la especialización de cada colaborador (Linares-Torres & Contreras, 2023). Además, la adopción de tecnologías nuevas sin una visión coherente ha resultado en gastos innecesarios y una capacidad limitada para ofrecer servicios y productos de calidad (Cristia & Razvan, 2024).

En el caso específico de Perú, se han establecido regulaciones buscando la percepción positiva de la ciudadanía en términos de la atención que recibe por parte de las entidades públicas (El Peruano, 2023). Sin embargo, los servicios aún no alcanzan su máximo potencial debido a la escasez de recursos tecnológicos (Guaña et al., 2023), que ocasionan dificultades en diversas áreas del sector público (Marín, 2020). Así también, la región Lambayeque enfrenta serios problemas en materia de atención al usuario en diversos servicios del estado; es por ello que el Gobierno Regional ha reconocido que existe la necesidad de actualizar la gestión pública, mejorando los servicios a la ciudadanía mediante la digitalización de sus de servicios (Gobierno Regional de Lambayeque, 2022).

La situación en Chiclayo se ha centrado generalmente en la persistencia de métodos convencionales en la gestión de las instituciones públicas, lo cual genera desafíos tanto en la eficacia interna de la administración como en la satisfacción de los usuarios (Tenesaca & Rodríguez, 2022). La ausencia de herramientas digitales limita la capacidad de los camposantos para satisfacer las expectativas de los usuarios (Valencia, 2023). La carencia de sistemas de reserva en línea o de plataformas digitales de información y pagos, puede complicar el acceso de los ciudadanos a servicios específicos, causar confusiones en los horarios de visitas o en la localización de sepulturas, y dificultar la comunicación (Guaña et al., 2023).

Frente a ello, el eje principal de este estudio es el servicio al usuario que pueden ser implementados mediante herramientas digitales en la administración de un camposanto en Chiclayo. Este estudio de caso busca ser pionero en su campo durante el año 2024. En esa línea, la presente investigación no responde únicamente a la necesidad imperante de adaptación tecnológica, sino que también se alinea con los objetivos y metas de desarrollo sostenible (ODS) focalizada principalmente en el denominado, Alianzas para lograr los objetivos (Universidad César Vallejo, 2024), fundamentado en que el uso de la tecnología en la institución mencionada no solo mejorará la eficiencia y reducción de costos (Andreetta & Borrelli, 2024; Ha, 2023; Hassani & Babazadeh Sangar, 2024; Thanh et al., 2023), sino que también representa una innovación tecnológica que fomenta el la alianza entre el estado y la ciudadanía (Varzaru, 2024; Wilson, 2024; Zhao et al., 2023), beneficiando a los usuarios que acceden a los servicios del camposanto .

Por ello, resulta esencial explorar los aspectos cualitativos de la implementación de tecnologías en un entorno arraigado en prácticas convencionales (Benecchi et al., 2023; Profiroiu et al., 2024), con el fin de comprender en profundidad las dinámicas sociales y organizacionales que podrían influir en la modernización de los servicios funerarios (Valencia, 2023). Por lo tanto, la pregunta de investigación se formula así: ¿Cómo perciben el administrador y usuarios del camposanto en Chiclayo la posible implementación de herramientas digitales en la gestión del servicio, y qué factores consideran que facilitarían o dificultarían este proceso de transformación digital?

Es por eso que, la investigación se justifica a nivel teórico, en la búsqueda de ampliar la comprensión de la forma en que las innovaciones tecnológicas

pueden integrarse en servicios públicos, que históricamente han seguido enfoques convencionales (Maliar et al., 2021; Marín, 2020). En este sentido, la investigación se alinea con teorías de cambio organizacional y adopción tecnológica, ofreciendo un marco teórico que podría aplicarse a otros contextos de servicios públicos y sus respuestas a la digitalización (Besfort et al., 2024; Krasnykov et al., 2024). Para ello se tomará como fundamento teórico, en primer lugar, la teoría del valor percibido (Arcata & Cartagena, 2021), apoyada también por la propuesta del modelo SERVQUAL (Osejos & Merino, 2020) que permitirán explorar la categoría de servicio al usuario; por otro lado, se considera la teoría del modelo de Rogers (Townsend et al., 2022) para entender el fenómeno de la digitalización mediante herramientas digitales.

La justificación práctica de este estudio radica en su potencial para proporcionar valiosos conocimientos a los decisores políticos y diversos gestores públicos sobre cómo implementar efectivamente tecnologías digitales en la gestión de camposantos (Aiello, 2019; Amalia et al., 2023; Zafra-Gómez et al., 2024). La investigación puede orientar el desarrollo de políticas y estrategias que mejoren la eficiencia operativa, la transparencia y la conformidad del usuario respecto al servicio, aspectos cruciales para el bienestar social en cualquier comunidad (Espinoza, 2020).

Desde una perspectiva metodológica, el estudio adopta un enfoque cualitativo para comprender a fondo las perspectivas y experiencias de los actores clave (Pérez, 2021). Utiliza entrevistas semiestructuradas y grupos focales para capturar la complejidad de las actitudes hacia la tecnología en un sector tradicionalmente desvinculado con la innovación digital (Cabeza & Neira, 2019). Este enfoque valida la importancia de las metodologías cualitativas en la investigación en gestión pública y establece un precedente para futuros estudios en áreas similares que requieren una exploración detallada de las percepciones y comportamientos humanos (Hernández et al., 2022).

Por lo tanto, el Objetivo General en esta investigación desde una perspectiva cualitativa, es comprender la percepción del administrador y usuarios de un camposanto en Chiclayo perciben la posible implementación de herramientas digitales en la gestión de estos servicios y qué factores consideran que facilitarían o dificultarían este proceso de transformación digital, esto implica explorar en

profundidad las experiencias, opiniones y emociones de los individuos involucrados. En esta línea se plantean los siguientes objetivos específicos: i) Identificar la percepción y necesidades de los usuarios interno y externos de los servicios brindados de camposanto de Chiclayo ,ii) Interpretar las percepciones y necesidades del usuario interno y externos de los servicios brindados de camposanto de Chiclayo, iii) Comprender las principales necesidades y expectativas de usuario interno y externos o de los servicios brindados de camposanto de Chiclayo , iv) Proponer el diseño de un prototipo de aplicación móvil APP Camposanto para mejorar la experiencia del usuario, v) Validar por juicio de expertos el diseño de un prototipo de aplicación móvil APP Camposanto para mejorar la experiencia del usuario.

Internacionalmente, se han desarrollado estudios (Abdul-Salam et al., 2024; Hoffman, 2024; Rella et al., 2024; Vovk et al., 2021) que han evidenciado cómo la digitalización ha transformado servicios públicos, así como gestiones gubernamentales, e inclusive otras instituciones en beneficio de los usuarios. En esa línea, Campos (2022) desarrolló una investigación en Madrid, con la finalidad de abordar el estado de la digitalización de los flujos gubernamentales locales. Utilizó una metodología que incluyó un análisis del marco legal, reflexiones sobre la transformación digital y la revisión de datos empíricos relacionados. Los resultados destacaron la tendencia de los municipios hacia la digitalización, lo que sugiere una inminente digitalización en otras organizaciones del sector público. Se concluyó la necesidad de continuar el proceso de digitalización para definir un nuevo modelo de gestión, haciendo hincapié en la importancia del factor humano y la adaptación del empleo público al nuevo marco digital, así como el papel crucial de los funcionarios en este proceso.

Cristia y Razvan (2022) realizaron un estudio en países sudamericanos con el propósito de analizar las oportunidades y desafíos de la digitalización de los servicios públicos. La metodología empleada incluyó una revisión exhaustiva de la literatura, análisis de casos y recomendaciones basadas en evidencia. Los resultados resaltaron la importancia de considerar la experiencia del usuario de servicios públicos, así como la necesidad de identificar factores que faciliten o dificulten esta transformación. Concluyeron que la digitalización de los servicios públicos en la región puede ser una inversión rentable con costos moderados y

resultados positivos, siempre y cuando se ponga énfasis en maximizar la aceptación de las transacciones digitales.

En España, se han realizado estudios importantes respecto a la tecnificación de procesos de empresas nacionales a favor de sus usuarios; por ejemplo, Vallecillo (2021) llevó a cabo una investigación pretendiendo analizar los retos y desafíos de la digitalización de servicios del estado desde una perspectiva comparada. La metodología empleada en el estudio implicó un análisis comparativo en diferentes contextos, centrándose en los desafíos y oportunidades que presenta la implementación de herramientas digitales en la gestión de servicios de empleo. Los resultados obtenidos muestran que es crucial acelerar la digitalización para mejorar la eficiencia y adaptarse a las demandas cambiantes y crecientes de los usuarios. Se enfatiza como conclusión, la importancia de acelerar los planes de digitalización de servicios públicos para mejorar la eficiencia y eficacia en la atención a los usuarios, especialmente en situaciones de crisis como la actual, donde la digitalización se ha revelado como un elemento crucial para hacer frente a las demandas crecientes y reducir costos.

Posteriormente, Cruz (2020), en el mismo país investigó con el propósito de analizar el proceso de digitalización en algunos servicios públicos, empleando para ello el método de observación y transcripción durante un período de dos meses en varios centros sanitarios; recopilando información sobre la gestión de la información sanitaria y el proceso de digitalización. Los resultados obtenidos evidencian que la gestión de la información presenta deficiencias debido a la falta de un procedimiento claro para la digitalización, ignorando la participación de profesionales. Se concluye que el proceso de implementación de herramientas digitales debe incluir la capacitación de los profesionales que participarán en la atención de los futuros usuarios, previniendo con esto errores durante la aplicación de cualquier propuesta o actualización.

También Marín (2020), particularmente en la ciudad de Madrid elaboró un estudio con el propósito de analizar el impacto de la digitalización y las tecnologías en el sector público. Mediante un enfoque cualitativo, empleando la revisión de informes y estudios relevantes se obtuvieron resultados que la digitalización en la administración pública ha mejorado la eficiencia y reducidos costos al adoptar documentos digitales, aunque ha requerido ajustes en las políticas de gestión de

personal. A pesar de los beneficios en eficacia y servicios, surgen desafíos como un mayor control por parte del empleador y riesgos para la salud de los empleados. La conclusión, destaca que la digitalización en la Administración Pública plantea desafíos y oportunidades en términos de gestión de personal, eficiencia en los servicios públicos y adaptación a las nuevas tecnologías, lo que requiere una planificación estratégica para abordar los cambios necesarios.

A nivel nacional también se han realizado estudios que buscan analizar o abordar como la implementación de herramientas digitales puede dar solución a la gestión de servicios públicos. En ese sentido, Espinoza y López (2024), abordaron la necesidad de modernizar el Poder Judicial peruano mediante la adopción de herramientas digitales y tecnológicas, frente a la creciente insatisfacción de los usuarios. Utilizando un enfoque cualitativo, identificaron que la digitalización es crucial para mejorar la calidad del servicio judicial, centrándose en reducir la carga de trabajo, aumentar la previsibilidad de las decisiones y facilitar el acceso a la información. Se concluye que la digitalización y modernización son fundamentales para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios judiciales, proponiendo medidas integrales para optimizar el sistema.

Linares-Torres y Contreras (2023) también en Perú, realizaron una investigación sobre la transformación digital del sector público, resaltando la importancia de la intervención estatal en el desarrollo de plataformas digitales y la coordinación de servicios públicos a favor de sus usuarios. La investigación incluyó una revisión cualitativa de fuentes recientes sobre gobierno digital, digitalización y servicios públicos. Los resultados destacaron la necesidad de supervisión y regulación para garantizar la seguridad de documentos electrónicos, así como la eficiencia en la digitalización para integrar a la ciudadanía en la sociedad digital. Se subrayó la importancia de facilitar el acceso a la data personal y los trámites en línea por parte del Estado, lo que podría impulsar el desarrollo de productos privados en beneficio de los ciudadanos.

En relación a los aspectos teóricos, un punto de partida adecuado es la teoría administrativa de Weber (Gaitán & Golovina, 2021), que se centra en la burocracia y la racionalización organizativa mediante reglas y procedimientos formales, con el objetivo de lograr eficiencia a través de estructuras jerárquicas y formalizadas (Bú, 2022). La transformación digital de procesos burocráticos ofrece

beneficios significativos mediante la automatización de tareas repetitivas (Cristallo et al., 2022), la agilización de procesos internos y la gestión mejorada de solicitudes (Bonilla & Castro, 2021; Henriksen Hagen, 2023). Además, la digitalización permite almacenar y manejar grandes cantidades de información de manera segura, lo que facilita una atención más personalizada y eficiente (Marín, 2020).

En ese sentido, para comprender la categoría de Servicio al Usuario se ha empleado como sustrato teórico la teoría del valor percibido de Petrick (Arcata & Cartagena, 2021) que define la mencionada categoría en base a la comparación entre los beneficios y sacrificios asociados con la adquisición de un producto o servicio (Buchert et al., 2023; Valencia et al., 2021). Los beneficios pueden incluir aspectos como calidad, hedonismo, ética y salud, mientras que los sacrificios abarcan elementos como precio, tiempo y esfuerzo (Aguilar & Galindo, 2022). Estas subcategorías pueden variar según el producto, el cliente y el contexto de evaluación. Estas subcategorías reflejan la preocupación por aspectos tanto emocionales como prácticos en la toma de decisiones de compra (Carmona & Caro, 2023).

La calidad se refiere a la excelencia del servicio ofrecido, que puede manifestarse en la satisfacción de las necesidades del cliente y la consistencia en la entrega (Aguilar & Galindo, 2022). El hedonismo aborda el placer y la gratificación que experimenta el cliente al interactuar con el servicio, destacando aspectos sensoriales y emocionales que contribuyen a su disfrute (Carmona & Caro, 2023). La ética se centra en la integridad y la responsabilidad moral de la empresa en la prestación del servicio, considerando su impacto social y ambiental (Arcata & Cartagena, 2021; Birkner et al., 2024). Por último, la salud se relaciona con el bienestar físico y mental que el servicio puede promover, mostrando la preocupación del cliente por aspectos relacionados con la salud personal y el medio ambiente (Valencia et al., 2021). Estas subcategorías capturan tanto aspectos emocionales como prácticos que influyen en la percepción del valor del servicio por parte del cliente, y su relevancia puede variar según el producto, el cliente y el contexto de evaluación (Henao, 2019).

Por otro lado, para comprender el proceso de digitalización o implementación de herramientas digitales, se empleará el modelo de Rogers (Townsend et al., 2022) que describe la forma en que las organizaciones pueden adaptarse y

prosperar en la era digital (Townsend & Figueroa, 2022). Dicho modelo contempla tres subcategorías, las herramientas digitales, los canales digitales y el incremento de la rentabilidad (Pomavilla et al., 2023).

En relación a las herramientas digitales, se hace referencia a las diversas tecnologías y plataformas digitales que las organizaciones pueden utilizar para mejorar sus procesos (Cifuentes et al., 2022), interactuar con los clientes y desarrollar nuevas oportunidades de negocio (Falkonerth & Méndez, 2021). Por otro lado, los canales digitales son los medios a través de los cuales las organizaciones pueden comunicarse y comercializar sus productos o servicios en línea (Townsend & Figueroa, 2022).

Finalmente, también se considera el incremento de la rentabilidad (Pomavilla et al., 2023), pues en el contexto de la transformación digital, es indispensable considerar la capacidad de las organizaciones para aumentar sus ingresos y reducir sus costos mediante el uso efectivo de herramientas y canales digitales (Cifuentes et al., 2022); así como la capacidad adquisitiva de esta (Townsend et al., 2022). En última instancia, el objetivo es utilizar la tecnología digital para mejorar el rendimiento financiero y crear un negocio más rentable y sostenible en la era digital (Espinoza & López, 2024).

A manera de reflexión, es de suma importancia considerar que la integración de herramientas digitales en la gestión de camposantos en Chiclayo no solo constituye un avance tecnológico, sino también un cambio significativo en la forma de percibir el nivel de servicios en los que participamos (Guaña et al., 2023). Este proceso trasciende la modernización de sistemas y procesos, ya que implica una transformación profunda en la relación entre las instituciones y los individuos (Dagatti et al., 2022).

En el contexto actual, caracterizado por un despliegue de la digitalización tanto en personas como en empresas (Cruz, 2020), es imprescindible que las instituciones gubernamentales se adapten y aprovechen las tecnologías disponibles (La Bella & Santoro, 2024; Rodríguez-Pasquín et al., 2023; Valentini, 2024). Sin embargo, esta transición hacia una gestión digitalizada no está exenta de desafíos y consideraciones éticas (Vallecillo, 2021).

En este sentido, el abordaje del tema requiere un enfoque holístico y colaborativo que involucre a todas las partes interesadas, desde las autoridades

gubernamentales y los profesionales de la tecnología hasta las comunidades locales y los usuarios finales (González, 2023). Es esencial que este proceso se base en principios de transparencia, participación ciudadana y respeto a la diversidad cultural y religiosa (Gómez, 2022).

Por lo tanto, el presente capítulo al examinar tanto los contextos internacionales como locales, acompañado de un análisis teórico minucioso y una reflexión profunda sobre el tema en cuestión, sentará las bases necesarias para la comprensión de la importancia de las herramientas digitales en favor de la mejora de servicio al usuario.

II. METODOLOGÍA

La presente investigación se adscribió desde un enfoque cualitativo al tipo de investigación aplicada, siguiendo las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018), al buscar generar conocimientos dirigidos a la solución de problemas específicos o al apoyo en la toma de decisiones prácticas. Con un diseño hermenéutico interpretativo, es decir, centrado en la comprensión y la interpretación de fenómenos sociales y culturales a través del análisis profundo de textos y experiencias humanas (Hernández & Mendoza, 2018). En esta ocasión, específicamente se planteó un estudio de caso, permitiendo una exploración detallada y profunda del fenómeno en su contexto natural (Espinoza, 2020), centrado en las herramientas digitales en favor de la gestión de servicios de un camposanto en Chiclayo. Este diseño de investigación se orientó hacia la comprensión de las percepciones, experiencias y necesidades del administrador y usuarios del camposanto en relación con la transformación digital (Pérez, 2021).

El estudio se concentró en dos categorías esenciales para comprender la dinámica del servicio al usuario mediante herramientas digitales en el contexto del camposanto en Chiclayo. Se investigó, en primer lugar, la percepción de los usuarios sobre estas herramientas, explorando aspectos como experiencias previas, necesidades específicas y preferencias individuales que pudieran influir en su aceptación (Townsend et al., 2022). Además, se analizó cómo el administrador interpretaba estas percepciones y necesidades, considerando recursos disponibles, políticas internas y aspectos operativos para adaptar sus estrategias (Arcata & Cartagena, 2021). Por otro lado, se exploraron las categorías asociadas con el uso de herramientas digitales, abordando aspectos como adopción y satisfacción con estas tecnologías, eficiencia en su uso, interacción en canales digitales y su impacto en la rentabilidad del camposanto.

La muestra, que Espinoza (2020) definió como un subgrupo de casos o individuos de una población, estuvo compuesta por el administrador, así como por 20 usuarios del camposanto en Chiclayo, cuyos criterios de inclusión abarcaron, en el caso del administrador, que se encontrara actualmente en gestión. Por el lado de los usuarios, se consideraron aquellos que hubieran utilizado los servicios del camposanto en los últimos doce meses. Se excluyeron aquellos usuarios sin

conexión directa con la administración del camposanto o que no hubieran empleado los servicios durante el periodo mencionado.

Se emplearon técnicas de recolección de datos cualitativas, como entrevistas semiestructuradas y grupos focales (Pérez, 2021). Los instrumentos de recolección, tales como los guiones de entrevistas y los guiones de moderación para grupos focales, fueron diseñados específicamente para este estudio, basados en la revisión de literatura existente sobre el tema, basándose en el modelo de herramientas digitales de Townsend et al. (2022) y en la propuesta teórica de Arcata y Cartagena (2021). La guía de entrevista, que representó según Pérez (2021) un instrumento que facilitó la labor de recolección de una manera dirigida y personalizada al grupo de los usuarios del servicio del camposanto, buscó obtener información sobre la satisfacción en diferentes aspectos relacionados con los servicios empleados y el uso de herramientas digitales.

En ese sentido, las preguntas fueron abiertas y directas, cubriendo desde la percepción del servicio recibido hasta las expectativas en cuanto a las tecnologías digitales. Por su parte, la guía de entrevista destinada a la administración del

camposanto se enfocó en comprender la perspectiva del administrador sobre la atención al usuario y la implementación de herramientas digitales. Las preguntas abordaron temas como los desafíos en la atención al usuario, los beneficios y mejoras anticipadas con la implementación de herramientas digitales, y las perspectivas sobre la investigación y desarrollo en este ámbito.

El análisis de datos se llevó a cabo mediante análisis de contenido de la información recopilada, que representó la principal técnica de investigación social para identificar patrones, temas y relaciones emergentes en las respuestas de los participantes, empleando técnicas de codificación y categorización para organizar y analizar los datos cualitativos (Hernández & Mendoza, 2018). Se utilizó el software Atlas.ti para analizar los datos cualitativos, facilitando la organización y comprensión de los datos, permitiendo identificar patrones y relaciones emergentes en las respuestas de los participantes. Este software posibilitó la codificación eficiente de datos y la realización de comparaciones que ayudaron a interpretar los resultados de manera más profunda. De esta manera, se obtuvieron insights significativos para el estudio sobre la percepción de los usuarios y el administrador del camposanto respecto a las herramientas digitales y la calidad del servicio.

Se garantizó la integridad científica de la investigación cumpliendo los principios éticos establecidos en el Código de Ética de Investigación de la UCV (Universidad César Vallejo, 2021). Se obtuvieron consentimientos informados de los participantes y se preservó la confidencialidad de la información recopilada. Todos los documentos de autorización y consentimiento se incluyeron en los anexos del estudio, asegurando la transparencia y el cumplimiento de los estándares éticos de investigación.

III. RESULTADOS

Se comprendió la manera en que los responsables de la administración y usuarios de un camposanto en Chiclayo perciben la posible implementación de herramientas digitales en la gestión de estos servicios y qué factores consideran que facilitarían o dificultarían este proceso de transformación digital, esto implica explorar en profundidad las experiencias, opiniones y emociones de los individuos involucrados.

El estudio revela una percepción mayormente positiva por parte de los administradores y usuarios del camposanto en Chiclayo respecto a la posible implementación de herramientas digitales en la gestión de los servicios. Los administradores consideran que la digitalización puede mejorar significativamente la eficiencia y la transparencia en la prestación de servicios. Ven en estas herramientas una oportunidad para reducir la carga administrativa y ofrecer una experiencia más satisfactoria a los usuarios.

Los usuarios, por su parte, valoran la posibilidad de que las herramientas digitales faciliten el acceso a la información y agilicen los trámites, lo que podría reducir los tiempos de espera y los costos asociados. Además, esperan que la digitalización permita una atención más personalizada, contribuyendo a una mayor satisfacción con los servicios del camposanto.

No obstante, la implementación de estas herramientas enfrenta varios desafíos. Uno de los principales obstáculos es la resistencia al cambio, tanto por parte del personal administrativo como de algunos usuarios, especialmente aquellos menos familiarizados con las tecnologías digitales. Esta resistencia puede ser un impedimento significativo para la adopción de nuevas tecnologías.

La falta de infraestructura tecnológica adecuada es otra barrera importante. La implementación exitosa de herramientas digitales requiere una infraestructura sólida que soporte estas nuevas tecnologías. Además, es crucial la capacitación del personal para asegurar que puedan utilizar eficientemente estas herramientas y ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

La seguridad y privacidad de los datos son también preocupaciones críticas. Los usuarios deben confiar en que sus datos estarán protegidos contra accesos no autorizados y otros riesgos de seguridad. Abordar estas preocupaciones es esencial para asegurar la confianza en las nuevas herramientas digitales.

Para facilitar la implementación de herramientas digitales, se sugiere adoptar un enfoque gradual. Este enfoque debe incluir la capacitación continua del personal y campañas de sensibilización dirigidas a los usuarios para informarles sobre los beneficios de la digitalización. Mejorar la infraestructura tecnológica y adoptar medidas robustas de seguridad y privacidad son también pasos esenciales para el éxito de esta transformación.

La colaboración con expertos en tecnología puede proporcionar el conocimiento y la experiencia necesarios para desarrollar e implementar estas herramientas de manera efectiva. Además, la participación activa de los usuarios en el proceso de desarrollo y validación de las herramientas digitales puede ayudar a asegurar que estas soluciones sean prácticas y bien recibidas.

En términos de calidad del servicio, se exploraron la atención personalizada y la eficiencia. Los usuarios valoran una atención personalizada y sugieren mejoras como un sistema de citas en línea y mejor señalización digital para aumentar la eficiencia. Además de la calidad del servicio, los beneficios emocionales son importantes. Los usuarios tienen una fuerte conexión emocional con los servicios del camposanto, la cual puede ser facilitada por herramientas digitales que ofrezcan servicios accesibles y reduzcan el estrés asociado a los trámites funerarios.

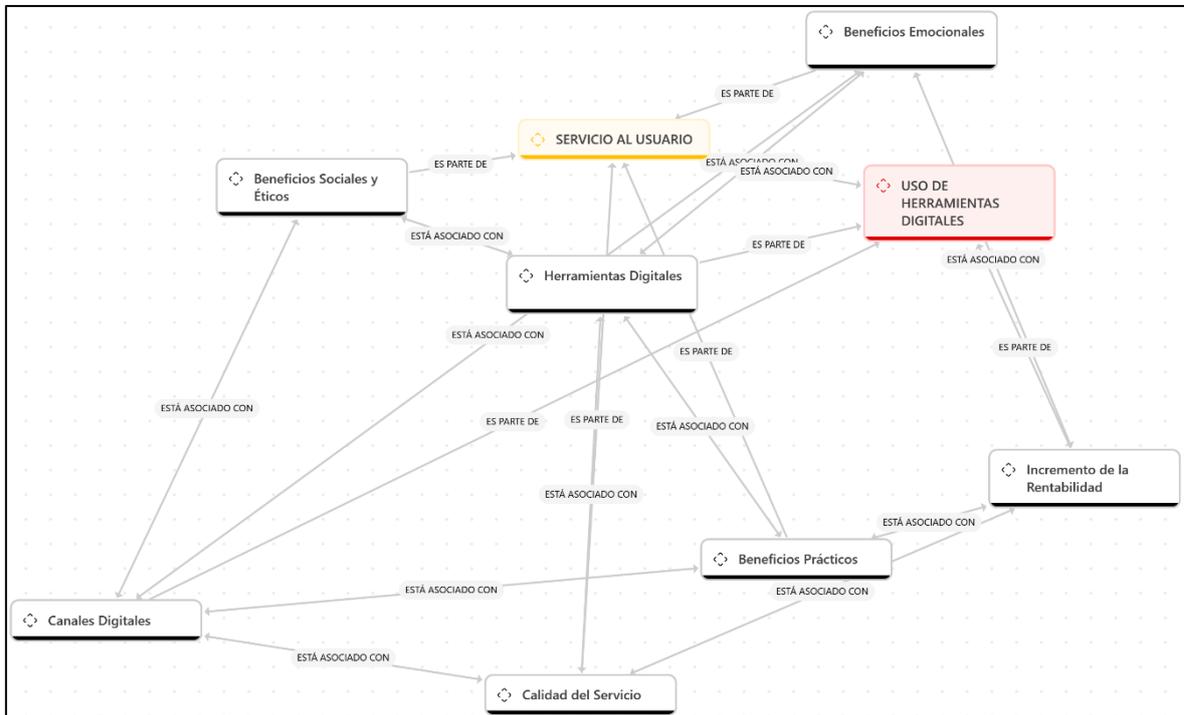
En términos de beneficios sociales y éticos, la responsabilidad social del camposanto es fundamental. Los usuarios valoran la relación con la comunidad y la percepción de satisfacción y compromiso. La digitalización puede fortalecer esta relación al permitir mayor transparencia y responsabilidad en la gestión de los servicios, y facilitar la organización de eventos comunitarios y la comunicación de iniciativas sociales. Desde una perspectiva práctica, la accesibilidad y conveniencia son esenciales. Los usuarios enfrentan dificultades para acceder a los servicios del camposanto, lo que subraya la necesidad de simplificar los procesos y permitir la realización de trámites en línea.

El uso de herramientas digitales se refiere a tecnologías y plataformas que mejoran procesos, interactúan con clientes y crean nuevas oportunidades de negocio. La adopción de estas herramientas depende de la percepción de los usuarios sobre sus beneficios y su impacto en la experiencia. La capacitación y el soporte técnico son esenciales para asegurar una adopción exitosa. La integración de canales digitales para trámites puede mejorar la experiencia del usuario al

ofrecer opciones más rápidas y menos costosas. Los usuarios prefieren los trámites digitales por su eficiencia y conveniencia, lo que refleja una demanda creciente de estos servicios.

Figura 1

Red semántica de Servicio al Usuario y Uso de herramientas digitales



Nota. Generado en Atlas.ti

En relación al análisis mediante el software Atlas.ti, como se aprecia en la Figura 1 se identificaron varias subcategorías e indicadores para comprender mejor este concepto. La red ilustra una red semántica que pone de manifiesto las interrelaciones entre distintos conceptos clave en la administración de un camposanto mediante el uso de herramientas digitales. Cada componente de esta red tiene una importancia específica y contribuye a una comprensión integral de cómo la digitalización puede transformar los servicios ofrecidos.

En cuanto al Servicio al Usuario, este se divide en varios subcomponentes, cada uno con su propia relevancia. Primero, la Calidad del Servicio está estrechamente vinculada a la eficiencia y personalización de los servicios. Este aspecto es esencial en la investigación, ya que se examinan las percepciones de los usuarios sobre cómo se entregan los servicios en el camposanto. La eficiencia

en los procesos y la atención personalizada son elementos que pueden mejorarse significativamente con la adopción de herramientas digitales.

Adicionalmente, los Beneficios Emocionales juegan un papel crucial, dado que la conexión emocional que los usuarios tienen con los servicios del camposanto es fundamental. Los camposantos son lugares con una fuerte carga emocional, y mejorar la experiencia del usuario mediante herramientas digitales puede ayudar a gestionar mejor estas emociones, proporcionando un servicio más sensible y adaptado a las necesidades emocionales de los usuarios.

Por otra parte, los Beneficios Sociales y Éticos también son vitales. La responsabilidad social y el compromiso del camposanto con su comunidad son esenciales para mantener una percepción positiva de los servicios. La digitalización puede fortalecer esta relación a través de una mayor transparencia y responsabilidad, facilitando una mejor comunicación y aumentando la confianza en los servicios ofrecidos.

Finalmente, los Beneficios Prácticos son otro componente clave. La accesibilidad y conveniencia de los servicios son factores que pueden mejorar considerablemente con la digitalización. Facilitar el acceso a la información y la realización de trámites de manera eficiente y sin obstáculos son objetivos centrales en la modernización de los servicios del camposanto.

La adopción de herramientas digitales implica la implementación de sistemas y aplicaciones que pueden mejorar tanto la gestión del camposanto como la experiencia del usuario. La digitalización no solo optimiza los procesos internos, sino que también ofrece una plataforma más amigable y accesible para los usuarios.

De igual manera, los Canales Digitales, como aplicaciones móviles y portales web, son fundamentales para la eficiencia y comodidad en la gestión de trámites y servicios. Estos canales permiten a los usuarios interactuar con el camposanto de manera más directa y eficiente, reduciendo el tiempo y el esfuerzo necesarios para acceder a los servicios.

Además, el Incremento de la Rentabilidad es otro aspecto importante de la digitalización. Al aumentar la eficiencia operativa y reducir costos, la administración del camposanto puede utilizar mejor sus recursos, lo que se traduce en una mayor

rentabilidad. La digitalización permite una gestión más racional y efectiva de los recursos, beneficiando tanto a la administración como a los usuarios.

En relación con los Canales Digitales, la Calidad del Servicio se ve notablemente mejorada. Los usuarios esperan que estos canales ofrezcan una atención más rápida y efectiva. La digitalización de los servicios facilita un acceso más directo y eficiente, mejorando la satisfacción del usuario.

Asimismo, el uso de canales digitales contribuye al Incremento de la Rentabilidad. La optimización de los procesos internos mediante la digitalización no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también permite a la administración del camposanto manejar sus operaciones de manera más eficiente y rentable.

Por otra parte, en cuanto a los Beneficios Sociales y Éticos, la Calidad del Servicio percibida por los usuarios está directamente influenciada por la responsabilidad social y ética de la institución. La digitalización puede mejorar esta percepción al aumentar la transparencia y responsabilidad en la gestión de los servicios.

Finalmente, los Beneficios Emocionales se ven reforzados cuando la institución demuestra un compromiso ético y social. Los usuarios establecen una conexión emocional más fuerte con el camposanto cuando perciben que sus valores y necesidades son respetados y atendidos adecuadamente.

Percepción y Necesidades de los Usuarios

Los usuarios describieron sus sensaciones al utilizar los servicios del camposanto como una mezcla de tranquilidad, paz y tristeza. "Me siento tranquilo y en paz cuando vengo, pero a veces es triste recordar a los que ya no están" (E1). "Es un lugar bonito y bien cuidado, aunque a veces es un poco triste" (E2). Estos sentimientos reflejan la importancia del entorno emocional en la percepción del servicio, tal como lo señala la teoría del valor percibido, donde los beneficios emocionales juegan un papel crucial en la satisfacción del usuario.

En cuanto a las sugerencias para mejorar la eficiencia de los servicios del camposanto, los entrevistados propusieron varias mejoras, incluyendo la implementación de un sistema de citas en línea. "Implementar un sistema de citas en línea y mejorar la capacitación del personal" (E3). "Podrían poner más bancas y mejorar los caminos especialmente en temporada de lluvias" (E1). "Podrían mejorar la señalización y poner más personal disponible para ayudar" (E2). Estas

sugerencias están alineadas con la teoría SERVQUAL, que enfatiza la necesidad de eficiencia y atención personalizada para mejorar la calidad del servicio percibido.

Además, los usuarios reportaron experimentar una gama de emociones que incluyen tristeza, consuelo, alivio, y en algunos casos, frustración y decepción. "Siento una mezcla de tristeza y alivio porque sé que mis seres queridos están en un lugar bonito" (E1). "Ansiedad porque no existen alternativas de pago y me irrita la lentitud" (E11). Estas emociones reflejan cómo los aspectos emocionales del servicio, como la conexión emocional y la calidad de la atención, afectan significativamente la percepción de los usuarios.

En relación a la evaluación de la relación del camposanto con su comunidad de usuarios, las opiniones variaron. Algunos consideraron que la relación era adecuada, pero con espacio para mejoras en términos de comunicación y organización de eventos comunitarios. "La relación es adecuada, pero podrían hacer más en términos de eventos conmemorativos y servicios adicionales" (E3). "Regular, cada vez que venimos encontramos mejoras en las instalaciones, pero por otra parte no encontramos un área de pago o medios de pagos para poder acceder a los servicios funerarios si no ir hasta la beneficencia" (E12). Estas evaluaciones destacan la importancia de la responsabilidad social y el compromiso comunitario en la percepción de la calidad del servicio.

Respecto a los beneficios prácticos, los principales obstáculos mencionados incluyeron la falta de personal disponible en horas pico, la necesidad de desplazarse a otras oficinas para completar trámites y la falta de medios de pago en el propio camposanto. "La falta de información clara y la burocracia son los principales problemas" (E5). "No se realizan pagos del pago de tumbas, nichos, mausoleos aquí. No existe área de tesorería, ineficientes" (E14). Estas dificultades reflejan la necesidad de accesibilidad y conveniencia en los servicios, aspectos esenciales según la teoría del valor percibido.

Uso de Herramientas Digitales

La mayoría de los usuarios expresaron una opinión positiva sobre la implementación de herramientas digitales, considerando que estas podrían facilitar el acceso a la información, agilizar los trámites y reducir los tiempos de espera y costos asociados. "Creo que sería muy beneficioso, facilitaría el acceso a la información y los trámites" (E6). "Sería una gran mejora ya que facilitaría mucho los

trámites y la gestión de servicios" (E7). Estas opiniones están en línea con la teoría de la adopción de innovaciones de Rogers, que destaca cómo la percepción de los beneficios influye en la aceptación de nuevas tecnologías.

Sobre la interacción en canales digitales, los trámites actuales fueron descritos como lentos y costosos. Los usuarios manifestaron una preferencia por realizar estos trámites en línea, lo que consideran ahorraría tiempo y haría el proceso más conveniente. "Son un poco caros y lentos. Preferiría hacer los trámites en línea para mayor comodidad" (E4). "Los trámites son caros y lentos. Preferiría hacerlos en línea para ahorrar tiempo" (E10). Estas preferencias reflejan la necesidad de simplificación y eficiencia en la interacción con los servicios, principios fundamentales en la teoría de la adopción de innovaciones.

Finalmente, se consideró que la implementación de herramientas digitales podría mejorar significativamente la eficiencia y organización del personal del camposanto, permitiendo una atención más rápida y personalizada. "Creo que ayudaría a que el personal fuera más eficiente y pudiera atender mejor a los usuarios" (E5). "Mejoraría la eficiencia y permitiría una atención más personalizada" (E12). La adopción de herramientas digitales podría incrementar la productividad del personal y la rentabilidad del camposanto, alineándose con las teorías de eficiencia operativa.

Tabla 1*Análisis categórico del estudio*

Subcategorías	Análisis
Calidad del Servicio	<p>Los usuarios describieron sus sensaciones al utilizar los servicios del camposanto como una mezcla de tranquilidad, paz y tristeza. "Me siento tranquilo y en paz cuando vengo, pero a veces es triste recordar a los que ya no están" (E1). "Es un lugar bonito y bien cuidado, aunque a veces es un poco triste" (E2). Estos sentimientos reflejan la importancia del entorno emocional en la percepción del servicio, tal como lo señala la teoría del valor percibido, donde los beneficios emocionales juegan un papel crucial en la satisfacción del usuario. Además, sugirieron mejoras como la implementación de un sistema de citas en línea, mejora de la señalización y caminos, y aumento del personal disponible para asistencia, alineadas con la teoría SERVQUAL, que enfatiza la eficiencia y atención personalizada.</p>
Beneficios Emocionales	<p>Los usuarios reportaron experimentar una gama de emociones que incluyen tristeza, consuelo, alivio, y en algunos casos, frustración y decepción. "Siento una mezcla de tristeza y alivio porque sé que mis seres queridos están en un lugar bonito" (E1). "Ansiedad porque no existen alternativas de pago y me irrita la lentitud" (E11). Estas emociones reflejan cómo los aspectos emocionales del servicio, como la conexión emocional y la calidad de la atención, afectan significativamente la percepción de los usuarios. Esto está en línea con la teoría del valor percibido, que enfatiza la importancia de los beneficios emocionales en la satisfacción del cliente.</p>
Beneficios Sociales y Éticos	<p>La evaluación de la relación del camposanto con su comunidad de usuarios varió. Algunos consideraron que la relación era adecuada, pero con espacio para mejoras en términos de comunicación y organización de eventos comunitarios. "La relación es adecuada, pero podrían hacer más en términos de eventos conmemorativos y servicios adicionales" (E3). "Regular, cada vez que venimos encontramos mejoras en las instalaciones, pero por otra parte no encontramos un área de pago o medios de pagos para poder acceder a los servicios funerarios si no ir hasta la beneficencia" (E12). Estas evaluaciones destacan la importancia de la responsabilidad social y el compromiso comunitario en la percepción de la calidad del servicio.</p>
Beneficios Prácticos	<p>Los principales obstáculos mencionados incluyeron la falta de personal disponible en horas pico, la necesidad de desplazarse a otras oficinas para completar trámites y la falta de medios de pago en el propio camposanto. "La falta de información clara y la burocracia son los principales problemas" (E5). "No se realizan pagos del pago de tumbas, nichos, mausoleos aquí. No existe área de tesorería, ineficientes" (E14). Estas dificultades reflejan la necesidad de accesibilidad y conveniencia en los servicios, aspectos esenciales según la teoría del valor percibido. Los usuarios sugieren que la implementación de medios de pago en el mismo camposanto y la reducción de la burocracia serían pasos importantes hacia una mayor satisfacción del usuario.</p>
Herramientas Digitales	<p>La mayoría de los usuarios expresaron una opinión positiva sobre la implementación de herramientas digitales, considerando que estas podrían facilitar el acceso a la información, agilizar los trámites y reducir los tiempos de espera y costos asociados. "Creo que sería muy beneficioso, facilitaría el acceso a la información y los trámites" (E6). "Sería una gran mejora ya que facilitaría mucho los trámites y la gestión de servicios" (E7). Estas opiniones están en línea con la teoría de la adopción de innovaciones de Rogers, que destaca cómo la percepción de los beneficios influye en la aceptación de nuevas tecnologías. Los usuarios también indicaron que, aunque no todos están familiarizados con las</p>

tecnologías digitales, estarían dispuestos a aprender si se les proporciona el apoyo necesario.

Canales Digitales	Los trámites actuales fueron descritos como lentos y costosos. Los usuarios manifestaron una preferencia por realizar estos trámites en línea, lo que consideran ahorraría tiempo y haría el proceso más conveniente. "Son un poco caros y lentos. Preferiría hacer los trámites en línea para mayor comodidad" (E4). "Los trámites son caros y lentos. Preferiría hacerlos en línea para ahorrar tiempo" (E10). Estas preferencias reflejan la necesidad de simplificación y eficiencia en la interacción con los servicios, principios fundamentales en la teoría de la adopción de innovaciones. Los usuarios también sugirieron que la implementación de canales digitales podría mejorar la transparencia y la comunicación entre el camposanto y los usuarios, reduciendo así la frustración asociada con los trámites burocráticos.
Incremento de la Rentabilidad	Se consideró que la implementación de herramientas digitales podría mejorar significativamente la eficiencia y organización del personal del camposanto, permitiendo una atención más rápida y personalizada. "Creo que ayudaría a que el personal fuera más eficiente y pudiera atender mejor a los usuarios" (E5). "Mejoraría la eficiencia y permitiría una atención más personalizada" (E12). La adopción de herramientas digitales podría incrementar la productividad del personal y la rentabilidad del camposanto, alineándose con las teorías de eficiencia operativa. Los usuarios también destacaron que una mejor organización y eficiencia en los servicios podría aumentar la satisfacción del cliente, lo que a su vez podría llevar a una mayor retención de usuarios y una mejora en la reputación del camposanto.

En primer lugar, se evaluó la calidad del servicio proporcionado. Las entrevistas incluyeron preguntas relacionadas con la atención personalizada que recibieron los usuarios, la rapidez y eficiencia con la que se realizaron los trámites y la disponibilidad de información relevante. Este análisis permitió determinar cómo percibían los usuarios la calidad general del servicio.

Además, fue crucial identificar las necesidades relacionadas con la infraestructura y la accesibilidad del camposanto. Los usuarios, tanto internos como externos, proporcionaron valiosos comentarios sobre aspectos como la señalización, los caminos, la accesibilidad para personas con movilidad reducida y las áreas de descanso. La recopilación de esta información ayudó a comprender las áreas específicas que requerían mejoras para satisfacer las expectativas de los usuarios.

Otro aspecto importante que se consideró fue la implementación de herramientas digitales. Las entrevistas exploraron la percepción de los usuarios sobre la posible introducción de tecnologías digitales para facilitar los trámites. Preguntas sobre la reserva de citas en línea, los pagos electrónicos y la consulta

de información digital fueron esenciales para evaluar la aceptación y las expectativas de los usuarios en relación con estas herramientas.

Por último, fue necesario entender la percepción de los usuarios sobre la comunicación y el apoyo que recibieron del personal del camposanto. Evaluar cómo valoraban la interacción con el personal y el nivel de apoyo que recibieron durante su visita permitió identificar áreas donde se podía mejorar la experiencia del usuario.

Además, es importante identificar tendencias generales en las percepciones de los usuarios. Por ejemplo, si un gran número de usuarios menciona problemas con la señalización dentro del camposanto, esto indicará una necesidad urgente de mejorar este aspecto. De igual manera, si muchos usuarios expresan una percepción positiva sobre la implementación de herramientas digitales, esto sugerirá que la digitalización de ciertos servicios podría mejorar significativamente la experiencia del usuario.

La evaluación del nivel de satisfacción general entre los usuarios internos y externos también es crucial. Al analizar los factores que contribuyen a una alta o baja satisfacción, se podrán identificar áreas problemáticas y proponer soluciones específicas. Por ejemplo, si se detecta que la atención personalizada es un factor clave para la satisfacción del usuario, se podrían implementar programas de capacitación para el personal con el objetivo de mejorar este aspecto.

Finalmente, basándose en la interpretación de los datos, se deben elaborar recomendaciones específicas para mejorar los servicios del camposanto. Estas recomendaciones pueden incluir la implementación de herramientas digitales, mejoras en la infraestructura y programas de capacitación para el personal. Al abordar las necesidades y expectativas identificadas, se logrará una mejora significativa en la experiencia del usuario y se aumentará la satisfacción general con los servicios brindados por el camposanto de Chiclayo.

En primer lugar, fue esencial entender que los usuarios tenían expectativas claras sobre la calidad del entorno y la eficiencia de los servicios. Muchos valoraban el ambiente sereno y bien cuidado del camposanto, aunque también existía una demanda significativa por mejoras en la infraestructura. La necesidad de mejorar la señalización y los caminos, especialmente durante la temporada de lluvias, fue recurrente entre los entrevistados. Estas expectativas indicaban que mantener y

mejorar las condiciones físicas del camposanto era fundamental para satisfacer a los usuarios.

Además, una de las principales necesidades de los usuarios fue la eficiencia en la prestación de servicios. Entre las mejoras sugeridas se encontraron la implementación de un sistema de citas en línea, la disponibilidad de más personal para asistencia y una mejor capacitación del mismo. Estas sugerencias reflejaron una clara necesidad de agilizar los trámites y hacer más eficiente la atención al público.

Otra expectativa importante fue la accesibilidad a la información y la asistencia. Muchos usuarios enfrentaron dificultades debido a la falta de personal disponible en momentos de alta demanda y la necesidad de desplazarse a otras oficinas para completar ciertos trámites. La incomodidad de tener que desplazarse a la beneficencia para realizar pagos resaltó la necesidad de centralizar y simplificar estos procesos. Estas expectativas subrayaron la importancia de hacer la información y los servicios más accesibles y fáciles de gestionar para los usuarios.

La implementación de herramientas digitales fue vista como una solución prometedora para abordar estas necesidades. Los usuarios creyeron que las herramientas digitales podrían facilitar el acceso a la información, agilizar los trámites y reducir los tiempos de espera y costos asociados. La digitalización podría ser un factor clave para mejorar la experiencia del usuario, permitiendo a los usuarios realizar trámites desde la comodidad de sus hogares y recibir actualizaciones en tiempo real sobre el estado de sus solicitudes.

En términos de comunicación y actividades comunitarias, los usuarios esperaron una mejor relación con el camposanto. La organización de eventos conmemorativos y actividades comunitarias podría fortalecer el vínculo entre el camposanto y la comunidad, mejorando la satisfacción y el compromiso de los usuarios. Estas actividades no solo servirían como un medio para recordar a los seres queridos, sino también para construir una comunidad más unida y solidaria.

La atención personalizada fue otra necesidad destacada por los usuarios. Existió una clara demanda por un trato más eficiente y personalizado por parte del personal del camposanto. La implementación de herramientas digitales podría haber ayudado en este aspecto, permitiendo que el personal se enfocara más en las necesidades individuales de los usuarios y proporcionando alternativas de pago

más convenientes y rápidas. Un enfoque más centrado en el cliente, apoyado por tecnologías modernas, podría haber aumentado considerablemente la satisfacción del usuario.

Diseño de un prototipo de un aplicativo móvil denominado APP Camposanto con el fin de mejorar la experiencia del usuario

En el marco de la investigación, se propuso el diseño de un prototipo de un aplicativo móvil denominado APP Camposanto con el fin de mejorar la experiencia del usuario. Esta propuesta surgió en respuesta a las deficiencias identificadas en la infraestructura física y tecnológica de los servicios públicos en Lambayeque, especialmente en la gestión de los camposantos en Chiclayo. Las carencias tecnológicas y la falta de sistemas eficientes de reserva y pago complicaban el acceso a los servicios, generando confusión y dificultando la comunicación entre los usuarios y la administración del camposanto (Defensoría del Pueblo 2021).

La APP Camposanto se diseñó para centralizar y digitalizar los servicios funerarios, ofreciendo una interfaz intuitiva y accesible. Los usuarios podían realizar reservas en línea, obtener información sobre horarios de visitas y localización de sepulturas, y efectuar pagos de manera segura (Gobierno Regional de Lambayeque 2022). Además, la aplicación facilitará la comunicación entre los usuarios y la administración del camposanto, reduciendo la confusión y mejorando la experiencia general del usuario. Se esperaba que estas mejoras aumentaran significativamente la satisfacción del usuario al proporcionar un servicio más humano y eficiente (De la Cruz 2020).

El diseño del prototipo se fundamentó en teoría de la administración pública que sugiere que la adopción de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) puede transformar significativamente los servicios públicos, reduciendo la burocracia y agilizando los procesos administrativos (Sánchez & Tiraboshi 2024). Desde una perspectiva social, la aplicación abordó una necesidad crítica al mejorar la accesibilidad y la transparencia de los servicios funerarios, minimizando el estrés y la confusión para los usuarios en momentos de duelo (Barreto 2019). La digitalización de estos servicios permitía a los usuarios acceder a la información y realizar trámites desde la comodidad de sus hogares, mejorando así su experiencia durante un periodo emocionalmente difícil (Saravia 2022).

La implementación de APP Camposanto introdujo innovaciones significativas, como la digitalización y el acceso remoto, la automatización de procesos, la geolocalización y la navegación, y una mejor comunicación y transparencia (Cristia & Razvan 2024). Estas características permitieron a los usuarios acceder a los servicios en cualquier momento y desde cualquier lugar, eliminando la necesidad de visitas presenciales y facilitando transacciones financieras seguras. La interfaz intuitiva de la aplicación facilitó la navegación y el acceso a la información necesaria, mientras que las funciones de geolocalización ayudaban a los usuarios a encontrar fácilmente las sepulturas de sus seres queridos mediante mapas interactivos y direcciones precisas (R. Espinoza & López 2024).

El desarrollo del prototipo siguió la metodología Agile Scrum, que permitió ajustes rápidos y mejoras continuas mediante ciclos cortos de trabajo. Se emplearon herramientas de análisis de datos como Google Analytics y Power BI para evaluar el uso de la aplicación e identificar áreas de mejora. Además, se realizaron pruebas de usabilidad y funcionalidad para asegurar que la aplicación cumpliera con los requisitos y expectativas de los usuarios, y se recopilaban comentarios y retroalimentación de usuarios beta para realizar ajustes y mejoras necesarias antes del lanzamiento completo (Calderón et al. 2023).

El impacto y la aplicabilidad de la APP Camposanto se evidenciaron en su capacidad para adaptarse a diferentes contextos y en su potencial para ser implementada en otros servicios públicos, como hospitales o servicios de transporte. Esta aplicación no solo mejoró la satisfacción del usuario, sino que también contribuyó a una gestión más sostenible y eficiente de los servicios públicos en Chiclayo (Badenes & Molares 2023). Al facilitar la comunicación directa entre los usuarios y la administración, y al proporcionar una plataforma transparente y accesible, la APP Camposanto fortaleció la confianza en la gestión del camposanto y mejoró su reputación (Pérez 2024).

Finalmente, la propuesta incluyó un cronograma detallado y un presupuesto para el desarrollo e implementación de la aplicación, asegurando que todos los aspectos del proyecto fueran planificados y ejecutados de manera efectiva. La APP Camposanto representó una solución innovadora y práctica para mejorar la experiencia del usuario en la gestión de servicios funerarios en Chiclayo,

alineándose con la política gubernamental de promover la innovación y la modernización en la administración pública (Quezada et al. 2020). Con esta aplicación, se buscó no solo resolver los problemas actuales de gestión y comunicación, sino también ofrecer un servicio más empático y eficiente a los usuarios en momentos de necesidad.

Validación por juicio de expertos el diseño de un prototipo de aplicativo

Para validar por juicio de expertos el diseño de un prototipo de aplicativo, se llevó a cabo un proceso de evaluación exhaustivo en el que participaron tres especialistas con experiencia en la gestión de servicios digitales y en la administración pública. Estos expertos revisaron detenidamente el instrumento de recolección de datos, que incluía guías de entrevistas para usuarios y administradores del camposanto, así como fichas de validación de contenido.

El objetivo del instrumento fue obtener una validación estructurada que garantizara la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia de las preguntas formuladas. Cada ítem fue evaluado en términos de si pertenecía adecuadamente a la dimensión o subcategoría correspondiente y si era comprensible y lógicamente relacionado con el indicador que estaba midiendo. Además, se aseguró de que cada pregunta fuera esencial o importante para incluir en la evaluación.

El proceso de validación por juicio de expertos incluyó una revisión de los criterios de validación de contenido, donde los expertos calificaron cada ítem y proporcionaron observaciones y sugerencias para mejorar las preguntas y asegurar que se alinearan con los objetivos de la investigación. Se utilizó una ficha de validación de contenido que evaluaba aspectos como la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia de cada ítem. Esta evaluación estructurada permitió refinar el diseño del prototipo de aplicativo, asegurando que estuviera adecuadamente adaptado a las necesidades y expectativas tanto de los usuarios como de los administradores del camposanto en Chiclayo.

Los expertos participantes profesionales con experiencia en desarrollo de servicios digitales, auditoría y docencia universitaria, con varios años de experiencia en sus respectivos campos y con grados académicos de maestría en gestión pública. Esta diversidad en el perfil de los expertos permitió obtener una visión integral y multidimensional durante el proceso de validación.

Además, el documento de propuesta de innovación para la gestión pública resaltó la importancia de abordar las deficiencias tecnológicas y de infraestructura en la atención al usuario mediante la digitalización de los servicios públicos, particularmente mediante una aplicación móvil. Esta herramienta no solo permitiría realizar reservas en línea y acceder a información crucial de manera sencilla, sino que también facilitaría pagos seguros y mejoraría la comunicación entre los ciudadanos y las administraciones.

Finalmente, se recopiló y analizó la retroalimentación de los expertos, utilizando esta información para realizar ajustes finales en el diseño del prototipo, lo que garantizó su pertinencia y efectividad antes de su implementación en el contexto real del camposanto. La evaluación por juicio de expertos permitió asegurar que el diseño del prototipo de aplicativo fuera robusto y alineado con las mejores prácticas de gestión pública y atención al usuario.

IV. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico de la investigación se centra en identificar la percepción y necesidades de los usuarios internos y externos de los servicios del camposanto de Chiclayo. Los resultados revelan que tanto los usuarios internos (administradores y personal) como los externos (familiares y visitantes) tienen expectativas claras respecto a la calidad del entorno y la eficiencia de los servicios. Los usuarios valoran el ambiente sereno y bien cuidado, pero demandan mejoras en la infraestructura, como mejor señalización y caminos, especialmente durante la temporada de lluvias. Estos estudios subrayan la importancia de una infraestructura adecuada y la capacitación del personal, elementos cruciales también señalados en la presente investigación para asegurar un servicio de calidad en el contexto de la digitalización.

En términos de herramientas digitales, los usuarios de Chiclayo perciben que la digitalización puede facilitar el acceso a la información y agilizar los trámites. Este hallazgo coincide con la investigación de Espinoza y López (2024). La percepción positiva del entorno, combinada con la demanda de mejoras infraestructurales, destaca la importancia de un mantenimiento continuo y la modernización de las instalaciones para cumplir con las expectativas de los usuarios.

En comparación con estudios previos, los resultados son consistentes con los hallazgos de Cruz (2020), quien identificó deficiencias en la gestión de la información y la necesidad de procedimientos claros para la digitalización en los servicios públicos en España. Asimismo, Marín (2020) concluyó que la digitalización en la administración pública mejora la eficiencia y reduce costos, aunque presenta desafíos en la gestión de personal. (024), quienes señalaron que la digitalización es crucial para mejorar la calidad del servicio judicial en Perú, enfocándose en reducir la carga de trabajo y aumentar la previsibilidad de las decisiones. La presente investigación refuerza la idea de que la implementación de tecnologías digitales puede mejorar significativamente la experiencia del usuario y la eficiencia operativa, resaltando la importancia de una adopción estratégica de estas tecnologías para maximizar sus beneficios.

El segundo objetivo específico aborda la interpretación de las percepciones y necesidades de los usuarios. La interpretación de los datos recolectados muestra que la mayoría de los usuarios valoran positivamente la posible implementación de

herramientas digitales en la gestión de los servicios del camposanto. Los administradores consideran que la digitalización puede mejorar la eficiencia y transparencia en la prestación de servicios, y los usuarios externos creen que estas herramientas facilitarán el acceso a la información y agilizarán los trámites. La percepción de transparencia y eficiencia está alineada con la necesidad de modernizar los servicios públicos para adaptarse a las demandas de una ciudadanía cada vez más digitalizada.

Estos resultados son similares a los hallazgos de Vallecillo (2021), quien destacó la importancia de acelerar la digitalización de los servicios públicos para mejorar la eficiencia y adaptarse a las demandas crecientes de los usuarios. Sin embargo, también se identifican desafíos como la resistencia al cambio por parte del personal y algunos usuarios, y la falta de infraestructura tecnológica adecuada. Este aspecto se alinea con la investigación de Linares-Torres y Contreras (2023), quienes resaltaron la necesidad de supervisión y regulación para garantizar la seguridad de los documentos electrónicos y la eficiencia en la digitalización.

En cuanto a la capacitación del personal, la investigación sugiere que es un factor crítico para el éxito de la digitalización. Este hallazgo es consistente con la teoría del modelo de Rogers (Townsend et al., 2022), que subraya la importancia de la capacitación continua y el soporte técnico para asegurar la adopción exitosa de nuevas tecnologías. La formación del personal no solo facilita la transición tecnológica, sino que también asegura una implementación eficiente y efectiva de las nuevas herramientas digitales, mejorando así la calidad del servicio prestado.

El tercer objetivo específico se enfoca en comprender las principales necesidades y expectativas de los usuarios. Los resultados indican que los usuarios esperan mejoras en la infraestructura del camposanto, una mayor eficiencia en la prestación de servicios, y una mejor accesibilidad a la información y asistencia. La implementación de herramientas digitales se percibe como una solución prometedora para abordar estas necesidades. La adopción de estas tecnologías podría simplificar los trámites, reducir los tiempos de espera y mejorar la satisfacción general del usuario, aspectos que se reflejan en investigaciones similares, como la de Del Castillo et al. (2023) y Díaz et al. (2022).

Desde una perspectiva teórica, la presente investigación se alinea con la teoría del valor percibido (Arcata & Cartagena, 2021), que define la calidad del

servicio basado en la comparación entre beneficios y sacrificios asociados con la adquisición de un servicio. Los usuarios del camposanto de Chiclayo valoran una atención personalizada y sugieren mejoras como un sistema de citas en línea, lo que refleja su deseo de reducir los sacrificios asociados con el uso de los servicios. La percepción del valor del servicio está estrechamente ligada a la experiencia del usuario, que busca eficiencia y personalización en la atención recibida.

El cuarto objetivo específico consiste en proponer el diseño de un prototipo de un aplicativo móvil denominado APP Camposanto. La propuesta se fundamenta en la necesidad de centralizar y digitalizar los servicios funerarios, ofreciendo una interfaz intuitiva y accesible para los usuarios. Esta aplicación permitiría realizar reservas en línea, obtener información sobre horarios de visitas y localización de sepulturas, y efectuar pagos de manera segura. La propuesta de APP Camposanto es coherente con las recomendaciones de Cristia y Razvan (2024), quienes argumentaron que la digitalización de los servicios públicos puede ser una inversión rentable con costos moderados y resultados positivos.

Además, la adopción de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) como sugiere Sánchez y Tiraboshi (2024), puede transformar significativamente los servicios públicos, reduciendo la burocracia y agilizando los procesos administrativos. Desde la perspectiva de la teoría del modelo de Rogers (Townsend et al., 2022), la implementación de APP Camposanto introduce innovaciones significativas como la digitalización y el acceso remoto, la automatización de procesos y una mejor comunicación y transparencia. Estas características son esenciales para mejorar la experiencia del usuario y aumentar la eficiencia operativa del camposanto.

El quinto objetivo específico se centra en la validación del diseño del prototipo de aplicativo mediante el juicio de expertos. Los resultados del proceso de evaluación indican que los expertos consideraron que el diseño del prototipo era adecuado y pertinente, proporcionando observaciones y sugerencias para mejorar su efectividad. Este enfoque de validación es consistente con las mejores prácticas en el desarrollo de servicios digitales, como se menciona en la investigación de Amalia et al. (2023), quienes destacaron la importancia de la evaluación estructurada y la retroalimentación de expertos para garantizar la relevancia y coherencia de los instrumentos de recolección de datos. Además, la diversidad en

el perfil de los expertos participantes en la presente investigación permitió obtener una visión integral y multidimensional, similar a lo recomendado por Hoffman (2024) en el contexto de la modernización de la administración pública en Europa.

El objetivo general de la investigación se centra en comprender cómo el administrador y los usuarios de un camposanto en Chiclayo perciben la posible implementación de herramientas digitales en la gestión de los servicios funerarios y qué factores podrían facilitar o dificultar este proceso de transformación digital. Los resultados de la investigación revelan una percepción mayormente positiva tanto por parte de los administradores como de los usuarios respecto a la digitalización de los servicios. Los administradores consideran que la implementación de herramientas digitales puede mejorar significativamente la eficiencia y transparencia en la prestación de servicios. Esta percepción es consistente con la teoría del modelo de Rogers (Townsend et al., 2022), que subraya la importancia de las innovaciones tecnológicas para aumentar la eficiencia operativa y la transparencia en la gestión pública.

Además, los usuarios valoran la posibilidad de que las herramientas digitales faciliten el acceso a la información y agilicen los trámites, reduciendo los tiempos de espera y los costos asociados. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Espinoza y López (2024), quienes argumentan que la digitalización puede mejorar la calidad del servicio al reducir la carga de trabajo y aumentar la previsibilidad de las decisiones. La mejora en la experiencia del usuario y en la eficiencia operativa resalta la necesidad de adoptar tecnologías digitales de manera estratégica y efectiva.

Sin embargo, la investigación también identifica varios desafíos para la implementación de estas herramientas. Uno de los principales obstáculos es la resistencia al cambio, tanto por parte del personal administrativo como de algunos usuarios, especialmente aquellos menos familiarizados con las tecnologías digitales. Este aspecto es consistente con los hallazgos de Vallecillo (2021), quien señaló que la resistencia al cambio es un impedimento significativo para la adopción de nuevas tecnologías en los servicios públicos.

Otro desafío importante es la falta de infraestructura tecnológica adecuada. La implementación exitosa de herramientas digitales requiere una infraestructura sólida que soporte estas nuevas tecnologías. Esta necesidad de infraestructura

adecuada se refleja en la investigación de Del Castillo et al. (2023), quienes destacaron la importancia de una infraestructura adecuada y la coordinación entre áreas para mejorar la gestión de los servicios públicos. Asimismo, Kniazieva et al. (2023) subrayan que la digitalización de servicios públicos requiere una base tecnológica robusta para garantizar la calidad y accesibilidad de los servicios.

Además, la investigación subraya la importancia de la capacitación del personal para asegurar que puedan utilizar eficientemente estas herramientas y ofrecer un servicio de calidad a los usuarios. La necesidad de capacitación continua y soporte técnico es consistente con la teoría del modelo de Rogers (Townsend et al., 2022), que destaca la importancia de estos factores para la adopción exitosa de nuevas tecnologías. En línea con esta perspectiva, Benecchi et al. (2023) mencionan que la formación del personal es esencial para superar las barreras en la adopción de tecnologías digitales en el sector público.

La seguridad y privacidad de los datos también son preocupaciones críticas para los usuarios. Los usuarios deben confiar en que sus datos estarán protegidos contra accesos no autorizados y otros riesgos de seguridad. Este aspecto se alinea con la investigación de Linares-Torres y Contreras (2023), quienes resaltaron la necesidad de supervisión y regulación para garantizar la seguridad de los documentos electrónicos y la eficiencia en la digitalización. Además, Buchert et al. (2023) indican que la percepción de seguridad y privacidad es fundamental para la aceptación de servicios digitales, especialmente en sectores sensibles como el de servicios funerarios.

Para facilitar la implementación de herramientas digitales, se sugiere adoptar un enfoque gradual que incluya la capacitación continua del personal y campañas de sensibilización dirigidas a los usuarios para informarles sobre los beneficios de la digitalización. Este enfoque gradual se refleja en la metodología Agile Scrum utilizada en el desarrollo del prototipo de la APP Camposanto, que permitió ajustes rápidos y mejoras continuas mediante ciclos cortos de trabajo (Calderón et al., 2023). De igual manera, Aiello (2019) enfatiza la importancia de un enfoque iterativo en la implementación de tecnologías para asegurar su adaptación y aceptación por parte de los usuarios.

La colaboración con expertos en tecnología puede proporcionar el conocimiento y la experiencia necesarios para desarrollar e implementar estas

herramientas de manera efectiva. Además, la participación activa de los usuarios en el proceso de desarrollo y validación de las herramientas digitales puede ayudar a asegurar que estas soluciones sean prácticas y bien recibidas. Esta colaboración y participación activa se destacan en la propuesta de validación por juicio de expertos del diseño del prototipo de aplicativo, que permitió asegurar que el diseño fuera robusto y alineado con las mejores prácticas de gestión pública y atención al usuario (Amalia et al., 2023). Asimismo, Zafra-Gómez et al. (2024) destacan que la participación de múltiples actores es crucial para la efectividad de las iniciativas de digitalización en el sector público.

V. CONCLUSIONES

1. Los resultados muestran que tanto los usuarios internos (administradores y personal) como los externos (familiares y visitantes) valoran el entorno sereno y cuidado del camposanto. Sin embargo, destacan la necesidad de mejoras significativas la infraestructura, como señalización y camino, especialmente en temporadas de lluvias. La percepción positiva hacia la digitalización indica que los usuarios y administradores reconocen el potencial de las herramientas digitales para mejorar la eficiencia y transparencia en la prestación de servicios.
2. La interpretación de las percepciones y necesidades revela que los usuarios valoran positivamente la posible implementación de herramientas digitales. Los administradores consideran que la digitalización como una forma de mejorar la eficiencia y transparencia, y por los usuarios como una forma de agilizar los trámites y reducir tiempos de espera. Sin embargo, la resistencia al cambio y la falta de infraestructura tecnológica adecuada son obstáculos que deben ser abordados estratégicamente.
3. Los usuarios del camposanto esperan mejoras en infraestructura, eficiencia en la prestación de servicios, y accesibilidad a la información. Valoran la implementación de herramientas digitales como una solución para realizar trámites desde casa y obtener actualizaciones en tiempo real, además de demandar una mayor disponibilidad de personal capacitado.
4. El diseño de un prototipo de un aplicativo móvil denominado APP Camposanto con el fin de mejorar la experiencia del usuario, centraliza y digitaliza servicios funerarios, permitiendo reservas en línea, información sobre visitas y pagos seguros. Esta solución se fundamenta en teorías de administración pública y adopción tecnológica, destacando su interfaz intuitiva y accesible para aumentar la satisfacción del usuario y mejorar la eficiencia del servicio.
5. La validación del prototipo por juicio de expertos confirma su pertinencia y adecuación. Los expertos proporcionaron sugerencias para mejorar el diseño, asegurando su alineación con las mejores prácticas de gestión pública y

atención al usuario, y garantizando su efectividad para optimizar la experiencia del usuario y la eficiencia operativa del camposanto.

6. La investigación revela una percepción mayormente positiva hacia la digitalización de los servicios funerarios del camposanto en Chiclayo, con administradores y usuarios destacando su potencial para mejorar la eficiencia y transparencia. Los usuarios valoran la facilidad de acceso a la información y la reducción de tiempos de espera. Sin embargo, se identifican obstáculos como la resistencia al cambio y la falta de infraestructura tecnológica adecuada son obstáculos significativos. Para superar estos desafíos, se recomienda un enfoque gradual, con capacitación continua y campañas de sensibilización. La propuesta del prototipo de APP Camposanto y su validación por expertos en tecnología proporciona una base sólida para mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia operativa en la gestión de servicios funerarios. Este enfoque holístico y colaborativo aseguran una implementación efectiva de herramientas digitales, beneficiando a la administración como usuarios del camposanto en Chiclayo.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda mejorar la infraestructura priorizando la señalización y los caminos, especialmente durante la temporada de lluvias, para identificar la percepción y necesidades de los usuarios internos y externos de los servicios brindados por el camposanto de Chiclayo. Además, es crucial desarrollar un portal en línea para facilitar el acceso a la información y agilizar los trámites. Según lo propuesto por Duque y Otaegui (2023), la digitalización de los servicios es fundamental para superar las limitaciones de los métodos convencionales y mejorar la satisfacción de los usuarios. Estos autores destacan que la transformación digital puede reducir tiempos de espera y facilitar el acceso a servicios básicos. La modernización mencionada por Espinoza y López (2024) subraya la importancia de implementar portales en línea en la gestión pública para mejorar la transparencia y eficiencia en la prestación de servicios. La implementación de un portal en línea no solo agilizará los trámites, sino que también mejora la percepción de los usuarios sobre la eficiencia del servicio público.

Adoptar una digitalización gradual, pilotando herramientas en fases y ajustándolas basándose en la retroalimentación, es esencial para interpretar las percepciones y necesidades de los usuarios internos y externos. Es importante organizar programas de capacitación regulares y actualizar la infraestructura tecnológica. Según Cristia y Razvan (2024), la adopción de tecnologías nuevas debe realizarse con una visión coherente para evitar gastos innecesarios y asegurar la eficiencia. Estos autores señalan que la falta de planificación adecuada puede resultar en inversiones costosas y subutilizadas. Del Castillo et al. (2023) argumentan que los programas de capacitación continua son esenciales para que el personal esté preparado para utilizar las nuevas tecnologías de manera efectiva. La capacitación no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también incrementa la confianza del personal en el uso de nuevas herramientas digitales, facilitando así una transición más suave hacia la digitalización completa.

Es necesario establecer canales efectivos de información y asistencia, como una línea telefónica y un sistema de citas en línea, además de incrementar y capacitar al personal, para comprender las principales necesidades y expectativas

de los usuarios. Las herramientas digitales deben permitir trámites desde casa, incluyendo pagos en línea y reservas. Guaña et al. (2023) destacan la importancia de tener sistemas de reserva en línea, plataformas digitales de información y pagos para mejorar la experiencia del usuario. Los autores subrayan que la implementación de estos sistemas puede reducir significativamente las barreras de acceso a los servicios y mejorar la satisfacción del usuario. Espinoza y López (2024) subrayan que la capacitación del personal es crucial para la satisfacción y eficiencia del servicio al cliente, ya que un personal bien capacitado puede manejar las herramientas digitales de manera más efectiva, proporcionando un mejor servicio y reduciendo los tiempos de respuesta.

Trabajar con desarrolladores para centralizar y digitalizar los servicios funerarios, asegurando una interfaz fácil de usar, es fundamental en el diseño del prototipo de la APP Camposanto. Realizar pruebas exhaustivas de usabilidad es crucial. Según Pomavilla et al. (2023), las pruebas exhaustivas de usabilidad y la participación de los usuarios finales en el desarrollo son fundamentales para el éxito de la aplicación. Estos autores enfatizan que la usabilidad y la experiencia del usuario son críticos para la adopción y uso continuado de cualquier aplicación digital. La teoría del valor percibido, como señala Arcata y Cartagena (2021), sugiere que la integración de tecnología digital en servicios públicos debe ser inclusiva y participativa. Involucrar a los usuarios finales en el proceso de diseño no solo mejora la usabilidad, sino que también asegura que la aplicación responda a las necesidades reales de los usuarios, aumentando su valor percibido.

Reunir un panel de expertos para revisar y proporcionar retroalimentación detallada, asegurando que el diseño esté alineado con las mejores prácticas, es una recomendación para validar el prototipo de la APP Camposanto. Establecer mecanismos de evaluación continua por expertos es beneficioso para mantener la eficacia de las iniciativas en la gestión pública. Abdul-Salam et al. (2024) y Hoffman (2024) destacan la importancia de reunir un panel de expertos para asegurar la alineación con las mejores prácticas y garantizar la efectividad de la implementación. Estos autores señalan que la retroalimentación de expertos proporciona una perspectiva valiosa que puede identificar posibles mejoras y

prevenir errores costosos. La evaluación continua por expertos asegura que la aplicación se mantenga actualizada con las últimas tecnologías y prácticas de la industria, manteniendo su relevancia y efectividad a lo largo del tiempo.

Finalmente, adoptar un enfoque colaborativo e integral que involucre a todos los actores clave es crucial para comprender la percepción sobre la implementación de herramientas digitales. Organizar campañas de sensibilización sobre los beneficios de la digitalización e implementar medidas de seguridad robustas para proteger los datos de los usuarios es esencial. Linares-Torres y Contreras (2023) argumentan que un enfoque colaborativo y la organización de campañas de sensibilización fortalecen la aceptación y el éxito de las herramientas digitales. Estos autores resaltan que la colaboración entre diferentes actores facilita una comprensión compartida de los objetivos y desafíos, lo cual es esencial para el éxito de cualquier proyecto de digitalización. Cristallo et al. (2022) y Guaña et al. (2023) enfatizan que la implementación de medidas de seguridad robustas es crucial para proteger los datos de los usuarios y generar confianza en las nuevas tecnologías. La seguridad de los datos es un aspecto fundamental que debe ser abordado desde el inicio para asegurar la confianza de los usuarios y el cumplimiento de las regulaciones legales.

REFERENCIAS

- Abdul-Salam, A., Adam, I. O., Alhassan, M. D., Gbambegu Umar, A., & Nterful, J. (2024). Examining the linkages between digitalisation, public service delivery and corruption in Ghana. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(2), 241–256. Scopus. <https://doi.org/10.1108/TG-01-2023-0002>
- Aguilar, L., & Galindo, T. (2022). Título: Y tú, ¿qué papel higiénico compras? Un análisis del comportamiento del consumidor a la hora de escoger este producto en los estratos 5 y 6 en la ciudad de Bogotá. *Revista Pontificia Universidad Javeriana*, 22(1), 1–34.
- Aiello, M. (2019). Dificultades en el aprendizaje de la metodología de la investigación.pdf. *Magis. Revista Internacional de Investigación*, 2(3), 141–155. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/2677/Dificultades%20en%20el%20aprendizaje%20de%20la%20metodolog%c3%ada%20de%20la%20investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amalia, R., Amirul Alfian, M., Aliefia, M., Radzi, M. S. N. B. M., & Kurniawan, F. (2023). Digitalization of the Public Procurement System in Indonesia: Challenges and Problems. *Yuridika*, 38(3), 1–20. Scopus. <https://doi.org/10.20473/ydk.v38i3.51874>
- Amaya, P., Felix, E., Rojas, S., & Quintero, L. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632–647. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32406>
- Andreetta, S., & Borrelli, L. M. (2024). Digital Practices of Negotiation: Social Workers at the Intersection of Migration and Social Policies in Switzerland and Belgium. *Journal of Social Policy*, 53(2), 329–347. Scopus. <https://doi.org/10.1017/S0047279422000265>
- Arcata, E., & Cartagena, R. (2021). Valoración percibida de atributos endógenos y exógenos en el consumo de Picante a la Tacneña. *Ingeniería Investiga*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.47796/ing.v3i2.530>
- Barreto, C., & Cedeño, R. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el Banco Pichincha en Portoviejo. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 490–506. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1704>

- Barriga-Zambrano, M. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa Nítido Marketing & Business, cantón Manta, provincia de Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6), 5–20. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1545>
- Benecchi, A., Bottoni, C., Ciapanna, E., Frigo, A., Milan, A., & Scarinzi, E. (2023). Digitalisation in Italy: Evidence from a New Regional Index. *Social Indicators Research*, 169(1–2), 23–54. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s11205-023-03153-2>
- Besfort, R., Senem, D., Esin, O., Mehmet, A., & Kenan, M. (2024). How to live with the future of electronic technology: Re-defining the digital citizenship scale. *International Journal of Electronic Governance*, 16(1), 110–140. <https://doi.org/10.1504/IJEG.2024.138432>
- Birkner, T., Keute, A., & Davydova, A. (2024). The digital turn from a newsroom perspective – How German journalists from different generations reflect on the digitalization of journalism. *Journalism*, 25(5), 1031–1049. Scopus. <https://doi.org/10.1177/14648849231198699>
- Bonilla, J., & Castro, P. (2021). Cómo la innovación y la tecnología disruptiva pueden ayudar a mejorar la Administración de Justicia. *Práctica de Tribunales. Revista especializada en derecho procesal civil y mercantil.*, 18(149), 1–32. <https://goo.su/p9bkZ2>
- Bú, B. (2022). Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. *Sociedad & Tecnología*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.51247/st.v5i1.189>
- Buchert, U., Kemppainen, L., Olakivi, A., Wrede, S., & Kouvonen, A. (2023). Is digitalisation of public health and social welfare services reinforcing social exclusion? The case of Russian-speaking older migrants in Finland. *Critical Social Policy*, 43(3), 375–400. Scopus. <https://doi.org/10.1177/02610183221105035>
- Cabeza, R., & Neira, L. (2019). Un enfoque para la optimización de procesos de negocio: Metodología prototipo. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 14(1), 364–383. <https://goo.su/HioTZKX>
- Campos, C. (2022). La digitalización de los procedimientos en los Gobiernos locales: Una tarea pendiente. *Cuadernos de Derecho Local*. <https://doi.org/10.61521/cuadernosderecholocal.58.900>

- Carmona, A., & Caro, R. (2023). Explicando el éxito de la innovación desde la perspectiva del cliente: La interacción entre la novedad para el cliente y las ventajas de la innovación. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 36, 1–27. <https://doi.org/10.46661/rev.metodoscuant.econ.empresa.8532>
- Cifuentes, D., Almeida, C., Candrinho, G., & Rentería, E. (2022). Compromiso organizacional y teletrabajo: Comprensiones y complejidades actuales del mundo del trabajo. En *Psicología de las organizaciones y del trabajo. Apuestas de investigación III*. (pp. 441–460). <https://goo.su/kcCrb5>
- Cristallo, J., Lavin, R., Gayraud, F., & Daglio, A. C. (2022). *Transformación digital en el sistema de justicia*.
- Cristia, J., & Razvan, V. (2024). *Digitalizar los servicios públicos* (Informe microeconómico de América Latina y el Caribe 335). Banco Interamericano de Desarrollo.
- Cruz, M. (2020). Digitalización de historias clínicas: Análisis de un proyecto en un contexto real en el Servicio Extremeño de Salud en España. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 31(3), 1–15. <https://goo.su/NE2naSo>
- Dagatti, M., López, P., & Mendoza, M. (2022). Comunicación Política y COVID-19 en América Latina: Gobernantes, medios y ciudadanía. *Cuaderno 136*, 24(136), 11–17. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi136>
- Del Castillo, J., Fernández, G. L., & Vega-Almeida, R. L. (2023). Propuestas de criterios e indicadores de gestión documental para el gobierno digital en Cuba. *Bibliotecas, Anales de Investigación*, 19(1), 1–16. <https://goo.su/ObaEZ>
- Díaz, M., Pizzán, N. D. P., Rosales, C. D., Reátegui, J. A., & Pizzán, S. L. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728–744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Duque, M., & Otaegui, A. (2023). Digital Dependency as a Burden: Impact of Active Aging for Technology Adoption in Brazil and Chile. *Anthropology and Aging*, 44(2), 28–44. Scopus. <https://doi.org/10.5195/aa.2023.422>
- El Peruano. (2023). *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030—DECRETO SUPREMO - N° 085-2023-PCM*

- PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS.
<http://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2200457-5>
- Espinoza, E. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Revista Conrado*, 16(75), 103–110.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n75/1990-8644-rc-16-75-103.pdf>
- Espinoza, R., & López, M. (2024). El camino hacia la modernización del poder judicial a través de la digitalización y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. *Ius et Praxis*, 57, 105–125.
<https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2023.n057.6695>
- Falkonerth, J., & Méndez, R. (2021). Constitución económica, empresa y transformación digital. *Catálogo editorial*, 61–80.
<https://doi.org/10.15765/poli.v3i049.2812>
- Fernández, M. (2019). Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(2), 608–627.
<https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31513>
- Gaitán, F., & Golovina, N. (2021). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la gestión de sus recursos. *Revista Científica de FAREM-Estéf: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 115–135.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8845400>
- Gobierno Regional de Lambayeque. (2022). *Gobierno Regional de Lambayeque*.
<https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/informacion-institucional?m1=3041&pass=Mg==>
- Gómez, P. (2022). *Análisis de los retos de operacionalización de las labores éticas sobre la implementación de inteligencia artificial en tecnología legal y sector justicia, como potencial oportunidad en la previsión de una implementación de innovación más autocrítica y efectiva* [Universidad Nacional de Ciencia y Tecnología, Costa Rica]. <https://goo.su/ukeS>
- González, A. (2023). Propuesta de instrumentos de control para los archivos cementeriales de la provincia de Villa Clara. *Directivo al Día*, 22(2), 48–59.
<https://goo.su/H0Huzy>
- Guan, W., Li, Y., Liu, J., Ullah, S., & Metawa, N. (2024). How does digital government affect natural resource sustainability? A global perspective.

- Resources Policy*, 91. Scopus.
<https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2024.104951>
- Guaña, J., Arteaga, Y., Ilbay, E., & Morales, M. (2023). Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para mejorar el aprendizaje de los niños con dislexia. *RECIMUNDO*, 7(1), 507–514.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.507-514](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.507-514)
- Ha, L. T. (2023). An investigation of digital integration's importance on smart and sustainable agriculture in the European region. *Resources Policy*, 86. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2023.104158>
- Hassani, S., & Babazadeh Sangar, A. (2024). Digital transformation of Tabriz, Iran by IoT adoption. *Information Development*. Scopus.
<https://doi.org/10.1177/02666669231219795>
- Henao, L. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1–23.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Henriksen Hagen, D. (2023). The effect of digitalization on the daily use of and work with records in the Norwegian public sector. *Records Management Journal*, 33(2–3), 105–119. Scopus. <https://doi.org/10.1108/RMJ-10-2022-0030>
- Hernández, J., Pascual, L., & Rodríguez, Á. (2022). El desarrollo de la digitalización y la inclusión financiera. *ICE, Revista de Economía*, 926.
<https://doi.org/10.32796/ice.2022.926.7420>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (7a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
<https://bit.ly/491nHyV>
- Hoffman, I. (2024). “No Countries for Municipalities?” – Old and New Faces of Centralisation in the Time of Crisis. *Croatian and Comparative Public Administration*, 24(1), 9–28. Scopus. <https://doi.org/10.31297/hkju.24.1.6>
- Isusqui, J. C. P., Villavicencio, I. E. S., Inga, C. V., Gutiérrez, H. O. C., Díaz, B. L. G., & Amaya, K. L. A. (2023). *La Inteligencia Artificial al servicio de la gestión y la implementación en la educación*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/z2y7c>
- Kniazieva, T. V., Kazanska, O. O., Orochovska, L. A., Tymbalenko, Y. Y. U., & Dergach, A. V. (2023). Analysis of the Impact of Digitalization on the Quality

- and Availability of Public Services in Ukraine – A Comparative Approach with Insights from Estonia. *Statistics, Politics and Policy*, 14(3), 375–398. Scopus. <https://doi.org/10.1515/spp-2023-0012>
- Krasnykov, Y., Oleksandr, B., Lavrinets, I., Khabarova, T., & Zozulia. (2024). The Impact of Electronic Governance on the Quality of Public Services and Municipal Property Management. *Pakistan Journal of Criminology*, 16(1), 201–2016. <https://doi.org/10.62271/pjc.16.1.201.216>
- La Bella, M., & Santoro, P. (2024). The Modernization of Public Administration: The Impact of Public Employment on Digital Innovation in Italy. *International Journal of Public Administration*, 1–13. <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2346784>
- Linares-Torres, F., & Contreras, K. (2023). Presencia del estado y la plataforma de servicios digitales. *Revista de Ciencia e Investigación en Defensa - CAEN*, 1, 19–37. <https://doi.org/10.58211/recide.v4i2.103>
- Maliar, D. V., Ivashyna, O. F., Ivashyna, S. Yu., Arkhireska, N. V., & Matvijchuk, I. O. (2021). Four waves of digitalisation of the economic system in the EU Countries and Ukraine. *Estudios de Economía Aplicada*, 39(6). Scopus. <https://doi.org/10.25115/eea.v39i6.5244>
- Marín, I. (2020). Digitalización e Innovación tecnológica en la Administración Pública: La necesaria redefinición de los derechos de los empleados públicos. *Temas Laborales*, 151, 373–396. <https://goo.su/UQXLf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico & Eurostat. (2018). *Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition*. OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>
- Osejos, A., & Merino, J. (2020). Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4). <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>
- Pérez, M. (2021). Resguardos éticos de la investigación cualitativa en psicología*. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 39(3), 1–16. <https://www.redalyc.org/journal/799/79970823006/html/>
- Pomavilla, L., Pinos, L., Andrade, D., Carrillo, J., & Rodríguez, E. (2023). Desarrollo de un modelo de transformación digital para la Empresa Pública Municipal

- Mancomunada de Aseo Integral del Pueblo Cañari EMMAIPC-EP del cantón Cañar. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 7(49), 185–206. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol7iss49.2023pp185-206>
- Profiroiu, C. M., Negoită, C. I., & Costea, A. V. (2024). Digitalization of public administration in EU member states in times of crisis: The contributions of the national recovery and resilience plans. *International Review of Administrative Sciences*, 90(2), 336–352. Scopus. <https://doi.org/10.1177/00208523231177554>
- Rella, A., Rubino, M., Raimo, N., & Vitolla, F. (2024). Does the digitalization of municipalities affect the efficiency of universities? An Italian case study using DEA and Malmquist index approaches. *Technology in Society*, 77. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2024.102506>
- Rodríguez-Pasquín, M., García-Luque, O., & López-Martínez, M. (2023). Digitalization and skills in Spain: Regional differences and gender gaps. *Sociología y Tecnociencia*, 13(2), 94–117. Scopus. <https://doi.org/10.24197/st.2.2023.94-117>
- Rojas, K., López, V., & Mendoza, A. (2023). El impacto de la Inteligencia Artificial en la mejora de la atención al cliente: Una revisión sistémica. *Innovación y Software*, 4(2), 201–222. <https://doi.org/10.48168/innosoft.s12.a90>
- Tenesaca, B., & Rodríguez, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 8(2), 116–135. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i2.701>
- Thanh, T. T., Ha, L. T., Dung, H. P., & Huong, T. T. L. (2023). Impacts of digitalization on energy security: Evidence from European countries. *Environment, Development and Sustainability*, 25(10), 11599–11644. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s10668-022-02545-7>
- Townsend, J., & Figueroa, J. (2022). Una Aproximación de los modelos de transformación digital en la gestión de las empresas comerciales. “Carácter” *Revista Científica De La Universidad Del Pacífico*, 10(1). <https://doi.org/10.35936/up.v10i1.110>

- Townsend, J., Figueroa, J., Townsend, J., & Figueroa, J. (2022). Los modelos de transformación digital en la gestión de las empresas comerciales. *Cooperativismo y Desarrollo*, 10(2), 407–429. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2310-340X2022000200407&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Valencia, M. (2023). Los Cementerios Tradicionales como Museos a Cielo Abierto. Indagaciones sobre el Potencial del Cementerio General de Santiago de Chile. *Devenir - Revista de estudios sobre patrimonio edificado*, 10(20), 155–172. <https://doi.org/10.21754/devenir.v10i20.1696>
- Valencia, M., Muñetón, G., Restrepo, J., Valencia, M., Muñetón, G., & Restrepo, J. (2021). Efecto halo: Estudio del café orgánico con diseños de experimentos. *Suma de Negocios*, 12(27), 93–103. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2021.v12.n27.a1>
- Valentini, F. (2024). The digitalization of the national health service in the prism of “variable speed” between technological progress and administrative innovation. *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, 20, 1166–1197. Scopus.
- Vallecillo, M. (2021). La digitalización exprés de los servicios públicos de empleo: Retos y desafíos desde una perspectiva comparada. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 459, 145–171. <https://doi.org/10.51302/rtss.2021.2418>
- Varzaru, A. (2024). Unveiling Digital Transformation: A Catalyst for Enhancing Food Security and Achieving Sustainable Development Goals at the European Union Level. *Foods*, 13(8), 1–21. Scopus. <https://doi.org/10.3390/foods13081226>
- Viloria, M. (2023). La valoración documental: Indispensable para el desarrollo de sistemas de gestión documental en el marco del gobierno digital en el Perú. Caso: Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2320–2349. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4593
- Vovk, V., Denysova, A., Rudoi, K., & Kyrychenko, T. (2021). Management and legal aspects of the symbiosis of banking institutions and fintech companies in the credit services market in the context of digitization. *Estudios de Economía Aplicada*, 39(7), 1–14. Scopus. <https://doi.org/10.25115/eea.v39i7.5013>

- Wilson, A. (2024). Public engagement, digital technology and transport: Engaging through open, early and experience-centred perspectives at scale. *Journal of the Academy of Social Sciences*, 1–20. <https://doi.org/10.1080/21582041.2024.2343880>
- Zafra-Gómez, E., Garrido-Montañés, M., & López-Pérez, G. (2024). Transparency and Digitalization in Water Services: Reality or Still a Dream? *Water*, 16(367), 1–17. <https://doi.org/10.3390/w16030367>
- Zhao, C., Wang, Y., & Ge, Z. (2023). Is digital finance environmentally friendly in China? Evidence from shared-bike trips. *Transport Policy*, 138, 129–143. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2023.05.007>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de categorización

Categoría de estudio	Definición conceptual	Subcategorías	Indicadores	Ítems
Servicio al usuario	El servicio al usuario se entiende como un concepto clave que contribuye a la formación de la percepción de valor por parte del consumidor. Según la teoría de valor percibido, los consumidores evalúan un producto o servicio considerando tanto los beneficios que reciben como los sacrificios que realizan al adquirirlo (Arcata & Cartagena, 2021).	Calidad del Servicio	Atención personalizada	1. ¿Cómo describiría sus sensaciones al utilizar los servicios del camposanto?
			Eficiencia	2. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la eficiencia de los servicios del camposanto?
		Beneficios Emocionales	Conexión emocional	3. ¿Qué emociones experimenta al interactuar con los servicios del camposanto?
		Beneficios Sociales y Éticos	Responsabilidad social	4. ¿Cómo evalúa la relación del camposanto con su comunidad de usuarios en términos de satisfacción y compromiso?
		Beneficios Prácticos	Accesibilidad y conveniencia	5. ¿Cuáles son las dificultades ha encontrado al tratar de acceder a los servicios funerarios del camposanto y cómo las describiría??
Uso de herramientas digitales	Se refiere a tecnologías y plataformas digitales que las organizaciones utilizan para mejorar procesos, interactuar con clientes y crear nuevas oportunidades de negocio (Townsend et al., 2022)	Herramientas Digitales	Adopción de Herramientas	6. ¿Cuál es su opinión sobre el uso de herramientas digitales y qué impacto cree que tendrían en su experiencia como usuario?
		Canales Digitales	Interacción en Canales	7. ¿Qué opina sobre el tiempo y costo de los trámites de servicios funerarios en el camposanto y cómo le gustaría que se realizaran?
		Incremento de la Rentabilidad	Productividad del Personal	8. ¿De qué manera cree que con la implementación de herramientas digitales impactaría la atención del personal del camposanto hacia usted como usuario?

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Guía de Entrevista para Usuarios del Servicio del Camposanto

Servicio al usuario

Calidad del servicio

1. ¿Cómo describiría sus sensaciones al utilizar los servicios del camposanto?
2. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la eficiencia de los servicios del camposanto?

Beneficios Emocionales

3. ¿Qué emociones experimenta al interactuar con los servicios del camposanto?

Beneficios Sociales y Éticos

4. ¿Cómo evalúa la relación del camposanto con su comunidad de usuarios en términos de satisfacción y compromiso?

Beneficios Prácticos

5. ¿Cuáles son las dificultades ha encontrado al tratar de acceder a los servicios funerarios del camposanto y cómo las describiría?

Uso de herramientas digitales

Herramientas digitales

6. ¿Cuál es su opinión sobre el uso de herramientas digitales y qué impacto cree que tendrían en su experiencia como usuario?

Canales Digitales

7. ¿Qué opina sobre el tiempo y costo de los trámites de servicios funerarios en el camposanto y cómo le gustaría que se realizaran estos trámites a través de canales digitales?

Incremento de la rentabilidad

8. ¿De que manera cree que con la implementación de herramientas digitales impactaría la atención del personal del camposanto hacia usted como usuario?

Guía de Entrevista para Administración del Camposanto

Percepción sobre el Servicio al Usuario:

1. ¿Cómo describiría la experiencia actual de los usuarios con los servicios del camposanto?
2. ¿Cuáles son los principales inconvenientes que ha experimentado en la gestión del camposanto?

Herramientas Digitales:

3. ¿Qué necesidades deberían atenderse en caso de que se implementen herramientas digitales en la gestión de servicios del camposanto?
4. ¿Cuáles serían los principales beneficios que tendría la gestión del camposanto de adoptar un aplicativo móvil?

Desafíos en la Implementación de Herramientas Digitales:

5. ¿Cómo cree que la ausencia de herramientas digitales ha afectado la gestión administrativa del camposanto?
6. ¿Qué estrategias propondría para superar los desafíos asociados con la introducción de nuevas tecnologías en la gestión del camposanto?

Potenciales Beneficios y Mejoras:

7. ¿Cómo mejoraría el uso de herramientas digitales respecto a la experiencia del usuario el camposanto?
8. ¿En qué aspectos considera que la implementación de un aplicativo móvil podría aumentar la transparencia y la confianza de los usuarios en nuestros servicios?

Guía de Focus Group para Administración del Camposanto

Percepción sobre el Servicio al Usuario:

1. Describan la experiencia actual que tienen los usuarios cuando acceden a los servicios del camposanto.

Herramientas Digitales:

2. ¿Cómo se beneficiarían los usuarios al adoptar un aplicativo móvil en el camposanto?

Desafíos en la Implementación de Herramientas Digitales:

3. En su experiencia, ¿Qué consecuencias trae que no se utilicen herramientas digitales para los servicios, por ejemplo en temas de pago y trámites?

Potenciales Beneficios y Mejoras:

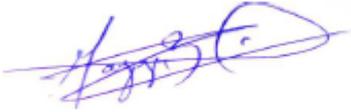
4. ¿Qué mejoras y beneficios traería que de ahora en adelante hagan todos sus trámites de manera virtual a través de una plataforma digital?

Anexo 3. Fichas de validación

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista
Objetivo del instrumento	validación Juicio de Expertos
Nombres y apellidos del experto	Jacinto Rai Chancafe Sirlopu
Documento de identidad	71820814
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestion Publica
Nacionalidad	Peruana
Institución	Secretaria de gobierno y transformación digital - Presidencia del consejo de ministros
Cargo	Especialista en desarrollo de servicios digitales
Número telefónico	945659335
Firma	
Fecha	01/06/2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de Entrevistas
Objetivo del instrumento	Validación por Juicio de Expertos
Nombres y apellidos del experto	Adrián Narciso Harlyn Mayanga Bellodas
Documento de identidad	44936591
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Publica
Nacionalidad	Peruana
Institución	Órgano de Control Institucional - Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Cargo	Auditor
Número telefónico	974157102
Firma	
Fecha	01/06/2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista
Objetivo del instrumento	Validación Juicio de Expertos
Nombres y apellidos del experto	Marco Antonio Fernández Ayma
Documento de identidad	43372918
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Publica
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	981669259
Firma	
Fecha	01/06/2024

Anexo 4. Consentimiento

Consentimiento Informado

**Servicios al Usuario mediante Herramientas Digitales en la Administración de un Camposanto:
Estudio de Caso, Chiclayo, 2024**

Investigador (a): Karen Yolanda Mejía Menchola

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "*Servicios al Usuario mediante Herramientas Digitales en la Administración de un Camposanto: Estudio de Caso, Chiclayo, 2024*", cuyo objetivo es Comprender la manera en que el administrador y usuarios de un camposanto en Chiclayo perciben la posible implementación de herramientas digitales en la gestión de estos servicios y qué factores consideran que facilitarían o dificultarían este proceso de transformación digital. Esta investigación es desarrollada por estudiante del programa de estudio *maestría en Gestión Pública*, de la Universidad César Vallejo del campus *Chiclayo*, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución *Sociedad de Beneficencia de Chiclayo*.

El problema del uso de la tecnología en organizaciones constituye un desafío muy importante, pues radica, considerar que la integración de herramientas digitales en la gestión de camposantos en Chiclayo no solo constituye un avance tecnológico, sino también un cambio significativo en la forma de percibir el nivel de servicios en los que participamos todos.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio): *Sociedad de Beneficencia de Chiclayo*

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de *oficina de administración de la unidad de cementerio El Carmen* de la institución.

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

indole. 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 caso 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 el Investigador (a) Karen Yolanda Mejía Menchola email: kmejiam1592@ucvvirtual.edu.pe_y asesor Carmen Graciela Arbulu Pérez Vargas email: carbulu@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Victoria Castañeda Zamora, 18 de junio de 2024, 10.30 am.

Nombre y apellidos: Victoria Castañeda Zamora

Firma: 

Fecha y hora: 18 de junio de 2024, 10.30am

Consentimiento Informado Servicios al Usuario mediante Herramientas Digitales en la Administración de un Camposanto: Estudio de Caso, Chiclayo, 2024

Investigador (a): **Karen Yolanda Mejía Menchola**

kmejiamenchola@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Propósito del estudio



Le invitamos a participar en la investigación titulada "*Servicios al Usuario mediante Herramientas Digitales en la Administración de un Camposanto: Estudio de Caso, Chiclayo, 2024*", cuyo objetivo es Comprender la manera en que el administrador y usuarios de un camposanto en Chiclayo perciben la posible implementación de herramientas digitales en la gestión de estos servicios y qué factores consideran que facilitarían o dificultarían este proceso de transformación digital. Esta investigación es desarrollada por estudiante del programa de estudio *maestría en Gestion Pública*, de la Universidad César Vallejo del campus *Chiclayo*, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución *Sociedad de Beneficencia de Chiclayo*.

El problema del uso de la tecnología en organizaciones constituye un desafío muy importante, pues radica, considerar que la integración de herramientas digitales en la gestión de camposantos en Chiclayo no solo constituye un avance tecnológico, sino también un cambio significativo en la forma de percibir el nivel de servicios en los que participamos todos.

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 caso 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 el Investigador (a) Karen Yolanda Mejía Menchola email: kmejiamene1592@ucvvirtual.edu.pe y asesor Carmen Graciela Arbulu Pérez Vargas email: carbulu@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada

SI

No

Nombre y apellidos

Tu respuesta

[Enviar](#)

[Borrar formulario](#)

Anexo 5. Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio KAREN YOLANDA MEJIA MENCHOLA SERVICIO AL USUARIO MEDIANTE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA ADMINISTRACIÓN DE UN CAMPOSANTO ESTUD... /100 3 de 4

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Servicio al Usuario mediante Herramientas Digitales en la Administración de un Camposanto: Estudio de Caso, Chiclayo, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Mejia Mencho, Karen Yolanda (0005-0004-8316-5042)

ASESORES:
Dra. Aguiló Pérez Vargas Carmen Graciela (0020-0002-8463-6553)
Dr. Pérez Delgado José Wilms (0003-0003-0596-8892)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias
11 %
Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias:

1	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
2	www.esuelasuperior.com	1 %
3	Entregado a Universidad...	<1 %
4	www.indes.f.com	<1 %
5	www.tutoria.com	<1 %
6	delbosinformaticos.com	<1 %
7	hd.handle.net	<1 %
8	www.researchgate.net	<1 %
9	www.coursehero.com	<1 %
10	www.gamin.com	<1 %
11	www.artbusiness.com...	<1 %

Página 1 de 41 Número de palabras: 11811 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Anexo 6. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



Chiclayo, 26 de junio del 2024

CARTA N° 268-2024-SBCH/GRRHH

Señor:
Dr. JUAN PABLO MORENO MURO
Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Chiclayo
Universidad César Vallejo
Presente -

Asunto: Autoriza Realizar Investigación
Ref. : Solicitud con registro N° 245418

De mi consideración:

Me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo, y en atención al documento de la referencia, se **AUTORIZA** a la señorita Karen Yolanda Mejía Menchola, realizar la investigación denominada "**Servicios al usuario mediante herramientas digitales en la administración de un camposanto**", para lo cual, se le solicita hacemos llegar su cronograma de trabajo, a fin de coordinar con la Sub Gerencia de Servicios Funerarios y la Unidad de Cementerio para que le puedan brindar las facilidades del caso. Se recomienda que la información recabada, guarde la confidencialidad del caso.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,

C.c.: GG
Archivo.-

Registro N° 245375.003

Anexo 7. Propuesta de Innovación para la gestión pública: APP Camposanto, aplicativo móvil para el servicio al usuario en un camposanto de Chiclayo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PROPUESTA DE INNOVACIÓN PARA LA GESTIÓN PÚBLICA

CASO:

APP Camposanto, aplicativo móvil para el servicio al usuario en un camposanto de Chiclayo.

AUTOR(A):

Mejía Menchola Karen Yolanda

CHICLAYO – PERÚ
2024

1. Identificación del Problema

Lambayeque, enfrenta serios problemas en la atención al usuario en diversos servicios debido a deficiencias en infraestructura física y tecnológica (Defensoría del Pueblo, 2021). Por esta razón, el Gobierno Regional ha reconocido la necesidad de actualizar su gestión ofreciendo mejoras en los servicios que brinda a la ciudadanía mediante la digitalización de sus plataformas (Gobierno Regional de Lambayeque, 2022), ya que para aumentar la competitividad de las entidades públicas y ofrecer servicios de calidad, es fundamental incorporar estratégicamente recursos digitales que incrementen la satisfacción de los usuarios (De la Cruz, 2020).

En Chiclayo, los métodos convencionales en la gestión de las instituciones públicas han generado desafíos tanto en la eficacia interna como en la satisfacción de los usuarios (Tenesaca & Rodríguez, 2022). La falta de herramientas digitales limita la capacidad de la gestión de los camposantos en relación a las expectativas de los usuarios (Valencia, 2023). La ausencia de sistemas de reserva en línea o plataformas digitales de información y pagos complica el acceso a servicios específicos, causa confusión en los horarios de visitas y la localización de sepulturas, y dificulta la comunicación (Guaña et al., 2023).

Esta carencia tecnológica en la gestión de camposantos en Chiclayo afecta tanto la eficacia interna como la experiencia de los usuarios (Solis & Burgos, 2023). La adopción de soluciones digitales podría ofrecer beneficios significativos (Sánchez & Tiraboshi, 2024). La implementación de plataformas en línea o aplicaciones móviles facilitarían las tramitaciones administrativas, promoviendo la transparencia y la confianza (Calderón et al., 2023). No obstante, la transición hacia una infraestructura digital también implicará ciertos desafíos (Pérez, 2024).

La ausencia de estudios que investiguen las percepciones, expectativas y posibles resistencias de los administradores y usuarios del cementerio hacia la digitalización genera un vacío crítico en la comprensión de cómo la tecnología optimizaría gestiones y mejorar la calidad en tema de servicio (González, 2023)

En ese sentido, una solución viable para enfrentar estos desafíos es la creación de una app móvil que centralice todos estos servicios. Una aplicación podría ofrecer una interfaz intuitiva y accesible para los usuarios, permitiéndoles realizar reservas en línea, obtener información sobre horarios de visitas y localización de sepulturas, efectuar pagos de manera segura y desarrollar mayor empatía con los usuarios, considerando el impacto emocional que conlleva el acercamiento a los camposantos (Valencia, 2023). Además, la aplicación facilitarían la comunicación entre los usuarios y la administración de los camposantos, reduciendo la confusión y mejorando la experiencia general (Espinoza, 2023).

Por lo que resulta imperativo abordar las deficiencias tecnológicas y de infraestructura en la atención al usuario mediante la digitalización de los servicios públicos, particularmente mediante una aplicación móvil, lo que actualizaría la forma en que se gestionan y se acceden a los servicios de los camposantos de la región (González, 2023). Esta herramienta no solo permitiría realizar reservas en línea y acceder a información crucial de manera sencilla, sino que también facilitaría pagos seguros y mejoraría la comunicación entre el ciudadano que emplea el servicio y las administraciones (Espinoza, 2023). Al implementar esta tecnología, se podrían reducir significativamente las ineficiencias y la confusión actuales, al tiempo que se aumentaría la transparencia y la satisfacción del usuario. Además, se brindaría un servicio más humano y eficiente (Guaña et al., 2023).

2. Fundamentación:

A nivel teórico, la teoría de la administración pública sugiere que la adopción de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) puede transformar significativamente los servicios públicos (Sánchez & Tiraboshi, 2024). La implementación de una aplicación móvil para gestionar los servicios de camposantos en Chiclayo se alinea con esta teoría, pues al digitalizar procesos tradicionales, se espera reducir la burocracia y agilizar la tramitación administrativa, mejorando así la satisfacción del usuario y la eficacia operativa (Cristia & Razvan, 2024). Esto no solo optimiza los recursos, sino que también fortalece la comunicación ciudadana (Pérez, 2024).

Desde una perspectiva social, una aplicación móvil para los camposantos aborda una necesidad crítica de la comunidad al mejorar la accesibilidad y la transparencia de los servicios funerarios. En momentos de duelo, los usuarios necesitan servicios eficientes y fáciles de usar para minimizar el estrés y la confusión (Barreto, 2019). Una aplicación móvil permitiría a los ciudadanos realizar reservas en línea, obtener información sobre horarios de visitas y la localización de sepulturas, y efectuar pagos de manera segura en línea, todo desde la comodidad de sus hogares (Saravia, 2022). Esto no solo mejora la calidad del servicio, sino que también aumenta la confianza en las instituciones públicas, promueve el acceso equitativo a la información y asegura un trato más empático y humano en momentos difíciles (Henoa, 2019).

En términos prácticos, la digitalización de los servicios de camposantos mediante una aplicación móvil ofrece una solución efectiva a los problemas actuales de gestión y comunicación. Esta herramienta permitiría a los usuarios interactuar de manera más

eficiente con los servicios disponibles, minimizando el tiempo y los recursos que se necesitan para los trámites administrativos. Además, la aplicación facilitaría la comunicación entre los usuarios y la administración, mejorando la coordinación y la respuesta a las consultas y necesidades de la ciudadanía. Al implementar esta tecnología, se espera no solo una mejora en la satisfacción del usuario, sino también un impacto positivo en los recursos humanos y financieros, contribuyendo a una gestión más sostenible y eficiente de los servicios públicos (Badenes & Molares, 2023).

3. Población beneficiaria o alcance:

Actores a los que está enfocado:

- **Usuarios del camposanto de la Ciudad de Chiclayo** que puede ascender según las cifras de registro, a una cantidad de aproximadamente 500 personas por mes, que podrán beneficiarse de las múltiples ventajas que conlleva emplear una aplicación con registros, geolocalización, recordatorios, etc.

- **Personal administrativo del camposanto** que podrá gestionar con mayor tiempo libre los procesos de los que son responsables y en los que en muchas ocasiones padecen retrasos por los cuellos de botella que representan los trámites presenciales.

4. Objetivos de la propuesta de innovación

Objetivo General: Incrementar el acceso a los servicios funerarios disponibles a través de un aplicativo móvil llamado "APP Camposanto", en la ciudad de Chiclayo.

Objetivos específicos: *i)* Incrementar el número de usuarios que adquieran servicios en el camposanto en la ciudad de Chiclayo. *ii)* Monitorear mediante el aplicativo las deudas de usuarios en servicios funerarios de un camposanto en la ciudad de Chiclayo *iii)* Reducir la morosidad de los usuarios del servicio en un camposanto en Chiclayo *iv)* Permitir a los usuarios compartir post conmemorativos de sus seres queridos donde puedan compartir recuerdos, fotos, mensajes.

5. Aspectos Innovadores

Enfoque innovador

La implementación de APP Camposanto introduce innovaciones significativas en la gestión y tramitación documental. La digitalización y el acceso remoto son características fundamentales que transforman la experiencia del usuario. Con esta aplicación, los usuarios pueden acceder a los servicios y realizar trámites en cualquier momento y desde cualquier lugar, eliminando la necesidad de visitas presenciales. La interfaz intuitiva de la aplicación facilita la navegación y el acceso a la información necesaria (Castillo et al., 2022).

La automatización de procesos es otra característica clave que APP Camposanto ofrece. A través de la aplicación, los usuarios pueden hacer reservas y pagos de manera rápida y segura, reduciendo el tiempo y el esfuerzo necesarios en comparación con los métodos tradicionales. La integración de sistemas de pago seguros incrementa la conveniencia y la seguridad para los usuarios, facilitando transacciones financieras confiables y eficientes. Esta automatización no solo simplifica las gestiones para los usuarios, sino que también alivia la carga de trabajo del personal administrativo, permitiéndoles centrarse en tareas más críticas (Calderón et al., 2023).

La geolocalización y la navegación son funciones innovadoras que APP Camposanto proporciona. Estas funciones permiten a los usuarios localizar fácilmente las sepulturas de sus seres queridos mediante mapas interactivos y direcciones precisas. Además, la aplicación ofrece información actualizada sobre los horarios de visita y envía recordatorios automáticos, ayudando a los usuarios a planificar sus visitas de manera efectiva (R. Espinoza & López, 2024).

La comunicación y la transparencia se ven notablemente mejoradas con APP Camposanto. La aplicación envía notificaciones automáticas sobre cambios en horarios de visita, eventos especiales y otros anuncios importantes del camposanto. Además, incluye funcionalidades que permiten a los usuarios dar feedback y solicitar soporte de manera directa y rápida, lo que mejora la comunicación con la administración y la satisfacción general. Esta mayor transparencia y comunicación directa fortalecen la confianza del usuario (Cristia & Razvan, 2024).

La personalización y la empatía son también elementos esenciales que APP Camposanto incorpora, pues cada usuario podría crear y compartir posts conmemorativos, incluyendo fotos y mensajes a manera de homenaje a sus seres queridos, lo que crea una experiencia más humana y emocionalmente significativa. La aplicación puede recordar las

preferencias y el historial de los usuarios, ofreciendo una experiencia personalizada y más satisfactoria (Chauca, 2020).

Para los administradores del camposanto, los beneficios son igualmente significativos, permitiéndoles centrarse en tareas más críticas. Las herramientas de análisis y monitorización proporcionadas por la aplicación permiten una mejor gestión a nivel de personal y en materiales, optimizando la operación del camposanto. La transparencia en los procesos y la comunicación directa con los usuarios fortalecen la confianza en la gestión del camposanto, mejorando la reputación y la satisfacción general (Quezada et al., 2020).

Por otro lado, para la gestión de la implementación de APP Camposanto, se propone adoptar la metodología Agile Scrum, para manejar el proyecto en *sprints* cortos que permitan ajustes rápidos y mejoras continuas. Un Scrum Master y equipos especializados garantizarán la eficiencia del proceso, complementados con reuniones diarias para resolver obstáculos y planificar el trabajo. Además, el uso de inteligencia artificial (IA) optimizará la asignación de recursos y realizará análisis predictivos para anticipar problemas y ajustar planes en consecuencia (Badenes & Molares, 2023).

Para la evaluación de actividades, se emplearán plataformas de análisis de datos como Google Analytics y Power BI, que permitirán analizar el uso de la aplicación e identificar áreas de mejora. Encuestas integradas y feedback directo de los usuarios proporcionarán información valiosa para ajustes. Métodos de evaluación participativa, como *workshops* y *focus groups*, recogerán sugerencias de los usuarios y el personal administrativo (R. Espinoza & López, 2024).

La evaluación continua y la mejora serán facilitadas mediante ciclos rápidos de retroalimentación y la implementación de mejoras basadas en los resultados y el feedback. Monitorear indicadores clave de desempeño (KPIs), como la tasa de adopción y la reducción en tiempos de tramitación, permitirá medir el éxito de la aplicación. Finalmente, la integración de Chatbots y asistentes virtuales basados en IA brindarán asistencia personalizada las 24 horas del día, mejorando la atención al usuario y la eficiencia operativa. Estos enfoques innovadores mejorarán la gestión, ejecución y evaluación de APP Camposanto, alineándose con las necesidades de los usuarios y optimizando los recursos disponibles (Mayo, 2024).

Soluciones creativas

Para abordar el principal problema de gestión pública asociado a la gestión tradicional de los camposantos de la ciudad, es fundamental implementar soluciones creativas y prácticas que aprovechen las tecnologías emergentes y metodologías innovadoras. Un enfoque clave es la implementación de sistemas de inteligencia artificial (IA). Los algoritmos de IA pueden ser utilizados

para predecir demandas de servicios y planificar recursos de manera más eficiente (Badenes & Molares, 2023).

Otra solución práctica es la digitalización integral de documentos y expedientes. La transición a un sistema totalmente digital reduce los tiempos de espera y mejorando la eficiencia administrativa. Sistemas avanzados de gestión documental con capacidades de búsqueda y recuperación de datos hacen que el manejo de la información sea más ágil y seguro, eliminando los problemas asociados a la gestión de documentos en papel y facilitando la trazabilidad de los trámites (Calderón et al., 2023).

Para mejorar la transparencia y la participación ciudadana, se pueden desarrollar plataformas de gestión de encuestas y retroalimentación en tiempo real. Estas herramientas permiten a los ciudadanos proporcionar feedback inmediato sobre los servicios públicos, lo que facilita ajustes rápidos y mejora continua. La retroalimentación directa de los ciudadanos ayuda a las administraciones a adaptar sus servicios a las necesidades específicas de la comunidad (Pérez, 2024).

Además, la importancia de contrarrestar la morosidad en la gestión pública es crucial para asegurar la eficiencia y sostenibilidad de los servicios municipales. La morosidad genera una carga financiera significativa para las administraciones, impactando negativamente en su capacidad para financiar proyectos y mantener servicios esenciales. Implementar medidas efectivas para reducir la morosidad, como la adopción de tecnologías financieras avanzadas y sistemas de gestión de cobros automatizados, puede mejorar considerablemente la liquidez y la salud financiera de las entidades públicas (Cristia & Razvan, 2024).

Por último, el análisis de datos de redes sociales puede ser utilizado para comprender mejor las preocupaciones y necesidades de los ciudadanos. Esta información ayuda a ajustar políticas públicas y estrategias de comunicación, asegurando que las acciones gubernamentales respondan de manera efectiva a las expectativas de la comunidad. Utilizar tecnologías de análisis de redes sociales permite a las administraciones mantenerse conectadas con la ciudadanía y reaccionar rápidamente a sus inquietudes (Abellán, 2021).

6. Impacto y Aplicabilidad

Frente a este panorama, la propuesta sustenta la elucidación de estrategias a favor de la mejora continua, fundamentales para alcanzar una gestión eficiente y sostenible. Este enfoque no solo responde a la necesidad imperante de adaptación tecnológica, sino que

también se alinea con la política gubernamental de promover la innovación y la modernización en la administración pública. Al desarrollar la aplicación móvil "APP Camposanto", se busca abordar las deficiencias tecnológicas y de infraestructura en la atención al usuario. Esta herramienta proporcionará una interfaz intuitiva y accesible para que los usuarios realicen reservas en línea, obtengan información sobre horarios de visitas y localización de sepulturas, y efectúen pagos de manera segura y en línea, mejorando así la experiencia general.

La aplicabilidad de los resultados se puede ilustrar con ejemplos concretos de implementación exitosa en otros campos, principalmente del sector privado que han tenido que enfrentar a una era veloz de digitalización para reducir procesos en tema de costos y tiempos. Además, la escalabilidad de la solución se evidencia en su capacidad para adaptarse a diferentes contextos. Por ejemplo, en países como México y Colombia, donde también se enfrentan desafíos en la gestión de cementerios y la digitalización de servicios públicos, una aplicación móvil como "APP Camposanto" podría ser adaptada para satisfacer las necesidades específicas de cada comunidad. Asimismo, la aplicación podría ser escalada para su implementación en otros servicios públicos, como hospitales o servicios de transporte, donde la digitalización de procesos también es crucial.

7. Cronograma y Presupuesto

Cronograma Detallado

Actividad	Año 1										Año 2							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1. Lluvia de Ideas y Planificación Inicial:																		
Reuniones de lluvia de ideas para discutir conceptos clave, características y funcionalidades deseadas de la aplicación.	■																	
Reunión con gerencias y administrativos para la sistematización de ideas y contextualización de la propuesta.		■																
Establecimiento de objetivos claros y definición de los requisitos del proyecto.			■	■														
Investigación de mercado para identificar oportunidades y desafíos.					■	■	■											
2. Diseño y Desarrollo del Prototipo:																		
Creación de prototipos para visualización de la APP.							■	■	■									
Desarrollo de la arquitectura de la aplicación.										■								
Implementación de las características principales de la APP.											■							
3. Pruebas y Retroalimentación:																		
Pruebas de usabilidad para evaluar la navegación y la experiencia del usuario.												■						
Pruebas de funcionalidad para identificar y corregir errores y fallos en el sistema.													■	■				
Recopilación de comentarios y retroalimentación de usuarios beta para realizar ajustes y mejoras.														■	■	■		
4. Versión Beta:																		
Lanzamiento de una versión beta limitada de la aplicación para un grupo selecto de usuarios.																■		
Monitoreo del rendimiento y la estabilidad de la																■		

Presupuesto

Actividad	Valor Unitario	Cantidad	Unidad de Medida	Observación	Valor
Reuniones de lluvia de ideas	S/ 100.00	5	Reunión	Costo promedio por reunión	S/ 500.00
Establecimiento de objetivos claros y definición de requisitos del proyecto	S/ 200.00	2	Proyecto	Costo promedio por definición de requisitos	S/ 400.00
Investigación de mercado	S/ 300.00	3	Investigación	Costo promedio por investigación de mercado	S/ 900.00
Creación de prototipos	S/ 50.00	50	Hora	Costo por hora de ingenieros informáticos	S/ 2,500.00
Desarrollo de arquitectura de la aplicación	S/ 1,000.00	1	Aplicación	Costo total de desarrollo de la arquitectura	S/ 1,000.00
Implementación de características principales de la aplicación	S/ 800.00	1	Aplicación	Costo total de implementación de características	S/ 800.00
Pruebas de usabilidad	S/ 300.00	1	Prueba	Costo total de pruebas de usabilidad	S/ 300.00
Pruebas de funcionalidad	S/ 400.00	2	Prueba	Costo total de pruebas de funcionalidad	S/ 800.00
Recopilación de comentarios y retroalimentación	S/ 200.00	2	Consultoría	Costo promedio por recopilación de retroalimentación	S/ 400.00
Lanzamiento de versión beta	S/ 0.00	1	Versión	Costo de lanzamiento de la versión beta	S/ 0.00
Monitoreo de rendimiento y estabilidad durante el período beta	S/ 500.00	1	Monitoreo	Costo total de monitoreo durante el período beta	S/ 500.00
Recopilación de datos y comentarios adicionales de los usuarios beta	S/ 200.00	1	Consultoría	Costo total de recopilación de comentarios adicionales	S/ 200.00
Difusión oficial de la APP en tiendas digitales.	S/ 1,000.00	1	Lanzamiento	Costo total de lanzamiento oficial	S/ 1,000.00
Implementación de estrategias de marketing y promoción	S/ 1,500.00	2	Promoción	Costo total de implementación de estrategias	S/ 3,000.00
Monitoreo continuo del rendimiento de la aplicación y respuesta a comentarios y sugerencias de los usuarios	S/ 500.00	2	Monitoreo	Costo total de monitoreo continuo	S/ 1,000.00
Total					S/ 13,900.00

REFERENCIAS

- Abellán, M. (2021). Capital social, redes de confianza y cambio climático. Un enfoque neoinstitucionalista-tecnocrático. *Miríada: Investigación en Ciencias Sociales*, 13(17), 251–269. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8154423>
- Badenes, V., & Molares, J. (2023). La inteligencia artificial ante los retos de la industria de la moda. Beneficios y aplicaciones en la fase de comercialización y marketing: Artificial intelligence facing the challenges of the fashion industry. Benefits and applications in the commercialization and marketing phase. *Razón y Palabra*, 27(118), 20–32. <https://doi.org/10.26807/rp.v27i118.2073>
- Barreto, K. (2008). *Una metodología de diseño en la implementación de incubadoras de empresas de tecnologías de información en universidades peruanas y su aplicación en la UNMSM* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/5B28A1EA447F5BB40525771F007AD00B/\\$FILE/2_Tesis_Una_metodolog%C3%ADa_de_dise%C3%B1o_en_la_implemenci%C3%B3n_de_incubadoras_de_empresas.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/5B28A1EA447F5BB40525771F007AD00B/$FILE/2_Tesis_Una_metodolog%C3%ADa_de_dise%C3%B1o_en_la_implemenci%C3%B3n_de_incubadoras_de_empresas.pdf)
- Calderón, M., Lugo, J., & Ormaza, J. (2023). Procesos de implementación de un gestor documental: Caso de estudio unidad académica de administración. *Conciencia Digital*, 6(1.3), 201–221. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.3.2529>
- Castillo, A., Fernández, C. E., Camones, O. G., & Guerra, M. E. (2022). Digitalización de la cadena de suministro y la competitividad de las empresas peruanas del sector minorista. *Revista Científica Epistémica*, 6(2), 77–95. <https://doi.org/10.26495/re.v6i2.2297>
- Centro de Noticias del Congreso. (2021). *Analizan problemática de servicios básicos de la región Lambayeque*. Comunicaciones. <https://comunicaciones.congreso.gob.pe/noticias/analizan-problematika-de-servicios-basicos-de-la-region-lambayeque/>
- Chauca, D. (2020). *Influencers digitales en la decisión de compra de productos de moda en los millennials usuarios de Instagram, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://goo.su/CLUCEXy>
- Cristia, J., & Razvan, V. (2024). *Digitalizar los servicios públicos* (Informe microeconómico de América Latina y el Caribe 335). Banco Interamericano de Desarrollo.
- De la Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *UNIMAR*, 38(2). <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Defensoría del Pueblo. (2021). *Defensoría del Pueblo: Urge atender deficiencias en los servicios del Hospital Regional Lambayeque*. Defensoría del Pueblo - Perú.

<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-urge-atender-deficiencias-en-los-servicios-del-hospital-regional-lambayeque/>

- Espinoza, F. (2023). La Gestión de los recursos tecnológicos y el proceso de enseñanza y aprendizaje. Estudio correlacional en la ciudad de Lima, Perú. *UCV-Scientia*, 15(1), Article 1. <https://doi.org/10.18050/revucv-scientia.v15n1a2>
- Espinoza, R., & López, M. (2024). El camino hacia la modernización del poder judicial a través de la digitalización y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. *Ius et Praxis*, 57, 105–125. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2023.n057.6695>
- Gobierno Regional de Lambayeque. (2022). *Gobierno Regional de Lambayeque*. <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/informacion-institucional?m1=3041&pass=Mg==>
- González, A. (2023). Propuesta de instrumentos de control para los archivos cementeriales de la provincia de. *Directivo al Día*, 22(2), 48–59.
- Guaña, J., Arteaga, Y., Ilbay, E., & Morales, M. (2023). Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para mejorar el aprendizaje de los niños con dislexia. *RECIMUNDO*, 7(1), 507–514. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.507-514](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.507-514)
- Henao, L. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1–23. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Mayo, J. J. M. (2024). *Ideas para usar CHATGPT en Prevención de Riesgos Laborales*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.8090>
- Pérez, E. (2024). Transformación digital en la gestión de recursos humanos. *Revista Global Negotium*, 7(1), 1–17.
- Quezada, M. A., Tobón-Rivera, A., & Castrillón-Gómez, O. D. (2020). Minería de datos: Una aplicación para determinar cuáles factores socio-económicos influyen en el embarazo adolescente. *Información tecnológica*, 31(6), 53–60. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000600053>
- Sánchez, A., & Tiraboshi, M. (2024). El impacto de la digitalización y de la inteligencia artificial en la privacidad de los trabajadores: Desafíos y soluciones. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 12(1), 1–35.
- Saravia, G. (2022). Gestión Educativa y Calidad en la Formación Tecnológica de un Instituto Superior Público. *Revista De la Universidad César Vallejo*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.18050/eduser.v9n1a1>

- Solis, L., & Burgos, I. (2023). Salario emocional en la satisfacción laboral de empleados de PYMES. Revisión bibliográfica. *Podium*, 43, 163–176. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.43.10>
- Tenesaca, B., & Rodríguez, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 8(2), 116–135. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i2.701>
- Valencia, M. (2023). Los Cementerios Tradicionales como Museos a Cielo Abierto. Indagaciones sobre el Potencial del Cementerio General de Santiago de Chile. *Devenir - Revista de estudios sobre patrimonio edificado*, 10(20), 155–172. <https://doi.org/10.21754/devenir.v10i20.1696>

Anexos

Fases para la implementación de la APP Camposanto

Fase	Paso	Descripción	Tiempo Estimado
Lluvia de Ideas y Planificación Inicial	1. Reuniones de lluvia de ideas	Realizar reuniones con stakeholders para discutir conceptos clave, características y funcionalidades.	2 semanas
	2. Reunión con gerencias y administrativos	Sistematización de ideas y planteamiento de objetivos iniciales.	1 semana
	Establecimiento de objetivos y requisitos	Definir objetivos claros y los requisitos del proyecto.	2 semanas
	4. Investigación de mercado	Investigar el mercado para identificar oportunidades y desafíos.	3 semanas
Diseño y Desarrollo del Prototipo	5. Creación de prototipos	Diseñar prototipos de la interfaz de usuario y la experiencia del usuario.	3 semanas
	6. Desarrollo de la arquitectura	Desarrollar la estructura principal, incluyendo base de datos y lógica de negocio.	2 semanas
	7. Implementación de características principales	Integrar características clave como reserva en línea, geolocalización y pagos seguros.	2 semanas
Pruebas y Retroalimentación	8. Pruebas de usabilidad	Evaluar la navegación y experiencia del usuario mediante pruebas.	1 mes
	9. Pruebas de funcionalidad	Identificar y corregir errores y fallos en el sistema a través de pruebas exhaustivas.	2 semanas
	10. Recopilación de comentarios y retroalimentación	Recopilar feedback de usuarios beta y realizar ajustes y mejoras necesarias.	2 semanas
Versión Beta	11. Lanzamiento de versión beta	Publicar una versión beta limitada para un grupo selecto de usuarios.	1 mes
	12. Monitoreo de rendimiento y estabilidad	Supervisar el rendimiento y la estabilidad de la aplicación durante el período beta.	1 mes
	13. Recopilación de datos y comentarios adicionales	Recoger más datos y feedback de los usuarios beta para ajustes finales.	1 mes
Lanzamiento Completo	14. Lanzamiento oficial	Lanzar la aplicación en las tiendas de oficiales para aplicaciones.	1 mes
	15. Implementación de estrategias de marketing	Desarrollar y ejecutar estrategias de marketing y promoción para aumentar la visibilidad de la aplicación.	2 semanas
	16. Monitoreo continuo y actualizaciones	Supervisar continuamente el rendimiento y actualizar la aplicación basándose en comentarios de los usuarios.	2 semanas

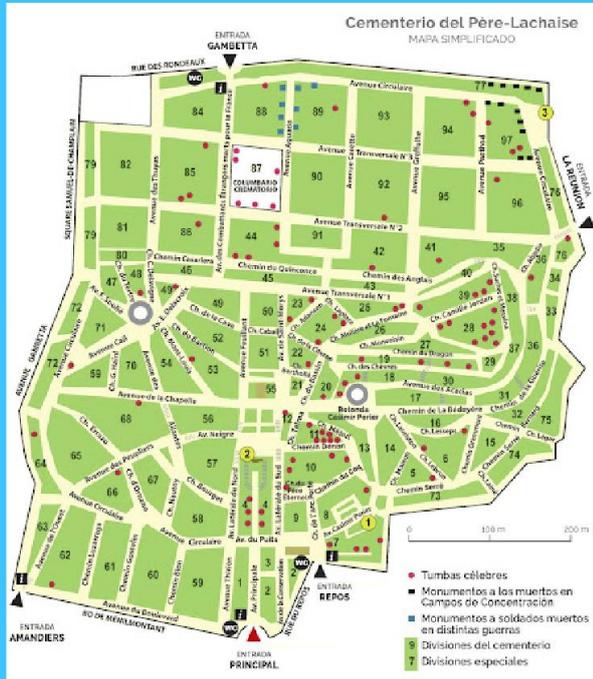
Logo e interfaz propuesta con funcionalidades



09:05



Mapa



09:05



Servicios

Categoría



Infantil



Capillas



Traslados



Inhumación



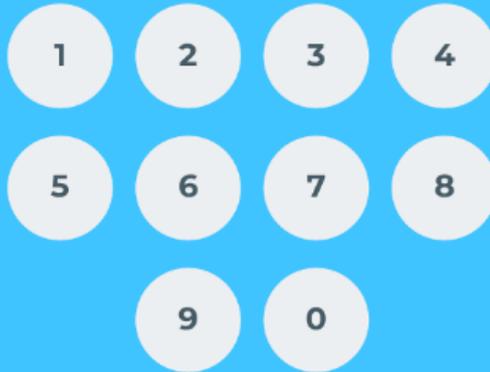
09:05



Pagos



Seleccionar monto



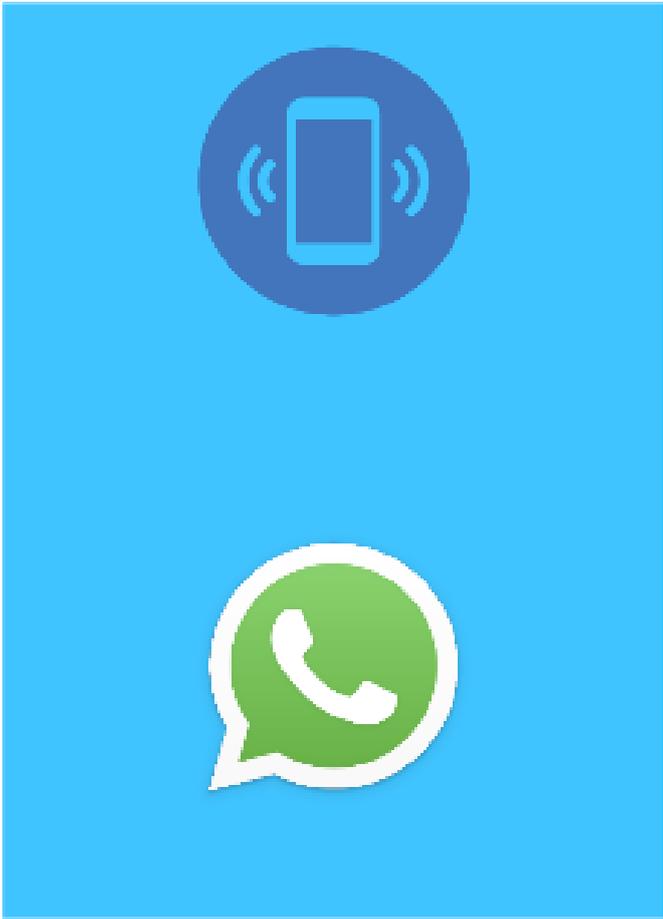
PAGAR



09:05



Contáctanos



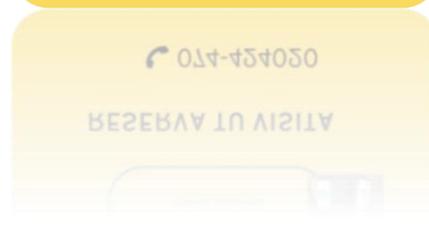
Logo e interfaz propuesta con funcionalidades

Ícono



Camposanto

Posible interfaz



Anexo 8. Rúbrica de evaluación

Rúbrica de Evaluación de la Propuesta de Innovación en la Gestión Pública en la Postpandemia

INSTRUCCIÓN: estimado evaluador, a continuación, la presente rúbrica permitirá evaluar la pertinencia y coherencia de la propuesta de innovación en la investigación “Servicios al Usuario mediante Herramientas Digitales en la Administración de un Camposanto: Estudio de Caso, Chiclayo, 2024” . Por lo que, se le solicita que tenga a bien evaluar, realizando, de ser caso, las sugerencias y observaciones para las correcciones pertinentes.

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN	
Título de la investigación	Servicios al Usuario mediante Herramientas Digitales en la Administración de un Camposanto: Estudio de Caso, Chiclayo, 2024
Autor(a)	Karen Yolanda Mejía Menchola
Programa	Maestría Gestión Publica
Línea de investigación	Reforma y Modernización del Estado
Categoría ser evaluada	Herramientas Digitales
Denominación de la propuesta	App Camposanto

Criterios
1. Identificación del Problema
2. Fundamentación
3. Objetivos de la Investigación
4. Aspectos Innovadores y creativos
5. Impacto y Aplicabilidad
6. Cronograma y Presupuesto

Nota: Criterios adaptados de la rúbrica de Logros de Competencias UCV-2024

El Baremo, los criterios e indicadores de validación son:

Baremo de Evaluación

- **Nivel Insuficiente:** 1-4 puntos
- **Nivel Básico:** 5-7 puntos
- **Nivel Satisfactorio:** 8-9 puntos
- **Nivel Excelente:** 10 puntos

Criterio	Indicador	Nivel Insuficiente (1-4)	Nivel Básico (5-7)	Nivel Satisfactorio (8-9)	Nivel Excelente (10)
1. Identificación del Problema (20)	Contextualización (10)	El problema no es claro ni específico.	El problema es algo claro pero no específico o relevante.	El problema es claro, específico y relevante.	El problema es muy claro, específico, relevante y bien contextualizado dentro de la administración de la educación.
	Justificación (10)	No se justifica adecuadamente la importancia del problema.	La justificación es limitada en términos de impacto y relevancia.	La justificación es clara en términos de impacto y relevancia.	La justificación es muy clara y convincente en términos de impacto en la educación, administración y política educativa.
2. Fundamentación (20)	Teoría y Literatura (10)	Uso inadecuado o ausente de fundamentos teóricos y revisión de literatura.	Uso limitado de fundamentos teóricos y revisión de literatura.	Uso adecuado de fundamentos teóricos y revisión de literatura.	Uso muy adecuado y extenso de fundamentos teóricos y revisión de literatura pertinente.
	Metodología (10)	Metodología inadecuada o no descrita.	Metodología poco clara o incompleta.	Metodología clara y adecuada.	Metodología muy clara, detallada y adecuada para abordar el problema.

Criterio	Indicador	Nivel Insuficiente (1-4)	Nivel Básico (5-7)	Nivel Satisfactorio (8-9)	Nivel Excelente (10)
3. Objetivos de la Investigación (20)	Objetivo General (10)	No se define un objetivo general claro.	El objetivo general es poco claro o no está bien formulado.	El objetivo general es claro y bien formulado.	El objetivo general es muy claro, bien formulado y guía adecuadamente la propuesta.
	Objetivos Específicos (10)	No se definen objetivos específicos o son inadecuados.	Los objetivos específicos son limitados o poco relevantes.	Los objetivos específicos son claros, medibles y alcanzables.	Los objetivos específicos son muy claros, medibles, alcanzables y relevantes para la propuesta.
4. Aspectos Innovadores y creativos (20)	Enfoque Innovador (10)	Propuesta sin elementos innovadores claros ni desarrollo de soluciones creativas	Propuesta con algunos elementos innovadores, pero poco claros o desarrollados	Propuesta innovadora con enfoques y soluciones creativas	Propuesta altamente innovadora, con enfoques y soluciones creativas bien desarrolladas, integrando nuevas tecnologías o met
	Soluciones Creativas (10)	No se desarrollan soluciones creativas.	Las soluciones creativas son limitadas o poco prácticas.	Las soluciones creativas son adecuadas y prácticas.	Las soluciones creativas son muy adecuadas, prácticas y bien fundamentadas
5. Impacto y Aplicabilidad (20)	Impacto en la mejora de los servicios públicos de la entidad estatal(10)	No se describe adecuadamente el posible impacto en la mejora de los servicios públicos de la entidad estatal	La descripción de Impacto en la mejora de los servicios públicos de la entidad	La descripción de futuro impacto en la mejora de los servicios públicos de la entidad estatal	La descripción del futuro impacto mejora de los servicios públicos de la entidad estatal es muy clara,

Criterio	Indicador	Nivel Insuficiente (1-4)	Nivel Básico (5-7)	Nivel Satisfactorio (8-9)	Nivel Excelente (10)
			estatal es limitada.	es clara y adecuada.	detallada y convincente.
	Aplicabilidad (10)	No se demuestra adecuadamente la aplicabilidad de los resultados.	La aplicabilidad de los resultados es limitada o poco clara.	La aplicabilidad de los resultados es clara y adecuada.	La aplicabilidad de los resultados es muy clara, detallada y convincente.
6. Cronograma y Presupuesto (20)	Cronograma Detallado (10)	El cronograma es inadecuado o está ausente.	El cronograma es limitado o poco detallado.	El cronograma es claro y detallado.	El cronograma es muy claro, detallado y bien estructurado.
	Presupuesto Justificado (10)	El presupuesto es inadecuado o no está justificado.	El presupuesto es limitado o poco justificado.	El presupuesto es claro y adecuadamente justificado.	El presupuesto es muy claro, detallado y muy bien justificado.

Puntuación Total:• 91-120 puntos: Excelente

- 77-90 puntos: Muy bueno
- 64-76 puntos: Bueno.
- 41-63 puntos: Satisfactorio
- 0-40 puntos: Insuficiente

Propuesta de Innovación en la Gestión Pública en la Postpandemia se considera:

110 excelente, para mejorar los servicios del usuario de manera innovadora.

Observaciones:

Prototipo de propuesta viable para su aplicación posterior.

Datos del Personal Experto	
Nombres y apellidos del experto	Jacinto Rai Chancafe Sirlopù
Documento de identidad	71820814
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Publica
Nacionalidad	Peruana
Institución	Secretaria de Gobierno y Transformación Digital -PCM
Cargo	Especialista en Desarrollo de servicios digitales
Número telefónico	945659335
Firma	
Fecha	10/07/2024

Datos del Personal Experto	
Nombres y apellidos del experto	Adrián Narciso Harlyn Mayanga Bellodas
Documento de identidad	44936591
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Publica
Nacionalidad	Peruana
Institución	Órgano de Control Institucional - Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Cargo	Auditor
Número telefónico	974157102
Firma	
Fecha	10/07/2024

Anexo 9. Evidencia fotográfica de trabajo de campo



