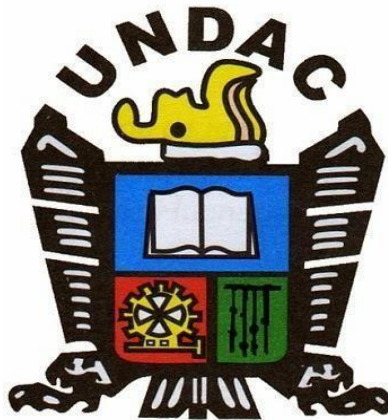


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
ESCUELA DE POSGRADO**



T E S I S

**La gestión digital y su implicancia en los beneficios al usuario
del Gobierno Regional Pasco – 2022**

Para optar el grado académico de Maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor:

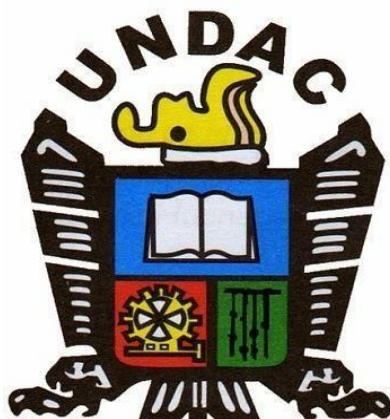
Bach. Dayana Carolina COSME CORAZAO

Asesor:

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON

Cerro de Pasco – Perú – 2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
ESCUELA DE POSGRADO**



T E S I S

**La gestión digital y su implicancia en los beneficios al usuario
del Gobierno Regional Pasco – 2022**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

**Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO
PRESIDENTE**

**Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO**

**Mg. Luz del Carmen MUÑOZ CORNEJO
MIEMBRO**



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 030-2023- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Dayana Carolina COSME CORAZAO

Escuela de Posgrado:
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN – MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

Tipo de trabajo:
Tesis

TÍTULO DEL TRABAJO:

“LA GESTIÓN DIGITAL Y SU IMPLICANCIA EN LOS BENEFICIOS AL USUARIO DEL GOBIERNO REGIONAL PASCO – 2022”

ASESOR (A): Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON

Índice de Similitud:
27%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 02 de marzo del 2023



Dr. Julio César Carhuaricra Meza
Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado
UNDAC
Pasco - Perú

DEDICATORIA

El trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser fuente de inspiración para lograr uno de mis anhelos más deseados.

A mi madre, por el amor y sacrificio en todos estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta esta instancia para convertirme en lo que soy.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de nuestra Escuela de Postgrado, por guiarnos a lo largo de nuestra formación profesional, siendo el apoyo y la fortaleza en los momentos de las desavenencias y dificultades.

A las autoridades y personal administrativo, por el apoyo incondicional en la gestión documentaria del trabajo de investigación, ya que sin su comprensión y apoyo no sería posible cumplir los objetivos.

Finalmente, un gran reconocimiento al docente asesor de la tesis Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON, principal colaborador de todo este proceso, quien con sus conocimientos y enseñanzas acompañaron el desarrollo de la investigación.

RESUMEN

El estudio titulado “La gestión digital y su implicancia en los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco-2022”, estableció como objetivo establecerde qué manera la gestión digital se relaciona con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco al 2022, a través del análisis contextual de la poblaciónobjeto de estudio.

La investigación es de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional, estructurada con un diseño No experimental de corte transeccional; se utilizaronlos métodos: científico, analítico, deductivo y descriptivo.

El trabajo de campo y recolección de información se realizó mediante la aplicación de la técnica de la encuesta, el cual se estructuró con 16 preguntas con su respectiva escala de valoración, según las dimensiones e indicadores porvariable; para una población y muestra de tipo censal que lo conformaron 55 usuarios del Gobierno Regional de Pasco al 2022.

Los resultados de la investigación demuestran que existe una intensidad de relación entre las variables investigadas en 48%, el cual dentro del dominio probabilístico se determina como una correlación positiva moderada.

Palabras claves: Gestión digital, beneficios del usuario, sistematización, garantía, seguridad.

ABSTRACT

The study entitled "Digital management and its relationship with the benefits to the user of the Pasco Regional Government-2022", established as an objective to establish how digital management is related to the benefits to the user of the Pasco Regional Government by 2022, through the contextual analysis of the population under study.

The research is of the applied type with a descriptive correlational level, structured with a non-experimental design of transectional cut; the methods were used: scientific, analytical, deductive and descriptive.

The field work and data collection was carried out through the application of the survey technique, which was structured with 16 questions with their respective assessment scale, according to the dimensions and indicators per variable; for a census-type population and sample made up of 55 users of the Pasco Regional Government by 2022.

The results of the investigation show that there is an intensity of relationship between the variables investigated in 48%, which within the probabilistic domains is determined as a positive and moderate positive.

Keywords: Digital management, user benefits, systematization, guarantee, security.

INTRODUCCIÓN

La virtualidad conlleva a un nuevo tipo de organización, con estructura descentralizada, plana y de carácter profesional; la organización digital permite reducir costos estructurales otorgando mayor dinamismo y una mejor adaptación al contexto donde se desarrolla. Las empresas u organizaciones digitales están integradas por personas que no necesariamente están ubicadas en el mismo espacio físico, localidad o región.

La transformación hacia un modelo de gestión de una organización digital permitirá la captura de ventajas comparativas con el fin no sólo del desarrollo tecnológico, sino de impulsar una gestión digital capaz de movilizar a las organizaciones hacia el logro sustentable de sus objetivos institucionales.

La creación de un entorno favorable para la transformación digital de una organización sin duda comienza por la definición de la estrategia digital, pero no menos importante es su bajada a través de un diseño coherente y accionable de un modelo de gestión y la creación de una cultura digital que permitan sustentar el proceso.

De manera complementaria, podemos mencionar aspectos a ser tomadas en cuenta, por ejemplo, el tema económico, el entorno social, cultural, entre otras, ya que su repercusión podría ser de manera positiva o negativa en relación a los beneficios de los usuarios, es por ello que debe realizarse una adecuada planificación de lo que refiere la gestión digital en el Gobierno Regional de Pasco. En ese contexto la investigación se plantea de la siguiente manera.

Capítulo primero: Establece el problema de investigación; en el cual se fundamenta el contexto del problema, complementando los objetivos, la justificación y limitaciones que se identificaron en la investigación.

Capítulo segundo: Comprende el marco teórico; en esta parte se establece el análisis de las bases teóricas identificadas en la investigación, las cuales refieren a la gestión digital y sus beneficios en los usuarios a nivel institucional.

Capítulo tercero: Refiere a la metodología empleada para la investigación; en el cual establecemos el tipo y nivel de investigación, los métodos, el diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección, la validación y confiabilidad de los instrumentos y finalmente el tratamiento estadístico de la información que nos permiten analizar los resultados obtenidos.

Capítulo cuarto: En esta parte se presentan los resultados; a través del proceso de la investigación se pudo determinar la relación entre las variables estudiadas, siendo de 48%, la cual presenta una correlación positiva moderada; es decir, en la medida que se mejora la gestión digital se podrá consolidar los beneficios a los usuarios del Gobierno Regional de Pasco.

Por último, se establecen las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.3. Formulación del problema.....	3
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Formulación de objetivos	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. Justificación de la investigación	4
1.6. Limitaciones de la Investigación	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3. Antecedentes locales.....	10
2.2. Bases teóricas – científicas.....	9
2.2.1. Gestión Digital.....	10
2.2.1.1. Elementos de la Gestión Digital.....	12

2.2.1.2.Caraccteristicas de las Organizaciones Digitales	13
2.2.1.3.Dificultades que se presentan en la gestion digital.	13
2.2.1.4.Requerimiento de gestión de las personas en lo Digital.....	15
2.2.2.Beneficios del Usuario.....	16
2.2.2.1.Satisfaccion de Usuario.....	19
2.2.2.2.Calidad de Servicio.....	23
2.2.2.3.Beneficios para la Organización.....	23
2.3. Definición de términos básicos	24
2.4. Formulación de Hipótesis.....	28
2.4.1.Hipótesis General.....	28
2.4.2.Hipótesis Especificas.....	28
2.5. Identificación de Variables	29
2.6. Definición Operacional de Variables e indicadores	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación	29
3.2. Nivel de Investigación	29
3.3. Métodos de Investigación	30
3.4. Diseño de Investigación.....	30
3.5. Población y muestra	31
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	31
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	33
3.9. Tratamiento estadístico.....	33
3.10. Orientación ética filosòfica	33

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	37
---	----

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	35
4.3. Prueba de Hipótesis.....	46
4.4. Discusión de Resultados	56

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticos descriptivos de la variable gestión digital y sus dimensiones.....	35
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la gestión digital	36
Tabla 3 Distribución de frecuencia de dimensiones de la gestión digital	37
Tabla 4 Estadísticos descriptivos de la variable beneficios del usuario y sus dimensiones	38
Tabla 5 Distribución de frecuencias de los beneficios del usuario.....	39
Tabla 6 Distribución de frecuencia de dimensiones de beneficios del usuario	40
Tabla 7 Prueba de Normalidad para las variables.....	42
Tabla 8 Correlación entre La gestión digital y los beneficios al usuario.....	42
Tabla 9 Correlaciones entre las dimensiones de la variable gestión digital y la variable beneficios al usuario	44
Tabla 10 Correlación entre La gestión digital y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.....	46
Tabla 11 Frecuencia y porcentajes cruzadas entre La gestión digital y su implicancia en los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022	47
Tabla 12 Correlación entre la arquitectura de software y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022	48
Tabla 13 Frecuencia y porcentajes cruzadas entre la arquitectura de software y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.....	49
Tabla 14 Correlación entre la sistematización y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.....	50
Tabla 15 Frecuencia y porcentajes cruzadas entre sistematización y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022	51
Tabla 16 Correlación entre la garantía y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.....	52

Tabla 17 Frecuencia y porcentajes cruzadas entre garantía y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.....	53
Tabla 18 Correlación entre la seguridad y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.....	54
Tabla 19 Frecuencia y porcentajes cruzadas entre seguridad y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.....	55

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de la distribución de frecuencias de la gestión digital.....	36
Figura 2 Diagrama de la distribución de frecuencia de dimensiones de la gestión digital	37
Figura 3 Diagrama de distribución de frecuencias de beneficios del usuario.....	39
Figura 4 Diagrama de la distribución de frecuencia de dimensiones de los beneficios del usuario.	40
Figura 5 Diagrama de dispersión entre La gestión digital con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.....	43
Figura 6 Diagrama de dispersión entre las dimensiones de la variable gestión digital y la variable beneficios al usuario.	45
Figura 7 Diagrama de frecuencia y porcentajes cruzadas entre La gestión digital y su implicancia en los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.....	47
Figura 8 Diagrama de frecuencia y porcentajes cruzadas entre la arquitectura de software y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.	49
Figura 9 Diagrama de frecuencia y porcentajes cruzadas entre la sistematización y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.....	51
Figura 10 Diagrama de frecuencia y porcentajes cruzadas entre garantía y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.....	53
Figura 11 Diagrama de frecuencia y porcentajes cruzadas entre seguridad y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.....	55

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Ha habido un repunte rápido y sustancial en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de los gobiernos regionales debido a la necesidad apremiante de acelerar, optimizar, flexibilizar y aumentar la transparencia en los procesos y actividades del sector público.

Los sistemas gubernamentales como SIAF y SIGA son administrados por el Gobierno Regional de Pasco. Ambos son cruciales para garantizar que se respete el presupuesto y que se cumplan las metas trimestrales y anuales. Anteriormente, ambos sistemas estaban alojados en un único servidor físico, los tiempos de procesamiento y provocaba errores. Los usuarios (la población en su conjunto) no pudieron completar sus tareas mientras el gobierno declaraba un brote de pandemia y cuarentena. Para solucionar este problema, el gobierno implementó una mesa de repuestos digital conectada a un sistema de gestión de documentos (SIGGEDO), que permitió al personal atender mejor a los usuarios desde ubicaciones remotas.

Durante muchos años, se ha utilizado el Protocolo de Internet Versión 4 (IPv4); este protocolo es el encargado de asignar direcciones IP a los nombres

de dominio; como parte de la transición a un gobierno sin papel, se desarrolló un plan de transición para cambiar de IPV4 a IPV6, lo que aumenta significativamente las velocidades de procesamiento dentro de la institución.

Aparte de eso, se introdujeron las firmas digitales, lo que garantizó un tiempo de respuesta más corto para las consultas a nivel de la población y los trámites internos de institución a institución por igual gracias a la portabilidad de los tokens digitales que podrían usarse para acceder a las firmas digitales en cualquier lugar.

Los buzones electrónicos también se utilizaron para las notificaciones de PAD, lo que ayudó a reducir los costos asociados con el envío previo de estas notificaciones a través de Olva Courier.

En respuesta a las circunstancias que rodearon la pérdida de datos en el SIGEDO, se implementó un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (IMMS) y un Oficial de Seguridad de la Información (ISO) para ayudar a garantizar la confidencialidad de la información sensible que se maneja dentro de la organización.

El Decreto Legislativo N° 1412 - Ley de Gobierno Digital, así como los decretos de la PCM como el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, el Decreto Supremo N° 029-2021 -PCM y el Decreto Supremo N° 157-2021-PCM, fueron como base teórica para hacer realidad las mencionadas mejoras, en _tándem con la Secretaría de la Función Pública

Durante mi tiempo en esa organización, el Comité de Gobernanza Digital fue establecido por orden ejecutiva regional, en línea con la Orden de la Corte Suprema N° 029-2021-PCM.

Vale la pena señalar que, como en cualquier organización pública, algunos empleados se resisten al cambio porque se sienten cómodos con la forma en que siempre se han hecho las cosas. Para ayudar a estas personas a

adaptarse a las nuevas formas de trabajo provocadas por el gobierno digital y el ser humano departamento de recursos, se implementó un conjunto de estrategias y directivas.

1.2. Delimitación de la investigación

Teniendo en cuenta la problemática la investigación se ha delimitado en las siguientes condiciones:

a) Delimitación espacial

Refiere el área geográfica y/o espacial en dónde se desarrolló la investigación, el cual refiere el Gobierno Regional de Pasco.

b) Delimitación social

Indica a las personas que son objeto de estudio, en la investigación se delimita a los usuarios del Gobierno Regional de Pasco.

c) Delimitación temporal

Está definido como la temporalidad, la investigación comprendió el primer semestre del 2022.

d) Delimitación conceptual

Refiere sobre tratamiento del material bibliográfico teórico-conceptual sobre la gestión digital y los beneficios del usuario.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la gestión digital se relaciona con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona La gestión digital en su dimensión arquitectura de software y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco?
- ¿Cómo se relaciona La gestión digital en su dimensión sistematización y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco?

- ¿Cómo se relaciona La gestión digital en su dimensión garantía y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco?
- ¿Cómo se relaciona La gestión digital en su dimensión seguridad y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer de qué manera La gestión digital se relaciona con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco, 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- Conocer la relación entre La gestión digital en su dimensión arquitectura de software y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.
- Conocer la relación entre la gestión digital en su dimensión sistematización y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.
- Conocer la relación entre La gestión digital en su dimensión garantía y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.
- Conocer la relación entre La gestión digital en su dimensión seguridad y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.

1.5. Justificación de la investigación

a) Justificación teórica

Implicó analizar y confrontar los conceptos, nociones o categorías referentes a la investigación, para aportar el conocimiento ya existente sobre la problemática identificada.

b) Justificación práctica

Con los resultados de la investigación, se espera ayudar a conocer y resolver el problema, mediante la propuesta de estrategias que permitan su

aplicación y contribuir en solucionarlo. La investigación en la justificación práctica se hace imprescindible para conocer los resultados de una gestión digital sobre los beneficios en los usuarios en el Gobierno Regional de Pasco.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Realizado y concluido el proceso de la investigación no se presentó limitaciones en el contexto metodológico; sin embargo, es necesario precisar que los resultados obtenidos solo son en el contexto institucional, lo cual imposibilita generalizar estos resultados a nivel de otras entidades públicas, siendo particularmente para el caso del Gobierno Regional de Pasco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

M. Bieito (2015) escribe en su tesis titulada “Planificación Estratégica del Gobierno Electrónico Departamental en Uruguay”. Específicamente, entre 2005 y 2015, Uruguay se destacó a nivel regional e internacional por sus avances en los campos de la información y el conocimiento, como se hace referencia en la tesis doctoral. El objetivo principal de este estudio es informar al público sobre el nivel y la tasa de progreso en la gobernabilidad electrónica a nivel nacional y subnacional (es decir, entre los gobiernos de los departamentos individuales de Uruguay) a través de la implementación de la gobernabilidad electrónica políticas. Se tomó un enfoque cualitativo, realizando entrevistas en profundidad y análisis documental con expertos en tres campos: 1) política pública uruguaya; 2) descentralización y desarrollo subnacional; y 3) tecnología, planificación y gobierno electrónico. Sobre los hallazgos del estudio, se encontró en primer lugar que no existen planes estratégicos de gobierno electrónico a nivel departamental. La segunda tendencia es el creciente número de ejemplos aislados de innovación de gobierno electrónico , que contrasta fuertemente con el fuerte liderazgo del

gobierno nacional y la centralización de esfuerzos hacia sistemas integrados y coordinados. En tercer lugar, organismos nacionales como la Agencia de Gobierno Electrónico y de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (AGESIC) y la Oficina de Planeación y Presupuesto de la Presidencia (OPP) no han sido útiles hasta el momento para ayudar en la definición de planes en los gobiernos departamentales, aunque las tendencias sugieren que tendrán un impacto en los próximos años. Finalmente, las barreras a la planificación estratégica en el gobierno electrónico departamental emergieron como el tema más discutido entre los entrevistados. Se señaló que la falta de voluntad política y comprensión por parte de las autoridades departamentales, la falta de capacidad de gestión y modernización y la escasez de capital humano, fueron los obstáculos citados con mayor frecuencia.

Haciendo referencia a la tesis “Gobierno Electrónico en Guatemala” de **Ordoñez y Pérez (2007)**. En resumen, se acepta que Guatemala comienza a reconocer la importancia de contar con una estrategia de gobierno digital, pero aún se encuentra en sus primeras etapas de planificación y desarrollo de estrategias nacionales y acciones concretas. Como tal, es crucial que los necesarios se gestionen los recursos para la realización de proyectos y acciones nacionales que estén encaminados al mejoramiento del país. Deben comenzar a formularse proyectos relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el país, con el fin de obtener financiamiento nacional e internacional. Finalmente, es fundamental darse cuenta de que transformar y mejorar los procedimientos es fundamental a la hora de implementar proyectos que utilicen las tecnologías de la información y la comunicación en las instituciones de gobierno electrónico para que tengan sentido o utilidad para los ciudadanos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

De acuerdo con la tesis de **Suárez (2015)** "Gobierno Electrónico y Administración General en el Gobierno Subregional de la Región Huaytará 2014", para el estudio se planteó un diseño de investigación básico, correlacional, no experimental, de corte transversal. El tamaño de la muestra es de 122 empleados. Asimismo, se empleó el coeficiente de correlación rho de Spearman y se descubrió que el gobierno electrónico está relacionado con la administración en general. Con un coeficiente de correlación moderado y directo de $r=0.782$ y un nivel de significancia de $p=0.000$ ($p .05$), se rechazó la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa.

En su tesis titulada "Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la provincia de Chucuito - Juli - 2016", **Chucuya (2017)** describe un modelo de administración electrónica para la gestión municipal en la provincia de Chucuito. En la Municipalidad Provincial de Chucuito - Juli, se implementó con éxito el modelo de gobierno electrónico en la administración pública, arrojando un resultado positivo luego de una prueba estadística, y logrando una tasa de aceptación del 56% entre los empleados municipales.

La implementación del modelo de gobierno electrónico permitió una gestión documental más eficiente y un servidor completamente funcional y accesible a través de Internet. Aunque ciertos empleados municipales y visitantes no están familiarizados con el modelo de gobierno electrónico, la evaluación mostró que se puede realizar un mayor número de búsquedas en la web que con los métodos convencionales.

2.1.3. Antecedentes locales

De acuerdo con la tesis de **W. Simón (2018)** titulada " Gobierno Electrónico y su Impacto en la Administración Pública en el Municipio Distrital de Yanacancha, Pasco, 2016", el gobierno electrónico tuvo un impacto significativo

en la gestión pública del Municipio Distrital .El objetivo general del estudio fue identificar los factores asociados con la gobernanza de impacto electrónico en la administración municipal ; el estudio siguió un diseño no experimental, transversal, con un tamaño de muestra regresivo ; y el diseño de la investigación fue una encuesta de nivel básico a 124 empleados municipales de Yanacancha. Mediante dos instrumentos validados de forma independiente y el estadístico t de Student, con un intervalo de confianza para la diferencia fijado en 19,540 para administración pública y 18,849 para perspectiva externa, encontramos evidencia estadística de una relación significativa entre las dos variables propuestas de la hipótesis de trabajo.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Gestión Digital

La incorporación de niveles más altos de automatización, integración, operaciones en línea , datos en tiempo real y análisis de datos masivos , entre otros elementos y tecnologías, es esencial para todas las empresas modernas que aspiran a reinventar radicalmente cómo se hacen las cosas .Sin embargo, la transformación digital debe apuntar hacia un objetivo específico , como mejorar el desempeño de la organización en términos de EBITDA, productividad, calidad del servicio , confiabilidad, retorno de la inversión, mitigación de riesgos y otras métricas.

Desde este punto de vista, necesitamos respuestas a varias preguntas fundamentales que cualquier organización debe plantearse hoy en día:

¿puede el paradigma de gestión actual resistir los cambios ambientales a lo largo del tiempo? ¿El método tradicional de gestión está siendo desafiado por las necesidades cambiantes de la base de usuarios? ¿Qué tendencias de la industria ejercen la mayor presión sobre los modelos existentes y los obligan a evolucionar?

Algunas de las preguntas que se deben hacer abiertamente a nivel de análisis y socialización son, “¿qué capacidades se deben desarrollar dentro de las organizaciones que les permitan soportar un nuevo modelo de gestión digital?”.

Por otro lado, el modelo de gestión digital de una empresa no es algo que simplemente sucede; es el resultado de una estrategia de transformación bien pensada y deliberada que está respaldada por un fuerte patrocinio ejecutivo y presenta hitos e iniciativas viables.

En Aurys Consulting creemos que la capacidad de una empresa para implementar con éxito una estrategia digital depende de un modelo de gestión digital que permita la flexibilidad y adaptabilidad que el entorno competitivo y los clientes demandan de las empresas; si, como parte de un bien definido estrategia digital, la organización sabe exactamente lo que quiere y cómo llegar allí, entonces reinventar digitalmente el modelo de gestión es una estrategia viable a largo plazo

Para que el nuevo modelo de gestión digital sea sistemático y exitoso, debe tener en cuenta todos los factores que intervienen en la toma de decisiones, ahora y en el futuro. Esto significa que el modelo debe planificarse e implementarse teniendo en cuenta a los factores más importantes en mente.

2.2.1.1. Elementos de la gestión digital

- Toma de decisiones; gestión de procesos; indicadores clave de rendimiento: Supervisión, control y gestión en tiempo real de factores operativos y de resultados críticos. Análisis proactivo con un enfoque en prospectiva y pronóstico. Claridad, trazabilidad y disponibilidad oportuna de los datos.
- Estructura organizacional: roles en la planificación, programación y operaciones para guiar, controlar y mejorar la

ejecución de manera centralizada, integrada y potencialmente remota.

- Métodos y procedimientos: sincronización de procesos y optimización de la cadena de valor global. Cooperación e interacciones directas entre departamentos. La estandarización y rápida disponibilidad de las mejores prácticas.
- Perfiles individuales y conjuntos de habilidades; acceso rápido al conocimiento y la experiencia requeridos por la organización en el momento adecuado para adaptarse a la transformación digital; y la capacidad de trabajar en equipo y colaborar; además de tener una cosmovisión holístico-sintetizadora, originalidad y voluntad de cambio.
- La cultura digital implica una gestión empresarial que rompa con los paradigmas de gestión tradicionales para aprovechar el entorno digital dinámico y flexible.

2.2.1.2. Características de la Organizaciones Digitales

- Nuevas tecnologías: los últimos avances en tecnologías de la información.
- La definición de una estrategia internacional: no podemos depender únicamente de herramientas de alta tecnología. Es crucial que todas las partes de la organización comuniquen los objetivos a alcanzar, para que todos los miembros (sin importar cuán separados estén) sepan exactamente qué se debe hacer y por qué.
- Estructura organizativa y estrategia de gestión: arquitectura

organizativa centrada en el proyecto, un marco de evaluación unificado centrado en el éxito final del proyecto.

- Formación e inspiración: el requisito indispensable para el éxito es la formación en el trabajo en grupo, junto con el establecimiento de un entorno propicio para el trabajo en equipo. Un equipo motivado, unido y entusiasta es fundamental.
- Una intranet completa y fácil de usar: una herramienta que facilita el contacto con el contenido corporativo y la recepción y contribución de documentos.

2.2.1.3. Dificultades que se presentan en la gestión digital

- En primer lugar, existen barreras lingüísticas, religiosas y filosóficas, así como la rigidez de la cultura empresarial tradicional.
- En segundo lugar, el mismo uso de la tecnología que hace posible la realidad virtual. Por un lado, los nuevos recursos tecnológicos se ven más como un medio para reducir los costos laborales que como una herramienta para el cambio social. Y, sin embargo, a pesar de la disponibilidad de nueva tecnología y sus ventajas concomitantes, todavía se utiliza para llevar a cabo los mismos procedimientos comprobados que en el pasado. Las bandejas de entrada de los correos electrónicos están llenas de mensajes inútiles y molestos que son solo versiones electrónicas de las montañas de papel y sobres que recibimos todos los días en el correo regular. Una encuesta reciente de cien usuarios ejecutivos de correo electrónico reveló algunas estadísticas

interesantes: el 97 % de los encuestados dijo que su trabajo se volvió más eficiente gracias al correo electrónico, sin embargo, un porcentaje comparable se quejó de recibir demasiada información irrelevante.

- En tercer lugar, perder el mando puede provocar conflictos internos y la salida de personal clave, ya que los intereses contrapuestos de diferentes departamentos amenazan con descarrilar el progreso de la empresa.
- El anhelo por el retorno de costumbres y prácticas pasadas. Durante más de un siglo, la manta de seguridad de un ejecutivo ha sido un espacio de oficina dedicado, ya sea una sala de conferencias separada o, al menos, un escritorio privado. La mayoría de nosotros valoramos tanto el sentido del lugar como el sentido de la misión. Tanto el correo electrónico como el correo de voz tienen sus beneficios, como la capacidad de comunicarse rápidamente, pero no pueden reemplazar el hecho de estar realmente presente con una persona. Incluso si es solo como un antídoto contra la monotonía de todo lo que sucede en nombre del trabajo, los chismes y las charlas de la oficina tienen sus ventajas. Varios de los que respondieron a la encuesta mencionada anteriormente expresaron la necesidad de una interacción cara a cara.

2.2.1.4. Requerimientos de gestión de las personas en lo digital

La respuesta es sencilla: depositando su confianza en ellos. Esta simplicidad obliga a las empresas a repensar sus estructuras porque las reglas de confianza son obvias y están bien establecidas, pero no encajan

bien con la sabiduría convencional que sostiene que la eficiencia y el control están inextricablemente vinculados como punto complementario.

- a) La confianza no es ciega y requiere límites. Sería una tontería poner la fe en alguien a quien no se conoce bien, nunca se ha visto en el trabajo y no está comprometido con los mismos objetivos que uno mismo y el aprendizaje es fundamental para la organización digital.
- b) Tener la flexibilidad para adaptarse a nuevas situaciones es esencial. Necesitan ser adaptables, siempre buscando nuevas oportunidades y tecnologías. Es necesario fomentar una cultura del aprendizaje.
- c) Las conexiones son cruciales. Los objetivos de los equipos más pequeños deben encajar bien con la organización más grande.
- d) La confianza se construye a través de las interacciones interpersonales entre las personas.

Sin embargo, la interacción personal es necesaria para convertir un compromiso compartido en algo concreto. El problema es que la más digital de las empresas necesita que su gente sea controlada personalmente. Las reuniones son siempre únicas. Se preocupan más por que las personas se conozcan entre sí que por hacer las cosas. Estos no son beneficios para la élite; más bien, son la grasa que mantiene las ruedas del mundo virtual girando, una oportunidad de conocer a los compañeros de trabajo a un nivel más personal, así como a los altos mandos de la empresa, al mismo tiempo que se refuerzan los objetivos a largo plazo de la empresa. y repensar su enfoque.

2.2.2. Beneficios del Usuario

Según Pérez (2010), la satisfacción del usuario es “la sensación que tiene el usuario durante y después de interactuar con el sitio web del gobierno

electrónico". La decisión del usuario sobre si regresar o no se basa en su primera impresión.

Baroudi, Olson e Ives (1986) realizaron un estudio empírico que evaluó la participación del usuario y su efecto sobre la felicidad del usuario y la utilización del sistema. Según el estudio, una mayor participación del usuario conduce a un mejor uso del sistema, y los niveles más altos de satisfacción del sistema se asocian con una mayor participación del usuario.

Hay una falta de marcos teóricos para medir la felicidad del usuario, según autores como Holahan y Jurkat (2004), Vogt (2004) y Griffiths, Johnson y Hartley (2007). Estos autores nos dan varias definiciones:

1. Es un estado mental que tiene el usuario, provocando una reacción que puede ser racional o emocional.
2. El estado mental que representa la combinación de las reacciones racionales y afectivas del usuario al entorno de búsqueda de información.
3. La plena gratificación de una necesidad o deseo; la consecución de un objetivo buscado.

Según Vogt (2004, p. 16), la satisfacción del usuario es el resultado final de una comparación continua entre la experiencia del usuario y las percepciones subjetivas, por un lado, y las metas y expectativas del usuario por el otro.

De estas definiciones se puede derivar la idea de que la satisfacción del usuario es un estado interno experimentado por el usuario como respuesta a la satisfacción de una necesidad o deseo de información. Cuando los objetivos y las expectativas se miden con los resultados reales, esta etapa siempre es un constructor y un juez en una evaluación.

La satisfacción abarca tres dominios principales :funcionalidad del sistema de recuperación de información ; recursos de información obtenidos; y

prestación de servicios .Estas áreas están en línea con los fundamentos ontológicos del campo : el recurso de información , como componente fundamental para satisfacer una necesidad del usuario ; la integración del sistema de búsqueda y recuperación ; y la provisión de servicios de acceso , como principal medio de la biblioteca para facilitar la solución al problema del usuario .

Desafortunadamente, la mayoría de las investigaciones sobre la satisfacción del usuario se han centrado en medir la eficacia de los sistemas de búsqueda y recuperación en lugar de medir la calidad de los servicios prestados. Las métricas primarias utilizadas han sido el grado en que la información es relevante y oportuna, con otras consideraciones, como el diseño de la interfaz de usuario, la simplicidad de la navegación del sistema, el valor de los datos y la calidad de los servicios proporcionados por la unidad de información, teniendo menos peso.

La calidad, en general, y la calidad del servicio en particular, es un término que aparece una y otra vez junto con felicidad. El primero se puede considerar como el grado en que un servicio satisface las necesidades de su público objetivo, en lugar de cuán grandes o numerosas son sus operaciones. De manera similar, "adecuación" se refiere a qué tan bien un servicio o producto satisface las necesidades de la audiencia prevista. Los gemelos Nejati (2008, pp. 571-572).

Lancaster (1995) afirma que el campo de la evaluación de colecciones comenzó a estudiarse en la década de 1960 del siglo XX. Desde entonces, esta área ha sido estudiada extensamente.

El término "satisfacción del usuario " aparece por primera vez en la década de 1970 y desde entonces se ha convertido en una parte fundamental de la evaluación de los sistemas de información en su conjunto. White (1978, p.78)

destaca la importancia de la satisfacción al final de la década, identificándola como el objetivo principal de la evaluación. Para lograr este objetivo, es esencial maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario al satisfacer sus necesidades, lo cual se puede lograr mediante un uso óptimo de la información. Como puede ver, este tema es extremadamente relevante para la evaluación de los procedimientos bibliotecarios en su conjunto.

A pesar del abrumador nivel de satisfacción de los usuarios, se han realizado relativamente pocos estudios sobre este fenómeno. Los resultados de una búsqueda en bases de datos internacionales sobre estudios de satisfacción de usuarios mostraron que había pocos registros relacionados con la satisfacción, que la producción de trabajos sobre este tema comenzó en la década de 1980 y ha ido en constante aumento hasta el día de hoy, y que esto sugiere que no se ha prestado suficiente atención a la satisfacción del usuario. Los estudios sobre satisfacción comienzan en serio en la década de 1980, siguiendo el mismo patrón que se ha seguido en toda América Latina. Estos estudios se centran principalmente en las necesidades de información de la región. Según un estudio (Hernández Salazar, 2008).

Tendencias en el método para realizar estudios de satisfacción del usuario.

Aunque se han utilizado varios enfoques para tratar de medir la satisfacción del usuario desde una variedad de perspectivas académicas, vale la pena señalar que la mayoría de los estudios se han basado en técnicas cuantitativas. Varios modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos que se han utilizado para medir la felicidad de los usuarios de información se describen a continuación en un orden un tanto aleatorio.

2.2.2.1. Satisfacción de Usuario

Teorema de hipótesis de expectativa-confirmación. Es un modelo comercial rediseñado que sugiere que los clientes decidan si

están satisfechos o no con un servicio o producto comparando sus expectativas con el rendimiento real. Este método puede predecir si un cliente estará o no satisfecho con un producto o servicio porque tiene en cuenta las ideas preconcebidas del consumidor sobre la calidad del producto o servicio y cómo se compara con su experiencia real con él.

Una no confirmación (o satisfacción) positiva ocurre cuando el producto o servicio realmente supera las expectativas; una no confirmación negativa (o insatisfacción) ocurre cuando la realidad no alcanza las expectativas. De acuerdo con esta teoría, el desempeño de un servicio se cuantifica por el grado en que un cliente reporta un aumento en la satisfacción con el producto o servicio en cuestión después de usarlo. (Shi, Holahan, y Jurkat, 2004).

Tal vez insatisfecho. Su uso se remonta a la década de 1970 , cuando se propuso como una forma de abordar la insatisfacción de los clientes con un servicio cuando esperaban un resultado diferente .Esta insatisfacción puede tener causas tanto exógenas (desde fuera) como endógenas (desde dentro) .Aquellos que no están satisfechos con el servicio expresarán su descontento a las autoridades correspondientes en el entorno externo , mientras que aquellos que dudan en presentar una queja formal se guardarán sus sentimientos.

Análisis de adecuación de recursos. Es principalmente responsabilidad de este departamento garantizar que se pueda acceder físicamente a todos los recursos necesarios cuando sea necesario. Consta de cuatro métricas separadas mediante las cuales se puede evaluar la adquisición, la circulación, la biblioteca y el rendimiento del usuario con respecto a la probabilidad de satisfacer una demanda determinada

Existe una superposición entre estas métricas y los criterios de

evaluación: número total de solicitudes durante el período de estudio; solicitudes cumplidas; solicitudes no cumplidas debido a errores cometidos durante la adquisición, circulación, procesamiento de la biblioteca o por parte del usuario.

Oberhofer (1981), Se cuantifica qué tan bien se percibe la calidad. Aparte del modelo de no confirmación, este fue desarrollado por Croniny Taylor (1992) y se basa únicamente en percepciones. De acuerdo con este patrón, los clientes crean sus impresiones de un servicio combinando sus evaluaciones de su desempeño en varios niveles de detalle y luego extrapolando a partir de ahí.

Métodos, técnicas e instrumentos de medida

Medir la satisfacción del usuario ha resultado difícil a lo largo de los años, a pesar de los numerosos estudios dedicados al tema. Este es un desafío ya que involucra el comportamiento subjetivo de un usuario, que puede verse fácilmente influenciado por factores externos.

Los métodos cuantitativos han sido cada vez más populares en los últimos años, y la investigación mediante encuestas se utiliza como sustituto de todos los demás métodos de estudio en todo el mundo.

Delfos (Delphi) es un método adoptado recientemente para crear proyecciones y resolver problemas futuros.

Aparecida (1996) realizó una investigación que ejemplifica el uso de este enfoque en los estudios de satisfacción; analizó las percepciones del personal bibliotecario, los usuarios y los bibliotecarios de referencia para identificar los factores que afectan la calidad de los servicios bibliotecarios. Los hallazgos de la investigación están en línea con las categorías presentadas anteriormente.

Como existen numerosas facetas de la satisfacción que desafían la descripción cuantitativa, generalmente se acepta que los métodos para abordar el fenómeno deben inclinarse hacia lo cualitativo.

Los cuestionarios, las entrevistas, los experimentos, los documentos y las grabaciones de audio y video se han mencionado como posibles herramientas de medición. Diarios, cuadernos de campo, fotografías, grabaciones de audio y video, mapas y escalas de medición son ejemplos de materiales complementarios.

Ahora hay herramientas disponibles con indicadores establecidos para medir la calidad de los servicios de información; los más populares de estos se presentan aquí.

SERVQUAL

Parasuraman, A., Zeithalm, VA y Berry, LL (1988) desarrollaron una escala multidimensional para medir las percepciones de los clientes sobre la calidad de un servicio. La calidad, aquí definida como la evaluación de un cliente de la superioridad o excelencia general de una organización, se mide en tres dimensiones: en relación con la actitud del cliente, el nivel de satisfacción y el nivel de expectativa.

La herramienta evalúa cinco aspectos de la calidad del servicio: confiabilidad, elementos concretos, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los autores tomaron estas medidas y las convirtieron en declaraciones que miden las expectativas y luego la realidad.

LibQUAL+TM. Es una herramienta modificada de SERVQUAL para ayudar a la Iniciativa de Nuevos Medicamentos de la Asociación de Bibliotecas de Investigación. El instrumento consta de 22 afirmaciones y un cuadro de texto. Las percepciones de los usuarios sobre la calidad del

servicio se miden mediante 22 afirmaciones organizadas en tres dimensiones: cómo los servicios afectan a los usuarios, el control de la información y la biblioteca como lugar.

Cronin y Taylor desarrollaron la escala de medición SERVPERF en respuesta a las críticas dirigidas a la escala SERVQUAL. Hay solo 22 declaraciones en la herramienta, todas las cuales pertenecen a las impresiones de los usuarios sobre el rendimiento del modelo SERVQUAL. Por lo tanto, esta herramienta reduce a la mitad el número de mediciones requeridas, lo que nos hace pensar que la calidad del servicio aumentará proporcionalmente a medida que aumente el agregado de estas percepciones.

2.2.2.2. Calidad de Servicio

Definición del método utilizado por las empresas para garantizar la satisfacción del cliente; es más probable que los clientes satisfechos regresen y corran la voz sobre la empresa, lo que lleva a un ciclo de mejora virtuoso. Hay empresas que no le dan un enfoque interno a esta actividad o tarea, por lo que pierden oportunidades e incurren en mayores gastos de venta y operación (Jurán, 2018).

Otro punto a destacar es la correlación entre el tamaño de una empresa y la seguridad y longevidad de los servicios que presta. Además, el tamaño proyectado de la empresa es una métrica importante que el usuario considera a la hora de decidir si utiliza o no el servicio. La sostenibilidad de un servicio depende del valor que le asignen sus usuarios, tanto individual como colectivamente, para que pueda seguir existiendo más allá de las instancias específicas en las que se ofrece y se presta. Su sostenibilidad está ligada a los niveles de seguridad que brinda, los niveles de satisfacción que brinda y los precios que maneja (Mantilla,

2001).

2.2.2.3. Beneficios para la Organización

La mayoría de las empresas tienen un departamento dedicado cuyo trabajo es velar por los mejores intereses de sus clientes. Mantener altos niveles de servicio al cliente en todas las operaciones de una organización posiciona a esa empresa en el camino hacia la excelencia al proporcionar a los clientes el tipo de felicidad y satisfacción de alto nivel que lleva a las recomendaciones de boca en boca. Hay varios resultados positivos que pueden resultar de brindar un excelente servicio al cliente, como mayores ingresos, clientes satisfechos y lealtad a la marca.

a) Aumento de ingresos

Un buen servicio al cliente significa que ingresa más dinero, lo que significa más ventas. Cuando el servicio al cliente cumple o supera las expectativas del cliente, es más probable que los consumidores depositen su confianza en la empresa y gasten más en sus bienes y servicios; esto tiene un impacto directo en los resultados de la empresa.

b) Mejor reputación

Las organizaciones son bien conocidas por la calidad del servicio que ofrecen. Si un cliente tiene una interacción negativa con una empresa, es probable que les cuente a sus colegas, vecinos y cualquier otra persona que esté dispuesta a escuchar. Cuando pasen un buen rato juntos, correrán la voz. Los clientes comparten sus experiencias con una empresa y sus productos y servicios a través de blogs, sitios web y redes sociales. Brindar un excelente servicio al cliente es crucial para el éxito de cualquier negocio.

c) Mejor satisfacción del usuario

Si se cumplen los requisitos del usuario, el usuario estará satisfecho. Cuando una organización cumple y supera las expectativas de un cliente, ha entregado con éxito un servicio de alta calidad. Una de las mejores formas de saber qué piensa un usuario sobre una empresa es preguntarle directamente sobre su experiencia con la empresa a través de una encuesta de satisfacción. Las encuestas deben indagar sobre la interacción más reciente del encuestado con la empresa, la calidad de sus productos y servicios y cualquier queja que pueda tener. Las encuestas no deben tener miedo de preguntar sobre las opiniones de los encuestados sobre las empresas rivales.

d) Lealtad de los clientes

Los clientes serán leales a una empresa que brinde constantemente un servicio sobresaliente. Si una empresa realmente cumple y supera las expectativas de un cliente, ese cliente lo pensará dos veces antes de recurrir a un rival. Los competidores ingresan con frecuencia al mercado y ofrecen sus servicios a precios más bajos en un esfuerzo por atraer clientes. El líder del mercado puede evitar una guerra de precios proporcionando y manteniendo altos niveles de servicio al cliente. Es probable que los clientes que están satisfechos con el servicio que reciben de la empresa permanezcan leales a la organización.

e) Empleados involucrados

Un buen servicio al cliente es una señal de que los trabajadores están invirtiendo su tiempo y energía en el desarrollo de la empresa. Los empleados toman las medidas necesarias no solo para satisfacer al cliente, sino también para evitar que el problema vuelva

a ocurrir, lo que ahorra tiempo y evita que tengan que lidiar con el mismo problema una y otra vez. Alcanzar este resultado le da al empleado una sensación de logro y un impacto positivo en las operaciones de la empresa. El cliente, la empresa y el trabajador salen adelante en este escenario.

2.3. Definición de términos básicos

Cultura: “La cultura... en su sentido etnográfico, es ese todo complejo que comprende conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualesquiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre en tanto que miembro de la sociedad.” (Harris, 2011 cita la definición de Tylor).

Calidad: Es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los usuarios, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente. (M. Juran, 1993).

Comunicación: Es un proceso cuyo propósito principal es intercambiar cualquier información de una persona o remitente a otra persona o receptor mediante un código o lenguaje que ambos entiendan todo establecido dentro de un contexto tal que el receptor llegue a entender la información recibida (Tarodo, 2014, p. 32).

Diseño visual: En este paso lo que se busca es la generación del diseño visual de las pantallas del sitio: para lo cual se debe trabajar en la estructura de las páginas, bocetos de diseño, borradores de página y maqueta web.

Diseños web y estándares: En esta sección se desarrolla lo referente al diseño para el rápido acceso, entendido como que las páginas se desplieguen rápidamente y sin dificultades técnicas; así como que las páginas puedan ser visualizadas por los usuarios de la misma manera en que sus autores la

construyeron; además de ver técnicas para accesibilidad, es decir la capacidad para presentar los contenidos de las páginas a personas con alguna discapacidad.

Estructura del sitio: En esta sección se debe definir la forma que tendrá el sitio, dentro de lo cual se trabaja en la estructura del sitio, el árbol de contenidos y los sistemas de navegación que se ofrecerá a los usuarios para que avancen a través de los contenidos.

Gestión. Gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión. (Robbins y Coulter, 2005).

Información: En esta etapa podemos decir que un portal se utiliza como página inicial, para acceder a otras páginas útiles donde se pueda situar información de los distintos organismos del gobierno.

En esta unidad, los usuarios pueden hallar información actualizada y especializada. La esencia de este componente es la disponibilidad de información. Cardona (2002).

Interacción: En esta etapa los sitios emplean contraseñas para resguardar los datos de sus usuarios, garantizando también información personalizada y la protección de documentos. Se puede tener acceso a legislaciones, publicaciones gubernamentales, reportes que se pueden obtener de los sitios y transmitirse a sus computadoras personales para ser examinados posteriormente sin necesidad de conexión. Cardona (2002).

Integración: Esta etapa se refiere a que el portal gubernamental puede brindar muchos servicios a partir de una ventanilla única integral.

Los ciudadanos pueden tener acceso a todos los servicios de diferentes

dependencias gubernamentales o niveles de gobierno sin preocuparse con qué departamento u organismo interactúan. Cardona (2002).

Sistema de navegación: Se entiende que es la generación de los sistemas de acceso a los contenidos del sitio.

Sitio web: En esta sección se delimita el concepto de arquitectura de la información; entendida como el conjunto, para ser encontrados y utilizados por los usuarios, de manera simple y directa.

Dentro de los elementos se encuentra dentro de la arquitectura de la información son los objetivos del sitio, audiencia, contenidos, estructura, sistemas de navegación y diseño visual.

Servicio: Se define como “una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad”. En este sentido, también involucra tres elementos alrededor del servicio: Acciones, procesos y ejecuciones. (Lovelock, 2009).

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

La gestión digital se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco, 2022.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- La gestión digital en su dimensión arquitectura de software se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.
- La gestión digital en su dimensión sistematización se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.
- La gestión digital en su dimensión garantía se relaciona de manera

positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.

- La gestión digital en su dimensión seguridad se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.

2.5. Identificación de Variables

Variable (1)

Gestión digital.

Dimensiones

- Arquitectura de software
- Sistematización
- Garantía
- Seguridad

Variable (2)

Beneficios del usuario

Dimensiones

- Satisfacción
- Confiabilidad
- Empatía

2.6. Definición Operacional de Variables e indicadores

Hipótesis:

La gestión digital se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco, 2022.

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión digital(1)	La Gestión digital es la implementación profesional de estrategias digitales informadas para impulsar resultados claramente demostrables sin tener la carga de hacer más. <i>Mejía, N. (2011).</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Arquitectura de software • Sistematización • Garantía • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para prestar el servicio • Prontitud del servicio • Sistema amigable • Integración de procesos • Adecuación del Sistema • Cumplimiento de objetivos • Estabilidad del sistema • Confiabilidad • Seguridad de uso 	<ul style="list-style-type: none"> Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

<p>Beneficios del usuario (2)</p>	<p>La Gestión digital es la implementación profesional de estrategias digitales informadas para impulsar resultados claramente demostrables sin tener la carga de hacer más. <i>Phili Kotler (2015)</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Confiabilidad • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • Insatisfecho • Manejo de problemas • Prestación del servicio • Interés al usuario • Comprensión 	<p>No muy importante</p> <p>Significativamente importante</p> <p>Moderadamente importante</p> <p>Muy importante</p> <p>Extremadamente importante</p>
--	--	--	---	--

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Se estableció la investigación de tipo Aplicada.

Gomero y Moreno (1997), quien sostiene: que la investigación aplicada, es un proceso de la investigación científica que busca resolver problemas prácticos, hechos o fenómenos de posible utilidad práctica para una sociedad o entorno.

En esta tipología de investigación se parte sobre la base de los conocimientos ya existentes de la investigación básica, por lo que se buscan nuevos conocimientos especiales de posibles aplicaciones prácticas, estudiando así problemas de interés social.

3.2. Nivel de investigación

Se planteó la investigación a un nivel descriptivo correlacional.

Sampieri R. (2004), manifiesta que: los estudios descriptivos buscan caracterizar propiedades y perfiles resaltantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, tal como se encuentra el objeto de estudio.

Sampieri R. (2004), refiere que los estudios correlacionales tienen como finalidad evaluar la relación que se encuentra entre dos o más conceptos, categorías o variables de estudio en un contexto en particular

3.3. Métodos de Investigación

Método general

Método científico: Procedimiento por el cual se buscó explicar hechos y establecer relaciones entre los hechos como objeto de estudio, siendo útil su aplicación para determinar y arribar a determinadas conclusiones.

Métodos específicos

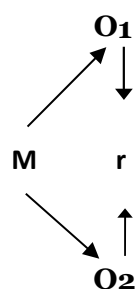
Método deductivo: Proceso que permitió realizar el diagnóstico y análisis de aspectos generales a lo particular respecto al contexto de la investigación.

Método analítico – sintético: Permitted el análisis de la información empírica y teórica, con el cual se procedió a cuantificar y organizar la información para dar una interpretación de los resultados.

Método correlacional: Permitted analizar la correlación entre las variables de la investigación.

3.4. Diseño de Investigación

No Experimental: transeccional–descriptivo–correlacional, cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

M : muestra

O1 : observación de la variable 1

O2 : observación de la variable 2

r : relación de variables

Sampieri R. (2004), establece que los diseños transeccionales correlacionales–causales, son diseños que describen la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Con este tipo de diseño se logró establecer la correlación entre las variables en estudio.

3.5. Población y muestra

a) Población y muestra

Para ello se estableció los elementos de nuestra unidad de análisis para desarrollar la investigación. La población y muestra es de tipo censal, ya que se conformó por 55 usuarios del Gobierno Regional de Pasco.

b) Muestreo

El muestreo utilizado es el no probabilístico por conveniencia, ya que no se tomó ningún criterio de selección probabilística, se realizó el muestreo en un solo momento.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

I. Técnicas de recolección de datos

- **Investigación bibliográfica:** Se elaboraron fichas de resumen con información relevante sobre el tema de investigación.
- **Encuesta:** Permite determinar cuantitativamente la relación existente entre las variables en estudio.

II. Instrumentos de recolección de datos

- Análisis Documental, para el caso de la bibliografía especializada.
- Cuestionario, para la estructuración de las preguntas de la encuesta.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

a) Validez del Instrumento:

La validez determina la revisión del contenido del instrumento, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes.

Para ello se realizó el juicio de expertos, los mismos que realizaron las correcciones en cuanto al contenido, pertinencia, redacción y otros aspectos que consideraron necesarios en la estructuración.

Cumplido este procedimiento sobre las observaciones y sugerencias de los expertos, se rediseñó el instrumento de medición para luego someterlo a su confiabilidad.

b) Confiabilidad del Instrumento:

En la investigación se utilizó el coeficiente *Alpha de Cronbach*, para describir las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. El coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición.

Confiabilidad para la variable Gestión virtual

		<i>Resumen de procesamiento de casos</i>	
		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

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

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	16

Confiabilidad para la variable Beneficios del usuario

		<i>Resumen de procesamiento de casos</i>	
		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

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

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de	N de
Cronbach	elementos
,725	16

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- Con ello se obtuvo las frecuencias y porcentajes de las variables en estudio.
- Se construyeron las tablas para cada percepción según variable.
- Se elaboraron gráficos por cada percepción analizada para la presentación de resultados.
- Análisis inferencial mediante la estadística.

3.9. Tratamiento estadístico

Realizado el trabajo de campo, se procedió a construir la base de datos para el análisis estadístico de las variables mediante el coeficiente de correlación r de Pearson, a fin de conocer la relación de variables. Para ello se empleó el paquete SPSS versión 28.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Se tomó en cuenta la mención sobre los autores de las investigaciones que son parte del estudio, ya que su aporte contribuye a mejorar el conocimiento teórico respecto a las variables de estudio. De otra parte, se tomó en cuenta la disponibilidad, voluntad y autonomía de participación para el llenado de las encuestas de parte de los usuarios del Gobierno Regional de Pasco, respetando el anonimato de los mismos.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Las variables de estudio se miden utilizando una herramienta de investigación, "La gestión digital y su implicancia en los beneficios al usuario del Gobierno Regional de Pasco hasta 2022", desarrollada para este estudio y validada después de la construcción. Las variables se miden, lo que requiere que los datos se recopilen a través de cuestionarios, y luego la información recopilada se codifica para usarse para crear una hoja de cálculo de modelado de datos con 55 filas (filas) de análisis de un solo dígito y 32 columnas (columnas). De estas columnas, 16 están dedicadas a variables de control numérico y el mismo número a variables de interés del usuario. Una vez que se establece la matriz adecuada, los datos se procesan utilizando estadísticas descriptivas (medias, desviaciones estándar, distribuciones de frecuencia y diagramas de caja), pruebas de normalidad de **Kolmogórov-Smirnov** y estadísticas inferenciales para determinar el grado y la causalidad. La variable en cuestión (utilizando el coeficiente de correlación de Pearson y la prueba de significancia, respectivamente). Gobernanza de la digitalización y beneficios para los usuarios del gobierno en la región de Pasco en 2022 (prueba

de hipótesis).

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Resultados de estadísticas descriptivas de la variable gestión digital y sus dimensiones

Tabla 1 Estadísticos descriptivos de la variable gestión digital y sus dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Gestión virtual	55	36	74	52,91	8,519
Arquitectura de software	55	5	15	9,16	2,124
Sistematización	55	6	20	12,89	2,565
Garantía	55	10	24	17,04	3,277
Seguridad	55	8	20	13,82	3,050
N válido (por lista)	55				

Nota. Base de datos.

Descripción: En la Tabla 1 se puede observar que la dimensión que presenta mayor distancia (rango) entre el mínimo valor (5) y el máximo (15) es la dimensión arquitectura de software la cual presenta una desviación estándar de 2.124, esto quiere decir que los usuarios encuestados perciben la existencia de dificultades en lo que respecta a la arquitectura de software de la gestión digital. Por otro lado, la dimensión sistematización (2.565) que presenta regular diferencia (rango) entre el valor mínimo (6) y máximo (20) presentando una desviación estándar de 2.265, es decir casi la mayoría de los usuarios perciben cierta sistematización.

4.2.1.1. Análisis de los resultados: cuestionario a los usuarios acerca de la gestión digital en el Gobierno Regional de Pasco - 2022

Tabla 2 Distribución de frecuencias de la gestión digital

Nivel de la gestión virtual	Cantidad	%
Mala	3	5,5
Regular	40	72,7
Buena	12	21,8
Total	55	100,0

Nota. Cuestionario aplicado a los usuarios del Gobierno Regional Pasco, 2022.

Figura 1 Diagrama de la distribución de frecuencias de la gestión digital.



Nota. Tabla 2.

Descripción: De la Tabla 2 y Figura 1 del total de 55 usuarios encuestados acerca de los niveles de la gestión digital del Gobierno Regional Pasco, notamos que, el nivel que más prevalece es el nivel “regular”, alcanzado el 72,7% (40), y el nivel que tiene poca prevalencia es el nivel “mala”, alcanzando el 5,5% (3). Lo que implica que en la zona de estudio la gestión digital es regular que afecta a la institución regional.

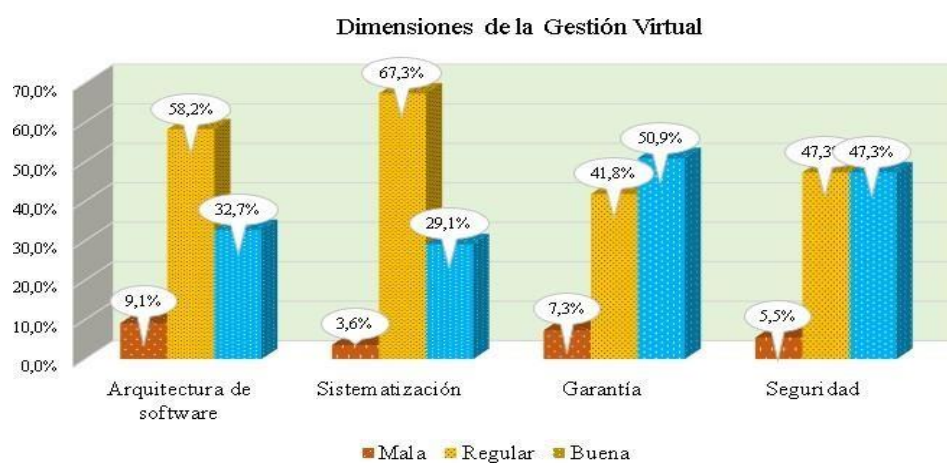
- **Resultados Porcentuales por dimensiones**

Tabla 3 Distribución de frecuencia de dimensiones de la gestión digital

Dimensiones de la gestión	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
virtual								
Arquitectura de software	5	9,1	32	58,2	18	32,7	55	100
Sistematización	2	3,6	37	67,3	16	29,1	55	100
Garantía	4	7,3	23	41,8	28	50,9	55	100
Seguridad	3	5,5	26	47,3	26	47,3	55	100

Nota. Cuestionario aplicado a los usuarios del Gobierno Regional Pasco, 2022.

Figura 2 Diagrama de la distribución de frecuencia de dimensiones de la gestión digital



Nota. Tabla 3.

4.2.1.2. Resultados de estadísticas descriptivas de la variable *Beneficios al Usuario y sus dimensiones*

Tabla 4 Estadísticos descriptivos de la variable beneficios del usuario y sus dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Beneficios del usuario	55	35	77	55,60	8,436
Satisfacción	55	14	30	21,00	3,145
Confiabilidad	55	9	25	16,91	3,492
Empatía	55	10	24	17,69	2,974
N válido (por lista)	55				

Nota. Base de datos.

Descripción: En la tabla 4 se puede observar que la dimensión que presenta mayor distancia (rango) entre el mínimo valor (9) y el máximo (25) es la dimensión confiabilidad la cual presenta una desviación estándar de 3.492 esto quiere decir que los usuarios encuestados perciben la existencia de dificultades en la confiabilidad de los beneficios del usuario. Por otro lado, la dimensión empatía (2.974) que presenta menor diferencia (rango) entre el valor mínimo (10) y máximo (24) presentando una desviación estándar de 2.974, es decir la mayoría de los usuarios encuestados perciben ciertos beneficios del usuario.

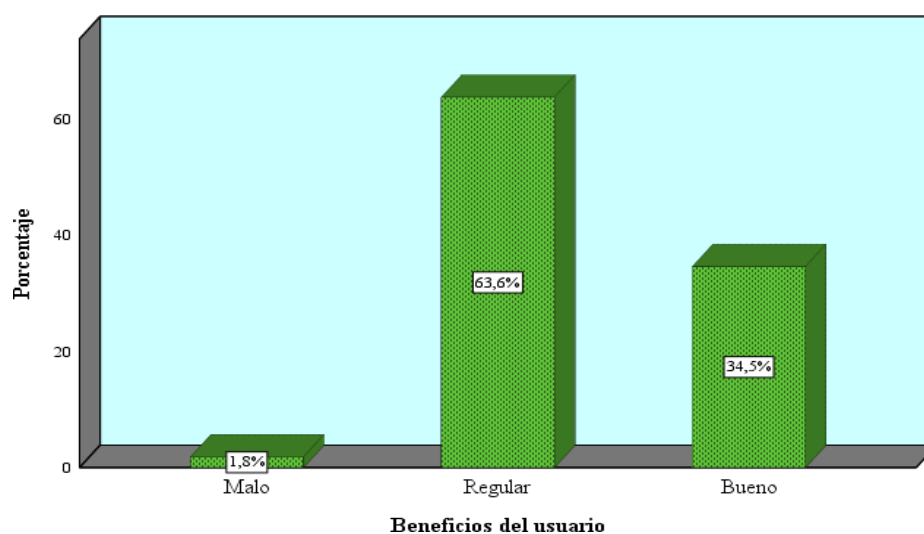
4.2.1.3. Análisis de los resultados: cuestionario a los usuarios acerca de los beneficios al Usuario del Gobierno Regional de Pasco - 2022

Tabla 5 Distribución de frecuencias de los beneficios del usuario

Nivel de los beneficios del usuario	Cantidad	%
Malo	1	1,8
Regular	35	63,6
Bueno	19	34,5
Total	55	100,0

Nota. Cuestionario aplicado a los usuarios del Gobierno Regional Pasco, 2022.

Figura 3 Diagrama de distribución de frecuencias de beneficios del usuario



Nota. Tabla 5.

Descripción: De la Tabla 5 y Figura 3 del total de 55 usuarios encuestados acerca de los niveles de los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco, notamos que, el nivel que más prevalece es el nivel “Regular”,

alcanzado el 63,6% (35) y el nivel que tiene poca prevalencia es el nivel “Malo”, alcanzando el 1,8% (1). Lo que implica que en la zona de estudio los beneficios del usuario son regular en beneficio de la población de Pasco ya que se está dando prioridad en la satisfacción, la confiabilidad y la empatía, asimismo todos los usuarios encuestados tienen conocimientos sobre cómo se da los beneficios al usuario.

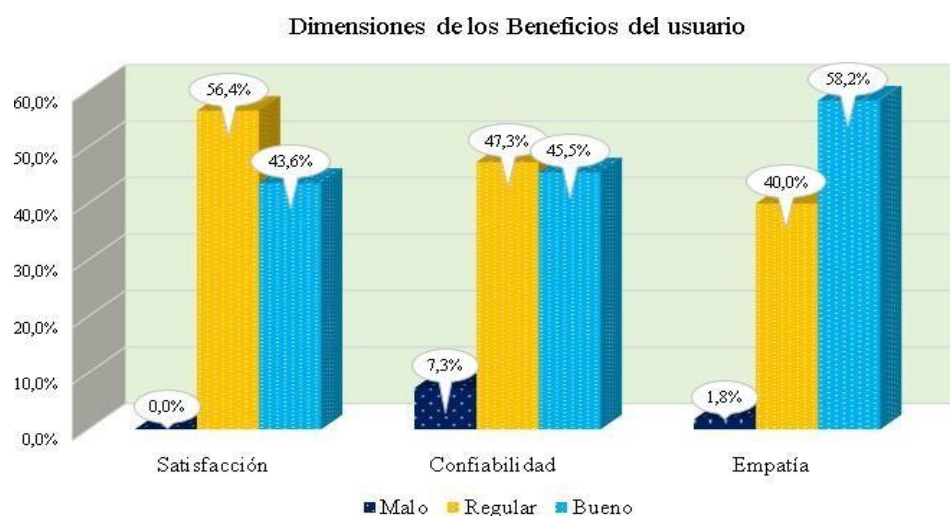
- **Resultados Porcentuales por dimensiones**

Tabla 6 Distribución de frecuencia de dimensiones de beneficios del usuario

Dimensiones de los Procesos de compra	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfacción	-	-	31	56,4	24	43,6	55	100
Confiabilidad	4	7,3	26	47,3	25	45,5	55	100
Empatía	1	1,8	22	40,0	32	58,2	55	100

Nota. Cuestionario aplicado a los usuarios del Gobierno Regional Pasco, 2022.

Figura 4 Diagrama de la distribución de frecuencia de dimensiones de los beneficios del usuario.



Nota. Tabla 6.

Descripción: De la Tabla 6 y Figura 4 del total de 55 usuarios encuestados acerca de los niveles de las dimensiones de los beneficios del usuario del Gobierno Regional Pasco se muestran los resultados: Para la dimensión satisfacción. Se observa que el 56,4% (31) de los usuarios consideran que el nivel de satisfacción es regular, en tanto el 43,6% (24) de los usuarios consideran en un nivel bueno. Lo que implica que en la zona de estudio la satisfacción de los beneficios del usuarios es regular debido a que se está poniendo más énfasis respecto a estar satisfecho e insatisfecho. Para la dimensión confiabilidad. Se observa que el 47,3% (26) de los usuarios consideran que el nivel de la confiabilidad es regular, en tanto el 7,3% (4) de los usuarios consideran en un nivel malo. Lo que implica que en la zona de estudio la confiabilidad de los beneficios del usuario es regular debido a que se está poniendo más énfasis respecto al manejo de problemas y la prestación del servicio. Y por último para la dimensión empatía. Se observa que el 58,2% (32) de los usuarios consideran que el nivel de la empatía es bueno, en tanto el 1,8% (1) de los usuarios consideran en un nivel malo. Lo que implica que en la zona de estudio la empatía de los beneficios del usuario es regular debido a que se está poniendo más énfasis respecto al interés al usuario y la comprensión.

4.2.2. Análisis Inferencial

Control digital y prueba de equilibrio de preferencias del usuario Teniendo en cuenta los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para más de 50 conjuntos de datos (consulte la Tabla 7 para obtener detalles), se utiliza una prueba de no correlación. En este estudio, se utilizaron las pruebas paramétricas de Spearman porque los valores de p observados fueron inferiores a 0,05, el umbral de significación y las pruebas de correlación de Spearman no paramétricas se utilizaron con un nivel de significación del 5% cuando los valores de p

observados fueron $< 0,05$.

Tabla 7 Prueba de Normalidad para las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
Gestión virtual	,104	55	,200*
Arquitectura de software	,149	55	,104
Sistematización	,104	55	,200*
Garantía	,125	55	,333
Seguridad	,124	55	,536
Beneficios del usuario	,119	55	,056

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Base de datos.

4.2.2.1. Correlación entre la Gestión Digital y su implicancia en los Beneficios al Usuario del Gobierno Regional Pasco -2022

Aplicando el programa SPSS 28 se ha encontrado la correlación entre La gestión digital y su implicancia en los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022. Asimismo, se ha determinado las correlaciones entre las 4 dimensiones de la variable 1 con variable 2 en cumplimiento de objetivos, como se observa en las tablas 9.

Tabla 8 Correlación entre La gestión digital y los beneficios al usuario

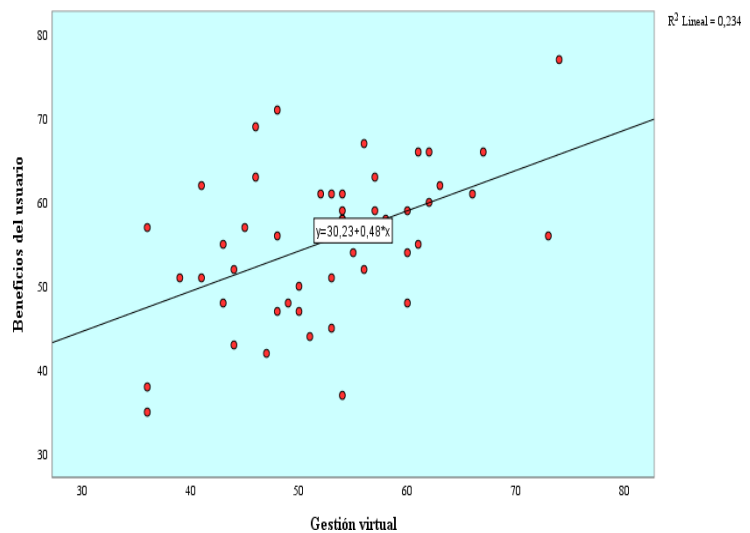
		Gestión virtual	Beneficios del usuario
Gestión virtual	Correlación de Pearson	1	,484**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Beneficios del usuario	Correlación de Pearson	,484**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Nota. Base de datos.

Interpretación: En la tabla 8 se muestran los resultados de la correlación por pares de valores para cada unidad de análisis, es decir, el número de puntos de las variables de control digital y beneficios para los usuarios, donde se evidencia el valor del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.484^{**}$), la significación es $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$, por lo que tentativamente podemos concluir que la gobernanza digital es factible y beneficiosa para los usuarios del Gobierno Regional de Pasco en 2022.

Figura 5 Diagrama de dispersión entre La gestión digital con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.



Nota. Tabla 8.

Interpretación: Como se puede ver en el diagrama de dispersión de la Figura 5, podemos confirmar que existe una correlación positiva entre las variables porque la pendiente de la línea de regresión es mayor que cero; determinando el índice de correlación entre las dos variables, se fija en 48.4%, el cual es positivo.

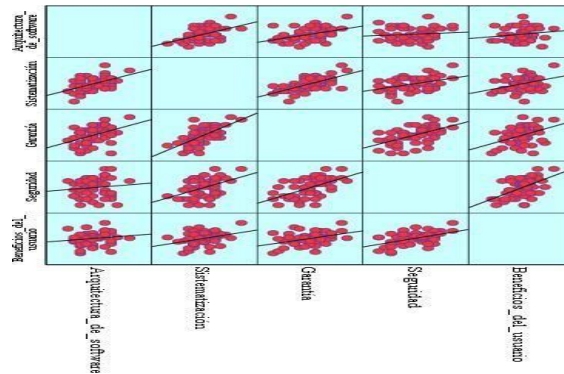
Tabla 9 Correlaciones entre las dimensiones de la variable gestión digital y la variable beneficios al usuario

		Arquitectura de				Beneficios del
		software	Sistematización	Garantía	Seguridad	usuario
Arquitectura de software	Correlación de Pearson	1	,493**	,417**	,110	,476**
	Sig. (bilateral)		,000	,002	,422	,004
	N	55	55	55	55	55
Sistematización	Correlación de Pearson	,493**	1	,661**	,419**	,349**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,001	,009
	N	55	55	55	55	55
Garantía	Correlación de Pearson	,417**	,661**	1	,558**	,408**
	Sig. (bilateral)	,002	,000		,000	,002
	N	55	55	55	55	55
Seguridad	Correlación de Pearson	,110	,419**	,558**	1	,508**
	Sig. (bilateral)	,422	,001	,000		,000
	N	55	55	55	55	55
Beneficios del usuario	Correlación de Pearson	,476**	,349**	,408**	,508**	1
	Sig. (bilateral)	,004	,009	,002	,000	
	N	55	55	55	55	55

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

Nota. Base de datos.

Figura 6 Diagrama de dispersión entre las dimensiones de la variable gestión digital y la variable beneficios al usuario.



Nota. Tabla 9.

Interpretación: De la tabla 9 y figura 6 se observa las estadísticas de resumen para las correlaciones de las dimensiones de la variable1 gestión digital y la variable 2 beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022, basado en la estadística “r” de Pearson.

Utilizando el mismo criterio en la tabla 8 para este caso se consideró las dimensiones (arquitectura de software, sistematización, garantía, seguridad) de la variable 1 (gestión digital) y la variable 2 beneficios al usuario estos resultados presentados nos servirán para validar las hipótesis específicas de investigación en donde se evidencia que el valor del coeficiente de correlación de r de Pearson cuyos valores son: r (0,476**; 0,349**; 0,408**; y0,508**respectivamente) con una significancia cuyos valores en todos los casos de Sig. (0,004; 0,009; 0,002 y 0,000) menores $\alpha = 0.05$ lo que evidencia que es significativo.

Asimismo, en la figura apreciamosque todas las líneas de relación son positivas.

4.3. Prueba de Hipótesis

Se ha aplicado el coeficiente de **correlación de Pearson (r)** que muestra que existe relación, estadísticamente significativa entre la variable 1 (gestión digital) y la variable 2 (beneficios al usuario), tal como se muestra en la tabla 8.

Seguidamente se presenta el análisis de los resultados:

Hipótesis General

- **Hipótesis alterna Ha**

H1: La gestión digital se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco, 2022.

- **Hipótesis Nula Ho**

Ho: La gestión digital no se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco, 2022.

- **Regla de decisión**

- ❖ Se acepta la hipótesis nula (Ho) si la significancia es > 0.05
- ❖ Se acepta la hipótesis alterna (Ha) si la significancia es < 0.05

Tabla 10 Correlación entre La gestión digital y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022

		Beneficios del	
		Gestión virtual	usuario
Gestión virtual	Correlación de Pearson	1	,484**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Beneficios del usuario	Correlación de Pearson	,484**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Nota. Elaboración propia realizada en el software IBM SPSS 28.

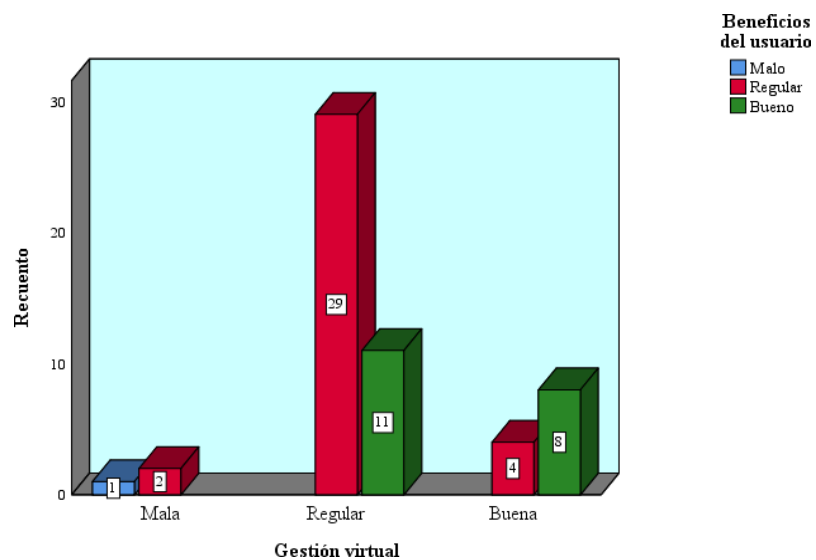
Interpretación: En la Tabla 10 se observa el coeficiente de Correlación de r de Pearson cuyo valor obtenido es ($r=0,484^{**}$) por lo cual se calcula que existe una correlación positiva moderada con una significancia ($p \text{ valor}=0,000 < \alpha = 0.05$) por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , para afirmar que, La gestión digital se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco, 2022.

Tabla 11 Frecuencia y porcentajes cruzadas entre La gestión digital y su implicancia en los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022

		Beneficios del usuario						Total	
		Malo		Regular		Bueno			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Gestión virtual	Mala	1	1,8	2	3,6	0	0,0	3	5,5%
	Regular	0	0,0	29	52,7	11	20,0	40	72,7%
	Buena	0	0,0	4	7,3	8	14,5	12	21,8%
Total		1	1,8	35	63,6	19	34,5	55	100,0%

Nota. Elaboración propia realizada en el software IBM SPSS 28.

Figura 7 Diagrama de frecuencia y porcentajes cruzadas entre La gestión digital y su implicancia en los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.



Nota. Tabla 11.

Interpretación: De la Tabla 11 y Figura 7 se logra apreciar que el 72.7% de los usuarios del Gobierno Regional Pasco 2022 se ubicó en la categoría regular de la gestión digital, mientras que el 63,6% se estableció en la categoría de los beneficios del usuario regular y el 34.5% tendencia a bueno los beneficios del usuario.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

- **Hipótesis alterna Ha 1:** La gestión digital en su dimensión arquitectura de software se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.
- **Hipótesis nula Ho 1:** La gestión digital en su dimensión arquitectura de software no se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.
- **Regla de decisión**
 - ❖ Se acepta la hipótesis nula (Ho) si la significancia es $> .05$
 - ❖ Se acepta la hipótesis alterna (Ha) si la significancia es < 0.05

Tabla 12 Correlación entre la arquitectura de software y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022

		Arquitectura de software	Beneficios del usuario
Arquitectura de software	Correlación de Pearson	1	,476**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	55	55
Beneficios del usuario	Correlación de Pearson	,476**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	55	55

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

Nota. Elaboración propia realizada en el software IBM SPSS 28.

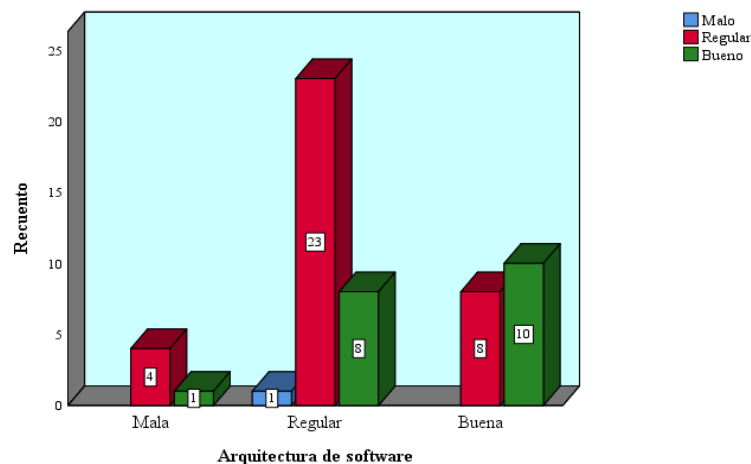
Interpretación: En la Tabla 12 se muestra el coeficiente de correlación de Pearson r, su valor obtenido es ($r=0.476^{**}$), se calcula que existe una correlación positiva moderada, significativa ($p \text{ value}=0.004 < \alpha = 0.05$) Por lo tanto se rechaza H_0 y se acepta H_1 para confirmar que la gobernanza digital en la dimensión de arquitectura de software se relaciona positivamente con el interés de los usuarios en el Gobierno Regional de Pasco.

Tabla 13 Frecuencia y porcentajes cruzadas entre la arquitectura de software y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022

		Beneficios del usuario						Total	
		Malo		Regular		Bueno			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Arquitectura de software	Mala	0	0,0	4	7,3	1	1,8	5	9,1%
	Regular	1	1,8	23	41,8	8	14,5	32	58,2%
	Buena	0	0,0	8	14,5	10	18,2	18	32,7%
Total		1	1,8	35	63,6	19	34,5	55	100,0%

Nota. Elaboración propia realizada en el software IBM SPSS 28.

Figura 8 Diagrama de frecuencia y porcentajes cruzadas entre la arquitectura de software y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.



Nota. Tabla 13.

Interpretación: De la Tabla 13 y Figura 8 se logra apreciar que el 58.2% de los usuarios del Gobierno Regional Pasco 2022 se ubicó en la categoría regular de la arquitectura de software, mientras que el 63,6% se estableció en la categoría

delos beneficios del usuario regular y el 34.5% tendencia a bueno los beneficios del usuario.

Hipótesis Específica 2

- **Hipótesis alterna A 2:** La gestión digital en su dimensión sistematizacióne se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco
- **Hipótesis nula Ho 2:** La gestión digital en su dimensión sistematización no se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco
- **Regla de decisión**
 - ❖ Se acepta la hipótesis nula (Ho) si la significancia es > 0.05
 - ❖ Se acepta la hipótesis alterna (Ha) si la significancia es < 0.05

Tabla 14 Correlación entre la sistematización y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022

		Sistematización	Beneficios del usuario
Sistematización	Correlación de Pearson	1	,349**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	55	55
Beneficios del usuario	Correlación de Pearson	,349**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	55	55

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

Nota. Elaboración propia realizada en el software IBM SPSS 28.

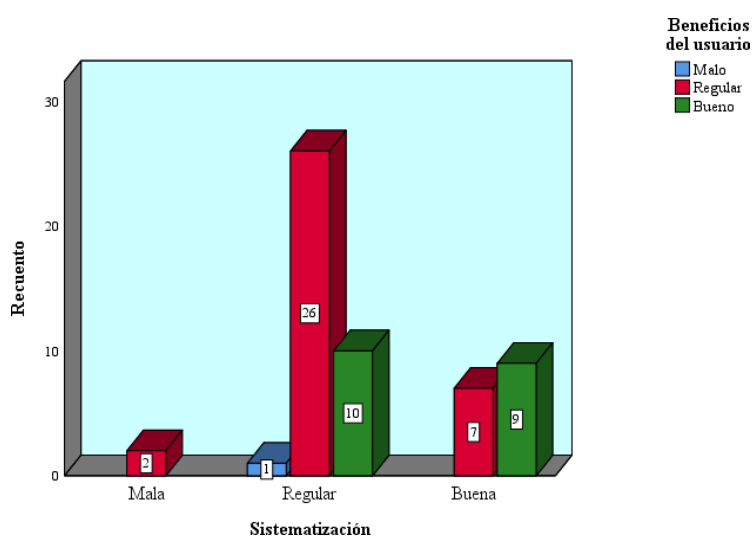
Interpretación: En la Tabla 14 se observa el coeficiente de Correlación de r de Pearson cuyo valor obtenido es ($r=0,349^{**}$) por lo cual se calcula que existe una correlación positiva baja con una significancia ($p \text{ valor}=0,009 < \alpha = 0.05$) por lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la H1, para afirmar que, La gestión digital en su dimensión sistematización se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.

Tabla 15 Frecuencia y porcentajes cruzadas entre sistematización y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022

		Beneficios del usuario						Total	
		Malo		Regular		Bueno			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Sistematización	Mala	0	0,0	2	3,6	0	0,0	2	3,6%
	Regular	1	1,8	26	47,3	10	18,2	37	67,3%
	Buena	0	0,0	7	12,7	9	16,4	16	29,1%
Total		1	1,8	35	63,6	19	34,5	55	100,0%

Nota. Elaboración propia realizada en el software IBM SPSS 28.

Figura 9 Diagrama de frecuencia y porcentajes cruzadas entre la sistematización y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.



Nota. Tabla 15

Interpretación: De la Tabla 15 y Figura 9 se logra apreciar que el 67.3% de los usuarios del Gobierno Regional Pasco 2022 se ubicó en la categoría regular de la sistematización, mientras que el 63,6% se estableció en la categoría de los beneficios del usuario regular y el 34.5% tendencia a bueno los beneficios del usuario.

Hipótesis Específica 3

- **Hipótesis alterna Ha 3:** La gestión digital en su dimensión garantía se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.

- **Hipótesis nula Ho 3:** La gestión digital en su dimensión garantía no se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.
- **Regla de decisión**
 - ❖ Se acepta la hipótesis nula (Ho) si la significancia es > 0.05
 - ❖ Se acepta la hipótesis alterna (Ha) si la significancia es < 0.05

Tabla 16 Correlación entre la garantía y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022

		Garantía	Beneficios del usuario
Garantía	Correlación de Pearson	1	,408**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	55	55
Beneficios del usuario	Correlación de Pearson	,408**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	55	55

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

Nota. Elaboración propia realizada en el software IBM SPSS 28.

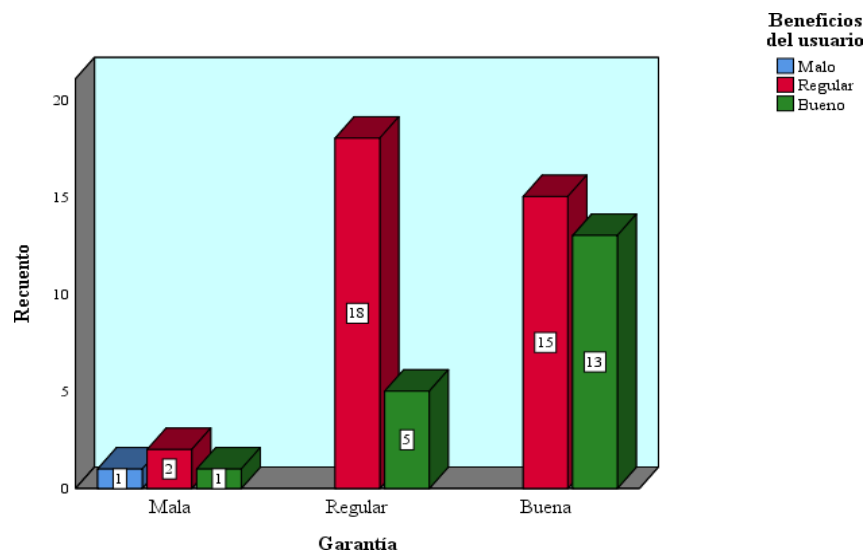
Interpretación: La Tabla 16 muestra el coeficiente de correlación r de Pearson, su valor obtenido es ($r=0.408^{**}$), calculándose que existe una correlación positiva moderada, significativa ($p \text{ value}=0.002 < \alpha = 0.05$) Por lo tanto, H_0 rechaza y acepta H_1 por lo que sería confirmar que la gobernanza digital se relaciona positivamente con los intereses de los usuarios del Gobierno Regional de Pasco en su dimensión de aprovisionamiento.

Tabla 17 Frecuencia y porcentajes cruzadas entre garantía y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022

Garantía		Beneficios del usuario							
		Malo		Regular		Bueno		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Garantía	Mala	1	1,8	2	3,6	1	1,8	4	7,3%
	Regular	0	0,0	18	32,7	5	9,1	23	41,8%
	Buena	0	0,0	15	27,3	13	23,6	28	50,9%
Total		1	1,8	35	63,6	19	34,5	55	100,0%

Nota. Elaboración propia realizada en el software IBM SPSS 28.

Figura 10 Diagrama de frecuencia y porcentajes cruzadas entre garantía y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022



Nota. Tabla 17.

Interpretación: De la Tabla 17 y Figura 10 se logra apreciar que el 50.9% de los usuarios del Gobierno Regional Pasco 2022 se ubicó en la categoría buena de la garantía, mientras que el 63,6% se estableció en la categoría de los beneficios del usuario regular y el 34.5% tendencia a bueno los beneficios del usuario.

Hipótesis Específica 4

- **Hipótesis alterna A 4:** La gestión digital en su dimensión seguridad se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno

Regional Pasco.

- **Hipótesis nula Ho 4:** La gestión digital en su dimensión seguridad no se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.
- **Regla de decisión**
 - ❖ Se acepta la hipótesis nula (Ho) si la significancia es > 0.05
 - ❖ Se acepta la hipótesis alterna (Ha) si la significancia es < 0.05

Tabla 18 Correlación entre la seguridad y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022

		Seguridad	Beneficios del usuario
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,508**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Beneficios del usuario	Correlación de Pearson	,508**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Nota. Elaboración propia realizada en el software IBM SPSS 28.

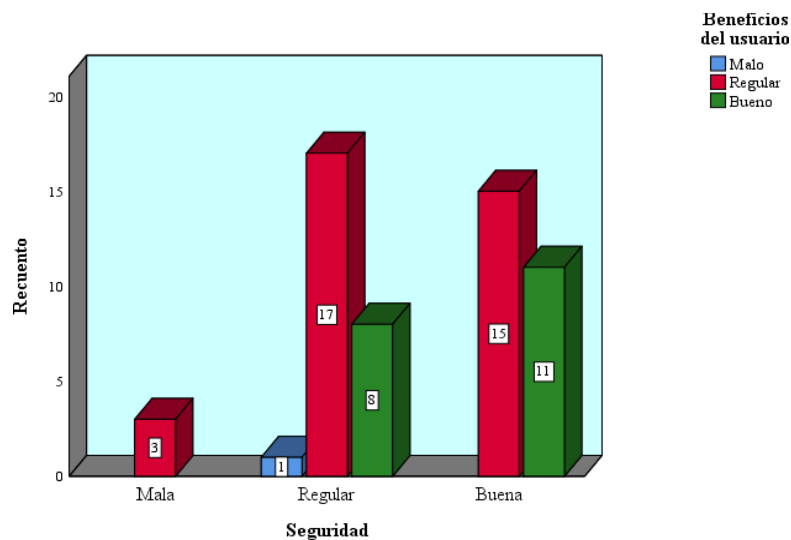
Interpretación: En la Tabla 18 se observa el coeficiente de Correlación de r de Pearson cuyo valor obtenido es ($r=0,508^{**}$) por lo cual se calcula que existe una correlación positiva moderada con una significancia ($p \text{ valor}=0,000 < \alpha = 0.05$) por lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la H1, para afirmar que, La gestión digital en su dimensión seguridad se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.

Tabla 19 Frecuencia y porcentajes cruzadas entre seguridad y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022

		Beneficios del usuario						Total	
		Malo		Regular		Bueno			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Seguridad	Mala	0	0,0	3	5,5	0	0,0	3	5,5%
	Regular	1	1,8	17	30,9	8	14,5	26	47,3%
	Buena	0	0,0	15	27,3	11	20,0	26	47,3%
Total		1	1,8	35	63,6	19	34,5	55	100,0%

Nota. Elaboración propia realizada en el software IBM SPSS 28.

Figura 11 Diagrama de frecuencia y porcentajes cruzadas entre seguridad y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco – 2022.



Nota. Tabla 19.

Interpretación: De la Tabla 19 y Figura 11 se logra apreciar que el 47.3% de los usuarios del Gobierno Regional Pasco 2022 se ubicó en la categoría regular y buena de la seguridad, mientras que el 63,6% se estableció en la categoría de los beneficios del usuario regular y el 34.5% tendencia a bueno los beneficios del usuario.

4.4. Discusión de Resultados

Luego de evaluar los análisis estadísticos de correlación de Pearson utilizando el software SPSS 28, se establece que. “La gestión digital se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco, 2022.”

En cuanto a la hipótesis general se encuentra que en la Tabla 10 se observa el coeficiente de Correlación de r de Pearson cuyo valor obtenido es ($r=0,484^{**}$) por lo cual se calcula que existe una correlación positiva moderada con una significancia ($p \text{ valor}=0,000 < \alpha = 0.05$) por lo que afirmamos que, La gestión digital se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco, 2022.

En cuanto a la hipótesis específica 1 el valor obtenido en la Tabla 12 se observa el coeficiente de Correlación de r de Pearson cuyo valor obtenido es ($r=0,476^{**}$) por lo cual se calcula que existe una correlación positiva moderada con una significancia ($p \text{ valor}=0,004 < \alpha = 0.05$) por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , para afirmar que, La gestión digital en su dimensión arquitectura de software se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.

En cuanto a la hipótesis específica 2 el valor obtenido en la Tabla 14 se observa el coeficiente de Correlación de r de Pearson cuyo valor obtenido es ($r=0,349^{**}$) por lo cual se calcula que existe una correlación baja con una significancia ($p \text{ valor}=0,009 < \alpha = 0.05$) por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , para afirmar que, La gestión digital en su dimensión sistematización se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional de Pasco.

En cuanto a la hipótesis específica 3 el valor obtenido En la Tabla 16 se observa el coeficiente de Correlación de r de Pearson cuyo valor obtenido es

($r=0,408^{**}$) por lo cual se calcula que existe una correlación positiva moderada con una significancia ($p \text{ valor}=0,002 < \alpha = 0.05$) por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , para afirmar que, La gestión digital en su dimensión garantía se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.

Y, por último, en cuanto a la hipótesis específica 4 el valor obtenido en la Tabla 18 se observa el coeficiente de r de Pearson cuyo valor obtenido es ($r=0,508^{**}$) por lo cual se calcula que existe una correlación positiva moderada con una significancia ($p \text{ valor}=0,000 < \alpha = 0.05$) por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , para afirmar que, La gestión digital en su dimensión seguridad se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.

Es así contrastando con algunos estudios respecto al tema estudiado encontramos a Suarez (2015), en la tesis "Gobierno Electrónico y la Administración General en la Gerencia Sub Regional de Huaytará Región Huancavelica 2014", utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, dentro de los hallazgos se encontró que existe relación entre la variable gobierno electrónico y la administración general.

Mostrando un coeficiente de correlación moderada y directa de $r=0.782$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo, Chucuya (2017), en la tesis "Modelo de Gobierno Electrónico para la Gestión Municipal de la provincia de Chucuito - Juli - 2016". Implementó exitosamente el modelo de gobierno electrónico en la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chucuito – Juli, en la que se recopiló un resultado favorable luego de realizar la prueba estadística, logrando un grado de aceptación del 56% según la encuesta realizada a los trabajadores del municipio. La aplicación del modelo de gobierno electrónico, conllevó en una mejora en la

gestión del trámite documentario de manera correcta y funcionando un servidor en la cual se puede acceder mediante la web.

Finalmente, Simón, (2018), en la tesis “Gobierno Electrónico y su influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016”. La investigación planteó como objetivo general determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital, con un diseño no experimental de corte transversal de alcance regresional, estudio de tipo básica teniendo una muestra a 124 colaborador de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. Se utilizó dos instrumentos, debidamente validados así mismo se empleó el estadístico t de Student, con un intervalo de confianza para la diferencia cuyo valor fue de 19.540 para la gestión pública y 18.849 para la dimensión externa, por lo que, conforme a estos resultados se llegó a la conclusión que existe una influencia significativa entre ambas variables propuestas en la hipótesis de trabajo.

CONCLUSIONES

1. ¿Cómo se estableció? Se discuten las ventajas para el usuario de la administración digital del Gobierno Regional de Pasco para el año 2022. Se rechazó la hipótesis nula, mientras que se aceptó la hipótesis alternativa, con un coeficiente de correlación de $r=0.484^{**}$ y un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05 ($p < 0.05$).
2. Se ha establecido el vínculo entre la gestión digital en el sentido de arquitectura de software y sus beneficios para los usuarios finales del Gobierno Regional de Pasco. Se aceptó la hipótesis alterna 1 y se rechazó la hipótesis nula 1 cuando se encontró que el coeficiente de correlación era $r=0.476^{**}$ ($p < 0.004$).
3. Aprendimos cómo los usuarios finales del Gobierno Regional de Pasco pueden beneficiarse de la administración digital en su contexto de sistematización. Se aceptó la hipótesis alterna 2, pero se rechazó la hipótesis nula 2, con base en un coeficiente de correlación de $r=0,349^{**}$, con un nivel de significancia de $0,009$ menor que $0,05$.
4. Se estableció el vínculo entre los beneficios a los usuarios finales del Gobierno Regional de Pasco y la administración digital en su forma garantista. Se rechazó la hipótesis nula, mientras que se aceptó la hipótesis particular 3, con un coeficiente de correlación de $0,408^{**}$ y un nivel de significancia de $0,002$ menor que $0,05$.
5. El vínculo entre los beneficios al usuario del Gobierno Regional de Pasco y la gestión digital en materia de seguridad se descubrió en 5. Se rechazó la hipótesis nula, mientras que se aceptó la hipótesis particular 4, con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05 .

RECOMENDACIONES

1. Para futuras investigaciones en este tipo de estudios es recomendable no solo limitarse a oficinas dedicadas al trámite documentario en el Gobierno Regional Pasco, ya que La gestión digital tiene bastante potencial y debe ponerse más énfasis en toda la región en beneficio de los usuarios en general.
2. Para optimizar La gestión digital del Gobierno Regional Pasco se sugiere que el personal encargado de la oficina de tecnología implemente el uso de Modelo de Gobierno Electrónico.
3. Se recomienda para este modelo implementado, sea de uso general ya que sea una metodología ágil, ya que permiten conocer los aspectos necesarios para el análisis sin tener que realizar diversos diagramas o llenar una numerosa cantidad de documentos que en muchos casos simplemente son archivados y de esa manera el tiempo es mejor utilizarlo en procesos más útiles.
4. Actualmente el diseño de la base de datos soporta todos los casos que se presentaron en el Gobierno Regional Pasco; por lo cual, se recomienda observar el comportamiento y los nuevos requerimientos que el Estado Peruano implementará en futuras ocasiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Almanza Jiménez, R., Calderón Campos, P., Vargas Hernández, J. G., Casas Cárdenas, R., & Palomares Salceda, F. (2016). Aprendizaje y desempeño organizacional bajo el enfoque de las teorías organizacionales. *Revista De Economía y Administración*, 13(1), 83–94. <https://revistas.uao.edu.co/ojs/index.php/REYA/article/view/10/5>
- Ardila, R. (2003). *Calidad de vida: una definición integradora*. Revista Latinoamericana de Psicología, Vol. 35, N° 2, 2003, pp. 163 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ª Ed.). Editorial Episteme. <https://bit.ly/2SsJVIO>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. (3ª Ed.). Grupo Editorial Patria. <https://bit.ly/38woknk>
- Briones Cuadrado, P. A., Molina Orellana, S. G., & Avilés Noles, M. A. (2020). Modelo de evaluación de los sistemas de información aplicado a la calidad de la gestión administrativa universitaria. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 4(35), 69–89. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss35.2020pp69-89>
- Bueno Blanco, R., Ramos Sámano, M., & Berrelleza Gaxiola, C. F. (2018). Elementos Básicos de Administración. In UAS/DGEP. (Primera ed). http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos_de_administracion.pdf.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: San Marcos.
- González L. (2003). Calidad de Vida Laboral y Formación de Valores: Una Estrategia Imprescindible. La Habana, Cuba. Ed. Política.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (Vol. Sexta Edición). México: Mc Graw Hill.
- MEF, M. d. (2011). Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos – Turismo. Lima, Perú.
- Osvaldo, S. (1981). La Dimensión Ambiental en los Estilos de Desarrollo de América Latina. E/CEPAL/G. 1143
- Puente, S. & Legorreta, J. (1988). Medio ambiente y calidad de vida. México DF: Plaza y Valdez.
- Ríos, T. (2018). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016. Tesis de la Universidad de San Martín de Porras. Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/>.
- Sandín E. (2003) Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones. Madrid. Mc Graw and Hill Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1.- Instrumentos de recolección de datos

Gestión Virtual

1. NUNCA
2. CASI NUNCA
3. A VECES
4. CASI SIEMPRE
5. SIEMPRE

Ítem	ARQUITECTURA DE SOFTWARE	Categorías				
		1	2	3	4	5
1	El Gobierno Regional Pasco brinda un servicio con prontitud a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.					
2	El Gobierno Regional Pasco siempre está dispuesto en ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.					
3	Los operadores de la gestión virtual del Gobierno Regional Pasco tienen la disponibilidad de atender a los usuarios para conectarse.					
	SISTEMATIZACIÓN					
4	La gestión virtual se encuentra integrada a todos los servicios de la institución.					
5	Las instalaciones de los servicios electrónicos de la institución son visualmente adecuadas.					
6	La presentación del portal electrónico de la institución muestra un buen diseño.					
7	Los materiales (folletos o catálogos) de la gestión virtual de la institución son visualmente atractivos.					
	GARANTÍA					
8	Los servicios electrónicos de la institución permiten cumplir los problemas y dificultades administrativas en un plazo determinado.					
9	Cuando el usuario tiene dificultades los servicios electrónicos de la institución están disponibles para resolverlo.					
10	El Gobierno Regional Pasco, cuenta con una plataforma virtual estable para brindar un servicio adecuado.					
11	Considera usted que los horarios establecidos son los más adecuados en la plataforma virtual de la institución.					
12	El personal de la institución informa a los usuarios sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.					
	SEGURIDAD					
13	El comportamiento de los operadores del soporte técnico de la institución inspira confianza a los usuarios.					
14	El usuario al realizar trámites en el portal web de la institución, se siente seguro.					
15	Los operadores de soporte técnico de la institución tratan a los usuarios con cortesía para conectarse en la web.					
16	El servicio de gestión virtual de la institución es suficiente para responder las consultas de los usuarios.					

Beneficios del Usuario

- 6. NO MUY IMPORTANTE
- 7. SIGNIFICATIVAMENTE IMPORTANTE
- 8. MODERADAMENTE IMPORTANTE
- 9. MUY IMPORTANTE
- 10. EXTREMADAMENTE IMPORTANTE

Ítem	SATISFACCIÓN	Categorías				
		1	2	3	4	5
1	Cuál es la importancia de la gestión virtual en la institución para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales.					
2	Cuál es la importancia de garantizar la accesibilidad a la gestión virtual de parte de los usuarios para lograr su satisfacción.					
3	Cuál es la importancia de tener el personal calificado para gestionar la virtualidad en la institución y lograr satisfacción de los usuarios.					
4	Cuál es la importancia de establecer los horarios adecuados para la atención a los usuarios.					
5	Cuál es la importancia de promover una cultura de la gestión empleando los servicios electrónicos.					
6	Cuál es la importancia de los medios y canales de comunicación para la satisfacción de los usuarios.					
	CONFIABILIDAD					
7	Cuál es la importancia de manejar los problemas o dificultades del usuario.					
8	Cuál es la importancia de asumir condiciones de calidad para prestar el servicio.					
9	Cuál es la importancia del entorno físico, instalaciones y equipamiento de la institución para la prestación del servicio.					
10	Cuál es la importancia de contar con recursos materiales y técnicos en la institución para prestar los servicios.					
11	Cuál es la importancia de las buenas relaciones laborales en la institución para la prestación del servicio.					
	EMPATÍA					
12	Importancia del operador de soporte técnico de la institución para brindar atención individual a los usuarios.					
13	Importancia del administrador de la gestión virtual de la institución con empleados que brindan atención personalizada.					
14	Importancia de la gestión virtual de la institución que se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios.					
15	Importancia de los empleados de soporte técnico de la institución que entienden las necesidades específicas de los usuarios.					
16	Importancia del compromiso del personal con la satisfacción del usuario.					

Anexo 2.- Procedimiento de Validación y Confiabilidad de datos

Planillas Juicio de Expertos (1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento ENCUESTA que hace parte de la investigación

“La Gestión Digital y su Implicancia en los beneficios al Usuario del Gobierno Regional de Pasco – 2022”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Liborio ROJAS VICTORIO

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciado en Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Gestión Pública

TIEMPO 5 años **CARGO ACTUAL** Docente Universitario

INSTITUCIÓN UNDAC

Objetivo de la investigación: Determinar la implicancia de la Gestión Digital en los beneficios del Usuario del Gobierno Regional de Pasco – 2022.

Objetivo del juicio de expertos: Validación del Instrumento de Investigación

Objetivo de la prueba: Evaluarla Consistencia y Coherencia del Instrumento de Evaluación

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
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 las mismas.
	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. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente 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 medición
	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.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		()	()	()	()	()	(X)
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		()	()	()	()	(X)	()
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?		()	()	()	()	()	(X)
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		()	()	()	()	()	(X)
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		()	()	()	()	(X)	()
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?		()	()	()	()	()	(X)

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....
.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....
.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....
.....

Fecha:20/07/2022.....

Validado por: Mg. Liborio ROJAS VICTORIO.....



Firma:

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO

Planillas Juicio de Expertos (2)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento ENCUESTA que hace parte de la investigación

La Gestión Digital y su Implicancia en los beneficios al Usuario del Gobierno Regional de Pasco – 2022. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karim FUSTER GOMEZ

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciada en Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Elaboración de Tesis

TIEMPO 3 años **CARGO ACTUAL** Docente Universitario

INSTITUCIÓN UNDAC

Objetivo de la investigación: Determinar la implicancia de la Gestión Digital en los beneficios del Usuario del Gobierno Regional de Pasco – 2022.

Objetivo del juicio de expertos: Validación del Instrumento de Investigación

Objetivo de la prueba: Evaluarla Consistencia y Coherencia del Instrumento de Evaluación
De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
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 las mismas.
	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. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente 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 medición
	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.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- | | Menos de | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
|--|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto? | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión? | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....

Fecha: ...20/07/2022.....

Validado por: **Mg. Karim FUSTER GOMEZ**



Firma:

Mg. Karim FUSTER GOMEZ

Planillas Juicio de Expertos (3)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento ENCUESTA que hace parte de la investigación

“La Gestión Digital y su Implicancia en los beneficios al Usuario del Gobierno Regional de Pasco – 2022”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Dr. Iván B. POMALAZA BUENDIA

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciado en Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Estadística

TIEMPO 18 años **CARGO ACTUAL** Docente Universitario

INSTITUCIÓN UNDAC

Objetivo de la investigación: Determinar la implicancia de la Gestión Digital en los beneficios del Usuario del Gobierno Regional de Pasco – 2022.

Objetivo del juicio de expertos: Validación del Instrumento de Investigación

Objetivo de la prueba: Evaluarla Consistencia y Coherencia del Instrumento de Evaluación De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
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 las mismas.
	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. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente 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 medición
	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.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		()	()	()	()	(X)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		()	()	()	()	()	(X)
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?		()	()	()	()	()	(X)
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		()	()	()	()	(X)	()
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		()	()	()	()	()	(X)
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?		()	()	()	()	(x)	()

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....
.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....
.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....
.....

Fecha:20/07/22.....

Validado por: **Dr. Iván B. POMALAZA BUENDIA**

Firma:


Dr. Iván B. POMALAZA BUENDIA

Confiabilidad

Confiabilidad para la variable Gestión virtual

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

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

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	16

Confiabilidad para la variable Beneficios del usuario

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

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

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	16

Anexo 4.- Base de datos

Variable 1: Gestión digital

Nº	P1	P2	P3	D1V1	P4	P5	P6	P7	D2V1	P8	P9	P10	P11	P12	D3V1	P13	P14	P15	P16	D4V1	V1
1	3	3	4	10	4	4	3	3	14	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	61
2	3	2	4	9	2	3	4	3	12	4	3	2	3	5	17	4	5	5	3	17	55
3	3	2	3	8	2	3	4	3	12	4	3	4	3	5	19	4	5	4	4	17	56
4	5	5	5	15	4	5	5	4	18	5	5	4	5	5	24	4	5	4	3	16	73
5	2	2	2	6	3	3	3	3	12	2	2	3	3	2	12	3	3	3	2	11	41
6	3	2	2	7	2	2	3	2	9	2	2	3	2	1	10	2	4	3	1	10	36
7	3	4	5	12	3	4	3	3	13	1	4	4	3	2	14	2	3	2	4	11	50
8	3	2	3	8	4	3	4	5	16	4	3	2	3	4	16	5	5	5	2	17	57
9	1	4	3	8	3	4	2	3	12	1	4	5	3	1	14	3	3	4	4	14	48
10	3	3	3	9	3	4	4	3	14	4	3	3	3	4	17	3	4	4	3	14	54
11	3	4	4	11	4	4	3	2	13	4	3	5	4	3	19	5	5	4	4	18	61
12	1	2	2	5	3	2	2	3	10	4	2	3	4	2	15	4	4	4	4	16	46
13	2	4	2	8	4	4	1	1	10	2	3	3	2	1	11	2	4	4	4	14	43
14	1	3	3	7	3	3	4	3	13	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	15	53
15	1	3	2	6	2	3	4	5	14	5	4	5	3	3	20	4	4	4	3	15	55
16	1	2	3	6	2	3	1	3	9	4	2	4	3	3	16	3	4	3	3	13	44
17	4	2	3	9	3	4	5	3	15	2	5	4	5	3	19	2	3	4	2	11	54
18	3	3	4	10	4	4	3	3	14	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15	58
19	3	3	5	11	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	74
20	1	3	4	8	4	3	2	1	10	4	3	3	2	1	13	2	2	3	3	10	41
21	4	4	3	11	3	3	2	3	11	5	4	5	5	4	23	4	4	5	4	17	62
22	4	4	3	11	4	4	5	4	17	5	4	5	4	3	21	4	5	4	4	17	66
23	1	3	3	7	3	4	3	4	14	3	4	4	3	4	18	4	4	4	3	15	54
24	3	3	3	9	3	3	2	3	11	2	3	5	3	4	17	3	3	4	3	13	50
25	3	4	4	11	3	4	3	5	15	4	4	5	4	4	21	3	4	3	3	13	60
26	2	4	3	9	4	3	2	2	11	4	3	4	2	2	15	1	3	3	2	9	44

27	5	3	4	12	1	5	1	5	12	1	1	2	3	3	10	4	3	4	1	12	46
28	3	2	2	7	3	3	2	2	10	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	8	36
29	3	2	2	7	2	3	1	2	8	3	1	5	4	1	14	2	2	3	3	10	39
30	2	3	2	7	5	3	3	5	16	4	4	4	3	3	18	3	4	3	2	12	53
31	3	3	3	9	4	4	4	3	15	4	4	5	4	4	21	5	5	4	3	17	62
32	3	2	2	7	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	57
33	2	3	4	9	2	3	3	2	10	2	4	4	1	1	12	4	5	3	4	16	47
34	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	4	5	5	4	18	63
35	2	3	2	7	3	3	2	3	11	2	3	5	3	4	17	3	3	4	3	13	48
36	2	3	3	8	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	3	2	2	10	43
37	2	3	2	7	4	3	3	2	12	4	3	2	5	4	18	5	4	3	4	16	53
38	4	4	4	12	4	4	3	4	15	3	4	4	4	5	20	5	5	5	5	20	67
39	4	4	3	11	4	4	3	4	15	5	4	3	3	3	18	3	3	3	3	12	56
40	4	2	3	9	2	4	3	4	13	3	4	3	5	3	18	4	3	4	4	15	55
41	3	2	4	9	3	3	4	3	13	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	14	57
42	3	3	3	9	3	4	4	4	15	3	2	4	3	4	16	4	4	3	3	14	54
43	2	2	2	6	2	2	1	1	6	2	3	2	3	3	13	2	3	3	3	11	36
44	4	3	4	11	3	4	3	3	13	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	15	56
45	4	4	5	13	3	4	3	4	14	5	4	5	2	2	18	3	2	1	2	8	53
46	5	3	4	12	5	2	2	2	11	4	5	3	3	5	20	3	5	5	4	17	60
47	4	3	3	10	3	3	3	3	12	3	4	4	2	2	15	2	2	2	2	8	45
48	5	3	4	12	4	3	4	3	14	3	4	5	3	3	18	2	3	2	3	10	54
49	5	2	4	11	4	3	4	3	14	5	4	4	1	2	16	3	2	2	3	10	51
50	3	3	2	8	3	3	3	2	11	2	2	3	3	4	14	4	3	4	5	16	49
51	4	2	3	9	3	4	4	4	15	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	15	58
52	2	3	3	8	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	16	4	3	3	2	12	48
53	3	3	3	9	3	4	4	4	15	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	17	60
54	4	4	3	11	3	3	2	3	11	4	3	5	3	3	18	3	3	3	3	12	52
55	4	4	4	12	4	4	3	4	15	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	12	56

Variable 2: Beneficios del usuario

N°	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	D1V2	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	D2V2	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	D3V2	V2
1	3	4	4	4	3	4	22	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	55
2	4	3	2	4	5	2	20	5	4	2	5	2	18	4	3	4	4	4	19	57
3	4	2	4	3	4	4	21	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18	57
4	4	2	4	3	5	3	21	2	4	3	4	3	16	5	3	3	4	4	19	56
5	3	4	4	4	1	4	20	4	3	3	4	2	16	2	3	4	3	3	15	51
6	4	2	3	2	3	2	16	2	2	1	2	2	9	1	1	2	2	4	10	35
7	3	3	3	3	3	4	19	3	3	4	3	2	15	4	3	3	3	3	16	50
8	3	4	2	3	5	5	22	3	4	3	5	3	18	5	4	3	4	3	19	59
9	4	3	5	5	5	5	27	5	5	3	5	4	22	3	5	5	5	4	22	71
10	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	4	18	58
11	5	4	5	5	2	5	26	5	5	1	1	4	16	4	5	5	5	5	24	66
12	4	4	4	5	3	5	25	5	5	4	5	4	23	3	4	5	5	4	21	69
13	3	4	4	4	4	3	22	3	4	3	3	2	15	3	4	4	4	3	18	55
14	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	51
15	4	5	3	4	1	4	21	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	4	17	54
16	3	4	4	3	3	2	19	4	4	4	3	3	18	3	2	3	4	3	15	52
17	3	2	3	4	3	3	18	2	5	5	3	4	19	5	4	4	5	3	21	58
18	3	4	4	4	3	4	22	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	3	17	58
19	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	5	24	77
20	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	5	5	22	3	3	4	4	4	18	62
21	5	4	5	5	3	4	26	4	4	4	4	3	19	3	4	5	4	5	21	66
22	4	4	4	4	2	4	22	4	4	3	4	3	18	4	5	4	4	4	21	61
23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	61
24	4	3	3	2	2	3	17	3	3	3	2	3	14	3	4	2	3	4	16	47
25	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	59

26	2	3	3	2	3	3	16	3	3	2	4	3	15	3	2	2	3	2	12	43
27	5	4	3	5	3	3	23	4	3	3	5	4	19	3	5	5	3	5	21	63
28	2	2	3	3	2	2	14	3	3	2	2	2	12	2	2	3	3	2	12	38
29	3	4	4	2	2	4	19	4	3	3	5	2	17	3	4	2	3	3	15	51
30	4	4	3	3	2	2	18	2	2	2	3	3	12	2	4	3	2	4	15	45
31	3	4	4	3	4	4	22	4	4	3	5	4	20	4	4	3	4	3	18	60
32	4	3	4	4	4	4	23	3	3	3	5	2	16	4	3	4	3	4	18	57
33	4	3	4	3	3	2	19	3	4	1	1	1	10	1	1	3	4	4	13	42
34	4	4	3	4	3	4	22	4	4	3	4	4	19	5	4	4	4	4	21	62
35	4	3	3	2	2	3	17	3	3	3	2	3	14	3	4	2	3	4	16	47
36	3	3	4	3	4	3	20	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	14	48
37	4	5	3	5	4	4	25	3	4	3	2	4	16	3	4	5	4	4	20	61
38	5	5	5	5	3	2	25	4	3	5	4	5	21	4	3	5	3	5	20	66
39	3	3	3	3	4	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	3	21	67
40	4	4	5	5	3	3	24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	56
41	3	4	4	5	5	3	24	4	3	4	4	4	19	4	5	5	3	3	20	63
42	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	3	3	17	4	4	5	4	3	20	59
43	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	4	19	57
44	4	5	4	4	3	3	23	2	3	3	3	4	15	3	4	3	5	4	19	57
45	2	3	3	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	2	19	57
46	3	5	4	5	2	2	21	3	2	1	2	2	10	3	3	3	5	3	17	48
47	2	2	2	3	3	5	17	3	5	5	4	3	20	5	4	5	4	2	20	57
48	2	3	2	3	2	2	14	2	2	2	2	2	10	2	2	3	4	2	13	37
49	3	4	2	4	3	3	19	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	44
50	4	4	3	3	1	2	17	3	2	2	3	3	13	4	2	4	4	4	18	48
51	4	3	4	3	3	4	21	4	3	4	5	4	20	4	3	3	2	4	16	57
52	3	2	3	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	4	3	5	3	18	56
53	4	4	4	5	4	3	24	4	3	3	2	3	15	2	3	3	3	4	15	54
54	4	3	4	3	4	3	21	4	5	4	4	4	21	4	4	5	2	4	19	61
55	3	4	3	4	3	3	20	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	3	16	52

Anexo 5.- Matriz de Consistencia

LA GESTIÓN VIRTUAL Y SU RELACIÓN CON LOS BENEFICIOS AL USUARIO DEL GOBIERNO REGIONAL PASCO – 2022

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>¿De qué manera la gestión virtual se relaciona con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco, 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión virtual en su dimensión arquitectura de software y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión virtual en su dimensión sistematización y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión virtual en su dimensión garantía y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión virtual en su dimensión seguridad y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco?</p>	<p>Establecer de qué manera la gestión virtual se relaciona con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Conocer la relación entre la gestión virtual en su dimensión arquitectura de software y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.</p> <p>Conocer la relación entre la gestión virtual en su dimensión sistematización y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.</p> <p>Conocer la relación entre la gestión virtual en su dimensión garantía y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.</p> <p>Conocer la relación entre la gestión virtual en su dimensión seguridad y los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.</p>	<p>La gestión virtual se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>La gestión virtual en su dimensión arquitectura de software se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.</p> <p>La gestión virtual en su dimensión sistematización se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.</p> <p>La gestión virtual en su dimensión garantía se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.</p> <p>La gestión virtual en su dimensión seguridad se relaciona de manera positiva con los beneficios al usuario del Gobierno Regional Pasco.</p>	<p><u>Variable 1</u></p> <p>GESTIÓN VIRTUAL</p> <p><u>Variable 2</u></p> <p>BENEFICIOS DEL USUARIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ARQUITECTURA DE SOFTWARE • SISTEMATIZACIÓN • GARANTÍA • SEGURIDAD • SATISFACCIÓN • CONFIABILIDAD • EMPATÍA 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para prestar el servicio • Promptitud del servicio • Sistema amigable • Integración de procesos • Adecuación del sistema • Cumplimiento de objetivos • Estabilidad del sistema • Confiabilidad • Seguridad de uso • Satisfecho • Insatisfecho • Manejo de problemas • Prestación del servicio • Interés al usuario • Comprensión 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental, transversal, descriptivo correlacional.</p>  <p>M = muestra O_1 = o.g. de la variable Gestión virtual O_2 = o.g. de la variable Beneficios del usuario r = relación de variables</p> <p>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población y Muestra: 55 usuarios del GRP • Muestreo: No probabilístico te tipo censo <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TÉCNICA: Encuesta. • INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas. <p>PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estadística descriptiva - Estadística inferencial.