



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una
unidad de gestión educativa local, Región Ica, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Neyra Garcia, Royci Elizabeth (orcid.org/0009-0000-2564-3940)

ASESORES:

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

Dra. Ferrer Chata, Elizabeth Norma (orcid.org/0000-0002-3409-6237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, Región Ica, 2024", cuyo autor es NEYRA GARCIA ROYCI ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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.

LIMA, 10 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE DNI: 09448538 ORCID: 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 17-07-2024 20:24:44

Código documento Trilce: TRI - 0808884



ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, NEYRA GARCIA ROYCI ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, Región Ica, 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
ROYCI ELIZABETH NEYRA GARCIA DNI: 22196419 ORCID: 0009-0000-2564-3940	Firmado electrónicamente por: RNEYRAGARCIA el 10- 07-2024 20:37:58

Código documento Trilce: TRI - 0808886

Dedicatoria

Mi tesis va dedicada a mi querido padre Marcos, que desde el cielo me da la fuerza para continuar y a mi adorada madre Juana, por su inmenso amor y ser guías en mi camino para afrontar las dificultades y hacer posible este anhelado proyecto.

A mis amados hijos Fabrizio y Anael, quienes son mi fortaleza y mi motivación diaria para no rendirme durante los tiempos difíciles de la vida.

Royci.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por darme la oportunidad de cumplir mis metas, a mis padres por haberme formado como persona de bien. A mis amados hijos por el amor desmedido, dedicación y su apoyo incondicional para forjarme en esta carrera profesional; a mi querido compañero de vida por su entendimiento y paciencia.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por su labor desmedida de enseñanza y haber forjado en mi las competencias laborales y profesionales.

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
Resumen	viii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.METODOLOGÍA.....	14
III. .RESULTADOS	19
IV.DISCUSIÓN	44
V.CONCLUSIONES	51
VI.RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS.....	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Variables, transformación digital y atención al usuario	19
Tabla 2 Dimensión, gobernanza digital y atención al usuario	21
Tabla 3 Dimensión, servicios digitales y atención al usuario	22
Tabla 4 Dimensión, experiencia del usuario y atención al usuario	23
Tabla 5 Dimensión, seguridad de la información y atención al usuario	24
Tabla 6 Dimensión, competencias digitales y atención al usuario	25
Tabla 7 Dimensión, infraestructura tecnológica y atención al usuario	26
Tabla 8 Prueba de normalidad	28
Tabla 9 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general.....	29
Tabla 10 El R^2 de la hipótesis general	30
Tabla 11 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1	31
Tabla 12 El R^2 de la hipótesis específica 1.....	32
Tabla 13 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2.....	33
Tabla 14 El R^2 de la hipótesis específica 2.....	34
Tabla 15 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3.....	35
Tabla 16 El R^2 de la hipótesis específica 3.....	36
Tabla 17 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4.....	37
Tabla 18 El R^2 de la hipótesis específica 4.....	38
Tabla 19 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 5.....	39
Tabla 20 El R^2 de la hipótesis específica 5.....	40
Tabla 21 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 6.....	41
Tabla 22 El R^2 de la hipótesis específica 6.....	42
Tabla 23 Prueba de regresión logística ordinal del impacto de la transformación digital en la atención al usuario	43

Resumen

La transformación digital en la educación desempeña un papel importante en el avance hacia el ODS 4 Educación de Calidad, al mejorar la calidad educativa a través de tecnologías que optimizan tanto el acceso como la gestión educativa. El propósito principal de este estudio es determinar el impacto de la transformación digital en la atención al usuario dentro de una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

Metodológicamente, la investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de alcance explicativo-causal y corte transversal. Se analizó una población de 524 usuarios, seleccionando una muestra de 222 participantes que incluyen docentes, directores y administrativos. Los resultados indican que el 41.4% de los encuestados posee un nivel intermedio de transformación digital, con un 30.6% reportando una atención al usuario media. La falta de información actualizada y accesible se destaca como una barrera significativa.

Las conclusiones del estudio confirman un impacto de la digitalización en la calidad del servicio al usuario, evidenciado por un valor $p < 0.001$ y robustas métricas de ajuste de modelo y pseudo R² (0.914 de Nagelkerke), indicando la importancia de la digitalización para mejorar la atención en el sector educativo.

Palabras clave: Transformación, digital, atención, usuario

Abstract

Digital transformation in education plays an important role in advancing towards SDG 4 Quality Education by improving educational quality through technologies that optimise both access and educational management. The main purpose of this study is to determine the impact of digital transformation on user service within a local education management unit, Ica region, 2024.

Methodologically, the research is of a basic type with a quantitative approach, non-experimental design of explanatory-causal and cross-sectional scope. A population of 524 users was analysed, selecting a sample of 222 participants including teachers, principals and administrative staff. The results indicate that 41.4% of respondents have an intermediate level of digital transformation, with 30.6% reporting medium user service. The lack of up-to-date and accessible information stands out as a significant barrier.

The findings of the study confirm an impact of digitalisation on user service quality, evidenced by a p-value < 0.001 and robust model fit metrics and pseudo R2 (Nagelkerke's 0.914), indicating the importance of digitalisation in improving customer service in the education sector.

Keywords: Transformation, digital, attention, user

I. INTRODUCCIÓN

La transformación digital ha surgido como un fenómeno omnipresente en diversos sectores. Dentro de este marco, la atención al usuario adquiere un papel central en dicho proceso, siendo fundamental comprender cómo las tecnologías digitales afectan el vínculo entre la entidad y el usuario, así como la calidad y eficacia del servicio proporcionado (Nigay et al., 2021). De igual manera, la transformación digital contribuye a proporcionar una atención efectiva y adaptada a las necesidades del usuario (Kraus et al., 2022).

En lo internacional, las organizaciones públicas en los países latinoamericanos tenían un gran problema en el manejo de la información y adecuarlas a una transformación digital se hacía más compleja, como también atender las diferentes solicitudes de los usuarios y la respuesta de los mismos. Por tal razón, en 2022, solo el 36.3% de los habitantes en 16 naciones de América Latina tenían confianza en la administración gubernamental (Rodríguez y López, 2023). De la misma manera, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022) reportó que países como Dinamarca, República de Corea y Finlandia lideran cuando se trata de la transformación digital. No obstante, en Colombia reportaron 50,000 quejas como consecuencia a problemas en la atención a sus usuarios (Trujillo y Álvarez, 2021).

Por tal razón, fue necesario que los funcionarios públicos aborden los desafíos de la gobernanza y satisfagan las expectativas de las administraciones públicas, sin embargo, en Ecuador, se reportaron 16,000 quejas por deficiencias en los servicios otorgados por instituciones gubernamentales, mientras tanto, el Estado en sí ha logrado un avance del 71% en la digitalización de los trámites administrativos (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, [UNESCO, 2022]). El gobierno de Brasil dedicó esfuerzos a la digitalización de sus operaciones públicas, destacándose por la implementación de una estrategia específica en la transformación digital, por cuanto, de 1,116 servicios resultó en un ahorro de US\$ 92.5 millones, pero, aún existen problemas en la atención al usuario. En cambio, Argentina ha mejorado su infraestructura digital para mejorar los servicios públicos, ampliando así su alcance en línea (Cubo et al., 2022).

En el contexto nacional, el Poder Ejecutivo ha optado por poner en práctica la Ley de Gobierno Digital mediante el DL N° 1412 a fin de modernizar la Administración Pública

mediante el uso de las TIC. Esta legislación contempla la instauración de un Plan de Gobierno Digital que define las reglas y criterios del Gobierno Electrónico (*Decreto Legislativo N°1412*, 2018). En efecto, la calidad educativa en la nación es deficiente a pesar de los intentos de descentralización que desarrollan las Unidades de Gestión Educativa Local. De modo general, solo el 21% de instituciones posee las habilidades digitales necesarias para iniciar un proceso de transformación digital exitoso en su sector (Salas, 2022).

En relación con las quejas presentadas en las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local, durante el año anterior, por cada 100,000 estudiantes de Educación Básica Regular, según datos recientes del Censo DRE UGEL 2022 y el Censo Escolar 2021 de la Unidad de Estadística, se ha reconocido que uno de los principales obstáculos radicaba en la carencia de una gestión eficaz de los archivos y la ausencia de expertos especializados en este ámbito en un 39%, apreciada en el registro de una gran cantidad de expedientes de reclamos (Huamán y Gumercindo, 2022). Estos hallazgos indican que las UGEL deben mejorar sus prácticas de transparencia y brindar facilidad para acceder a información digital. Además, indican la importancia de preparar a los servidores públicos y se invierta en la aplicación de un sistema de documentación digital que simplifique las operaciones y ofrezca un servicio eficiente (Gaviria y Delgado, 2020).

En el medio local, en una Unidad Ejecutora ubicada en la región Ica, se presentó un problema relacionado con la gestión de la UGEL, que tuvo como origen la inadecuada circulación de la información, pérdida de documentos, la falta de protección en la administración de datos y una organización deficiente de la misma. Asimismo, se evidenció la falta de respuestas rápidas por parte de las áreas competentes que generaban la información, así como la carencia de conocimientos en Tecnologías de la Información y Comunicación de parte de los servidores públicos, destacando la ausencia en la ejecución de actividades y sesiones de capacitación, destinados a fortalecer las competencias y aptitudes del personal a cargo. Para culminar, la entidad no contaba con medidas y metas estratégicas dirigidas al fortalecimiento del uso de las TICs, un aspecto necesario para su modernización, tales hechos, como consecuencia, deterioraron el servicio proporcionado a sus usuarios.

De igual manera, el estudio se asoció con el objetivo de Educación de Calidad del desarrollo sostenible, visto que, la transformación digital ha revolucionado la manera en que se brindan los servicios, particularmente en el contexto del servicio al cliente. La adopción de tecnologías innovadoras no solo mejora la eficiencia, sino que también permite una personalización sin precedentes en la atención al usuario. Desde aplicaciones móviles hasta sistemas de inteligencia artificial, abriendo un abanico de posibilidades para adecuar los servicios a las exigencias de cada usuario.

Considerando la realidad problemática, el problema general es: ¿Cuál es el impacto de la transformación digital en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024? Problemas específicos: ¿Cuál es el impacto de la gobernanza digital en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local?; ¿Cuál es el impacto de los servicios digitales en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local?; ¿Cuál es el impacto de la experiencia del usuario en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local?; ¿Cuál es el impacto de la seguridad de la información en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local?; ¿Cuál es el impacto de las competencias digitales en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local?; ¿Cuál es el impacto de la infraestructura tecnológica en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local?

El futuro compendio de indagación halló su justificación en su intrínseco Valor teórico, proporcionando a la colectividad científica un análisis exhaustivo de las teorías y conceptos elaborados por los autores que han examinado cada variable objeto de estudio, contribuyendo así al avance investigativo. En cuanto a la Justificación práctica, los resultados emanados de la indagación ofrecieron recomendaciones y aportes sustanciales a la entidad correspondiente, posibilitando que los funcionarios optimicen sus procedimientos con una mayor eficiencia, minimizando tanto el tiempo como los recursos necesarios. Esta optimización, con el fin último de reducir costos, ayudó a tomar decisiones más informadas elevando el agrado en los usuarios.

Prosiguiendo, con la Justificación Metodológica, se implementaron procedimientos metodológicos rigurosos y se desarrollaron herramientas precisas de recolección de datos, sirviendo asimismo de soporte para otros investigadores que deseen emprender estudios en temáticas afines.

De acuerdo con ello, se planteó como objetivo general: Determinar el impacto de la transformación digital en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024. Los objetivos específicos son: O₁: Conocer el impacto de la gobernanza digital en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local; O₂: Identificar el impacto de los servicios digitales en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local; O₃: Demostrar el impacto de la experiencia del usuario en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local; O₄: Evaluar el impacto de la seguridad de la información en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local. O₅: Definir el impacto de las competencias digitales en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local. O₆: Explicar el impacto de la infraestructura tecnológica en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local.

Por otro lado, se detallaron estudios similares al tema de investigación, encontrando investigaciones desde un contexto internacional. Por ello, el estudio de Mejía y Mejía (2021), en Colombia, tuvo como finalidad determinar el impacto de la transformación digital en el servicio otorgado a la comunidad educativa. Estudio de tipo aplicada, diseño no experimental, con una muestra constituida por 481 alumnos, el instrumento fue un cuestionario. Finalmente, mostraron que existe un impacto significativo entre los temas, el coeficiente Rho de 0.614 con una sig. bilateral de 0.000, indicando que los alumnos están familiarizados con el uso de herramientas, a su vez, se hallan complacidos con el servicio recibido. Con respecto a, la confianza en la transformación digital impacta significativamente en el servicio otorgado, con una relación positiva fuerte de Spearman de 0.710 y una sig. bilateral de 0.000.

Por su parte, López-Gracia et al., (2022), en España, tuvo como propósito conocer el proceso de transformación digital en entidades gubernamentales. Investigación básica, de diseño no experimental, conformado por 15 administrativos, el instrumento fue una guía de entrevista. Ultimearon que el uso de tecnologías digitales por parte del profesorado es bajo en un 27,87%, indicando una adaptación gradual a las herramientas digitales. De la misma manera, para lograr una digitalización exitosa en las instituciones educativas fue esencial contar con dispositivos móviles y otras herramientas digitales. Por ende, se creyó importante la transformación digital para enfrentar dificultades educativas.

También, Sánchez et al., (2021) en Ecuador, el estudio dispuso como fin, demostrar el efecto de los sistemas de transformación digital en el rendimiento docente. De tipo aplicada, diseño no experimental, constituida por 172 individuos, el recojo de evidencias se dio mediante el cuestionario. Concluyeron que, el uso de tecnologías potencia el desarrollo de aprendizaje en un 93.89%. Asimismo, un 91.08% reconoció que la innovación en la enseñanza facilita el aprendizaje. Además, el 96% valoró positivamente las habilidades de enseñanza y la creatividad en la práctica educativa. El análisis estadístico mediante prueba Chi Cuadrado de Pearson reveló un valor de 123.785^a con una sig. Bilateral de 0.000, validando que las tácticas de digitalización educativa influyen en el rendimiento de los maestros.

De igual modo, Chamoly y Palomino (2021) en México. El objetivo fue caracterizar el óptimo servicio de una unidad de gestión educativa. Estudio de tipo básico, diseño no experimental, quedó representado por 95 usuarios externos, 50 trabajadores internos, y 06 funcionarios, el instrumento fue un cuestionario. En síntesis, indicaron que existe un servicio deficiente en un 42%, mientras que un 37% lo evaluó como regular y un 21% como excelente. Por otra parte, el 62% de colaboradores internos apreciaron que la eficacia del servicio era regular, con un 50% de los funcionarios. Además, un 67% de los implicados contaban con recursos necesarios para efectuar los procesos, así como el desempeño de sus tareas.

Para terminar, Cuenca-Fontbona et al., (2020) en España, expuso como finalidad, analizar el grado de evolución de la digitalización en instituciones públicas. La metodología que se empleó fue de tipo básica, se empleó un cuestionario, la muestra quedó conformada por 22 funcionarios. Se dedujo que el 73.6% de los departamentos de comunicación presentaron un alto nivel en la transformación digital, 85% poseían un enfoque general de la comunicación digital, aunque reconocieron la exigencia de mayor automatización del procesamiento. En resumen, este análisis resaltó el papel esencial que desempeña la cultura digital en el procesamiento de cambio de las empresas. Esto respaldó la hipótesis de una alta digitalización en el sector, ofreciendo perspectivas valiosas para comprender el proceso de cambio dentro del contexto.

Desde un ámbito nacional, Sánchez (2023) en Lima. La finalidad fue establecer el impacto de la atención al usuario del nivel de satisfacción en el servicio educativo. Tipo de estudio básica, diseño no experimental, constituida por 325 estudiantes, el

instrumento manejado fue un cuestionario. Se coligió que, la atención al usuario impacta en el nivel de satisfacción, por cuanto, se evidencia una sig. de 0.000 y un valor de chi-cuadrado de 374,952. Asimismo, se acertó la relación efectiva y significativa entre el agrado del cliente con diversos factores como empatía, atención, entre otros, con un nivel de sig. inferior a 0.05. Además, se ha demostrado de manera clara el nivel de correlación y los resultados significativos del Chi², pues, incrementar la condición del servicio resulta de una satisfacción por parte del usuario.

Por su lado, Gamboa (2022) en Callao. Su objetivo se trazó en establecer la influencia del manejo del sistema de información y la comunicación en el ejercicio público. Investigación básica, diseño no experimental, el instrumento aplicado fue un cuestionario, los elementos de la muestra fueron 169 instituciones educativas. Para finalizar, se encontró una influencia de manera favorable y reveladora entre la gestión en TIC y el rendimiento docente, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.704$ y un nivel de significancia de 0.001. Ello refiere que, a medida que mejora la gestión en TIC, también mejora en el desempeño de los maestros en las escuelas. Por tanto, la gestión de las TICs influye en un 50% en la calidad de la educación y el rendimiento pedagógico.

Asimismo, Ceballos et al., (2021) en Arequipa, analizó la implicancia de la transformación digital de la atención al usuario de un ente de gobierno. Investigación aplicada, diseño no experimental, intervinieron 200 usuarios, el instrumento fue el cuestionario. Ultimaron que, un 75% de usuarios percibieron una mejor calidad en la atención, tras la implementación de herramientas digitales, mientras que el 25% manifestó insatisfacción debido a deficiencias en la preparación del personal y el acceso de las tecnologías. Además, se detectó una correlación significativa (p-valor; 0.001) entre la aceptación de tecnologías digitales y la percepción de una mejora en la atención al usuario, evidenciada en un coeficiente de correlación positiva de $\rho = 0.681$. Los hallazgos indican que la transformación digital impacta en un 46% en la atención de usuarios.

También, Bao-Condor et al., (2020) en Huánuco. La finalidad fue demostrar el efecto de la dirección administrativa a la atención del usuario. Investigación básica, diseño no experimental, conformada por 147 alumnos, el recojo de datos fue mediante un cuestionario. Concluyó que, gestión administrativa es adecuada en un 69.4%,

mientras que, el 67.4% de la atención al usuario fue bueno. Por lo tanto, la gestión de la administración repercute en la atención al usuario. Además, el p-valor fue de 0.000 con correlación fue positiva alta en Spearman de 0.742, demostrando un grado de influencia del 55%. Incluso, señaló la trascendencia de una gestión administrativa positiva para mejorar la atención al usuario en instituciones públicas.

Para finalizar, Vela (2023) en Tarapoto, se centró en establecer la incidencia de transformación digital en la satisfacción de usuarios de la UGEL Lamas. Estudio de tipo básica, diseño no experimental. Las personas de análisis fueron 297 usuarios de la organización, a quienes aplicaron un cuestionario. En conclusión, el nivel de transformación tecnológica fue medio, debido a que un 52% expresó que la velocidad del internet no facilita el acceso a plataformas digitales. Además, el 52% destacó que los procedimientos administrativos se llevan a cabo de manera transparente, lo que refleja un alto grado de satisfacción; asimismo, existe una influencia demostrativa entre las variables de estudio con una sig. 0.000 y con un coeficiente de rho 0.776.

A continuación se sustentó el marco de teórico de ambas variables de investigación, empezando por la transformación digital, en tal sentido se expuso la teoría del Actor-Red, esta teoría se centralizó en comprender las interacciones entre diversos actores (humanos y no humanos) en una red socio – técnica; así, reconoció que las tecnologías digitales no eran simplemente herramientas neutras, sino que podían influir en las interacciones humanas y en la estructura organizativa; además, implicó considerar cómo las tecnologías, junto con otros actores como los estudiantes, docentes, administrativos y demás, contribuyendo en la formación de la realidad social y técnica de una entidad educativa (Galindo, 2023).

Por otra parte, se presentó la teoría de Kranzberg, la cual se encauza en examinar cómo la transformación digital está afectando la atención a los usuarios, esto tiene implicaciones significativas en la eficiencia, calidad en los servicios educativos y satisfacción del usuario; además sostiene que comprender estos cambios es importante para adaptarse y emplear las oportunidades proporcionadas por la tecnología digital en el ámbito educativo, es decir, esta teoría permitió contextualizar los efectos de la digitalización e identificar estrategias efectivas para optimizar la experiencia del usuario en una entidad educativa (Barrientos et al. 2022).

Aparte de ello, se sustentó la teoría de la modernización, centrada en la técnica de transformación social que ocurre cuando una sociedad pasa de una forma tradicional a una sociedad moderna, asimismo, esta teoría destacó la significación de elementos como la urbanización, la industrialización y la educación en el proceso de modernización, en tal sentido, la transformación digital se consideró como una manifestación específica del cambio social impulsado por el desarrollo tecnológico, el cual afecta a diversas áreas de una unidad educativa (Fajardo & Cervantes, 2020).

En cuanto a los conceptos, el Ministerio de Educación (2023) reveló que es un proceso continuo mediante el cual las organizaciones públicas adoptan tecnologías digitales para modificar significativamente la forma en la que operan y ofrecen valor a sus usuarios, trabajadores y otras partes interesadas. Respecto, Novianto (2023), implicaba la incorporación de tecnología digital en una entidad, provocando beneficios a sus usuarios. Por su lado, Mountasser & Abdellatif (2023), denotaron que es el uso de habilidades digitales en procesos y recursos para incrementar la eficacia, añadir valor al cliente y mitigar riesgos. En cuanto a Kitsios et al. (2023), fue el proceso de sustitución de prácticas manuales, tradiciones y legadas en el ámbito público. Por su parte, Kraus & Roig-Tierno (2021), fue un procedimiento que implicaba dirigir una entidad hacia la aplicación de tecnologías. También, Kraus et al. (2022), señalaron que es la evolución de una entidad que aprovecha las tecnologías.

En cuanto a su importancia, Hikbert et al., (2021), precisó que, permite automatizar tareas repetitivas y simplificar operaciones, lo que conducía a una mayor productividad en la gestión de recursos y tiempo. Asimismo, según McCarthy et al. (2023), facilitaba el acceso a una extensa gama de recursos formativos, desde libros electrónicos hasta videos educativos. En cuanto a Wang et al. (2023), facilitaban el diálogo y la contribución entre los integrantes de esta, creando un entorno educativo colaborativo. Respecto a sus características, implicó la integración estratégica y sistemática de tecnologías digitales en todos los elementos de su funcionamiento; lo cual incluía la digitalización de procesos administrativos y académicos, uso de herramientas colaborativas y comunicación digital (Alenezi et al. 2023). Aparte de ello, consistía en un cambio cultural hacia una mentalidad abierta a la innovación, donde se fomentaba el aprendizaje continuo (Castro et al., 2020).

Concerniente a las dimensiones de la transformación digital, el Ministerio de Educación (2023) expuso como primer elemento a la gobernanza digital, abarcando la gestión y regulación de los recursos, procesos y políticas vinculados con las TIC dentro del ámbito educativo local, involucrando indicadores tales como la accesibilidad, transparencia y gestión de información con el fin de facilitar la transformación digital en la entidad. A la vez, se encontró los servicios digitales, correspondiendo a actividades y herramientas proporcionadas mediante medios electrónicos y tecnológicos con el fin de facilitar la administración y la obtención de información en el campo educativo, este elemento comprendía indicadores tales como la disponibilidad; que refiere accesibilidad de servicios; los canales digitales son medios electrónicos utilizados para interactuar o realizar transacciones; el soporte técnico consiste en la asistencia especializada para resolver problemas técnicos.

Asimismo, el Ministerio de Educación (2023) dio a conocer la dimensión, experiencia del usuario, consistía en la interacción de docentes, personal administrativo, directivos, estudiantes y otros con las tecnologías y procesos digitales, por lo que, fue importante garantizar que estas interacciones sean intuitivas, accesibles y útiles, brindando apoyo y fomentando retroalimentación para una mejora continua, los indicadores que formaron parte de este es la interacción con el usuario, tiempo de respuesta y resolución de problemas. De la misma forma, se ubicó la protección de la información, consistía en resguardar los datos, sistemas y herramientas digitales empleadas en la gestión educativa, estableciendo acciones para avalar que la información se mantenga confidencial, íntegra y accesible para todos sus usuarios, los indicadores fueron; confidencialidad, gestión de acceso, cumplimiento normativo.

Para acabar, el Ministerio de Educación (2023) explicó la dimensión competencias digitales, definiendo como las destrezas y entendimientos que el equipo de una entidad debe desarrollar para ajustarse y sacar provecho de las tecnologías digitales en la educación, este contiene como indicadores; los conocimientos, capacitación y uso de medios digitales. Además, se encontró la infraestructura tecnológica, como la agrupación de recursos, equipos, redes y técnicas de información útiles para modernizar la optimización de los procesos educativos y administrativos dentro del organismo, jugando una función indispensable en el progreso de la calidad formativa. Este comprendía indicadores tales como; equipos tecnológicos y plataformas digitales.

Acerca de, la segunda variable, atención al usuario, se expuso la teoría de la calidad del servicio de Parasuraman, la cual enfoca la apreciación de calidad del servicio mediante cinco dimensiones principales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Lo esencial de esta teoría fue su enfoque holístico en la calidad del servicio. De este modo, al implementar el modelo SERVQUAL, las entidades podían evaluar y desarrollar la calidad de la atención al usuario por medio del cumplimiento de las expectativas (Terán et al., 2021). De igual forma, la teoría de la satisfacción del cliente de Herzberg, comprendía las carencias y perspectivas del cliente, así como en diferenciar entre lo que evita la insatisfacción y lo que realmente promueve la satisfacción, es así que, identificar y satisfacer las demandas de los usuarios respecto a condiciones laborales y oportunidades de crecimiento, mejoraba la calidad del servicio (Mitsakis & Galanalis, 2022).

A continuación, se expuso la teoría de las expectativas de Vroom, la cual se enfocó en proporcionar un marco para comprender cómo las expectativas individuales influían en el comportamiento y la motivación; donde el autor señala que las personas no solo eran impulsadas por la promesa de recompensas tangibles, sino también por sus propias expectativas sobre el resultado de sus acciones y el valor que asignaban a esos resultados; esto significó que al comprender y cumplir con las perspectivas de los usuarios se alcanzaba mejorar significativamente la creciente atención en una unidad de gestión educativa (Justiniano & Cancino, 2024).

En cuanto a los conceptos de la variable, Chaparro-Pinzón (2023) mencionaron que es el conjunto de acciones y prácticas implementadas por un organismo para complacer los problemas, expectativas y demandas de sus usuarios de manera efectiva y eficiente. Respecto a Sohaib et al., (2021), radicó en proporcionar una experiencia óptima al usuario, facilitando la solución de las inquietudes y problemas. De acuerdo con Sonderskov & Ronning (2021), constituía una parte esencial de la apreciación de la imagen institucional de parte de los usuarios. Asimismo, Trischler & Westman (2021), mencionaron que engloba una variedad de tácticas concebidas en atender las demandas de los usuarios. Por su parte, Asio et al. (2022), indicaron que se centra en la asistencia y orientación que una entidad proporciona a aquellos que adquieren un servicio. Según, Klinck et al., (2023), comprendía medidas adoptadas para atender a los clientes antes, durante y después del uso del servicio.

Con respecto a la importancia, Sheth et al., (2023), sustentaron que la forma en que una entidad educativa trata a sus integrantes influye en su reputación y percepción pública, donde una atención al usuario deficiente puede dañar la imagen de la unidad educativa, mientras que una atención de calidad puede fortalecer su reputación. En cambio, Callens (2022), explicó que brindar una eficiente atención al usuario contribuye a generar confianza, fidelidad y satisfacción. Por otra parte, se caracterizó porque implica anticiparse a las necesidades del usuario ofreciendo soluciones incluso antes de que surjan problemas; otra de sus características fue que los buenos representantes de atención al cliente manifestaban empatía hacia los usuarios, mostrando una actitud comprensiva y solidaria (Wang, 2022). Aparte de ello, sería llevada a cabo por personal capacitado, con conocimiento y habilidades necesarias para resolver problemas y brindar asistencia de modo efectivo (Larico, 2022).

En cuanto a las dimensiones de la atención al usuario, Chaparro-Pinzón (2023) consideró los elementos de la tangibilidad, refiriéndose a la habilidad de brindar interacciones digitales que sean claras, tangibles y fácilmente comprensibles para los usuarios, asegurándose que los datos y servicios electrónicos disponibles sean presentados de manera que los usuarios puedan interactuar de forma práctica y efectiva, comprendía indicadores tales como las plataformas amigables, calidad de enseñanza digital, innovación educativa. Asimismo, se ubicó la fiabilidad, como la habilidad de la institución para ofrecer servicios y respuestas confiables, exactas y a tiempo utilizando herramientas digitales. Los indicadores fueron: rapidez, interés por resolver problemas y errores mínimos.

De la misma forma, Chaparro-Pinzón (2023) dio a conocer la capacidad de respuesta, es la capacidad que tiene la entidad para ofrecer respuestas ágiles, eficaces y pertinentes a las preguntas, peticiones o dificultades planteadas por los usuarios, siendo fundamental para garantizar un servicio satisfactorio y de calidad. Tuvo como indicadores: disposición, tiempo de respuesta y eficiencia operativa. También, se encontró la dimensión seguridad, consiste en asegurar que los sistemas, procesos y datos empleados para satisfacer las demandas de los usuarios estén resguardados contra posibles riesgos en línea, asimismo, aseguró que las respuestas proporcionadas sean exactas, seguras y entregadas a tiempo. Sus indicadores fueron: Políticas de seguridad, monitoreo continuo, evaluación de riesgos.

En definitiva, Chaparro-Pinzón (2023) dio a conocer la dimensión, empatía, radica en comprender, tener en cuenta las necesidades y preocupaciones de los usuarios de forma sensible y proactiva, empleando herramientas tecnológicas disponibles para ofrecer soluciones eficientes y personalizadas. Por tanto, tuvo como indicadores: atención personalizada, se refiere a una perspectiva individualizada y adecuada a las necesidades propias de cada usuario. Atención en horario regular, es el periodo establecido durante el cual una institución, se encuentra a disposición para responder a los requerimientos de sus usuarios. Satisfacción de necesidades, consiste en asegurar que los servicios, recursos y apoyo tecnológico proporcionados sean adecuados y pertinentes para cubrir los requerimientos de la comunidad educativa.

Por tal razón, en cuanto a la reflexión que esta investigación requería, era necesario resaltar el desarrollo de este trabajo investigativo con el fin de identificar métodos para mejorar la transformación digital para optimar en la atención al usuario de la entidad objeto de estudio. Es esencial que las organizaciones analicen cuidadosamente los desafíos y oportunidades que presenta la transformación digital para desarrollar un plan integrado que maximice el servicio y mejorar la experiencia del usuario. Esto por medio de una prestación idónea a los usuarios a través de la eficacia en los servicios digitales, logrando una experiencia única, también, mediante prácticas eficientes al momento de la atención a cada usuario, mostrando fiabilidad, seguridad y empatía en cada caso.

Por último, se formuló la hipótesis general: H_i : La transformación digital tiene un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024. H_o : La transformación digital no tiene un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024. Las hipótesis específicas son: H_1 : La gobernanza digital tiene un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local; H_2 : Los servicios digitales tiene un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

Continuando con las hipótesis específicas: H_3 : La experiencia del usuario tiene un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024. H_4 : La seguridad de la información tiene un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región

Ica, 2024. H₅: Las competencias digitales tiene un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024 H₆: La infraestructura tecnológica tiene un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

II. METODOLOGÍA

De la presente investigación el estudio del tipo de enfoque fue básica, orientado a la generación de la información y de nuevos conocimientos, según puntualiza el Manual Oslo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2018), Se concentró en la indagación y análisis de fenómenos tanto naturales como sociales. Su principal finalidad radicó en enriquecer el acervo teórico y científico. Fue un proceso dedicado a la exploración detallada, buscando entender los fundamentos esenciales de los fenómenos estudiados. De la misma manera, el enfoque fue cuantitativo; tal como reveló Franz (2023), se enfocó en la recopilación y examen de información numérica con el fin de comprender procesos sociales o naturales. De igual modo, empleó herramientas estadísticas y métodos de medición para analizar los temas de trabajo.

Por otro lado, el diseño del estudio fue no experimental. Como refirieron Mohamed et al. (2023), se enfocó en la observación y la descripción de sucesos tal y como sucedieron en su entorno, sin intervenir para modificarlos. Este tipo de metodología resultó especialmente beneficiosa para entender comportamientos, características o situaciones que no podían ser objeto de manipulación. También, presentó un alcance explicativo – causal, donde Carbajal y Ruiz (2024), expusieron que tenía como finalidad entender cómo ciertas variables influían sobre otras, determinando las conexiones de causa y efecto. A diferencia de solo observar asociaciones, este enfoque buscó establecer relaciones causales al manipular variables independientes y observar cómo afectaban a las dependientes. Al realizar el trabajo investigativo durante un lapso, el alcance fue de corte transversal, basado en recopilar datos en un determinado espacio y luego ser analizados.

Dentro de las variables, como variable independiente a la transformación digital, según su definición conceptual, por el Ministerio de Educación (2023), fue un proceso continuo mediante el cual las organizaciones públicas adoptaron tecnologías digitales para modificar significativamente la forma en la que operaban y ofrecían valor a sus usuarios, trabajadores y otras partes interesadas.

Asimismo, como definición operacional tuvimos que esta variable 1, fue medible a través del diseño de un cuestionario que incluyó sus 6 dimensiones, como fueron: gobernanza digital, servicios digitales, experiencia del usuario, seguridad de la

información, competencias digitales, infraestructura tecnológica. Sus indicadores fueron: accesibilidad; transparencia, gestión de información, disponibilidad, canales digitales, soporte técnico, interacción con el usuario, tiempo de respuesta, resolución de problemas, confidencialidad, gestión de acceso, cumplimiento normativo, conocimientos, capacitación, uso de medios digitales, equipos tecnológicos, plataformas digitales. Escala: Ordinal.

Por otro lado, se ubicó la variable dependiente; atención al usuario, según la definición de concepto, fue el conjunto de acciones y prácticas implementadas por una organización para satisfacer las demandas, necesidades y expectativas de sus usuarios de manera efectiva y eficiente (Chaparro-Pinzón, 2023). Como definición operacional, la variable 2 fue medible con la elaboración de un cuestionario que incluyó 5 dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cuyos indicadores fueron: plataformas amigables, calidad de enseñanza digital, innovación educativa, rapidez, interés por resolver problemas, errores mínimos, disposición, tiempo de respuesta, eficiencia operativa, políticas de seguridad, monitoreo continuo, evaluación de riesgos, atención personalizada, atención en horario regular, satisfacción de necesidades. Escala: Ordinal.

La población analizada fue conformada por 524 usuarios de una unidad de gestión educativa local, región Ica. En relación con los criterios de inclusión, se consideró a los docentes y directores atendidos en los últimos 4 meses del periodo 2024. Asimismo, se tomó en cuenta a aquellos docentes y directores que iban de manera recurrente a la entidad y a aquellos usuarios que admitieron formar parte del estudio, mediante el consentimiento informado aceptado.

En los criterios de exclusión, no se consideró a los docentes y directores que fueron atendidos en otros periodos, ajenos al 2024. De igual modo, no se tuvo en cuenta a los usuarios que no iban de manera recurrente a la entidad y a los usuarios que no quisieron formar parte del estudio.

Tras efectuar el cálculo de la muestra, fue conformada por 222 entre docentes, directores y administrativos en una unidad de gestión educativa local. En cuanto al muestreo, este fue no probabilístico de tipo aleatorio simple. Tal como indicó Cohen y Gómez (2019), es aquella donde se empleó una fórmula estadística para conocer la cantidad exacta de los participantes. Asimismo, consistió en elegir muestras de la

población de forma aleatoria, pero sin garantizar que cada componente tuviera la misma probabilidad de ser escogido. Además, la unidad de análisis del estudio fue un docente, director y administrativo de una unidad de gestión educativa local, región Ica.

Cabe señalar que se empleó la fórmula que determina el tamaño de muestra con los cálculos efectuados, obteniendo el resultado que se insertó en la unidad de anexos como “Análisis Complementario”.

Por lo que sigue, de acuerdo con las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la técnica empleada es la encuesta. Tal como refirieron García y Sánchez (2020), fue un método que trató sobre la elaboración de una secuencia de preguntas organizadas con el propósito de conseguir respuestas concretas de los involucrados. Estas preguntas abarcaron distintos aspectos vinculados al tema de la investigación. Por lo tanto, el instrumento es el cuestionario basado en preguntas por cada variable, tomando en cuenta sus dimensiones e indicadores de cada uno de ellos.

Por consiguiente, las encuestas fueron administradas de manera asistida y realizadas en persona con los encuestados, asegurando una recolección directa y precisa de la información. Los datos recopilados fueron rigurosamente anonimizados para proteger la privacidad de los participantes, cumpliendo estrictamente con los criterios establecidos en la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 215-2024-VI-UCV.

Por ello, en la variable transformación digital, el instrumento fue creado por el investigador y constó de 25 enunciados distribuidos en sus dimensiones: gobernanza digital (1-5), servicios digitales (6-10), experiencia del usuario (11-15), seguridad de la información (16-20), competencias digitales (21-23) e infraestructura tecnológica (24-25). Asimismo, el rango para el instrumento fue: Básico (25-57), Intermedio (58-90) y Avanzado (91-125).

Por otro lado, en la variable atención al usuario, el instrumento fue creado por el investigador y constó de 25 enunciados distribuidos en sus dimensiones: tangibilidad (1-5), fiabilidad (6-10), capacidad de respuesta (11-15), seguridad (16-20), empatía (21-25). Asimismo, el rango para el instrumento fue: Bajo (25-57), Medio (58-90) y Alto (91-125).

La escala valorativa para ambos temas fue: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5). Además, las opciones de respuesta del instrumento tuvieron la escala de Likert con alternativas múltiples de respuesta que se situaron entre 1 al 5.

Para asegurar la validez de las preguntas, fue necesario someterlas a un proceso riguroso de evaluación, juicio crítico y análisis por parte de expertos. Estos profesionales, cuya cualificación de maestría fue verificada a través de la SUNEDU, trabajaron meticulosamente para garantizar que las preguntas fueran válidas, coherentes y pertinentes. Los nombres de los validadores están detalladamente expresados en el anexo 3.

Sobre la confiabilidad de los instrumentos, se empleó la prueba piloto, que radicó en la aplicación previa de los instrumentos a 15 colaboradores. Los resultados adquiridos fueron procesados en SPSS V28, para el cálculo del coeficiente de Cronbach, los resultados demostraron que ambos instrumentos muestran un elevado rango de consistencia interna, para transformación digital el coeficiente fue: 0.954 y para atención fue 0.958, Demostrando de esa manera, que los cuestionarios presentan fiabilidad.

Acerca de los métodos de análisis de datos, el primer método estadístico que fue empleado es el método descriptivo, dado que consistió en la revisión de los datos obtenidos para comprender cómo estaban distribuidos y cuáles eran sus características clave. Asimismo, se enfocó en calcular la desviación estándar para mostrar la dispersión. Para terminar, se emplearon tablas para presentar los datos de manera clara. Este proceso permitió obtener una comprensión detallada de los datos antes de realizar el siguiente análisis.

De igual manera, el segundo método estadístico que fue empleado es el inferencial, por cuanto, a partir del empleo de programas estadísticos, fue posible medir la conexión entre los temas de estudio. También, fue pertinente emplear el programa estadístico SPSS V28 para obtener tales resultados. Además, a fin de obtener la prueba de correlación, se trabajó con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para conocer el estadígrafo correspondiente.(Ledesma-Pérez y Valladares, 2024).

Referente a los aspectos éticos, se atribuyó el principio de beneficencia porque el desarrollo de este trabajo de investigación benefició a los usuarios y a los colaboradores de la entidad, esperando reducir algún tipo de daño. Del mismo modo, se consideró el principio de no maleficencia, pues la ejecución de este trabajo fue con fines académicos, y no con motivos de ocasionar ningún perjuicio a los participantes o a la entidad. Incluso, se tomó en cuenta el principio de autonomía porque permitió que los partícipes pudieran emitir opiniones independientes sobre el estudio en cuestión.

Por otro lado, se consideró el principio de justicia, visto que aseguró que los beneficios y obligaciones resultantes de la investigación fueran distribuidos imparcialmente. También, se tuvo en cuenta el principio de respeto a las personas, por cuanto todos los individuos del estudio fueron tratados con atención y con igualdad. Es preciso resaltar que se emitió una carta de solicitud al representante de la entidad para obtener la autorización correspondiente y ejecutar el trabajo en esta. Además, se recalcó que se cumplieron las directrices de APA en su séptima versión en la citación respectiva, lo cual permitió verificar la originalidad mediante un programa anti plagio, conforme a las precisiones dadas por la universidad.

Como resultado a los códigos de ética en investigación promovidos por la universidad, se puede afirmar que se garantizó la confidencialidad de los datos proporcionados por cada participante, así como la información relacionada con la institución. Además, se distribuyó un formulario de consentimiento informado, el cual sirvió para obtener y documentar la aceptación de los participantes en el estudio. Este documento detalló los objetivos, procedimientos y cualquier posible riesgo asociado con el estudio, asegurando que todos los involucrados comprendieran plenamente y aceptaran voluntariamente su participación.

Finalmente, las encuestas fueron administradas mediante interacciones presenciales con los encuestados, asegurando la anonimización de los datos recopilados. Este proceso se llevó a cabo conforme a los estándares determinados en la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 215-2024-VI-UCV, fechada el 17 de junio de 2023.

III.RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Tabla cruzada de variables, transformación digital y atención al usuario

			V2. Atención al usuario			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1. Transformación digital	Básico	Recuento	48	10	0	58
		% del total	21.6%	4.5%	0.0%	26.1%
	Intermedio	Recuento	8	68	16	92
		% del total	3.6%	30.6%	7.2%	41.4%
	Avanzado	Recuento	1	8	63	72
		% del total	0.5%	3.6%	28.4%	32.4%
Total		Recuento	57	86	79	222
		% del total	25.7%	38.7%	35.6%	100.0%

Nota. Datos extraídos a partir del cuestionario sobre la transformación digital.

Interpretación:

La tabla cruzada denotó que, de los 222 encuestados, el 41.4% (92 casos) tuvo un nivel intermedio de transformación digital, de los cuales el 30.6% (68 casos) reportaron una atención al usuario media. Por otro lado, el 26.1% (58 casos) presentó un nivel básico de transformación digital, de los cuales el 21.6% (48 casos) experimentaron una atención al usuario baja. Además, el 32.4% (72 casos) tuvieron un nivel avanzado de transformación digital, y dentro de este grupo, el 28.4% (63 casos) reportaron una atención al usuario alta. En cuanto a la atención al usuario en general, el 25.7% (57 casos) reportaron una atención baja, el 38.7% (86 casos) una atención media, y el 35.6% (79 casos) una atención alta.

Estos resultados reflejaron una serie de desafíos y posibilidades en la transformación digital de la institución. La falta de información actualizada y accesible se destacó como una barrera significativa. Además, los usuarios no solían utilizar canales digitales de manera efectiva para acceder a los servicios de la institución, lo que se agravó por la ausencia de apoyo técnico cuando enfrentan problemas con estos servicios. Los usuarios también percibían que el diseño de las plataformas digitales no era intuitivo ni facilitaba la navegación, lo cual impactó negativamente su

experiencia. Este desafío se reflejó en el hecho de que el 35% de los usuarios no estaban satisfechos con la calidad de los contenidos educativos digitales proporcionadas.

La gobernanza digital facilitó la navegación según los encuestados, permitiendo satisfacer completamente la necesidad del usuario a través de los servicios digitales recibidos. El diseño intuitivo de las plataformas digitales mejoró la navegabilidad y satisfacción de necesidades del usuario. Además, una gobernanza digital avanzada mostró una mayor proporción de alta atención al usuario.

En referencia a los servicios digitales, los usuarios correspondieron que la eficiencia en la gestión de servicios, la capacidad de respuesta y la accesibilidad permitieron mejorar su experiencia del usuario de forma avanzada y asociada con niveles más altos de atención al usuario. La implementación de estos servicios mejoró la comunicación reduciendo los tiempos de respuesta entre usuarios y proveedores, permitiendo una atención más personalizada. Esto ha transformado positivamente la atención a las demandas de los usuarios, mejorando su satisfacción general.

Los niveles superiores de atención al cliente estuvieron ligados a una experiencia avanzada del usuario. Los usuarios con más experiencia recibieron una atención más completa y personalizada, aumentando su satisfacción y calidad percibida del servicio.

De otro modo, la apreciación de vulnerabilidad en la protección de datos personales pudo disuadir a los usuarios de utilizar plenamente en el manejo de los servicios digitales, lo que se tradujo en una atención baja al usuario. La falta de seguridad en la información generaba desconfianza, mientras que una mayor seguridad en la información se asociaba con una mejor atención al usuario.

En tanto, la atención baja al usuario, se debió a la falta de competencias digitales de manera efectiva en los usuarios, que podía llevar a una frustración constante y una experiencia negativa al interactuar con las plataformas digitales de la institución.

Por último, la falta de equipos modernos, una conectividad inadecuada y sistemas obsoletos pudieron limitar la capacidad de la institución para responder eficazmente a las necesidades de los usuarios. Siendo evidente que la infraestructura tecnológica deficiente representó un obstáculo para garantizar una atención óptima.

Tabla 2

Tabla cruzada de dimensión, gobernanza digital y atención al usuario

		V2. Atención al usuario				Total
		Bajo	Medio	Alto		
D1. V1. Gobernanza digital	Básico	Recuento	31	12	1	44
		% del total	14.0%	5.4%	0.5%	19.8%
	Intermedio	Recuento	22	51	15	88
		% del total	9.9%	23.0%	6.8%	39.6%
	Avanzado	Recuento	4	23	63	90
		% del total	1.8%	10.4%	28.4%	40.5%
	Total	Recuento	57	86	79	222
		% del total	25.7%	38.7%	35.6%	100.0%

Nota. Datos extraídos a partir del cuestionario sobre la transformación digital.

Interpretación:

La tabla cruzada demostró que de los 222 encuestados, el 40.5% (90 casos) tenían una gobernanza digital avanzada, y de estos, el 28.4% (63 casos) reportaba una atención al usuario alta. Por otro lado, el 19.8% (44 casos) presentó una gobernanza digital básica, de los cuales el 14.0% (31 casos) experimentó una atención al usuario baja. Además, el 39.6% (88 casos) tuvo una gobernanza digital intermedia, y dentro de este grupo, el 23.0% (51 casos) reportaron una atención al usuario media. Esto indicó que un mayor porcentaje de los encuestados con gobernanza digital avanzada se asociaban con una atención al usuario alta (28.4%).

Estos resultados se debieron, a que según el 34% de los encuestados, el diseño de las plataformas digitales facilitaba la navegación, lo que permitió satisfacer completamente las necesidades de los usuarios a través de los servicios digitales recibidos. Los datos mostraron que una mejor gobernanza digital estaba relacionada con una mejor atención al usuario, ya que la mayor proporción de atención al usuario alta se encontraba en el grupo con gobernanza digital avanzada. El diseño de las plataformas digitales facilitó la navegación, lo que permitía satisfacer completamente las necesidades de los usuarios a través de los servicios digitales recibidos.

Tabla 3

Tabla cruzada de dimensión, servicios digitales y atención al usuario

		V2. Atención al usuario				Total
		Bajo	Medio	Alto		
D2. V1. Servicios digitales	Básico	Recuento	43	17	1	61
		% del total	19.4%	7.7%	0.5%	27.5%
	Intermedio	Recuento	13	60	21	94
		% del total	5.9%	27.0%	9.5%	42.3%
	Avanzado	Recuento	1	9	57	67
		% del total	0.5%	4.1%	25.7%	30.2%
Total		Recuento	57	86	79	222
		% del total	25.7%	38.7%	35.6%	100.0%

Nota. Datos extraídos a partir del cuestionario sobre la transformación digital.

Interpretación:

La tabla cruzada mostró que, de los 222 encuestados, el 27.5% (61 casos) tuvo servicios digitales básicos, y de estos, el 19.4% (43 casos) reportaron una atención al usuario baja. Por otro lado, el 42.3% (94 casos) presentaron servicios digitales intermedios, de los cuales el 27.0% (60 casos) experimentaron una atención al usuario media. Además, el 30.2% (67 casos) tenían servicios digitales avanzados, y dentro de este grupo, el 25.7% (57 casos) reportaron una atención al usuario alta.

Estos datos demostraron que brindar un mejor servicio digital estaba relacionado con una mejor atención al usuario. En otras palabras, las instituciones con mayor implementación de tecnologías digitales y prácticas avanzadas eran capaces de proporcionar una experiencia de usuario más satisfactoria.

Esto se debió a que el 32% de los usuarios mencionaba que la eficiencia en la gestión de servicios, la capacidad de respuesta y la accesibilidad que permiten las herramientas digitales avanzadas mejoraban su experiencia. Además, un servicio digital avanzado solía incluir la capacitación constante del personal y la actualización regular de los sistemas, lo que contribuía a una mejor resolución de problemas y a una atención al usuario más efectiva.

Tabla 4

Tabla cruzada de dimensión, experiencia del usuario y atención al usuario

		V2. Atención al usuario				
			Bajo	Medio	Alto	Total
D3. V1. Experiencia del usuario	Básico	Recuento	45	13	3	61
		% del total	20.3%	5.9%	1.4%	27.5%
	Intermedio	Recuento	12	60	17	89
		% del total	5.4%	27.0%	7.7%	40.1%
	Avanzado	Recuento	0	13	59	72
		% del total	0.0%	5.9%	26.6%	32.4%
	Total	Recuento	57	86	79	222
		% del total	25.7%	38.7%	35.6%	100.0%

Nota. Datos extraídos a partir del cuestionario sobre la transformación digital.

Interpretación:

La tabla cruzada, indicó que de los 222 encuestados, el 27.5% (61 casos) tuvieron una experiencia del usuario básica, y de estos, el 20.3% (45 casos) reportó una atención al usuario baja. Por otro lado, el 40.1% (89 casos) presentó una experiencia del usuario intermedia, de los cuales el 27.0% (60 casos) experimentaron una atención al usuario media. Además, el 32.4% (72 casos) tenían una experiencia del usuario avanzada, y dentro de este grupo, el 26.6% (59 casos) reportaron una atención al usuario alta.

Estos resultados reflejaban que solo el 28% de los usuarios se sentían ocasionalmente satisfechos con la experiencia del usuario en los sistemas digitales de la institución, y el 32% se sentían satisfechos con la experiencia del usuario para el acceso a sus datos personales en dichos sistemas. Esto mostraba que una mejor experiencia del usuario estaba asociada con niveles más altos de atención al usuario, ya que la mayor proporción de atención al usuario alta se encontraba en el grupo con experiencia del usuario avanzada. Una experiencia de usuario positiva implica servicios digitales intuitivos, accesibles y eficaces, lo que se traduce en una mayor satisfacción y una percepción más favorable de la atención recibida.

Tabla 5

Tabla cruzada de dimensión, seguridad de la información y atención al usuario

		V2. Atención al usuario				Total
		Bajo	Medio	Alto		
D4. V1. Seguridad de la información	Básico	Recuento	49	13	1	63
		% del total	22.1%	5.9%	0.5%	28.4%
	Intermedio	Recuento	7	58	19	84
		% del total	3.2%	26.1%	8.6%	37.8%
	Avanzado	Recuento	1	15	59	75
		% del total	0.5%	6.8%	26.6%	33.8%
Total	Recuento	57	86	79	222	
	% del total	25.7%	38.7%	35.6%	100.0%	

Nota. Datos extraídos a partir del cuestionario sobre la transformación digital.

Interpretación:

La tabla cruzada, señaló que de los 222 encuestados, el 28.4% (63 casos) tuvieron una seguridad de la información básica, y de estos, el 22.1% (49 casos) reportaron una atención al usuario baja. Por otro lado, el 37.8% (84 casos) presentaron una seguridad de la información intermedia, de los cuales el 26.1% (58 casos) experimentaron una atención al usuario media. Además, el 33.8% (75 casos) tenían una seguridad de la información avanzada, y dentro de este grupo, el 26.6% (59 casos) reportó una atención al usuario alta.

Estos resultados reflejaron varios problemas subyacentes que afectaron la atención al usuario. En primer lugar, la falta de una seguridad de la información en un tercio de los encuestados (28.4%) con seguridad básica podían generar desconfianza entre los usuarios. La percepción de vulnerabilidad en la protección de datos personales pudo disuadir a los usuarios de utilizar plenamente los servicios digitales, lo que se tradujo en una atención baja al usuario.

Esto indicaba que una mejor seguridad de la información estaba asociada con niveles más altos de atención al usuario, dado que, la mayor proporción de atención al usuario alta se encontró en el grupo con seguridad de la información avanzada.

Tabla 6

Tabla cruzada de dimensión, competencias digitales y atención al usuario

		V2. Atención al usuario				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
D5. V1. Competencias digitales	Básico	Recuento	46	17	3	66
		% del total	20.7%	7.7%	1.4%	29.7%
	Intermedio	Recuento	10	50	20	80
		% del total	4.5%	22.5%	9.0%	36.0%
	Avanzado	Recuento	1	19	56	76
		% del total	0.5%	8.6%	25.2%	34.2%
	Total	Recuento	57	86	79	222
		% del total	25.7%	38.7%	35.6%	100.0%

Nota. Datos extraídos a partir del cuestionario sobre la transformación digital.

Interpretación:

La tabla cruzada, contemplaba que de los 222 encuestados, el 29.7% (66 casos) tenían competencias digitales básicas, y de estos, el 20.7% (46 casos) reportó una atención al usuario baja. Por otro lado, el 36.0% (80 casos) presentaba competencias digitales intermedias, de los cuales el 22.5% (50 casos) experimentó una atención al usuario media. Además, el 34.2% (76 casos) tuvo competencias digitales avanzadas, y dentro de este grupo, el 25.2% (56 casos) reportaron una atención al usuario alta.

Esto indicó que mejores competencias digitales estaban asociadas con niveles más altos de atención al usuario, ya que la mayor proporción de atención al usuario alta se encontraba en el grupo con competencias digitales avanzadas.

Estos resultados reflejaron problemas significativos en el nivel de competencias digitales entre los usuarios, lo cual afectó directamente la calidad de la atención al usuario. El hecho de que casi un tercio de los encuestados (29.7%) tenía competencias digitales básicas revelaba que muchos usuarios no poseían las habilidades necesarias para navegar y utilizar eficientemente los servicios digitales. Esto se tradujo en una atención baja al usuario, ya que la falta de competencias digitales podía llevar a una frustración constante y una experiencia negativa al interactuar con las plataformas digitales de la institución.

Tabla 7

Tabla cruzada de dimensión, infraestructura tecnológica y atención al usuario

		V2. Atención al usuario				Total
		Bajo	Medio	Alto		
D6. V1. Infraestructura tecnológica	Básico	Recuento	44	25	1	70
		% del total	19.8%	11.3%	0.5%	31.5%
	Intermedio	Recuento	12	54	18	84
		% del total	5.4%	24.3%	8.1%	37.8%
	Avanzado	Recuento	1	7	60	68
		% del total	0.5%	3.2%	27.0%	30.6%
	Total	Recuento	57	86	79	222
		% del total	25.7%	38.7%	35.6%	100.0%

Nota. Datos extraídos a partir del cuestionario sobre la transformación digital.

Interpretación:

Finalmente, se observó que de los 222 encuestados, el 31.5% (70 casos) tenían una infraestructura tecnológica básica, y de estos, el 19.8% (44 casos) reportaron una atención al usuario baja. Por otro lado, el 37.8% (84 casos) presentaron una infraestructura tecnológica intermedia, de los cuales el 24.3% (54 casos) experimentaron una atención al usuario media. Además, el 30.6% (68 casos) tenían una infraestructura tecnológica avanzada, y dentro de este grupo, el 27.0% (60 casos) reportó una atención al usuario alta. Esto indicaba que una mejor infraestructura tecnológica estaba asociada con niveles más altos de atención al usuario, ya que la mayor proporción de atención al usuario alta se encontró en el grupo con infraestructura tecnológica avanzada.

Estos resultados reflejaban un conjunto de problemas relacionados con la infraestructura tecnológica de la institución y su impacto en la atención al usuario. La alta proporción de usuarios con una infraestructura tecnológica básica (31.5%) y la consecuente atención al usuario baja (19.8%) sugerían que una infraestructura deficiente podía ser un obstáculo significativo para proporcionar una atención de calidad. La falta de equipos modernos, una conectividad inadecuada y sistemas obsoletos podían limitar la capacidad de la institución para responder eficazmente a las necesidades de los usuarios.

Por otra parte, aunque el 37.8% de los encuestados tenían una infraestructura tecnológica intermedia, solo el 24.3% de estos reportaron una atención al usuario media. Esto indicaba que, si bien una infraestructura tecnológica intermedia es mejor que una básica, todavía no era suficiente para avalar una atención al usuario de alta calidad. Las limitaciones de la capacidad del sistema y la falta de integración de tecnologías avanzadas eran factores que contribuían a esta percepción de atención media.

Análisis Inferencial

Si la sig. o p-valor es menor a 0.05; Los datos provenientes de las variables son normales

Si la sig. o p-valor es mayor a 0.05; Los datos no provenientes de una distribución normal

Tabla 8
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Transformación digital	0.065	222	0.023
Gobernanza digital	0.105	222	0.000
Servicios digitales	0.113	222	0.000
Experiencia del usuario	0.089	222	0.000
Seguridad de información	0.093	222	0.000
Competencias digitales	0.108	222	0.000
Infraestructura tecnológica	0.129	222	0.000
Atención al usuario	0.069	222	0.013

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

La tabla hace referencia a la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, la cual se aplicó a una muestra mayor a 50 elementos. En ese sentido, los resultados arrojaron una significancia de 0.023 para la transformación digital y 0.013 para la atención al usuario. Estos datos resultaron ser menor a 0.05, por lo que, se llegó a la conclusión de que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se aplicó un modelo de regresión logística ordinal y se empleó el método estadístico no paramétrico. Tal cual se muestra en las siguientes tablas.

Prueba de hipótesis general:

Hi: La transformación digital tiene un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

H₀: La transformación digital no tiene un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

Tabla 9

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1590.932			
Final	1045.651	545.281	80	0.000

Interpretación

La prueba de hipótesis general presentada en la tabla 9 demostró que la transformación digital tiene un impacto en la atención al usuario. Los resultados mostraron una significancia (Sig.) de 0.000, lo que indicaba que el modelo final ajustado es significativamente mejor que el modelo solo con la intersección (logaritmo de la verosimilitud -2 de 1045.651 comparados con 1590.932). Dado que el valor de significancia es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), confirmando que la transformación digital influye en la mejora de la atención al usuario en la unidad de gestión educativa estudiada.

Estos resultados revelaron la importancia de la transformación digital en el perfeccionamiento de los servicios y la atención al usuario. La implementación de tecnologías digitales avanzadas no solo moderniza la infraestructura de la institución, sino que también optimiza los procesos y la eficiencia operativa. Esto pudo incluir la digitalización de registros, la automatización de procesos administrativos y la adopción de plataformas en línea para la gestión de servicios educativos, lo que en conjunto contribuyó a una experiencia de usuario más satisfactoria y efectiva.

Tabla 10

El R² de la hipótesis general

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.914
Nagelkerke	0.914
McFadden	0.293

Interpretación

De acuerdo con los valores del pseudo R cuadrado para la hipótesis general, se indicó la proporción de la variabilidad de la atención al usuario explicada por la transformación digital en la unidad de gestión educativa local.

Los valores de Cox y Snell (91.4%) y Nagelkerke (91.4%) demostraron que el modelo tiene un alto impacto explicativo, ya que estos coeficientes se aproximan a la unidad.

En conjunto, estos indicadores confirmaron que la transformación digital tiene un alto impacto en la mejora de la atención al usuario.

Prueba de hipótesis específica 1:

Hi: La gobernanza digital tiene un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

Ho: La gobernanza digital no tiene un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

Tabla 11

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1189.235			
Final	987.669	201.565	20	0.000

Interpretación

La prueba de hipótesis específica 1 demostró que la gobernanza digital tiene un impacto en la atención al usuario, con un valor de chi-cuadrado de 201.565, 20 grados de libertad y una significancia de 0.000. Esto rechaza la hipótesis nula y confirma que la gobernanza digital influye en la atención al usuario.

Estos resultados demostraron la importancia de la transformación digital en el desarrollo de la atención al usuario. La incorporación de tecnologías digitales avanzadas, la automatización de procesos y la optimización de la infraestructura tecnológica permiten una gestión más eficiente y una atención más rápida a las necesidades de los usuarios. Esta eficiencia se tradujo en una experiencia de usuario mejorada, lo que se reflejaba en la atención más alta reportada por los usuarios.

Además, el ajuste significativo del modelo final reveló que la transformación digital no solo mejora los procesos internos de la institución, sino que también tiene un impacto directo y positivo en la satisfacción y apreciación de los usuarios. La capacidad de proporcionar servicios digitales fiables, seguros y accesibles fue esencial para mantener y ganar confianza de los usuarios.

Tabla 12

El R² de la hipótesis específica 1

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.597
Nagelkerke	0.597
McFadden	0.108

Interpretación

Los valores de pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 1 son 59.7% tanto para Cox y Snell como para Nagelkerke, y 10.8%.

Estos valores indicaron que la gobernanza digital tiene un impacto moderado en la atención al usuario.

Prueba de hipótesis específica 2:

Hi: Los servicios digitales tienen un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

Ho: Los servicios digitales no tienen un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

Tabla 13

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1184.861			
Final	887.401	297.459	20	0.000

Interpretación

Estos resultados mostraron la importancia de los servicios digitales en el desarrollo de la atención al usuario. La implementación y el uso eficiente de servicios digitales, como plataformas en línea para la gestión de servicios educativos, herramientas de comunicación digital y sistemas de soporte automatizado, contribuyeron a la calidad de la atención que percibían los usuarios. Los servicios digitales permiten una interacción más ágil y accesible, mejorando la capacidad de resolver problemas de manera efectiva, proporcionando un acceso más rápido a la información, que resultó en una experiencia de usuario mejorada.

Además, la reducción significativa en el logaritmo de la verosimilitud -2 del modelo final en comparación con el modelo solo con la intersección sugería que la incorporación de servicios digitales optimiza considerablemente los procesos internos de la institución. Esto no solo aumentó la satisfacción del usuario, sino que también incrementaba la eficiencia operativa de la unidad de gestión educativa.

Tabla 14

El R^2 de la hipótesis específica 2

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0.738
Nagelkerke	0.738
McFadden	0.160

Interpretación

Los valores de pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 2 son 73.8% para Cox y Snell y Nagelkerke, demostraron un alto poder explicativo del modelo respecto a los servicios digitales y su alto impacto en la atención al usuario.

Prueba de hipótesis específica 3:

Hi: La experiencia del usuario tiene un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

Ho: La experiencia del usuario no tiene un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

Tabla 15

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1220.060			
Final	901.007	319.052	20	0.000

Interpretación

La tabla 15 presentó el informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3, que evaluaba el impacto de la experiencia del usuario en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local en la región Ica para el año 2024. El modelo solo con la intersección mostró un logaritmo de la verosimilitud -2 de 1220.060. En comparación, el modelo final, que incluía variables adicionales relacionadas con la experiencia del usuario, tuvo un logaritmo de la verosimilitud -2 significativamente menor, de 901.007. Esta reducción considerable en el valor del logaritmo de la verosimilitud -2 indicaba que el modelo final proporciona un mejor ajuste a los datos observados, sugiriendo que las variables adicionales son relevantes para explicar la atención al usuario.

El valor del chi-cuadrado es de 319.052 con 20 grados de libertad (gl), y la significancia (Sig.) es de 0.000. Dado que el valor de significancia es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Esto confirmaba que la experiencia del usuario tiene un impacto en la atención al usuario.

Estos hallazgos resaltaron la relevancia de la experiencia del usuario y la mejora de la atención al usuario. Una experiencia del usuario positiva implica que los usuarios

encuentran los servicios digitales intuitivos, accesibles y eficaces. Esto se tradujo en una mayor satisfacción y una percepción más favorable de la atención recibida. La experiencia del usuario podía ser mejorada mediante la implementación de interfaces de usuario amigables, la optimización de procesos y la provisión de soporte técnico adecuado.

La reducción significativa en el logaritmo de la verosimilitud -2 del modelo final en comparación con el modelo solo con la intersección sugería que la experiencia del usuario optimiza considerablemente la percepción y uso de los servicios digitales por parte de los usuarios. Esto no solo acrecentó la satisfacción del usuario, sino que también incrementaba la eficiencia operativa de la unidad de gestión educativa, ya que un usuario satisfecho es menos propenso a necesitar asistencia adicional y más probable a utilizar los servicios de manera autónoma.

Tabla 16

El R² de la hipótesis específica 3

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.762
Nagelkerke	0.763
McFadden	0.171

Interpretación

Los valores de pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 3 son del 76.2% para Cox y Snell, 76.3% para Nagelkerke, indicando de esa forma el alto nivel de influencia de la experiencia del usuario en la atención al usuario.

Prueba de hipótesis específica 4:

Hi: La seguridad de información tiene un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

H₀: La seguridad de información no tiene un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

Tabla 17

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1236.252			
Final	956.388	279.864	20	0.000

Interpretación

La tabla 17 presentó el informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4, que evaluaba el impacto de la seguridad de la información en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local en la región Ica para el año 2024.

El modelo solo con la intersección mostró un logaritmo de la verosimilitud -2 de 1236.252. En comparación, el modelo final, que incluía variables adicionales relacionadas con la seguridad de la información, tuvo un logaritmo de la verosimilitud -2 significativamente menor, de 956.388. Esta reducción considerable en el valor del logaritmo de la verosimilitud -2 indicaba que el modelo final proporcionó un mejor ajuste a los datos observados, sugiriendo que las variables adicionales son relevantes para explicar la atención al usuario.

El valor del chi-cuadrado es de 279.864 con 20 grados de libertad (gl), y la significancia (Sig.) es de 0.000. Dado que el valor de significancia es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁). Esto confirmaba que la seguridad de la información tiene un impacto en la atención al usuario.

Estos resultados mostraron la importancia en la seguridad de la información en la mejora de la atención al usuario. La percepción de seguridad en el manejo de la información privada y confidencial de los usuarios era crucial para mantener y ganar

confianza en los usuarios. Cuando los usuarios sentían que sus datos estaban protegidos y gestionados de manera adecuada, era más probable que tengan una experiencia positiva y una mayor satisfacción con los servicios recibidos.

Tabla 18

El R² de la hipótesis específica 4

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.717
Nagelkerke	0.717
McFadden	0.150

Interpretación

Los valores de pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 4 son del 72% para Cox y Snell y Nagelkerke, mostrando de esa manera un considerable impacto de la seguridad de la información en la atención al usuario.

Prueba de hipótesis específica 5:

Hi: Las competencias digitales tienen un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

H₀: Las competencias digitales no tienen un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

Tabla 19

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 5

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1072.595			
Final	780.268	292.328	12	0.000

Interpretación

La tabla 19 presentó el informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 5, que evaluaba el impacto de las competencias digitales en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local en la región Ica para el año 2024.

El modelo solo con la intersección mostraba un logaritmo de la verosimilitud -2 de 1072.595. En comparación, el modelo final, que incluía variables adicionales relacionadas con las competencias digitales, teniendo un logaritmo de la verosimilitud -2 significativamente menor, de 780.268. Esta reducción considerable en el valor del logaritmo de la verosimilitud -2 indicó que el modelo final proporciona un mejor ajuste a los datos observados, sugiriendo que las variables adicionales son relevantes para explicar la atención al usuario.

El valor del chi-cuadrado es de 292.328 con 12 grados de libertad (gl), y la significancia (Sig.) es de 0.000. Dado que el valor de significancia es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁). Esto confirmó que las competencias digitales tienen un impacto en la atención al usuario.

Estos resultados mostraron la relevancia de las competencias digitales en la mejora de la atención al usuario. Las competencias digitales de los usuarios, que incluyen habilidades para utilizar herramientas tecnológicas, acceder a información en línea y manejar plataformas digitales, fueron cruciales para una interacción efectiva con los

servicios educativos. Una mayor competencia digital permitía a los usuarios navegar mejor las plataformas, resolver problemas por sí mismos y aprovechar al máximo los recursos digitales disponibles.

Tabla 20

El R² de la hipótesis específica 5

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.732
Nagelkerke	0.732
McFadden	0.157

Interpretación

Los valores de pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 5 son 73.2% para Cox y Snell y Nagelkerke, revelando un alto poder explicativo del modelo respecto a las competencias digitales y su impacto en la atención al usuario.

Prueba de hipótesis específica 6:

Hi: La infraestructura tecnológica tiene un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativo local, región Ica, 2024.

H₀: La infraestructura tecnológica no tiene un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.

Tabla 21

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 6

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	942.461			
Final	702.876	239.585	8	0.000

Interpretación

La prueba de hipótesis específica 6 indicó que la infraestructura tecnológica tuvo un impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local en la región Ica para el año 2024. El análisis presentado en la tabla 21 comparó dos modelos: uno solo con la intersección y otro que incluye variables adicionales relacionadas con la infraestructura tecnológica.

El modelo solo con la intersección mostró un logaritmo de la verosimilitud -2 de 942.461. En contraste, el modelo final, que incluía variables adicionales, tiene un logaritmo de la verosimilitud -2 significativamente menor, de 702.876. Esta disminución notable en el valor del logaritmo de la verosimilitud -2 sugería que el modelo final proporciona un mejor ajuste a los datos, indicando que las variables relacionadas con la infraestructura tecnológica eran relevantes para explicar la atención al usuario.

El valor del chi-cuadrado es de 239.585 con 8 grados de libertad (gl) y una significancia (Sig.) de 0.000. Dado que la significancia es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁). Esto confirma que la infraestructura tecnológica tiene un impacto en la atención al usuario.

Estos resultados determinaron la importancia de contar con una infraestructura tecnológica robusta para mejorar la atención al usuario. La infraestructura tecnológica incluía aspectos como la disponibilidad de equipos modernos, la conectividad adecuada y la integración de sistemas avanzados. Cuando una infraestructura tecnológica es sólida, permite una gestión más eficiente de los servicios educativos, una respuesta rápida a las demandas de los usuarios y una experiencia más fluida y satisfactoria.

Tabla 22

El R² de la hipótesis específica 6

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.660
Nagelkerke	0.660
McFadden	0.129

Interpretación

Los valores de pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 6 son 66% para Cox y Snell y Nagelkerke, demostraron un buen impacto de la infraestructura tecnológica en la atención al usuario.

Tabla 23

Prueba de regresión logística ordinal del impacto de la transformación digital en la atención al usuario

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Atención al usuario = 1]	-5.750	0.534	115.758	1	0.000	-6.797	-4.703
	[Atención al usuario = 2]	-1.934	0.355	29.728	1	0.000	-2.629	-1.238
Ubicación	[Transformación digital =1]	-7.324	0.636	132.440	1	0.000	-8.571	-6.077
	[Transformación digital =2]	-3.460	0.445	60.515	1	0.000	-4.332	-2.589
	[Transformación digital =3]	0 ^a			0			

La tabla mostró que la transformación digital tiene un impacto en la atención al usuario, con dos umbrales de respuesta. Para el primer umbral (Atención al usuario = 1), la estimación es -5.750 y para el segundo umbral (Atención al usuario = 2), es -1.934, ambos altamente significativos ($p < 0.001$). En cuanto a los niveles de transformación digital, la estimación para el primer nivel es -7.324 y para el segundo nivel es -3.460, también altamente significativos ($p < 0.001$). Estas estimaciones negativas sugerían que, a mayor nivel de transformación digital, la probabilidad para alcanzar niveles superiores de atención al usuario aumenta significativamente.

IV. DISCUSIÓN

A continuación, en el presente capítulo se demuestra en gran manera las divergencias y semejanzas de los resultados con investigación y teorías desarrolladas de manera antelada.

El objetivo principal del estudio es determinar el impacto de la transformación digital en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024, de acuerdo al procesamiento de los datos recopilados, los valores obtenidos de Cox y Snell 91.4% y Nagelkerke 91.4% demuestran que el modelo tiene un alto impacto explicativo, ya que estos coeficientes se aproximan a la unidad. Igualmente, se alcanza que la transformación digital tiene un impacto en el desarrollo de la atención al usuario en la unidad de gestión educativa local en la Región Ica. El modelo final ajustado, con un logaritmo de la verosimilitud mejor ($p < 0.001$), evidencia esta relación.

Los resultados muestran varias dificultades y oportunidades en la implementación de la transformación digital dentro de la institución. La falta de información actualizada y fácilmente accesible se identifica como un obstáculo significativo. De esta forma, los usuarios no suelen aprovechar eficazmente los canales digitales para utilizar los servicios de la institución, lo cual se ve agravado por la falta de soporte técnico cuando enfrentan dificultades con dichos servicios. Los usuarios también consideran que el diseño de las plataformas digitales carece de intuición y dificulta la navegación, lo que afecta negativamente su experiencia general.

Este hallazgo es semejante al estudio de Mejia y Mejia (2021) en Colombia, donde la transformación digital mejoró significativamente la satisfacción del usuario. Diferente a López-Gracia et al. (2022) en España, quienes encontraron una adaptación gradual y baja implementación de tecnologías digitales. Teóricamente, estos resultados apoyan la teoría del Actor-Red que describe la transformación digital como un proceso complejo de interacciones socio-técnicas. Además, se relacionan con la teoría de Kranzberg sobre la importancia de la digitalización en mejorar la calidad y eficiencia del servicio educativo, demostrando su relevancia en el marco de la modernización de la educación. En síntesis, una gobernanza digital eficiente es fundamental para mejorar la atención al usuario en las unidades educativas.

En cuanto a los objetivos específicos, el análisis muestra que la gobernanza digital tiene un impacto en la atención al usuario, con un alto nivel de correlación positiva. Los valores de pseudo R cuadrado son 73.8% para Cox y Snell y Nagelkerke, demostrando un alto poder explicativo del modelo respecto a los servicios digitales y su impacto en la atención al usuario. Los resultados se deben a que el diseño intuitivo de las plataformas digitales mejora la navegabilidad, resultando en una satisfacción completa de las necesidades de los usuarios a través de los servicios digitales ofrecidos. De la misma forma, los datos demuestran que una mejor gestión digital está asociada con una mayor atención al usuario, visto que, el grupo con una gobernanza digital avanzada muestra una proporción mayor de alta atención al usuario.

Este resultado es semejante al encontrado por Mejia y Mejia (2021) en Colombia, quienes también hallan un impacto significativo de la transformación digital en la satisfacción del servicio educativo, lo que confirma que la gobernanza digital puede mejorar la apreciación del usuario sobre la calidad del servicio. Sin embargo, es diferente del estudio de Chamoly y Palomino (2021) en México, donde se reporta una deficiencia en el servicio pese a la implementación de herramientas digitales, sugiriendo que la gobernanza por sí sola no es suficiente sin una adecuada formación del personal. La teoría del Actor-Red apoya estos hallazgos, ya que destaca la importancia de la interacción entre actores humanos y no humanos en la implementación tecnológica (Galindo, 2023). Además, la teoría de la modernización enfatiza la exigencia de una gobernanza efectiva para lograr una transformación digital exitosa (Fajardo & Cervantes, 2020).

Las bases teóricas del Ministerio de Educación (2023) también resaltan la relevancia de la gobernanza digital en la transformación de procesos educativos. Bajo un análisis reflexivo que infiere que la implementación efectiva de servicios digitales mejora la atención al usuario.

En cuanto, al segundo objetivo, los resultados indican que los servicios digitales tienen un efecto sobre la atención al usuario, con una correlación positiva alta. Estos resultados se sustentan porque la implementación de servicios digitales ha facilitado una comunicación directa y efectiva entre los usuarios y la entidad proveedora de servicios, reduciendo barreras y tiempos de respuesta. También, los servicios digitales permiten una personalización mayor en la atención, adaptándose mejor a las

necesidades individuales de los usuarios y mejorando su experiencia general. Por ende, estos resultados destacan cómo la adopción de servicios digitales ha transformado positivamente la forma en que se atienden las demandas de los usuarios, fortaleciendo así la relación y la satisfacción general del usuario.

Esto es semejante a los hallazgos de Sánchez et al. (2021) en Ecuador, donde se demuestra que la tecnología mejora significativamente el proceso de aprendizaje y satisfacción de los usuarios. Es diferente de López-Gracia et al. (2022) en España, quienes encuentran una baja utilización de tecnologías por parte del profesorado, lo que sugiere que la mera disponibilidad de servicios digitales no garantiza su uso efectivo. La teoría de Kranzberg sostiene que la tecnología digital afecta directamente la eficiencia y calidad del servicio, alineándose con los resultados obtenidos (Barrientos et al., 2022). Igualmente, la teoría de la calidad del servicio de Parasuraman resalta que los servicios digitales mejoran la fiabilidad y capacidad de respuesta, componentes esenciales para la satisfacción del usuario (Terán et al., 2021).

Las bases teóricas indican que los servicios digitales, cuando se implementan adecuadamente, pueden transformar significativamente la experiencia educativa (Kitsios et al., 2023). De acuerdo con la contrastación de la información, se puede terminar que una buena experiencia del usuario es importante para una atención al usuario eficiente y satisfactoria.

Por otro lado, los resultados del tercer objetivo revelan que la experiencia del usuario muestra un impacto significativo en la atención al usuario, con una alta correlación positiva. Este resultado demuestra que los niveles superiores de atención al cliente están asociados a una experiencia avanzada del usuario. Específicamente, los usuarios con mayor experiencia tienden a recibir una atención completa y personalizada. Este acontecimiento refleja que mejorar la experiencia del usuario no solo incrementa la satisfacción, sino que también eleva la calidad percibida del servicio recibido. Por lo tanto, la atención al cliente excelente parece ser más frecuente entre aquellos usuarios que han acumulado una mayor experiencia y conocimiento del servicio o producto ofrecido.

Esta consecuencia, es similar al estudio de Ceballos et al. (2021) en Arequipa, donde la transformación digital mejora la apreciación de la calidad de atención. Es diferente

de Vela (2023) en Tarapoto, quien encuentra que la velocidad del internet y otros factores tecnológicos limitan la práctica del usuario. La teoría de Herzberg sobre la satisfacción del cliente apoya la importancia de una experiencia de usuario satisfactoria para evitar insatisfacción y promover satisfacción (Mitsakis & Galanalis, 2022). La teoría de las expectativas de Vroom también demuestra que cumplir con las expectativas del usuario es importante para mejorar la atención (Justiniano & Cancino, 2024). Según las bases teóricas, una experiencia de usuario bien diseñada es fundamental para la eficacia de los servicios digitales (Ministerio de Educación, 2023).

Referente, al cuarto objetivo, se conoce que la seguridad de la información tiene un impacto en la atención al usuario, con una correlación positiva destacada. Estos hallazgos indican problemas resaltantes que impactan la experiencia del usuario, donde la ausencia de medidas básicas de seguridad de la información puede generar desconfianza entre los usuarios. La percepción de vulnerabilidad en la protección de datos personales puede desmotivar a los usuarios para utilizar los servicios digitales, lo que resulta en una menor calidad en la atención. De la misma manera, destaca que una mayor seguridad de la información está vinculada a niveles superiores de atención al usuario.

Esto es semejante a los resultados de Bao-Condor et al. (2020) en Huánuco, quienes encuentran que una adecuada gestión administrativa y seguridad influye positivamente en la atención al usuario. Es diferente del estudio de Cuenca-Fontbona et al. (2020) en España, que destaca la necesidad de mayor automatización para mejorar la seguridad. La teoría del Actor-Red indica que una infraestructura de seguridad efectiva es fundamental para mantener la integridad en las interacciones digitales (Galindo, 2023). La teoría de Kranzberg también apoya la idea de que la seguridad es un componente crítico para la eficiencia de los servicios digitales (Barrientos et al., 2022). Las bases teóricas del Ministerio de Educación (2023) y otros estudios, demuestran la envergadura de la seguridad de la información para proteger los datos y mantener la confianza del usuario.

De la misma manera, al desarrollar el quinto objetivo, se identifica que las competencias digitales demuestran un impacto significativo en la atención al usuario, con una correlación positiva alta. Los hallazgos muestran que existen serias

dificultades en cuanto al nivel de habilidades digitales de los usuarios, lo que tiene un impacto directo en la calidad del servicio al cliente. Asimismo, indican que muchos usuarios carecen de las destrezas requeridas para navegar y utilizar de manera efectiva los servicios digitales, ocasionando una atención deficiente al cliente porque la falta de habilidades digitales puede resultar en una experiencia frustrante y negativa al interactuar con las plataformas digitales de la institución.

Este resultado es semejante al hallazgo de Gamboa (2022) en Callao, donde se demuestra que la gestión en TIC mejora significativamente el desempeño docente. Es diferente del estudio de Sánchez (2023) en Lima, donde la atención al usuario está más influenciada por factores de empatía y atención directa que por competencias digitales. La teoría de la modernización resalta que el desarrollo de competencias digitales es importante para una transición efectiva hacia una sociedad moderna (Fajardo & Cervantes, 2020). La teoría de Herzberg sobre la satisfacción del cliente también indica que mejorar las competencias digitales del personal puede elevar significativamente la calidad del servicio (Mitsakis & Galanalis, 2022). Las bases teóricas señalan que las competencias digitales son primordiales para la adopción efectiva de tecnologías en el ámbito educativo (Ministerio de Educación, 2023).

Finalmente, al desarrollar el sexto objetivo, se conoce que la infraestructura tecnológica tiene un impacto en la atención al usuario, con una alta correlación positiva. Estos resultados revelan una serie de problemas asociados con la infraestructura tecnológica de la institución, los cuales inciden en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Es evidente que una infraestructura deficiente representa un obstáculo para garantizar una atención óptima. También, la ausencia de equipos actualizados, conectividad insuficiente y sistemas obsoletos pueden restringir la capacidad de la institución para satisfacer las demandas de sus usuarios, afectando la experiencia de quienes hacen uso de sus servicios.

Esto es semejante al estudio de Mejía y Mejía (2021), donde se encuentra que una infraestructura tecnológica adecuada mejora la satisfacción del usuario. Es diferente de Chamoly y Palomino (2021), quienes hallan deficiencias en el servicio pese a contar con recursos tecnológicos, destacando la importancia de la formación del personal. La teoría del Actor-Red apoya la relevancia de una infraestructura tecnológica de nivel avanzado para facilitar interacciones eficientes (Galindo, 2023).

La teoría de la calidad del servicio de Parasuraman también resalta la envergadura de una infraestructura tecnológica apropiada para mejorar la fiabilidad y capacidad de respuesta del servicio (Terán et al., 2021). Según las bases teóricas, una infraestructura tecnológica sólida es esencial para el éxito de la transformación digital en las instituciones educativas (Ministerio de Educación, 2023).

En cuanto, a las fortalezas y debilidades metodológicas propias del estudio, se infiere que el estudio presenta varias fortalezas significativas. La combinación de un enfoque cuantitativo y el uso de herramientas estadísticas permite una recopilación y análisis de datos robustos y precisos. La utilización de un diseño no experimental, junto con un enfoque explicativo-causal, proporciona una comprensión clara de las relaciones de causa y efecto entre la transformación digital y la atención al usuario. Además, la alta confiabilidad de los instrumentos, evidenciada por los coeficientes de Cronbach elevados (0.954 para transformación digital y 0.958 para atención al usuario), asegura la consistencia interna de las mediciones.

Sin embargo, la metodología también presenta debilidades, como la naturaleza transversal del estudio, que limita la capacidad de observar cambios a lo largo del tiempo. El muestreo no probabilístico puede introducir sesgos, dado que no garantiza la probabilidad de que un individuo de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionado, lo que puede afectar la representatividad de los resultados.

Este estudio es altamente relevante tanto en el contexto científico como social. En el ámbito científico, aporta nueva comprensión de cómo la transformación digital puede influir en la atención al usuario dentro de las unidades de gestión educativa, un área que aún requiere mayor exploración. Esto enriquece el marco teórico existente y proporciona una base para futuras investigaciones que buscan optimizar la gestión educativa a través de la tecnología. Socialmente, el estudio tiene un impacto directo en la mejora de la calidad de la educación, lo que puede traducirse en una mayor satisfacción y eficiencia en la atención a los usuarios. Al abordar la modernización y digitalización en el sector educativo, el estudio contribuye a reducir las brechas y privaciones en la educación, apoyando el desarrollo de una sociedad más equitativa y avanzada tecnológicamente.

Finalmente, la investigación realizada aporta significativamente al campo de estudio al confirmar y expandir los hallazgos de investigaciones previas. Comparado con

estudios como el de Mejía y Mejía (2021) en Colombia, que también evidencia un impacto positivo de la digitalización en la atención educativa, este estudio refuerza la idea de que la transformación digital es importante para mejorar el nivel del servicio. Además, amplía el conocimiento al incluir diversas dimensiones de la digitalización, como gobernanza digital, seguridad de la información y competencias digitales, ofreciendo una visión más integral del fenómeno.

En contraste con estudios como el de Chamoly y Palomino (2021) en México, que localizan deficiencias en el servicio debido a una mala gestión digital, este trabajo demuestra la importancia de una implementación efectiva y bien gestionada de tecnologías digitales. Así, el estudio no solo reafirma la relevancia de la transformación digital, sino que también proporciona un modelo más detallado y aplicable a diferentes contextos educativos.

V. CONCLUSIONES

Se revelaron una serie de hallazgos destacados del estudio:

Primero: El estudio confirmó un impacto de la transformación digital en la atención al usuario, con una significancia de $p < 0.001$. Los valores de Wald (118.708 y 99.451) y altos ajustes del modelo (Cox y Snell 91.4%, Nagelkerke 91.4%,) validaron la mejora en la atención mediante digitalización.

Segundo: El estudio confirmó que la gobernanza digital impacta en la atención al usuario, se confirmaba con una significancia de $p < 0.000$ y altos índices de pseudo R cuadrado (59.7% y 10.8% para Cox y Snell respectivamente), demostrando el impacto significativo de la gobernanza digital.

Tercero: Los hallazgos indicaron que la implementación de servicios digitales impacta en la atención al usuario, confirmada estadísticamente con un chi-cuadrado de 297.459 y una significancia de 0.000, y por altos valores de pseudo R cuadrado (73.8% para Cox y Snell).

Cuarto: El resultado corroboró el impacto de la experiencia del usuario en la atención al usuario, confirmada estadísticamente con un chi-cuadrado de 319.052 y una significancia de 0.000. Los altos valores de pseudo R cuadrado—76.2% para Cox y Snell, 76.3% para Nagelkerke, indican un nivel alto de influjo de la experiencia del usuario en la eficiencia operativa del organismo, como la satisfacción al usuario.

Quinto: El estudio demostró el impacto de la seguridad de la información en la atención al usuario. La prueba de chi-cuadrado (279.864, significancia de 0.000) y valores de pseudo R cuadrado (72% Cox y Snell) confirmaron la importancia de la seguridad para mejorar la atención en entornos educativos.

Sexto: Las competencias digitales ejercieron un impacto en la atención al usuario. Un valor de chi-cuadrado de 292.328 y un p-valor de 0.000 confirmando esta influencia significativa. Además, los coeficientes pseudo R cuadrado de Cox y Snell y Nagelkerke (73.2%), validaron la capacidad del modelo para explicar esta relación.

Séptimo: La investigación mostró que una infraestructura tecnológica avanzada mejora la atención al usuario, evidenciado por un chi-cuadrado de 239.585 y un p-valor de 0.000 y por altos valores pseudo R cuadrado de Cox y Snell y Nagelkerke (66%).

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Como indica Alenezi et al. (2023), al área de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), implementar una aplicación móvil centralizada puede agilizar la solicitud de documentos, consultas educativas y comunicación directa, lo que puede mejorar significativamente la rapidez de respuesta y la satisfacción del usuario.

Segundo: Según lo propuesto por Asio et al. (2022), a la unidad de gestión documental, desarrollar e implementar un sistema digitalizado para una gestión documental eficiente que incluya seguimiento de documentos y permisos de acceso diferenciados, para prevenir pérdidas y aumentar la seguridad de la información.

Tercero: Conforme lo recomienda Asio et al. (2022), al director, realizar auditorías regulares, identificar vulnerabilidades y recomendar mejoras para mantener un nivel óptimo de gestión de la información.

Cuarto: De acuerdo con lo planteado por Fajardo & Cervantes (2020), al director, definir claramente las metas y objetivos de la digitalización dentro de la unidad de gestión, esto ayudaría a medir el progreso y ajustar las estrategias conforme a las necesidades y resultados obtenidos.

Quinto: Siguiendo a Gaviria & Delgado (2020), al área de recursos humanos, establecer un programa de formación continua que incluya módulos sobre seguridad de la información, manejo de plataformas digitales y optimización de procesos a través de la tecnología. Este programa debe ser obligatorio para todos los niveles del personal y actualizarse regularmente para adaptarse a los avances tecnológicos.

Sexto: Siguiendo la sugerencia de Justiniano & Cancino (2024), al área de recursos humanos, incentivar y facilitar que el personal obtenga certificaciones reconocidas en competencias digitales. Ofrecer bonificaciones o reconocimientos a aquellos que completen estos cursos puede motivar al personal a mejorar sus habilidades constantemente.

Séptimo: Tal como lo aconseja Castro et al. (2020), al área de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), asegurar la inversión continua en hardware y software que soporte eficazmente las operaciones y servicios de la unidad educativa. Esto incluye servidores con más capacidad, sistemas de almacenamiento seguro de datos, y software educativo avanzado.

REFERENCIAS

- Alenezi, M., Wardat, S., & Akour, M. (2023). The Need of Integrating Digital Education in Higher Education: Challenges and Opportunities. *Sustainability*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.3390/su15064782>
- Asio, J., Leva, E., Lucero, L., & Cabrera, W. (2022). Education Management Information System (EMIS) and Its Implications to Educational Policy: A Mini-Review. *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*, 3(8), 1–14. <https://doi.org/10.11594/ijmaber.03.08.01>
- Bao-Condor, C., Marcelo-Armas, M., Gutiérrez-Solorzano, M., Bardales-Gonzales, R., Corcino-Barrueta, F., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Barrientos, N., Yáñez, V., Pennanen-Arias, C., & Aparicio, C. (2022). Análisis sobre la educación virtual, impactos en el proceso formativo y principales tendencias. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(4), 1–10. <https://doi.org/10.31876/racs.v28i4.39144>
- Callens, C. (2022). User Involvement as a Catalyst for Collaborative Public Service Innovation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac030>
- Carbajal, C., & Ruiz, A. (2024). *Construcción del objeto de investigación y el marco conceptual de investigación educativa*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago, Jesús María Semprum. <https://doi.org/10.59899/Epis-met-C2>
- Castro, L., Tamayo, J., Arango, M., Branch, J., & Burgos, D. (2020). Digital Transformation in Higher Education Institutions: A Systematic Literature Review. *Sensors*, 20(11), 1–22. <https://doi.org/10.3390/s20113291>
- Ceballos, F., Rojas, J., Cuba, L., Medina, K., & Velazco, A. (2021). Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(108), 23–29. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.427>

- Chamoly, K., & Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1–27. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Chaparro-Pinzón. (2023). La valoración del estudiante universitario sobre la calidad del servicio de educación. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1–15. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.15.2023.10099>
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Editorial Teseo. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *Datos y hechos sobre la transformación digital*. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46766/S2000991_es.pdf
- Cubo, A., Hernández, J., & Porrúa, M. (2022). Guía de transformación digital del gobierno. En *Banco Interamericano de Desarrollo*. <http://dx.doi.org/10.18235/0004402>
- Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., & Compte-Pujol, M. (2020). Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas. *Revista de Comunicación*, 19(1), 75–92. <https://doi.org/10.26441/RC19.1-2020-A5>
- Fajardo, E., & Cervantes, L. C. (2020). Modernización de la educación virtual y su incidencia en el contexto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). *Academia y Virtualidad*, 13(2), 103–116. <https://doi.org/10.18359/RAVI.4724>
- Franz, D. (2023). Quantitative research without measurement. Reinterpreting the better than average effect. *New Ideas in Psychology*, 68(5), 12–35. <https://doi.org/10.1016/J.NEWIDEAPSYCH.2022.100976>
- Galindo, J. (2023). La teoría del actor-red desde América Latina. *Estudios Sociológicos*. *El Colegio de México*, 41(122), 1–12. <https://doi.org/10.24201/es.2023v41n122.2422>

- Gamboa, R. (2022). La gestión en TIC y el desempeño docente en instituciones educativas estatales de las ciudades de Lima y Callao. *Revista peruana de investigación e innovación educativa*, 2(3), 1–8. <https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v2i3.23396>
- García, J., & Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6), 159–170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Gaviria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1–15. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151
- Hikbert, M., Jalife, S., Rodríguez, C., Ruiz, P., Sánchez, C., & Chinkez, E. (2021). *Estrategia y transformación digital de las universidades: un enfoque para el gobierno universitario*. <http://dx.doi.org/10.18235/0004200>
- Huamán, P., & Gumercindo, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción*, 13(2), 93–105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Justiniano, R., & Cancino, D. (2024). La motivación en el aprendizaje durante la última década. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 8(32), 1–13. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i32.730>
- Kitsios, F., Kamariotou, M., & Mavromatis, A. (2023). Drivers and Outcomes of Digital Transformation: The Case of Public Sector Services. *Information*, 14(1), 1–14. <https://doi.org/10.3390/info14010043>
- Klinck, K., Thutulwa, N., & Anna-Marie, P. (2023). Creating a high-performing school management team: bringing talent to the table for effective service delivery. *Frontiers*, 3(8), 1–15. <https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1228181>
- Kraus, S., Durst, S., Ferrerira, J., Veiga, P., & Kailer, N. (2022). Digital transformation in business and management research: An overview of the current status quo. *International Journal of Information Management*, 63(2), 102–131. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102466>

- Kraus, S., & Roig-Tierno, N. (2021). Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research. *Sage Journal*, 11(3), 1–10. <https://doi.org/10.1177/21582440211047576>
- Larico, B. N. (2022). Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 556–571. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.27.7.37>
- Ledesma-Pérez, F., & Valladares, C. (2024). *Análisis de datos. En Epistemología y métodos de la investigación en educación*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago, Jesús María Semprum. <https://doi.org/10.59899/Epis-met-C5>
- López-Gracia, Á., González-Ramírez, T., & de Pablos-Pons, J. (2022). Factores claves en la transformación digital de las organizaciones Educativas. *Revista de Currículum y formación del profesorado*, 26(2), 75–101. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v26i2.21222>
- McCarthy, A., Maor, D., McConney, A., & Cavanaugh, C. (2023). Digital transformation in education: Critical components for leaders of system change. *Social Sciences & Humanities Open*, 8(1), 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100479>
- Mejia, O., & Mejia, Y. (2021). Transformación digital en las instituciones de educación superior a partir del covid-19: madurez tecnológica de los estudiantes en Colombia. *Revista Universidad y Empresa, Bogotá, Colombia*, 23(41), 1–36. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10606>
- Ministerio de Educación. (2023). *Plan de gobierno y transformación digital para el período 2023 –2025 del Ministerio de Educación*. [https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/8779/Plan de gobierno y transformación digital para el período 2023-2025 del Ministerio de Educación.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/8779/Plan%20de%20gobierno%20y%20transformaci%C3%B3n%20digital%20para%20el%20per%C3%ADodo%202023-2025%20del%20Ministerio%20de%20Educaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mitsakis, M., & Galanalis, M. (2022). An Empirical Examination of Herzberg’s Theory in the 21st Century Workplace. *Organizational Psychology Re-Examined. Psychology*, 13(2), 1–9. <https://doi.org/10.4236/psych.2022.132015>
- Mohamed, H., Martel, C., Huayta, F., & Rojas, R. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Editorial: Instituto Universitario de

Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>

Mountasser, T., & Abdellatif, M. (2023). Digital Transformation in Public Administration: A Systematic Literature Review. *International Journal of Professional Business Review*, 8(10), 1–27. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i10.2372>

Nigay, E., Lebedinskaya, Y., & Koshevaya, E. (2021). Digital transformation of the customer interaction system in the business model of the organization based on the omnichannel approach. *Digital Technologies in Socio-Economic Systems Management*, 106(1), 25–33. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202110601025>

Novianto, N. (2023). Systematic Literature Review: Models of digital transformation in the public sector. *Policy & Governance Review*, 7(2), 1–25. <https://doi.org/10.30589/pgr.v7i2.753>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2022). *Inteligencia artificial y transformación digital Competencias para funcionarios públicos*. https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcd ef_0000383325_spa&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_8f94ace7-08ee-4cca-b4a4-7a90a75cc1d6%3F_%3D383325spa.pdf&locale=es&multi=true&ark=/ark:/482

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2018). *The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities*. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264304604-en.pdf?expires=1714152509&id=id&accname=guest&checksum=DF42CD4045FC0B3504086493B145197B>

Decreto Legislativo N°1412, 1 (2018) (testimony of Presidencia de la República). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>

Rodríguez, L., & López, R. (2023). Digital government, state modernization and citizen service. *Visual Review*, 13(2), 1–8. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>

- Salas, M. (2022). Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro, región Ayacucho, año 2021: Una revisión sistemática. *Social Innova Sciences Revista de Ciencias Sociales*, 3(2), 28–42. <https://doi.org/10.58720/sis.v3i2.93>
- Sánchez, M. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en instituciones educativas. Caso INTERPASS S.A.C. año 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 26(51), 183–189. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.22714>
- Sánchez, M., Camacho, G., Guerrero, E., & Galarza, C. (2021). Estrategia de transformación digital para fortalecer el desempeño docente. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 67–76. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1e.2021.483>
- Sheth, J., Jain, V., & Ambika, A. (2023). The growing importance of customer-centric support services for improving customer experience. *Journal of Business Research*, 164(1), 943–954. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2023.113943>
- Sohaib, S., Ali, M., & Tariq, A. (2021). Public service motivation and organizational performance: Catalyzing effects of altruism, perceived social impact and political support. *PLOS ONE*, 16(12), 1–10. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260559>
- Sonderskov, M., & Ronning, R. (2021). Public service logic: An appropriate recipe for improving serviceness in the public sector? *Administrative Sciences*, 11(3), 1–15. <https://doi.org/10.3390/admsci11030064>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez-López, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1–14. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Trischler, J., & Westman, J. (2021). Design for experience – a public service design approach in the age of digitalization. *Public Management Review*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1899272>
- Trujillo, F., & Álvarez, D. (2021). Transformación digital de la administración pública: ¿Qué competencias necesitan los empleados públicos? *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, 2(27), 49–67. <https://doi.org/10.24965/gapp.i27.10923>
- Vela, H. (2023). *Transformación digital y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023* [Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119574>

Wang, J. (2022). Research on the Impact of Customer Participation in Virtual Community on Service Innovation Performance— The Role of Knowledge Transfer. *Frontiers*, 13(1), 1–8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.847713>

Wang, K., Li, B., Zakuan, N., & Rani, P. (2023). Evaluate the drivers for digital transformation in higher education institutions in the era of industry 4.0 based on decision-making method. *Journal innovation knowledge*, 8(3), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100364>

ANEXOS

ANEXO 1. TABLA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024

Autor: Neyra Garcia, Royci Elizabeth

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General	Variable 1	
¿Cuál es el impacto de la transformación digital en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024?	Determinar el impacto de la transformación digital en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.	La transformación digital tiene un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.	TRANSFORMACIÓN DIGITAL	D1 – Gobernanza digital
				D2 – Servicios digitales
				D3 – Experiencia del usuario
				D4 – Seguridad de información
				D5 – Competencias digitales
				D6 – Infraestructura tecnológica
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES
¿Cuál es el impacto de la gobernanza digital en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024?	Conocer el impacto de la gobernanza digital en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.	La gobernanza digital tiene un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.	ATENCIÓN AL USUARIO	D1 – Tangibilidad
¿Cuál es el impacto de los servicios digitales en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024?	Identificar el impacto de los servicios digitales en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.	Los servicios digitales tienen un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.		D2 – Fiabilidad

¿Cuál es el impacto de la experiencia del usuario en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024?	Demostrar el impacto de la experiencia del usuario en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.	La experiencia del usuario tiene un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.	D3 – Capacidad de respuesta
¿Cuál es el impacto de la seguridad de información en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024?	Evaluar el impacto de la seguridad de información en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.	La seguridad de información tiene un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.	D4 - Seguridad
¿Cuál es el impacto de las competencias digitales en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024?	Definir el impacto de las competencias digitales en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.	Las competencias digitales tienen un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.	D5 – Empatía
¿Cuál es el impacto de la infraestructura tecnológica en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024?	Explicar el impacto de la infraestructura tecnológica en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024.	La infraestructura tecnológica tiene un impacto significativo en la atención al usuario en una unidad de gestión educativo local, región Ica, 2024.	

METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación: Cuantitativa. **Tipo de Investigación:** Básica. **Nivel de Investigación:** Causal **Diseño:** No experimental **Corte:** Transversal. **Método:** Hipotético Deductivo. **Población:** 524. **Instrumento:** Cuestionario.

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, región Ica, 2024

Autor: Neyra Garcia, Royci Elizabeth

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA MEDICIÓN	DE	NIVEL Y RANGO
Transformación digital	Es un proceso continuo mediante el cual las organizaciones públicas adoptan tecnologías digitales para modificar significativamente la forma en la que operan y ofrecen valor a sus usuarios, trabajadores y otras partes interesadas (Ministerio de Educación, 2023).	La transformación digital será medible a través del diseño de un cuestionario que incluye sus dimensiones.	D1- Gobernanza digital	Accesibilidad	05	Ejemplo: Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bajo (25 - 57) Medio (58-90) Alto (91 - 125)
				Transparencia				
				Gestión de información				
			D2- Servicios digitales	Disponibilidad	05			
				Canales digitales				
			D3- Experiencia del usuario	Soporte técnico	05			
				Interacción con el usuario				
				Tiempo de respuesta				
			D4- Seguridad de la información	Resolución de problemas	05			
				Confidencialidad				
			D5- Competencias digitales	Gestión de acceso	03			
				Cumplimiento normativo				
D6- Infraestructura tecnológica	Conocimientos	02						
	Equipos tecnológicos							
	Plataformas digitales							
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA MEDICIÓN	DE	NIVEL Y RANGO
Atención al usuario	Es el conjunto de acciones y prácticas implementadas por una organización para satisfacer las	La atención al usuario será medible a través del diseño de un cuestionario que	D1- Tangibilidad	Plataformas amigables	05	Ejemplo: Ordinal		Básico (25 - 57)
				Calidad de enseñanza digital				Intermedio (58-90)
				Invocación educativa				Avanzado (91 - 125)

necesidades, expectativas y demandas de sus usuarios de manera efectiva y eficiente (Chaparro-Pinzón, 2023).	incluye sus dimensiones.	sus	Rapidez	05	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	
			D2- Fiabilidad	Interés por resolver problemas		
				Errores mínimos		
				Disposición		05
			D3- Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta		
				Eficiencia operativa		
				Políticas de seguridad		05
			D4- Seguridad	Monitoreo continuo		
				Evaluación de riesgos		
			D5- Empatía	Atención personalizada		05
				Atención en horario regular		
				Satisfacción de necesidades		

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Estimado colaborador, el propósito de este cuestionario es evaluar la transformación digital en una institución. Esta investigación se llevará a cabo de manera ANÓNIMA, garantizando la CONFIDENCIALIDAD de los resultados. La información recopilada será utilizada únicamente con propósitos académicos, por lo que se agradece la honestidad en las respuestas proporcionadas.

Instrucciones:

Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo con lo señalado en el enunciado del presente cuestionario.

Escala valorativa: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Consentimiento informado: ¿Acepta usted participar en el trabajo de investigación por medio de la aplicación del instrumento? Si (...) No (...)

N°	TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Gobernanza digital					
1.	Encuentro fácil acceder a los servicios digitales proporcionados por la institución					
2.	La información sobre los servicios educativos es fácil de entender					
3.	Me satisface la gestión de información desarrollada por la institución					
4.	La información proporcionada por la institución es precisa					
5.	La información proporcionada por la institución es actualizada					
	Dimensión: - Servicios digitales	1	2	3	4	5
6.	La información que necesito está disponible en línea sin necesidad de contacto directo					
7.	Utilizo los canales digitales para acceder a los servicios de la institución (p. ej., sitio web, app móvil, redes sociales)					

8.	Recibo apoyo del soporte técnico cuando enfrento problemas con los servicios digitales					
9.	Me siento satisfecho con la seguridad de mis datos personales en los sistemas digitales de la institución					
10.	Me siento satisfecho con el control de acceso a mis datos personales en los sistemas digitales de la institución					
	Dimensión: Experiencia del usuario	1	2	3	4	5
11.	Estoy satisfecho con la interacción con los servicios digitales de la institución					
12.	Recibo respuestas de mis consultas o problemas en un tiempo que considero adecuado					
13.	El personal de la institución muestra capacidad de respuesta					
14.	La institución soluciona mis problemas mediante el uso de servicios digitales de la institución					
15.	Se resuelven mis inquietudes de manera eficaz					
	Dimensión: Seguridad de la información	1	2	3	4	5
16.	Confío en cómo se maneja mi información personal por parte de la institución					
17.	Estoy al tanto de las medidas que la institución tiene para proteger sus datos personales					
18.	Los servicios digitales de la institución cumplen con las normativas de protección mis datos aplicables					
19.	El personal cumple con las normas relacionadas al tiempo de atención					
20.	Las normativas implementadas por la organización respaldan al usuario.					
	Dimensión: Competencias digitales	1	2	3	4	5
21.	He recibido formación o capacitación para usar los servicios digitales ofrecidos por la institución					
22.	Siento confianza en el uso de las plataformas digitales proporcionadas					
23.	Soy capacitado para utilizar las tecnologías y servicios digitales ofrecidos por la institución					
	Dimensión: Infraestructura tecnológica	1	2	3	4	5
24.	Los equipos tecnológicos utilizadas por la institución son modernos y eficientes					
25.	Las plataformas digitales utilizadas por la institución son modernos y eficientes					

CUESTIONARIO SOBRE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Estimado colaborador, el propósito de este cuestionario es evaluar la atención al usuario. Esta investigación se llevará a cabo de manera ANÓNIMA, garantizando la CONFIDENCIALIDAD de los resultados. La información recopilada será utilizada únicamente con propósitos académicos, por lo que se agradece la honestidad en las respuestas proporcionadas.

Instrucciones:

Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo con lo señalado en el enunciado del presente cuestionario.

Escala valorativa: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Consentimiento informado: ¿Acepta usted participar en el trabajo de investigación por medio de la aplicación del instrumento? Si (...) No (...)

N°	ATENCIÓN AL USUARIO	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Tangibilidad					
1.	El diseño de las plataformas digitales facilita la navegación					
2.	Estoy satisfecho con la calidad de los contenidos educativos digitales proporcionadas					
3.	Creo que los recursos digitales mejoran mi experiencia de aprendizaje					
4.	Encuentro innovaciones educativas en las plataformas digitales de la institución					
5.	La institución implementa nuevas tecnologías para mejorar la enseñanza					
	Dimensión: - Fiabilidad	1	2	3	4	5
6.	La institución responde a mis consultas digitales					
7.	A menudo se cumplen los tiempos prometidos para la entrega de respuestas					
8.	Percibo que la institución se interesa realmente por resolver mis problemas					
9.	Siento que mis problemas son tratados con prioridad					
10.	los servicios digitales funcionan correctamente sin problemas técnicos					

	Dimensión: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
11.	El personal está dispuesto a ayudarme con mis requerimientos digitales					
12.	Siento que la institución está preparada para atender mis problemas de inmediato					
13.	Recibo respuestas a sus preguntas digitales					
14.	La institución responde a mis requerimientos digitales en un tiempo que considero adecuado					
15.	A menudo se manejan mis requerimientos de manera eficiente					
	Dimensión: - Seguridad	1	2	3	4	5
16.	Estoy informado sobre las políticas de seguridad digital de la institución					
17.	Me siento protegido por las medidas de seguridad digital implementadas por la institución					
18.	Creo que la institución realiza un monitoreo continuo de la seguridad en sus plataformas digitales					
19.	Se actualizan las medidas de seguridad digital para responder a amenazas nuevas o emergentes					
20.	Me siento seguro de que la institución evalúa y maneja los riesgos digitales de manera efectiva					
	Dimensión: Empatía	1	2	3	4	5
21.	La atención que recibo es personalizada según sus necesidades específicas					
22.	Se consideran mis preferencias personales en la atención digital que recibo					
23.	Hay disponibilidad de personal para atender mis necesidades durante el horario regular					
24.	Se respetan los horarios establecidos para la atención					
25.	La institución satisface completamente mis necesidades a través de los servicios digitales recibidos					

ANEXO 3. FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO

Lima, 28 de mayo de 2024.

Señor: Mtro. CPC. Carlos Daniel Rosales Bardalez

Presente. –

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de POSGRADO de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

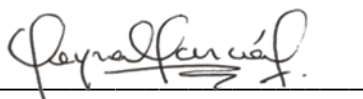
El título nombre del proyecto de investigación es: “Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, Región Ica, 2024” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Neyra García, Royci Elizabeth
DNI N° 22196419

Evaluación por juicio de experto

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, Región Ica, 2024”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mtro. Carlos Daniel Rosales Bardalez
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Carlos+Daniel+Rosales+Bardalez&btnG=
Firma:	 <hr/> Mtro. CPC. Carlos Daniel Rosales Bardalez MAT. Nº 19 – 219 REG. 052-178750

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Instrumento

Nombre de la prueba:	Cuestionario de la Transformación digital Cuestionario de Atención al usuario
Autor(a):	Neyra García, Royci Elizabeth
Objetivo:	Medir la variable Transformación digital
Administración:	Virtual
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una institución pública de Palpa

Dimensiones:	Transformación digital: D1 Gobernanza digital, D2 Servicios digitales D3 Experiencia del usuario D4 Seguridad de la información D5 Competencias digitales D6 Infraestructura tecnológica. Atención al usuario: D1 Tangibilidad, D2 Fiabilidad, D3 Capacidad de respuesta, D4 Seguridad, D5 Empatía.
Escala:	Escala valorativa: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).
Niveles o rango:	Alto (91-125), Medio (58 -90), Bajo (25 -57)
Cantidad de ítems:	25 cada variable
Tiempo de aplicación:	10 – 60 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, Región Ica, 2024”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Instrumento que mide la variable 01: Transformación digital

Definición de la variable: Es un proceso continuo mediante el cual las organizaciones públicas adoptan tecnologías digitales para modificar significativamente la forma en la que operan y ofrecen valor a sus usuarios, trabajadores y otras partes interesadas (Ministerio de Educación, 2023).

Dimensión 1: Gobernanza digital

El Ministerio de Educación expone como primer elemento a la gobernanza digital, abarca la gestión y regulación de los recursos, procesos y políticas vinculados con las TIC dentro del ámbito educativo local. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Gobernanza digital													
01	Encuentro fácil acceder a los servicios digitales proporcionados por la institución				X				X				X	
02	La información sobre los servicios educativos es fácil de entender				X				X				X	
03	Me satisface la gestión de información desarrollada por la institución				X				X				X	
04	La información proporcionada por la institución es precisa				X				X				X	
05	La información proporcionada por la institución es actualizada				X				X				X	

Dimensión 2: Servicios digitales

Corresponde a actividades y herramientas proporcionadas mediante medios electrónicos y tecnológicos con el fin de facilitar la administración y la obtención de información en el campo educativo. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 2: Servicios digitales													
06	La información que necesito está disponible en línea sin necesidad de contacto directo				X				X				X	

07	Utilizo los canales digitales para acceder a los servicios de la institución (p. ej., sitio web, app móvil, redes sociales)				X					X					X	
08	Recibo apoyo del soporte técnico cuando enfrento problemas con los servicios digitales				X					X					X	
09	Me siento satisfecho con la seguridad de mis datos personales en los sistemas digitales de la institución				X					X					X	
10	Me siento satisfecho con el control de acceso a mis datos personales en los sistemas digitales de la institución				X					X					X	

Dimensión 3: Experiencia del usuario

Tiene como objeto la interacción de docentes, personal administrativo, directivos, estudiantes y otros con las tecnologías y procesos digitales, por lo que, es importante garantizar que estas interacciones sean intuitivas, accesibles y útiles. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 3: Experiencia del usuario													
11	Estoy satisfecho con la interacción con los servicios digitales de la institución				X				X				X	
12	Recibo respuestas de mis consultas o problemas en un tiempo que considero adecuado				X				X				X	
13	El personal de la institución muestra capacidad de respuesta				X				X				X	
14	La institución soluciona mis problemas mediante el uso de servicios digitales de la institución				X				X				X	
15	Se resuelven mis inquietudes de manera eficaz				X				X				X	

Dimensión 4: Seguridad de la información

Busca dar tiempo de respuesta y resolución de problemas. De la misma forma, se ubica la seguridad de la información, consiste en resguardar los datos, sistemas y herramientas digitales empleadas en la gestión educativa. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 4: Seguridad de la información													
16	Confío en cómo se maneja mi información personal por parte de la institución				X				X				X	
17	Estoy al tanto de las medidas que la institución tiene para proteger sus datos personales				X				X				X	
18	Los servicios digitales de la institución cumplen con las normativas de protección mis datos aplicables				X				X				X	
19	El personal cumple con las normas relacionadas al tiempo de atención				X				X				X	
20	Las normativas implementadas por la organización respaldan al usuario.				X				X				X	

Dimensión 5: Competencias digitales

Se caracteriza por la destreza y entendimiento que el equipo de una entidad debe desarrollar para ajustarse y sacar provecho de las tecnologías digitales en la educación. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 5: Competencias digitales													
21	He recibido formación o capacitación para usar los servicios digitales ofrecidos por la institución				X				X				X	
22	Siento confianza en el uso de las plataformas digitales proporcionadas				X				X				X	

23	Soy capacitado para utilizar las tecnologías y servicios digitales ofrecidos por la institución				X					X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Dimensión 6: Infraestructura tecnológica

El conjunto de recursos, equipos, redes y sistemas de información necesarios busca modernizar y optimizar los procesos educativos y administrativos dentro de la entidad. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	Dimensión 6: Infraestructura tecnológica														
24	Los equipos tecnológicos utilizadas por la institución son modernos y eficientes				X				X					X	
25	Las plataformas digitales utilizadas por la institución son modernos y eficientes				X				X					X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta valoración 4 Alto nivel si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. Carlos Daniel Rosales Bardalez
DNI:10434449

Especialidad del validador (a): Juez experto – Contador Público colegiado

Lima, 28 de mayo del 2024.

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

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

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

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


Mtro. CPC. Carlos Daniel Rosales Bardalez
MAT. N° 19 – 219
REG. 052-178750

Instrumento que mide la variable 02: Atención al usuario

Definición de la variable: Busca brindar interacciones digitales que sean claras, tangibles y fácilmente comprensibles para los usuarios. Chaparro-Pinzón (2023).

Dimensión 1: Tangibilidad

Busca brindar interacciones digitales que sean claras, tangibles y fácilmente comprensibles para los usuarios. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Tangibilidad													
01	El diseño de las plataformas digitales facilita la navegación				X				X				X	
02	Estoy satisfecho con la calidad de los contenidos educativos digitales proporcionadas				X				X				X	
03	Creo que los recursos digitales mejoran mi experiencia de aprendizaje				X				X				X	
04	Encuentro innovaciones educativas en las plataformas digitales de la institución				X				X				X	
05	La institución implementa nuevas tecnologías para mejorar la enseñanza				X				X				X	

Dimensión 2: Fiabilidad

Tiene como propósito ofrecer servicios y respuestas confiables, exactas y a tiempo utilizando herramientas digitales. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 2: Fiabilidad													
06	La institución responde a mis consultas digitales				X				X				X	

07	A menudo se cumplen los tiempos prometidos para la entrega de respuestas				X					X					X	
08	Percibo que la institución se interesa realmente por resolver mis problemas				X					X					X	
09	Siento que mis problemas son tratados con prioridad				X					X					X	
10	los servicios digitales funcionan correctamente sin problemas técnicos				X					X					X	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Su finalidad está orientada a ofrecer respuestas ágiles, eficaces y pertinentes a las preguntas, peticiones o dificultades planteadas por los usuarios, siendo fundamental para garantizar un servicio satisfactorio y de calidad. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta													
11	El personal está dispuesto a ayudarme con mis requerimientos digitales				X					X				X
12	Siento que la institución está preparada para atender mis problemas de inmediato				X					X				X
13	Recibo respuestas a sus preguntas digitales				X					X				X
14	La institución responde a mis requerimientos digitales en un tiempo que considero adecuado				X					X				X
15	A menudo se manejan mis requerimientos de manera eficiente				X					X				X

Dimensión 4: Seguridad

Se constituye por una serie de sistemas y actividades que tienen como finalidad la producción de valores éticos y morales. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 4: Seguridad													
16	Estoy informado sobre las políticas de seguridad digital de la institución				X				X				X	
17	Me siento protegido por las medidas de seguridad digital implementadas por la institución				X				X				X	
18	Creo que la institución realiza un monitoreo continuo de la seguridad en sus plataformas digitales				X				X				X	
19	Se actualizan las medidas de seguridad digital para responder a amenazas nuevas o emergentes				X				X				X	
20	Me siento seguro de que la institución evalúa y maneja los riesgos digitales de manera efectiva				X				X				X	

Dimensión 5: Empatía

Busca comprender, atender a las necesidades y preocupaciones de los usuarios de manera sensible y proactiva, empleando herramientas tecnológicas disponibles para ofrecer soluciones eficientes y personalizadas. Chaparro-Pinzón (2023)

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 5: Empatía													
21	La atención que recibo es personalizada según sus necesidades específicas				X				X				X	

22	Se consideran mis preferencias personales en la atención digital que recibo				X					X				X	
23	Hay disponibilidad de personal para atender mis necesidades durante el horario regular				X					X				X	
24	Se respetan los horarios establecidos para la atención				X					X				X	
25	La institución satisface completamente mis necesidades a través de los servicios digitales recibidos				X					X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta valoración 4 Alto nivel

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. Carlos Daniel Rosales Bardalez

DNI:10434449

Especialidad del validador (a): Juez experto – Contador Público colegiado

Lima, 28 de mayo del 2024.

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

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

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

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



Mtro. CPC. Carlos Daniel Rosales Bardalez
 MAT. N° 19 – 219
 REG. 052-178750

CONSTANCIA DE EXPERTO SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ROSALES BARDALEZ, CARLOS DANIEL DNI 10434449	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 15/09/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
ROSALES BARDALEZ, CARLOS DANIEL DNI 10434449	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 14/11/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 31/08/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO

Lima, 28 de mayo de 2024.

Señor: Mtro. CPC. Mildred Flores Fatama
Presente. -

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de POSGRADO de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: *“Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, Región Ica, 2024”* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,




Neyra García, Royci Elizabeth
DNI N° 22196419

Evaluación por juicio de experto

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, Región Ica, 2024”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mtro. Mildred Flores Fatama
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Maestra en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa
Institución donde labora:	Estudio contable Flores Fatama
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=mildred+flores+fatama&btnG=
Firma:	 CPC. Mtro. Mildred Flores Fatama Matricula N° 19 – 1444

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Instrumento

Nombre de la prueba:	Cuestionario de la Transformación digital Cuestionario de Atención al usuario
Autor(a):	Neyra García, Royci Elizabeth
Objetivo:	Medir la variable Transformación digital
Administración:	Virtual

Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una institución pública de Palpa
Dimensiones:	Transformación digital: D1 Gobernanza digital, D2 Servicios digitales D3 Experiencia del usuario D4 Seguridad de la información D5 Competencias digitales D6 Infraestructura tecnológica. Atención al usuario: D1 Tangibilidad, D2 Fiabilidad, D3 Capacidad de respuesta, D4 Seguridad, D5 Empatía.
Escala:	Escala valorativa: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).
Niveles o rango:	Alto (91-125), Medio (58 -90), Bajo (25 -57)
Cantidad de ítems:	25 cada variable
Tiempo de aplicación:	10 – 60 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, Región Ica, 2024”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	6. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	7. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	9. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	10. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	6. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	7. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	8. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Instrumento que mide la variable 01: Transformación digital

Definición de la variable: Es un proceso continuo mediante el cual las organizaciones públicas adoptan tecnologías digitales para modificar significativamente la forma en la que operan y ofrecen valor a sus usuarios, trabajadores y otras partes interesadas (Ministerio de Educación, 2023).

Dimensión 1: Gobernanza digital

El Ministerio de Educación expone como primer elemento a la gobernanza digital, abarca la gestión y regulación de los recursos, procesos y políticas vinculados con las TIC dentro del ámbito educativo local. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Gobernanza digital													
01	Encuentro fácil acceder a los servicios digitales proporcionados por la institución				X				X				X	
02	La información sobre los servicios educativos es fácil de entender				X				X				X	
03	Me satisface la gestión de información desarrollada por la institución				X				X				X	
04	La información proporcionada por la institución es precisa				X				X				X	
05	La información proporcionada por la institución es actualizada				X				X				X	

Dimensión 2: Servicios digitales

Corresponde a actividades y herramientas proporcionadas mediante medios electrónicos y tecnológicos con el fin de facilitar la administración y la obtención de información en el campo educativo. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 2: Servicios digitales													
06	La información que necesito está disponible en línea sin necesidad de contacto directo				X				X				X	
07	Utilizo los canales digitales para acceder a los servicios de la institución (p. ej., sitio web, app móvil, redes sociales)				X				X				X	
08	Recibo apoyo del soporte técnico cuando enfrento problemas con los servicios digitales				X				X				X	
09	Me siento satisfecho con la seguridad de mis datos personales en los sistemas digitales de la institución				X				X				X	
10	Me siento satisfecho con el control de acceso a mis datos personales en los sistemas digitales de la institución				X				X				X	

Dimensión 3: Experiencia del usuario

Tiene como objeto la interacción de docentes, personal administrativo, directivos, estudiantes y otros con las tecnologías y procesos digitales, por lo que, es importante garantizar que estas interacciones sean intuitivas, accesibles y útiles. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 3: Experiencia del usuario													
11	Estoy satisfecho con la interacción con los servicios digitales de la institución				X				X				X	
12	Recibo respuestas de mis consultas o problemas en un tiempo que considero adecuado				X				X				X	

13	El personal de la institución muestra capacidad de respuesta				X				X				X
14	La institución soluciona mis problemas mediante el uso de servicios digitales de la institución				X				X				X
15	Se resuelven mis inquietudes de manera eficaz				X				X				X

Dimensión 4: Seguridad de la información

Busca dar tiempo de respuesta y resolución de problemas. De la misma forma, se ubica la seguridad de la información, consiste en resguardar los datos, sistemas y herramientas digitales empleadas en la gestión educativa. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 4: Seguridad de la información													
16	Confío en cómo se maneja mi información personal por parte de la institución				X				X				X	
17	Estoy al tanto de las medidas que la institución tiene para proteger sus datos personales				X				X				X	
18	Los servicios digitales de la institución cumplen con las normativas de protección mis datos aplicables				X				X				X	
19	El personal cumple con las normas relacionadas al tiempo de atención				X				X				X	
20	Las normativas implementadas por la organización respaldan al usuario.				X				X				X	

Dimensión 5: Competencias digitales

Se caracteriza por la destreza y entendimiento que el equipo de una entidad debe desarrollar para ajustarse y sacar provecho de las tecnologías digitales en la educación. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ₃				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 5: Competencias digitales													
21	He recibido formación o capacitación para usar los servicios digitales ofrecidos por la institución				X				X					X
22	Siento confianza en el uso de las plataformas digitales proporcionadas				X				X					X
23	Soy capacitado para utilizar las tecnologías y servicios digitales ofrecidos por la institución				X				X					X

Dimensión 6: Infraestructura tecnológica

El conjunto de recursos, equipos, redes y sistemas de información necesarios busca modernizar y optimizar los procesos educativos y administrativos dentro de la entidad. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ₃				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 6: Infraestructura tecnológica													
24	Los equipos tecnológicos utilizadas por la institución son modernos y eficientes				X				X					X
25	Las plataformas digitales utilizadas por la institución son modernos y eficientes				X				X					X

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta valoración 4 Alto nivel, si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. Mildred Flores Fatama

DNI:01126696

Especialidad del validador (a): Juez metodólogo – Contadora Publica Colegiada

Lima, 28 de mayo del 2024.

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

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

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

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



CPC. Mtro. Mildred Flores Fatama
Matricula N° 19 – 1444

Instrumento que mide la variable 02: Atención al usuario

Definición de la variable: Busca brindar interacciones digitales que sean claras, tangibles y fácilmente comprensibles para los usuarios. Chaparro-Pinzón (2023).

Dimensión 1: Tangibilidad

Busca brindar interacciones digitales que sean claras, tangibles y fácilmente comprensibles para los usuarios. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Tangibilidad													
01	El diseño de las plataformas digitales facilita la navegación				X				X				X	
02	Estoy satisfecho con la calidad de los contenidos educativos digitales proporcionadas				X				X				X	
03	Creo que los recursos digitales mejoran mi experiencia de aprendizaje				X				X				X	
04	Encuentro innovaciones educativas en las plataformas digitales de la institución				X				X				X	
05	La institución implementa nuevas tecnologías para mejorar la enseñanza				X				X				X	

Dimensión 2: Fiabilidad

Tiene como propósito ofrecer servicios y respuestas confiables, exactas y a tiempo utilizando herramientas digitales. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 2: Fiabilidad													
06	La institución responde a mis consultas digitales				X				X				X	

07	A menudo se cumplen los tiempos prometidos para la entrega de respuestas				X					X				X
08	Percibo que la institución se interesa realmente por resolver mis problemas				X					X				X
09	Siento que mis problemas son tratados con prioridad				X					X				X
10	los servicios digitales funcionan correctamente sin problemas técnicos				X					X				X

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Su finalidad está orientada a ofrecer respuestas ágiles, eficaces y pertinentes a las preguntas, peticiones o dificultades planteadas por los usuarios, siendo fundamental para garantizar un servicio satisfactorio y de calidad. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta													
11	El personal está dispuesto a ayudarme con mis requerimientos digitales				X					X				X
12	Siento que la institución está preparada para atender mis problemas de inmediato				X					X				X
13	Recibo respuestas a sus preguntas digitales				X					X				X
14	La institución responde a mis requerimientos digitales en un tiempo que considero adecuado				X					X				X
15	A menudo se manejan mis requerimientos de manera eficiente				X					X				X

Dimensión 4: Seguridad

Se constituye por una serie de sistemas y actividades que tienen como finalidad la producción de valores éticos y morales. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 4: Seguridad													
16	Estoy informado sobre las políticas de seguridad digital de la institución				X				X				X	
17	Me siento protegido por las medidas de seguridad digital implementadas por la institución				X				X				X	
18	Creo que la institución realiza un monitoreo continuo de la seguridad en sus plataformas digitales				X				X				X	
19	Se actualizan las medidas de seguridad digital para responder a amenazas nuevas o emergentes				X				X				X	
20	Me siento seguro de que la institución evalúa y maneja los riesgos digitales de manera efectiva				X				X				X	

Dimensión 5: Empatía

Busca comprender, atender a las necesidades y preocupaciones de los usuarios de manera sensible y proactiva, empleando herramientas tecnológicas disponibles para ofrecer soluciones eficientes y personalizadas. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 5: Empatía													
21	La atención que recibo es personalizada según sus necesidades específicas				X				X				X	

22	Se consideran mis preferencias personales en la atención digital que recibo				X				X				X	
23	Hay disponibilidad de personal para atender mis necesidades durante el horario regular				X				X				X	
24	Se respetan los horarios establecidos para la atención				X				X				X	
25	La institución satisface completamente mis necesidades a través de los servicios digitales recibidos				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta valoración 4 Alto nivel, si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. Mildred Flores Fatama
DNI:01126696

Especialidad del validador (a): Juez metodólogo – Contadora Pública Colegiada

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

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

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

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



CPC. Mtro. Mildred Flores Fatama
Matricula N° 19 – 1444

CONSTANCIA DE EXPERTO SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FLORES FATAMA, MILDRED DNI 01126696	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 27/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
FLORES FATAMA, MILDRED DNI 01126696	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 20/08/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
FLORES FATAMA, MILDRED DNI 01126696	MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/07/2013 Fecha egreso: 26/01/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO

Lima, 28 de mayo de 2024.

Señor: Mtro. Lic. Washinton Américo Álvarez Ushiñahua
Presente. -

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de POSGRADO de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: *“Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, Región Ica, 2024”* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,




Neyra García, Royci Elizabeth
DNI N° 22196419

Evaluación por juicio de experto

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, Región Ica, 2024”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mtro. Washinton Américo Álvarez Ushiñahua
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (<input checked="" type="checkbox"/>) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Grupo YANKUAM JINTIA EIRL
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica:	<a +washinton+am%3%a9rico+%3%81lvarez+ushi%3%b1ahua&btng="" href="https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=">https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q="+Washinton+Am%3%A9rico+%3%81lvarez+Ushi%3%B1ahua&btnG=
Firma:	 Mtro. Lic. Washinton A. Alvarez Ushiñahua MAT. CLAD N° 29656 DNI N° 48369110

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Instrumento

Nombre de la prueba:	Cuestionario de la Transformación digital Cuestionario de Atención al usuario
Autor(a):	Neyra García, Royci Elizabeth
Objetivo:	Medir la variable Transformación digital
Administración:	Virtual
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una institución pública de Palpa
Dimensiones:	Transformación digital: D1 Gobernanza digital, D2 Servicios digitales D3 Experiencia del usuario D4 Seguridad de la información D5 Competencias digitales D6 Infraestructura tecnológica. Atención al usuario: D1 Tangibilidad, D2 Fiabilidad, D3 Capacidad de respuesta, D4 Seguridad, D5 Empatía.
Escala:	Escala valorativa: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).
Niveles o rango:	Alto (91-125), Medio (58 -90), Bajo (25 -57)
Cantidad de ítems:	25 cada variable
Tiempo de aplicación:	10 – 60 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Transformación digital y su impacto en la atención al usuario en una unidad de gestión educativa local, Región Ica, 2024”, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	9. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	10. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	11. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	12. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	11. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	12. 13. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	14. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

indicador que está midiendo.	15. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	10. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	12. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Instrumento que mide la variable 01: Transformación digital

Definición de la variable: La Transformación digital es un proceso continuo mediante el cual las organizaciones públicas adoptan tecnologías digitales para modificar significativamente la forma en la que operan y ofrecen valor a sus usuarios, trabajadores y otras partes interesadas (Ministerio de Educación, 2023).

Dimensión 1: Gobernanza digital

El Ministerio de Educación expone como primer elemento a la gobernanza digital, abarca la gestión y regulación de los recursos, procesos y políticas vinculados con las TIC dentro del ámbito educativo local. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Gobernanza digital													
01	Encuentro fácil acceder a los servicios digitales proporcionados por la institución				X				X					X
02	La información sobre los servicios educativos es fácil de entender				X				X					X
03	Me satisface la gestión de información desarrollada por la institución				X				X					X
04	La información proporcionada por la institución es precisa				X				X					X
05	La información proporcionada por la institución es actualizada				X				X					X

Dimensión 2: Servicios digitales

Corresponde a actividades y herramientas proporcionadas mediante medios electrónicos y tecnológicos con el fin de facilitar la administración y la obtención de información en el campo educativo. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 2: Servicios digitales													
06	La información que necesito está disponible en línea sin necesidad de contacto directo				X				X				X	
07	Utilizo los canales digitales para acceder a los servicios de la institución (p. ej., sitio web, app móvil, redes sociales)				X				X				X	
08	Recibo apoyo del soporte técnico cuando enfrento problemas con los servicios digitales				X				X				X	
09	Me siento satisfecho con la seguridad de mis datos personales en los sistemas digitales de la institución				X				X				X	
10	Me siento satisfecho con el control de acceso a mis datos personales en los sistemas digitales de la institución				X				X				X	

Dimensión 3: Experiencia del usuario

Tiene como objeto la interacción de docentes, personal administrativo, directivos, estudiantes y otros con las tecnologías y procesos digitales, por lo que, es importante garantizar que estas interacciones sean intuitivas, accesibles y útiles. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 3: Experiencia del usuario													
11	Estoy satisfecho con la interacción con los servicios digitales de la institución				X				X				X	
12	Recibo respuestas de mis consultas o problemas en un tiempo que considero adecuado				X				X				X	

13	El personal de la institución muestra capacidad de respuesta				X				X				X
14	La institución soluciona mis problemas mediante el uso de servicios digitales de la institución				X				X				X
15	Se resuelven mis inquietudes de manera eficaz				X				X				X

Dimensión 4: Seguridad de la información

Busca dar tiempo de respuesta y resolución de problemas. De la misma forma, se ubica la seguridad de la información, consiste en resguardar los datos, sistemas y herramientas digitales empleadas en la gestión educativa. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 4: Seguridad de la información													
16	Confío en cómo se maneja mi información personal por parte de la institución				X				X				X	
17	Estoy al tanto de las medidas que la institución tiene para proteger sus datos personales				X				X				X	
18	Los servicios digitales de la institución cumplen con las normativas de protección mis datos aplicables				X				X				X	
19	El personal cumple con las normas relacionadas al tiempo de atención				X				X				X	
20	Las normativas implementadas por la organización respaldan al usuario.				X				X				X	

Dimensión 5: Competencias digitales

Se caracteriza por la destreza y entendimiento que el equipo de una entidad debe desarrollar para ajustarse y sacar provecho de las tecnologías digitales en la educación. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 5: Competencias digitales													
21	He recibido formación o capacitación para usar los servicios digitales ofrecidos por la institución				X				X					X
22	Siento confianza en el uso de las plataformas digitales proporcionadas				X				X					X
23	Soy capacitado para utilizar las tecnologías y servicios digitales ofrecidos por la institución				X				X					X

Dimensión 6: Infraestructura tecnológica

El conjunto de recursos, equipos, redes y sistemas de información necesarios busca modernizar y optimizar los procesos educativos y administrativos dentro de la entidad. (Ministerio de Educación, 2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 6: Infraestructura tecnológica													
24	Los equipos tecnológicos utilizadas por la institución son modernos y eficientes				X				X					X
25	Las plataformas digitales utilizadas por la institución son modernos y eficientes				X				X					X

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta valoración 4 Alto nivel, Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. Washinton Américo Álvarez Ushiñahua
DNI:48369110

Especialidad del validador (a): Juez experto – Licenciado en Administración

Lima, 28 de mayo del 2024.

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

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

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

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



Mtro. Lic. Washinton A. Alvarez Ushiñahua
MAT. CLAD N° 29656
DNI N° 48369110

Instrumento que mide la variable 02: Atención al usuario

Definición de la variable: La atención al usuario busca brindar interacciones digitales que sean claras, tangibles y fácilmente comprensibles para los usuarios. Chaparro-Pinzón (2023).

Dimensión 1: Tangibilidad

Busca brindar interacciones digitales que sean claras, tangibles y fácilmente comprensibles para los usuarios. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Tangibilidad													
01	El diseño de las plataformas digitales facilita la navegación				X				X				X	
02	Estoy satisfecho con la calidad de los contenidos educativos digitales proporcionadas				X				X				X	
03	Creo que los recursos digitales mejoran mi experiencia de aprendizaje				X				X				X	
04	Encuentro innovaciones educativas en las plataformas digitales de la institución				X				X				X	
05	La institución implementa nuevas tecnologías para mejorar la enseñanza				X				X				X	

Dimensión 2: Fiabilidad

Tiene como propósito ofrecer servicios y respuestas confiables, exactas y a tiempo utilizando herramientas digitales. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 2: Fiabilidad													
06	La institución responde a mis consultas digitales				X				X				X	
07	A menudo se cumplen los tiempos prometidos para la entrega de respuestas				X				X				X	

08	Percibo que la institución se interesa realmente por resolver mis problemas				X				X				X	
09	Siento que mis problemas son tratados con prioridad				X				X				X	
10	los servicios digitales funcionan correctamente sin problemas técnicos				X				X				X	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Su finalidad está orientada a ofrecer respuestas ágiles, eficaces y pertinentes a las preguntas, peticiones o dificultades planteadas por los usuarios, siendo fundamental para garantizar un servicio satisfactorio y de calidad. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta													
11	El personal está dispuesto a ayudarme con mis requerimientos digitales				X				X				X	
12	Siento que la institución está preparada para atender mis problemas de inmediato				X				X				X	
13	Recibo respuestas a sus preguntas digitales				X				X				X	
14	La institución responde a mis requerimientos digitales en un tiempo que considero adecuado				X				X				X	
15	A menudo se manejan mis requerimientos de manera eficiente				X				X				X	

Dimensión 4: Seguridad

Se constituye por una serie de sistemas y actividades que tienen como finalidad la producción de valores éticos y morales. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 4: Seguridad													
16	Estoy informado sobre las políticas de seguridad digital de la institución				X				X					X
17	Me siento protegido por las medidas de seguridad digital implementadas por la institución				X				X					X
18	Creo que la institución realiza un monitoreo continuo de la seguridad en sus plataformas digitales				X				X					X
19	Se actualizan las medidas de seguridad digital para responder a amenazas nuevas o emergentes				X				X					X
20	Me siento seguro de que la institución evalúa y maneja los riesgos digitales de manera efectiva				X				X					X

Dimensión 5: Empatía

Busca comprender, atender a las necesidades y preocupaciones de los usuarios de manera sensible y proactiva, empleando herramientas tecnológicas disponibles para ofrecer soluciones eficientes y personalizadas. Chaparro-Pinzón (2023).

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 5: Empatía													
21	La atención que recibo es personalizada según sus necesidades específicas				X				X					X
22	Se consideran mis preferencias personales en la atención digital que recibo				X				X					X
23	Hay disponibilidad de personal para atender mis necesidades durante el horario regular				X				X					X

24	Se respetan los horarios establecidos para la atención				X				X				X	
25	La institución satisface completamente mis necesidades a través de los servicios digitales recibidos				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta valoración 4 Alto nivel, Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. Washinton Américo Álvarez Ushiñahua
DNI: 48369110

Especialidad del validador (a): Juez experto – Licenciado en Administración

Lima, 28 de mayo del 2024.

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

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

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

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

Mtro. Lic. Washinton A. Alvarez Ushiñahua
MAT. CLAD N° 29656
DNI N° 48369110

CONSTANCIA DE EXPERTO SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ALVAREZ USHIÑAHUA, WASHINTON AMERICO DNI 48369110	BACHILLER EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO Fecha de diploma: 30/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/03/2012 Fecha egreso: 25/02/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
ALVAREZ USHIÑAHUA, WASHINTON AMERICO DNI 48369110	LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO Fecha de diploma: 08/01/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
ALVAREZ USHIÑAHUA, WASHINTON AMERICO DNI 48369110	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 14/11/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 24/08/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

TRANSFORMACIÓN DIGITAL																										
Encuestado	Dimensión 1: Gobernanza digital					Dimensión 2: Servicios digitales					Dimensión 3: Experiencia del usuario					Dimensión 4: Seguridad de la información					Dimensión 5: Competencias digitales			Dimensión 6: Infraestructura tecnológica		Total
	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	Preg. 19	Preg. 20	Preg. 21	Preg. 22	Preg. 23	Preg. 24	Preg. 25	
Sujeto 1	1	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	3	4	3	4	2	4	2	5	2	2	3	73
Sujeto 2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	3	1	2	4	3	3	4	3	1	2	1	3	2	62
Sujeto 3	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3	1	1	2	1	2	1	3	3	49
Sujeto 4	1	1	2	2	2	3	4	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	43
Sujeto 5	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	49
Sujeto 6	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	42
Sujeto 7	2	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	5	3	5	4	4	92
Sujeto 8	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	2	2	106
Sujeto 9	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	62
Sujeto 10	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	58
Sujeto 11	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	61
Sujeto 12	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	55
Sujeto 13	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	53
Sujeto 14	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	4	2	1	2	58
Sujeto 15	1	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	1	2	1	53

ATENCIÓN AL USUARIO																										
Encuestado	Dimensión 1: Tangibilidad					Dimensión 2: Fiabilidad					Dimensión 3: Capacidad de respuesta					Dimensión 4: Seguridad					Dimensión 5: Empatía					Total
	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	Preg. 19	Preg. 20	Preg. 21	Preg. 22	Preg. 23	Preg. 24	Preg. 25	
Sujeto 1	5	4	5	3	3	1	1	3	2	2	4	4	3	1	3	2	2	3	3	3	4	3	5	5	1	75
Sujeto 2	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	5	3	4	2	3	2	3	3	3	3	5	4	5	4	3	81
Sujeto 3	2	2	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	65
Sujeto 4	3	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	44
Sujeto 5	3	2	2	1	1	3	4	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	4	2	52
Sujeto 6	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	43
Sujeto 7	2	3	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	102
Sujeto 8	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	103
Sujeto 9	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55
Sujeto 10	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	60
Sujeto 11	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54
Sujeto 12	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	53
Sujeto 13	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	55
Sujeto 14	4	1	4	3	2	1	1	2	2	1	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	51
Sujeto 15	2	1	3	3	4	1	2	4	3	1	3	3	2	2	1	1	1	3	3	2	3	1	4	4	1	58

ANEXO 4. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE CONSISTENCIA INTERNA

Instrumento 1: Transformación digital

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	.0
Total		15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.954	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Encuentro fácil acceder a los servicios digitales proporcionados por la institución	58.53	288.695	.377	.956
La información sobre los servicios educativos es fácil de entender	58.40	289.257	.527	.954
Me satisface la gestión de información desarrollada por la institución	58.40	279.971	.774	.951
La información proporcionada por la institución es precisa	58.53	286.124	.777	.952
La información proporcionada por la institución es actualizada	58.47	282.410	.751	.951
La información que necesito está disponible en línea sin necesidad de contacto directo	58.60	284.257	.628	.953

Utilizo los canales digitales para acceder a los servicios de la institución (p. ej., sitio web, app móvil, redes sociales)	58.27	302.352	.080	.958
Recibo apoyo del soporte técnico cuando enfrento problemas con los servicios digitales	58.80	281.457	.808	.951
Me siento satisfecho con la seguridad de mis datos personales en los sistemas digitales de la institución	58.80	272.029	.909	.949
Me siento satisfecho con el control de acceso a mis datos personales en los sistemas digitales de la institución	58.67	273.667	.900	.950
Estoy satisfecho con la interacción con los servicios digitales de la institución	58.53	291.981	.538	.953
Recibo respuestas de mis consultas o problemas en un tiempo que considero adecuado	58.87	280.838	.716	.952
El personal de la institución muestra capacidad de respuesta	58.27	278.210	.864	.950
La institución soluciona mis problemas mediante el uso de servicios digitales de la institución	58.73	296.210	.332	.955
Se resuelven mis inquietudes de manera eficaz	58.67	289.238	.770	.952
Confío en cómo se maneja mi información personal por parte de la institución	58.47	267.695	.829	.950
Estoy al tanto de las medidas que la institución tiene para proteger sus datos personales	58.40	270.829	.833	.950

Los servicios digitales de la institución cumplen con las normativas de protección mis datos aplicables	58.67	268.524	.888	.949
El personal cumple con las normas relacionadas al tiempo de atención	58.87	293.838	.514	.954
Las normativas implementadas por la organización respaldan al usuario.	58.67	284.667	.746	.952
He recibido formación o capacitación para usar los servicios digitales ofrecidos por la institución	59.00	268.714	.855	.950
Siento confianza en el uso de las plataformas digitales proporcionadas	58.60	274.543	.664	.953
Soy capacitado para utilizar las tecnologías y servicios digitales ofrecidos por la institución	59.13	264.838	.911	.949
Los equipos tecnológicos utilizadas por la institución son modernos y eficientes	58.60	301.114	.176	.956
Las plataformas digitales utilizadas por la institución son modernos y eficientes	58.67	297.095	.337	.955

Instrumento 2: Atención al usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.958	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El diseño de las plataformas digitales facilita la navegación	60.40	349.257	.120	.961
Estoy satisfecho con la calidad de los contenidos educativos digitales proporcionadas	60.93	330.638	.583	.957
Creo que los recursos digitales mejoran mi experiencia de aprendizaje	60.53	346.695	.178	.961
Encuentro innovaciones educativas en las plataformas digitales de la institución	60.87	318.838	.850	.954

La institución implementa nuevas tecnologías para mejorar la enseñanza	60.93	320.495	.806	.955
La institución responde a mis consultas digitales	61.27	333.495	.596	.957
A menudo se cumplen los tiempos prometidos para la entrega de respuestas	61.13	329.410	.557	.957
Percibo que la institución se interesa realmente por resolver mis problemas	60.93	336.352	.563	.957
Siento que mis problemas son tratados con prioridad	60.87	336.410	.634	.957
los servicios digitales funcionan correctamente sin problemas técnicos	61.13	317.124	.779	.955
El personal está dispuesto a ayudarme con mis requerimientos digitales	60.33	330.238	.661	.956
Siento que la institución está preparada para atender mis problemas de inmediato	60.67	321.667	.851	.954
Recibo respuestas a sus preguntas digitales	60.87	332.838	.769	.956
La institución responde a mis requerimientos digitales en un tiempo que considero adecuado	61.20	334.029	.619	.957
A menudo se manejan mis requerimientos de manera eficiente	61.07	328.781	.756	.956
Estoy informado sobre las políticas de seguridad digital de la institución	61.00	316.714	.742	.956

Me siento protegido por las medidas de seguridad digital implementadas por la institución	61.27	310.067	.927	.953
Creo que la institución realiza un monitoreo continuo de la seguridad en sus plataformas digitales	61.07	317.924	.884	.954
Se actualizan las medidas de seguridad digital para responder a amenazas nuevas o emergentes	60.87	315.267	.891	.954
Me siento seguro de que la institución evalúa y maneja los riesgos digitales de manera efectiva	61.13	315.838	.952	.953
La atención que recibo es personalizada según sus necesidades específicas	60.53	329.124	.624	.957
Se consideran mis preferencias personales en la atención digital que recibo	60.80	320.029	.775	.955
Hay disponibilidad de personal para atender mis necesidades durante el horario regular	60.20	327.029	.590	.957
Se respetan los horarios establecidos para la atención	60.33	328.524	.547	.958
La institución satisface completamente mis necesidades a través de los servicios digitales recibidos	61.27	329.638	.657	.956

ANEXO 5. CONSENTIMIENTO O ASENTIMIENTO INFORMADO DE ENCUESTADOS

CUESTIONARIO SOBRE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Estimado colaborador, el propósito de este cuestionario es evaluar la transformación digital en una institución. Esta investigación se llevará a cabo de manera ANÓNIMA, garantizando la CONFIDENCIALIDAD de los resultados. La información recopilada será utilizada únicamente con propósitos académicos, por lo que se agradece la honestidad en las respuestas proporcionadas.

Instrucciones:

Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo con lo señalado en el enunciado del presente cuestionario.

Escala valorativa: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Consentimiento informado: Acepto participar en el trabajo de investigación por medio de la aplicación del instrumento Si () No (...)

CUESTIONARIO SOBRE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Estimado colaborador, el propósito de este cuestionario es evaluar la atención al usuario. Esta investigación se llevará a cabo de manera ANÓNIMA, garantizando la CONFIDENCIALIDAD de los resultados. La información recopilada será utilizada únicamente con propósitos académicos, por lo que se agradece la honestidad en las respuestas proporcionadas.

Instrucciones:

Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo con lo señalado en el enunciado del presente cuestionario.

Escala valorativa: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Consentimiento informado: Acepto participar en el trabajo de investigación por medio de la aplicación del instrumento Si () No (...)

ANEXO 6. REPORTE DE SIMILITUD EN SOFTWARE TURNITIN

Neyra_Garcia_semana14

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1%
6	www.santanderciudadviva.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
9	www.fao.org Fuente de Internet	

ANEXO 7. ANÁLISIS COMPLEMENTARIO

Determinación de la muestra

Se empleó la fórmula del muestreo aleatorio simple basado en proporciones, la cual se describe a continuación

$$\frac{N \cdot Z\sigma^2 p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z\sigma^2 p \cdot q}$$

Dónde:

n= Muestra

N= Total de la población (524)

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (0.5)

q= proporción no esperada (0.5)

d= Precisión (en su investigación use un 5%)

Reemplazando los valores, se tiene:

$$n = \frac{524 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (524-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

n=222

ANEXO 8. AUTORIZACIONES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Lima, 29/05/2024

Carta P. 0040-2024-UCV-EPG-D

MAESTRA
JANETH JACINTA ZARATE RIOS
DIRECTORA DE LA UGEL PALPA
UNIDAD EJECUTORA 304 EDUCACIÓN PALPA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **NEYRA GARCIA , ROYCI ELIZABETH**; identificado(a) con DNI/CE N° 22196419 y código de matrícula N° 7003115725; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad a Distancia del semestre 2024 - I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU IMPACTO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, REGIÓN ICA, 2024

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas a Distancia de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

CARGO	
N° EXP. EXT000004262 - 2024	
Fecha / Hora	: 30/05/2024 02:17:00 PM
Solicitante	: ROYCI ELIZABETH NEYRA GARCIA
Documento	: CARTA 0040
Folios	: 1
Asunto	: TRANSFORMACION DIGITAL Y SU IMPACTO EN LA ATENCION AL USUARIO EN UNA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL, REGION ICA, 2024

Consulte el estado de su expediente escaneando el siguiente código QR desde su equipo móvil, o desde nuestro servicio de consulta web <https://tramite.ugelpalpa.gob.pe/servicioconsulta/>



<http://www.ugelpalpa.gob.pe/>

ANEXO 9. RECOLECCIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



