



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Mesa de partes digital y satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo, región Madre de Dios 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Burgos Cahuatico, Hilda Alicia (orcid.org/0000-0002-2242-4301)

ASESOR:

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Es trabajo lo dedico a mis padres que con su ejemplo me enseñaron a no rendirme en la vida y a mi hijo que me motiva a seguir escalando en mi proyecto de vida.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo y a sus docentes por el valioso apoyo para nuestro crecimiento profesional.

A la comunidad de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, sin cuya colaboración no hubiese sido posible llevar a cabo esta investigación.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios de la variable mesa de partes digital.	22
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios de las dimensiones de la variable mesa de parte digital.	23
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios de la variable satisfacción del usuario.	25
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios de las dimensiones de la variable mesa de parte digital.	26
Tabla 5. Significancia y correlación entre mesa de partes digital y satisfacción del usuario.	28
Tabla 6. Significancia y correlación entre el trámite procedimental y satisfacción del usuario.	30
Tabla 7. Significancia y correlación entre las herramientas tecnológicas y satisfacción del usuario.	31
Tabla 8. Significancia y correlación entre la notificación electrónica y satisfacción del usuario.	32

Resumen

Esta investigación ha tenido como principal objetivo determinar la relación entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios en el año 2022, asimismo es preciso indicar que conto con un tipo de investigación básica, de igual manera un enfoque cuantitativo y un corte correlacional, de similar manera se consideró un diseño no experimental, la población estuvo constituida por 137 316 habitantes en la región Madre de Dios y con una muestra de 384 encuestados, se ha empleado como técnica de recolección a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Por su parte los resultados han evidenciado que existe una correlación positiva muy baja entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario, toda vez que se ha encontrado un valor de Rho de Spearman de 0,151, con un p valor de 0,003 de significancia. Concluyendo que la mesa de partes digital se correlaciona de forma positiva muy baja con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región de Madre de Dios, 2022.

Palabras clave: Mesa de partes virtual, satisfacción del usuario, servicio educativo

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between the digital parts table and user satisfaction of an entity responsible for the educational service of the Madre de Dios region in the year 2022, it is also necessary to indicate that it had a type of research. In the same way, a quantitative approach and a correlational cut, in a similar way, a non-experimental design was considered, the population consisted of 137,316 inhabitants in the Madre de Dios region and with a sample of 384 respondents, it has been used as a technique collection to the survey and as an instrument the questionnaire. For their part, the results have shown that there is a very low positive correlation between the digital parts table and user satisfaction, since a Spearman's Rho value of 0.151 has been found, with a p value of 0.003 of significance. Concluding that the digital parts table correlates in a very low positive way with the satisfaction of the user of an entity responsible for the educational service of the Madre de Dios region, 2022.

Keywords: Virtual parts table, user satisfaction, educational service.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la calidad del servicio brindado por las entidades públicas constituye una constante necesidad insatisfecha dentro de la modernización de la gestión pública, en donde se busca que las entidades gubernamentales cumplan con brindar un servicio adecuado que satisfaga la necesidad de lo esperado por la población (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020), concordante con esta necesidad se encuentran los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030, que precisan en el objetivo 16, lograr que las instituciones aumenten significativamente los niveles de eficiencia y transparencia para aumentar la calidad de los servicios que se brinda a la ciudadanía (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

La calidad de servicio en la administración de los organismos e instituciones públicas es un problema latente, Gangaet et al. (2019) menciona que el buen servicio conjuntamente con la eficiencia que se ofrece a la sociedad son los diferenciadores que exigen los ciudadanos, cada vez ante tantas situaciones no resueltas y requerimientos políticos, sociales y económicos pendientes; denotando que los estados deben garantizar instituciones sólidas que generen crecimiento institucional y valor público para el bien común de la ciudadanía.

La calidad hace hincapié en la gestión pública y sustenta dos vertientes de crecimiento, por un lado, la mejora respecto a la apreciación desde la óptica del ciudadano como el usuario del servicio público y la segunda respecto al proceso en si como desarrollo aplicando estándares de calidad como las normas ISO (Vicher, 2012), las cuales deben ser impulsadas dentro del proceso de modernización de la gestión pública alineados a la transformación digital ante el mundo globalizado en el que nos encontramos.

En este contexto, a nivel nacional, se ha venido generando una serie de lineamientos y procedimientos desde la Secretaria de Gobierno Digital de la Presidencia de Consejo de Ministros en cuanto a la transformación digital de los servicios públicos, como la implementación progresiva de mesas de parte digital (Granados, Jiménez y Villanueva, 2021). A ello se debe mencionar que el estado de emergencia sanitaria por la COVID-19 trajo la necesidad de implementarlos con

mayor intensidad, toda vez que se observó una ciudadanía insatisfecha por la poca o nula respuesta oportuna antes sus necesidades.

Es así que mediante la Ley N° 31370, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digital y notificaciones electrónicas, las entidades de la administración pública deben implementar sus mesas de partes virtual en un plazo no mayor de doce meses a partir de su promulgación, en concordancia con la Ley N° 1412, Ley de gobierno digital (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018). Sin embargo, a la fecha no todas las entidades cuentan con este servicio tan necesario sobretodo en este contexto pandémico que todavía se mantiene, algunas instituciones no la han implementado o simplemente han empleado un correo electrónico mediante el cual se recepciona los documentos, el mismo que no reviste la formalidad y confianza para la tramitación de documentos respetando el debido proceso.

Un ejemplo de esta problemática, ocurrió en el Municipio Distrital de Florencia, donde la Defensoría del Pueblo de la Libertad instó a que sea implementado este sistema electrónico, toda vez que obliga a los ciudadanos a acudir al mencionado municipio exponiendo su salud frente a la COVID-19, puesto que únicamente cuenta con dos correos electrónicos para tramites virtuales y no implemento una mesa de partes digital como precisa la normatividad (Defensoría del Pueblo, 2021).

A nivel local, la problemática antes descrita no es ajena al departamento de Madre de Dios, toda vez que aún existen entidades que no vienen asegurando la adecuada implementación de la mencionada ley, como es el caso de la entidad pública responsable del servicio educativo en el citado departamento, cuya respuesta para asegurar la continuidad de la prestación del servicio de tramite documentario fue la generación de un correo institucional mediante el cual se atiende la documentación que sea de carácter urgente y/o necesario (Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2022), sin embargo esto no asegura la finalidad publicad de la ley de implementación de mesa de parte digital, más aun considerando que ya transcurrió el plazo de doce meses para su implementación.

En tal sentido, y denotando la situación problemática expuesta, es pertinente el desarrollo de esta investigación denominada “Mesa de partes digital y satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo, región

Madre de Dios - 2022", todo vez que es necesario conocer la percepción que tiene la ciudadanía respecto al adecuado servicio de mesa de partes digital que viene brindando la mencionada entidad, más aun su necesidad latente debido a las restricciones sociales y como medida preventiva para mitigar contagios por la COVID-19.

En relación al problema de investigación se tiene como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022?, como problemas específicos: (a) ¿De qué forma el tramite procedimental se relaciona con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022?, (b) ¿De qué forma las herramientas tecnológicas se relacionan con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022?, (c) ¿De qué forma la notificación electrónica se relaciona con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022?.

De lo antes descrito, se precisa como justificación teórica, que busca aportar al conocimiento científico evidenciando la existe de una relación entre las dos variables de investigación, con la finalidad que los resultados sirvan para la toma de decisiones y que estas puedan incidir en brindar un mejor servicio público al ciudadano alineados a las políticas de gobierno digital que se vienen implementando en las entidades públicas a nivel del territorio peruano.

Por su parte, la justificación metodológica, buscó generar un instrumento que sea capaz de medir la percepción de los usuarios del servicio público de mesa de partes virtual, el mismo que gozará de la plena y total confiabilidad del caso para ser replicable en diversas entidades del sector educación y que con los resultados que se obtengan estas entidades públicas puedan tomar las acciones preventivas y/o correctivas que les de la confianza para asegurar brindar un adecuado servicio público que cumpla con las expectativas de los usuarios.

Asimismo, en relación a la justificación practica se precisa que la investigación denotó el grado de satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado por el área de tramite documentario relacionado a la mesa de partes digital, incidiendo en la importancia que tiene en este escenario pandémico a

consecuencia de la COVID-19 y en cumplimiento al marco normativo vigente alineado a la implementación progresiva de medidas de gobierno digital en la administración pública.

De igual forma, se tiene como justificación normativa que la presente investigación se sustentó en la obligatoriedad de forma progresiva durante el año 2021, de la Ley N° 31370, Ley que dispone la implementación de mesa de partes digital y notificaciones electrónicas, concordante con la Ley N° 1412, Ley de gobierno digital como medida pública para continuar brindando el servicio de trámite documentario en las entidades públicas a nivel nacional contrarrestando la propagación de la COVID-19.

En esa misma línea, se precisa los objetivos de la investigación, de los cuales se tiene como objetivo general: determinar la relación que existe entre la mesa de partes digital y satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022 y como objetivos específicos: (a) Determinar la relación que existe entre el trámite procedimental con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022, (b) Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022, (c) Determinar la relación que existe entre la notificación electrónica con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022.

Respecto a las hipótesis consideradas en la investigación, se detalla como hipótesis general: Existe relación entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022 y como hipótesis específicas: (a) Existe relación entre el trámite procedimental con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022, (b) Existe relación entre las herramientas tecnológicas con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022, (c) Existe relación entre la notificación electrónica con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se considera el desarrollo de dos aspectos importantes que sustentan la investigación, por un lado, se tiene los antecedentes tanto internacionales como nacionales relacionados a las variables de investigación, posterior a esto se detalla las bases teóricas que sostienen el desarrollo del trabajo.

En una primera instancia se procede a detallar los siguientes antecedentes internacionales relacionados a las variables de investigación: Binimelis (2017), en su investigación que consideró como objetivo central conocer como la interpretación social del gobierno electrónico guarda relación con la tecnología, se llegó a la conclusión que los servicios electrónicos proporcionados por el estado no tienen el impacto esperado, ya que se denota el descontento de la ciudadanía, asimismo se evidencio la necesidad de implementar nuevas medidas para satisfacer la necesidad de los ciudadanos en cuanto al uso de tecnologías de la información amigables al momento de brindar los servicios públicos en línea, esta investigación denota la necesidad de seguir investigando sobre las medidas implementadas en el contexto del gobierno electrónico para generar servicios públicos que logren satisfacer las necesidades de los ciudadanos, ya que al final del proceso ellos son los usuarios de los servicios.

Por su parte, Martínez (2018), en su investigación que tuvo como finalidad comprender como el gobierno electrónico implementado en los ayuntamientos del estado de Sonora genera un índice de gobierno electrónico municipal entre los años 2009 al 2011, concluyo precisando que los servicios en línea que existen en el estado mexicano son llamativos para los usuarios, sin embargo dicho aspecto positivo no impide que la población aun tenga cierto descontento sobre la eficiencia y reducción de los fastos en el desarrollo de actividades gubernamentales y la burocracia que existe dentro de la administración pública, a partir de ello se observa la oportunidad de ampliar el conocimiento científico en relación a los servicios publico brindados mediante mecanismos de tecnología digital como lo son las mesas de parte digital y la incidencia que tendrían en la satisfacción de los usuarios por el mencionado servicio.

En esa misma línea, Medina, Abrego y Echevarria (2021), en su investigación que tuvo como objetivo principal conocer como la calidad de la

información influye con los servicios que brinda una institucional gubernamental a los ciudadanos mediante su portal institucional, Llegando a la conclusión donde precisa que es necesario fortalecer este elemento en el gobierno para así generar y proceder de forma óptima su naturalidad en un corto intervalo de tiempo y se muestre la claridad de la información hacia la sociedad. Finalmente, enfatiza que es indispensable garantizar la información a escala personal o corporativo al instante de ejecutar las transacciones como ciudadano electrónico, de manera que con un periodo de tiempo aportara a la determinación del equipo de trabajo gubernamental, a partir de ello la ciudadanía necesita de información que se les sea muy útil para así aplicarla apropiadamente, para esto se tiene como consideración que la satisfacción y la simplicidad del manejo de la página virtual del gobierno, esto incurrirá directamente en la determinación de las transacciones que serán realizadas con los usuarios.

De igual forma, Lira (2020), en su investigación tuvo como objetivo principal encontrar de qué manera la satisfacción ciudadana se relaciona con los servicios que brinda una entidad pública ubicada en Aguas Calientes por medio de la implementaciones del gobierno electrónico, llegando a la conclusión que la totalidad de las hipótesis de la investigación condijeron a ser aceptadas, así mismo, estos poseen un coeficiente estandarizado significativo correspondiente al modelo de investigación formulado por el autor de la investigación, dado a ello se puede confirmar que la investigación profundiza los conocimientos existentes que son relacionados a las variables de Gobierno Electrónico, permitiendo analizar la satisfacción de los usuarios y sobre los servicios que ofrece la entidad pública de la ciudad estudiada.

Por último, Torres, Saleté y Sepulveda (2018), en su investigación que tuvo como objetivo principal conocer la percepción que presentan los usuarios en relación al servicio público, si este se lleva a cabo con la calidad necesaria, llegando a la conclusión que aquellos usuarios que cuenta con una edad superior a los 45 años tienen mayor grado alto de insatisfacción equivalente a un 55%, asimismo aquellos que bordean los 20 y 40 años tienen un nivel bajo de insatisfacción que equivale a un 33%, en ese entender respecto al servicio de salud analizado se necesita que dicho servicio mejore, teniendo en consideración el respecto por los

derechos de los usuarios, así como la importancia de tomar conciencia respecto a los procesos de toma de decisiones.

Asimismo, se procede a presentar los antecedentes nacionales relacionados a las variables de investigación seleccionadas en esta investigación, para Pillpe (2020), en su investigación que tuvo como objetivo principal de conocer como el gobierno electrónico se relaciona con el ámbito ambulatorio y la satisfacción que genera en los usuarios de un Policlínico de EsSalud denominado Pablo Bermúdez - Lima, 2020, llegando a la conclusión que el gobierno electrónico se correlaciona de manera positiva con la satisfacción de los usuarios del mencionado policlínico, presentando una administración eficazmente alta y siendo significativa, mediante esta investigación se extiende los estudios que estén relacionados a las variables, Gobierno Electrónico, permitiendo analizar la satisfacción que tienen los usuarios del servicio brindado por el mencionado policlínico.

Por su parte de la Cruz (2018), en su investigación que tuvo como principal objetivo fue conocer como el gobierno se vincula con la variable calidad de atención en un banco del estado, encontrando que dichas variables presentan una correlación mediante $Rho=0,724$, llegando a la conclusión que el gobierno electrónico ayuda a la calidad en cuanto a la atención entre las áreas competentes de la institución obteniendo una contribución significativamente en los objetivos institucionales, dado por ello se aprecia como factor importante el gobierno electrónico, diagnosticando y mejorando la incidencia de manera directa, a partir de esto existe una relación prudentemente y se recomienda que el desarrollo de los servicios electrónicos pueda ser descentralizados para las ventanillas a fin de poder apresurar la flexibilidad de la calidad de atención hacia la sociedad, permitiendo impulsar el uso de distintas variables para la atención con el propósito de progresar en cuanto a la competitividad.

En ese mismo sentido Montesinos (2017), en su investigación que tuvo como principal objetivo planteó determinar cómo el gobierno electrónico se vincula con la variable satisfacción de los usuarios de una entidad municipal ubicada en Ventanilla, llegan a la conclusión que entre las variables de investigación existe una relación directa y moderada, con valor de coeficiente de Rho de Spearman de 0,600, a partir de ello si bien es cierto que si existe una aprobación por parte de la

sociedad, es indispensable continuar con las políticas inclusivas con la finalidad de mejorar el vínculo mediante el gobierno y la sociedad.

De igual manera Cobeñas (2017), en su investigación mediante la cual planteó conocer cómo el gobierno electrónico se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una municipalidad distrital de Lima, encontrando que existe una correlación significativa entre las variables de investigación, denotando que ejecutar mejoras sobre la implementación de gobierno electrónico generará beneficios a los miembros de la población del distrito, aunado a ello Torres (2021) en su investigación tuvo como objetivo principal encontrar de que forma el gobierno electrónico se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de un gobierno regional, llegando a la conclusión que entre las variables de investigación no existe una relación positiva, toda vez que se encontró un valor de Pearson de 0,045, así como un valor de p de 0,806, el cual es mayor al 0,05; lo que significa una no existencia de correlación estadística significativa. A partir de ello, los resultados dados evidencian que no existe una relación entre las dos variables seleccionadas para esta investigación, dado lo siguiente la hipótesis que plantea el autor de la investigación hace que se vea totalmente desierta, lográndose aceptar la hipótesis alternativa.

Ahora bien, respecto a las bases científicas que sustentan esta investigación, se tiene que en relación a la variable Mesa de partes digital, Según Alva (2011), se define a la mesa de partes como una unidad encargada del proceso de recepción de documentos, así como de registro y demás acciones vinculadas a la atención de clientes (Bastidas, 2016), ubicada en el área de trámite documentario (Quispe y Vílchez, 2017); aunado a ello, es el área que se encarga no solo de la recepción documentaria sino de igual forma la derivación de los documentos a las distintas unidades y/o gerencias para que sean atendidas de forma eficiente en los plazos establecidos mediante los documentos de gestión, a fin de cumplir con el debido trámite administrativo.

Sobre la mesa de partes, el autor Matteucci (2011) precisa que viene a ser una unidad encargada de la recepción documental tanto de las entidades públicas como privadas, aunado a ello, se precisa que la mesa de partes tiene la finalidad de recepcionar y trasladar información, así como los reclamos que tenga los

usuarios vinculados al servicio público que brindan según su especialidad y atribuciones legales.

Asimismo, Binimelis (2017) evidencia que el gobierno electrónico tiene el fin de mejorar la forma en la que se viene brindado los servicios públicos de las diversas áreas de las entidades gubernamentales, aumentando la satisfacción de los usuarios. Por su parte Alvarado, Cevallos, Moran y Preciado (2019) conceptualizan al servicio de mesa de partes digital como un servicio electrónico que genera la practicidad de presentar documentación mediante el uso de herramientas digitales, concordante con lo precisado por el estado peruano mediante el Decreto Legislativo N° 1412 (PCM, 2018), marco normativo que precisa a la mesa de partes virtual como una forma automática, no presencial de presentar documentos de manera rápida y sencilla, generando valor público en los ciudadanos que tengan la posibilidad de usar este tipo de servicio digital. Asimismo, la mesa de partes virtual tiene un concepto muy enfocado de acuerdo a los autores señalados mencionan que tiene como trabajo primordial y de facilidad la mejora en el rendimiento de las áreas vinculadas a este proceso dentro de la entidad pública vía online siendo así un instrumento de mucha ayuda para la eficacia de la acción gubernamental con la sociedad, logrando una interacción con la comunidad de manera práctica y oportuna.

En este contexto, es de precisar que, para el dimensionamiento de la variable correspondiente a la Mesa de partes digital, se ha empleado al autor Granados (2021) para quien existe tres dimensiones: (1) Trámite procedimental, (2) Herramientas Tecnológicas y (3) Notificación Electrónica.

La dimensión Trámite procedimental, según Granados (2021), contempla que las entidades gubernamentales deben permitir que las personas y/o usuarios puedan acceder a la presentación de documentos para dar inicio a cualquier solicitud y/o petición contemplados en sus instrumentos de gestión, tal es así que para ello se desarrolla formatos estandarizados que permiten su practicidad al momento de la presentación de los mismos, de igual forma la necesidad de entregar al usuario su cargo de notificación que le permita hacer el seguimiento pertinente hasta que cuenta con lo solicitado, en dicho contexto lo antes descrito ha tenido que ser transformado a una metodología virtualizada, la cual tiene como principal fundamento el hecho de prevenir el contagio a causa de la pandemia y reducir el

tiempo de desplazamiento a las entidades, así otras diversas ventajas que vienen experimentando los usuarios de este servicio.

La dimensión Herramientas Tecnológicas, según Granados (2021) en relación a las entidades del estado, que tienen por finalidad que se emplee la ley que busca la implementación de mesa de partes digital, la cual debe ser compatible con los sistemas de las entidades relacionados a la gestión del trámite documentario de las aras a su cargo, en tal sentido es imprescindible que los aplicativos puedan ayudar a mejorar y dinamizar los procesos de gestión fortaleciendo la gestión pública y dependencias que tengan a cargo este proceso (Villanueva, 2021).

La dimensión Notificación Electrónica, según Granados (2021) y en concordancia con la Ley N° 31170, Ley que tiene por finalidad la implementación de mesas de partes digitales, así como notificaciones electrónicas en las entidades públicas (2021), precisa que este servicio debe de implementarse por medio de casillas electrónicas o en su defecto por otros medios tecnológicos que cumplan con similares características a las establecidas en el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley que desarrolla los aspectos generales del procedimiento administrativo, y con las precisiones sobre el domicilio digital que se encuentran descritas en el numeral 22 del Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que tiene por finalidad promover la implementación del gobierno digital. Aunado a ello, es de resaltar que las entidades pueden definir de carácter obligatorio la utilización de notificaciones electrónicas, dispensando aquellos lugares donde no se cuente con medios tecnológicos que viabilicen su utilización.

Por su parte, respecto a la variable Satisfacción del Usuario, según Granados (2021) se describe que es el valor fundamental de la filosofía, y en concordancia con este extremo por lo precisado por Weingand (2007). Así otra variable es la satisfacción de los usuarios definida aquella unidad de medida sobre la cual se basa la valoración sobre la aplicación tecnológica en las acciones desarrolladas en el sector público.

De igual forma Huiza (2006), detalla que los usuarios sienten satisfacción, cuando se sienten parte del proceso, en otras palabras, actores involucrados, esto conlleva también el hecho que desde el punto de vista cognitivo se considera la valorización sobre la expectativa que tienen de un determinado servicio, la misma

que depende de diversos factores, entre los cuales destacan la expectativa propia, los principios morales que rigen su comportamiento, la cultura y/o conducta en calidad de consumidores, hasta la propia opinión que tengan sobre la institución de donde adquieren un servicio. En otras palabras, dicha satisfacción aglomera diversas opiniones vinculadas al desarrollo de los servicios institucionales y la necesidad de los interesados. Concordante con lo antes descrito (Luna Arocas, 2000; Setó-Pamies, 2004)

Asimismo, diversos investigadores coinciden en relación a la satisfacción de los usuarios, que dicho concepto se genera en base a la apreciación y valorización de los ciudadanos sobre un determinado servicio, como este se desarrolla y que características toman los ciudadanos para darle una valorización, un juicio cognitivo, así como es que llama su atención afectiva y la cognitiva, para evidenciar que existe o no suficientes argumentos que satisfacen sus expectativas. Para Oliveira y Romes (2020), dan a entender que la satisfacción se relaciona con las expectativas de los usuarios, donde a mejor servicio recibido, el usuario comunica un mayor aseguramiento de haber cubierto sus necesidades o expectativas, información clave para aumentar o disminuir el grado de eficiencia con el que se brindan los servicios.

Pacheco et al. (2018), comenta que es la entidad gubernamental quien se encargará de brindar al ciudadano servicios amigables y de fácil accesibilidad, permitiendo de esta manera no contar con dudas o en su defecto ser absueltas de manera rápida para hacer uso de los servicios. En cuando a marco normativos dentro de la legislación peruana tenemos la Ley Marco N° 27658, la cual prevé dentro de la implementación de servicio alineados a la modernización de la gestión público el uso de las tecnologías de la información con la intención de mejorar los servicios que se brindan al ciudadano, así como los niveles de efectividad, y aumentar la calidad de los servicios tanto internos como externos, aunados a la modernización y transformación digital.

De lo antes descrito, la satisfacción del usuario presente diversos conceptos, esto se debe a la percepción de los usuarios hacia el servicio que obtiene de la entidad pública y así obteniendo un sondeo sobre si la entidad está dando un buen servicio hacia la ciudadanía que son los usuarios que utilizaran los servicios de las entidades públicas. Para ello, es preciso desarrollar los sustentos alineados con las

dimensiones de Satisfacción del Usuario, ya que, según Kotler (2001), que existe tres dimensiones: (1) Humana, (2) Técnico científico y (3) Entorno.

La dimensión Humana, según Kotler (2001), lo denota como un elemento fundamental dentro de la prestación de un servicio, garantizando que se cumpla de la forma correcta y respetando el debido procedimiento.

La dimensión Técnico – Científica, según Kotler (2001) precisa que son las ocasiones que podrían generar incidencia en la atención técnica, así como en la disponibilidad y características del servicio y recurso humano empleado para el mismo.

La dimensión Entorno, según Kotler (2001) conlleva una teórica centrada en el concepto del ambiente en el cual se brinda el servicio público, así como el carácter, valores sociales y profesionales puesto de manifiesto en la prestación del servicio, otra idea es la condición y aspectos externos que existen en el ambiente de la organización donde se brinda la atención de los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En relación al tipo de investigación se consideró de tipo básica, Patrón (2006), precisa que dicho tipo tiene la intención de ampliar el conocimiento existente sobre el fenómeno materia del estudio, para de esta manera enriquecer las fuentes de información que permitan adoptar las decisiones más adecuadas.

Por otro lado, esta investigación consideró emplear un enfoque cuantitativo, al respecto Gallardo (2021), evidencia que este tipo de enfoque se basa en la comprobación de hipótesis, para encontrar patrones de comportamiento similares y con esto aumentar la información existente de las variables de investigación., en este caso particular vinculadas a la mesa de partes digital y la satisfacción que se genera en los usuarios al utilizarla.

Por último, mencionar que la investigación consideró abordarlo desde el nivel descriptivo correlacional (Robles y Rojas, 2015), ya tiene la finalidad de encontrar la relación que existe entre las variables de estudio y respecto a cómo es el comportamiento de estas con las dimensiones que lo componen.

Diseño de investigación

Este trabajo se ha enmarcado en un diseño de investigación no experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), toda vez que tiene como pilar el sustentarse en la observación de las variables y como estas se comportan sin alterarlas o modificarlas, únicamente con la finalidad de recolectar información que puedan permitir entenderlas, en este caso puntual sobre el servicio de mesa de partes virtual y la satisfacción de los usuarios.

De igual forma, considero emplear un corte transversal; Robles y Rojas (2015) precisa que este tipo de corte tiene su razón de ser en la observación que se ejecuta en un momento determinado en el tiempo, recabando en este instante la información necesaria.

Para concluir, se precisa respecto al método de investigación, que este trabajo se encuentra bajo los alcances del método hipotético deductivo (Popper,

2008), ya que mediante dicho método es posible comprender el fenómeno de estudio y contrastar las hipótesis elaboradas con dos premisas de afirmar o negar la hipótesis.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Mesa de partes digital

Para la variable Mesa de partes digital, respecto a la definición conceptual el autor Granados (2021) lo define como un servicio público que permite a los usuarios remitir de forma electrónica los documentos necesarios para dar inicio a un procedimiento administrativo dentro de una entidad, sin la necesidad del desplazamiento físico a la instalación.

Respecto a la definición operacional de la variable Mesa de partes digital fue medida empleando un instrumento de opciones múltiples considerando las dimensiones de trámite procedimental, herramientas tecnológicas y notificación electrónica.

Respecto a los indicadores de la variable Mesa de partes digital, se tiene lo siguiente: Para la dimensión trámite procedimental, se ha considerado como indicadores a la plataforma institucional, al tiempo de respuesta y la accesibilidad; para la dimensión herramientas tecnológicas se ha considerado a los indicadores de calidad de servicio, de soporte técnico, instrucciones y manipulación; para la dimensión notificación electrónica se ha considerado al seguimiento de expedientes, información, al tiempo de respuesta y la firma digital.

Por último, es de mencionar que respecto a la escala de medición se consideró la escala de valoración de Likert, la cual está compuesta por cinco opciones múltiples y consideró un intervalo ordinal.

V2: Satisfacción del usuario

Para la variable Satisfacción del usuario, respecto a la definición conceptual el autor Kotler (2001) lo precisa como el nivel del estado que tiene una persona en relación al resultado obtenido luego de comparar el rendimiento percibido con la expectativa que tenía para recibir un determinado servicio.

Respecto a la definición operacional de la variable Satisfacción del usuario fue medida empleando un instrumento de opciones múltiples considerando las dimensiones de humano, técnico científico y entorno.

Respecto a los indicadores correspondientes a la variable Satisfacción del usuario, se tiene lo siguiente: Para la dimensión Humano se ha considerado como indicadores la amigabilidad del proceso, a la utilidad de la información, al diseño web, a la tramitación de documentos y la capacitación; para la dimensión técnico científico, se ha considerado como indicadores a la finalidad pública, a los problemas digitales, al tiempo de atención, a la seguridad de información y al acceso a la información; para la dimensión entorno se ha considerado como indicadores a la plataforma institucional, al acuse de recibido, al registro de archivos y al cierre de registro de información.

Por último, es de mencionar que respecto a la escala de medición se consideró la escala de valoración de Likert, la cual está compuesta por cinco opciones múltiples y consideró un intervalo ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Ventura (2017), precisa que la población es un conjunto de elemento o individuos que forman parte del alcance de una investigación, en tal sentido, este trabajo ha considerado como población a las personas que viven en la región de Madre de Dios, cantidad que según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2015) asciende a 137 316 habitantes. Ahora bien, respecto a los criterios de inclusión, así como los criterios de exclusión seleccionados para la mencionada población se precisa lo siguiente:

Criterios de inclusión: Se consideró encuestar a los habitantes mayores de edad que hayan tenido la posibilidad de realizar trámites administrativos en la unidad de análisis seleccionado, puesto que es su opinión especializada sobre un servicio recibido la necesaria para desarrollar la evaluación de gabinete en esta investigación.

Criterios de exclusión: No se consideró para el desarrollo del trabajo aquellas personas que no nunca han realizado algún trámite administrativo en la

unidad de análisis seleccionada, ya que por su desconocimiento la percepción que puedan tener sobre las variables de investigación no serán de utilidad, todo lo contrario, podría generar incongruencias en la presentación de resultados y que no reflejen la realidad problemática estudiada.

3.3.2 Muestra

Respecto a la muestra, se consideró la cantidad de 384 habitantes, cantidad que fue obtenido posterior a la aplicación de la fórmula para calcular poblaciones finitas, es de indicar que para la aplicación de la citada fórmula se consideró el 95% de confiabilidad, asimismo el 5% como margen de error y finalmente el 50% de probabilidad de ocurrencia.

3.3.3 Muestreo

Mata y Macassi (1997), define al muestreo como el procedimiento mediante el cual se va realizar la selección de los elementos que van a constituir la muestra, asimismo precisa que son las reglas y criterios que se establecen para que la muestra determinada tenga que ser representativa, esto respecto a la población general determinada para este estudio.

En tal situación, se ha considerado emplear un muestreo censal (López, 1998), asimismo mencionar que se ha seleccionado dentro de este tipo de muestreo la muestra por conveniencia.

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis, se ha definido como aquel conjunto de elementos que han formado parte del estudio, dentro del cual se encuentra la población objetivo que se analizará (Hernández y Mendoza, 2018), en ese contexto, la investigación ha considerado que la unidad de análisis son los usuarios de la entidad pública responsable de la administración correspondiente al servicio educativo que se encuentra ubicada en la región de Madre de Dios.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Respecto a las técnicas de investigación, es de precisar que consideró utilizar la encuesta, según Hernández y Mendoza (2018) porque su proceso de recolección se realiza de manera estandarizada y cumple con la finalidad de ser aplicable a la muestra previamente constituida, asimismo cumple con establecer parámetros para componer cuestionarios preguntas que respondan a las dimensiones de las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4.2 Instrumentos

En relación al instrumento empleado para realizar la recopilación de la percepción a la muestra de investigación, se ha seleccionado el cuestionario, ya que tiene la particularidad de ser empleado en temas sociales, como el presente caso que busca analizar variables en un conjunto de personas y medir su percepción, asimismo tiene la característica de ser versátil, fácil y sencillo, no teniendo complejidad para las personas a las cuales fue aplicado (Carrasco, 2009). Aunado a ello es de destacar que el cuestionario tiene el objetivo de levantar información considerando los indicadores por cada una de las dimensiones de las dos variables, alineándose en este sentido a la correcta aplicación del método de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Ficha técnica de instrumento 1:

- Nombre: Cuestionario “Mesa de partes digital”
- Autor: Hilda Alicia Burgos Cahuatico
- Dimensiones: Trámite procedimental, herramientas tecnológicas y notificación electrónica.
- Baremo: 43 a 35; 46 a 46; 47 a 49.

Ficha técnica de instrumento 2:

- Nombre: Cuestionario “Satisfacción del usuario”
- Autor: Hilda Alicia Burgos Cahuatico
- Dimensiones: Humana, Técnico-científico y entorno.
- Baremo: 39 a 41; 42 a 44; 45 a 46.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Por su parte, en cuanto a la validación de los instrumentos es preciso indicar que este puede ser medido de forma directa y concreta (Carrasco, 2018), asimismo se indica que es la forma eficiente que un instrumento puede ser medible (Ñaupas et al, 2018).

En tal sentido, respecto a la validación de las preguntas que integran los dos instrumentos, se tuvo a bien realizar la consulta a tres expertos, por un lado a la Magister Grisely Rosalie Quispe Vilca (Maestría en Dirección y Gestión de Empresas MBA), a la Magister Fátima Pizango Salaza (Maestría en Educación) y al Magister Gleizer Greewich Panduro Vásquez (Maestro en Gestión Pública), para que puedan emitir su opinión sobre las preguntas que conforman los cuestionados de las variables de investigación, según los formatos proporcionados por esta casa de estudios, dando como resultados de manera general la opinión de Aplicable, es preciso indicar que las fichas de validación de expertos han sido adjuntas al presente trabajo en los anexos.

Se ha seleccionado al primer experto, debido a su conocimiento en temas vinculados a las variables de investigación, al segundo experto por su experiencia en el sector correspondiente a la unidad de análisis y finalmente se ha seleccionado al tercer experto por su nivel de especialización y conocimiento de temas vinculados a la gestión pública como lo son en este caso la variable mesa de partes digital y satisfacción del usuario.

Por su parte, respecto a la confiabilidad de los instrumentos, esta se define como un rango por medio del cual se presentan resultados similares, posterior a la aplicación de manera reiterativa del instrumento a cada uno de los individuos u objetos que forman parte de la prueba piloto (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en ese mismo sentido, el valor de Alfa de Cronbach, que constituye un indicador estadístico mediante el cual es factible cuantificar los resultados numéricos para interpretar la confiabilidad que presenta los instrumentos generados y sean viables para posteriormente ser aplicados a la muestra de investigación (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

Es por tal razón, que se consideró la interpretación del coeficiente de Alpha de Cronbach, teniendo como referencia una base de 36 habitantes de la provincia de Madre de Dios, como prueba piloto.

Obteniendo como resultado respecto al cuestionario de la variable Mesa de partes digital un resultado de 0,804, lo cual se interpreta como Bueno; respecto al cuestionario de la variable Satisfacción del usuario se ha obtenido un resultado de 0,851 lo cual se interpreta como Bueno, en tal sentido se concluye que los instrumentos de investigación superaron la prueba de confiabilidad, el detalle de los valores de las variables y preguntas sobre el Alpha de Cronbach se encuentra en los anexos de esta investigación.

3.5 Procedimientos

Los procedimientos vienen a ser el conglomerado de acciones que se desarrollan para alcanzar un resultado deseado (Valderrama, 2013), en tal sentido posterior a tener el proyecto de tesis con la aprobación respectiva, se inicia con el procedimiento de recopilar los datos relacionado a las variables del mencionado trabajo.

A continuación, se avanzó con la elaboración del instrumento de campo, mediante los cuales se realizó la toma de datos a las personas que constituyeron la muestra de investigación segmentada por su afinidad con las variables, la misma que fue desarrollada en el mes de junio del año 2022, empleado el recojo de datos de forma presencial, así como por medio del uso de herramientas digitales como el formulario de Google Forms.

Es preciso recordar, que, para este caso al ser aleatorio simple, la totalidad de los integrantes de la población tienen la misma probabilidad de formar parte de la encuesta hasta llegar a la cuota establecida en la muestra, de tal manera que con dichas respuestas sea factible desarrollar el proceso de obtención e interpretación de resultados.

Cabe precisar que, respecto a la toma de datos a los encuestados, estos fueron usuarios externos a la entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, por lo cual respecto a las autorizaciones para aplicar la encuesta es preciso detallar que se les hizo conocer el consentimiento informado previo a la aplicación del instrumento y en caso ellos aceptasen se procedía con recopilar la información de su percepción sobre el servicio recibido.

Acto seguido, después de la aplicación del instrumento, con la data obtenida se procedió a realizar el procesamiento de la data recopilada seguidamente se

procedió a interpretar los resultados tanto de forma descriptiva como inferencial, considerando las normas éticas del investigador y plasmando como resultado final la discusión de los mismos.

Posteriormente se ha plasmado los resultados inferenciales, mediante el cual se desglosa la contrastación de hipótesis, ya para concluir de la interpretación de dichos resultados se desprenden las conclusiones del trabajo, así como las recomendaciones, las cuales considerando la mención en gestión pública se ha buscado que sean razonables y cuenten con un marco normativo que las respalden para dado el caso la entidad sea capaz de implementarlas.

Seguidamente se elaboró la discusión de resultados y la contrastación de hipótesis, para redactar las conclusiones y proponer las recomendaciones pertinentes, las cuales concordante con las normas aplicadas para el caso puedan ser factibles de ser ejecutadas en tanto la gestión las vea necesarias.

Por último, se desarrolló el informe final de tesis, el mismo que fue elevado para la revisión del docente asesor, y teniendo en cuenta sus recomendaciones, estas fueron levantadas para posterior continuar con la revisión de los miembros del jurado y posterior sustentación del trabajo.

3.6 Método de análisis de datos

La investigación ha considerado como aspecto metodológico para el análisis de datos, que posterior a la identificación y determinación de la muestra, se aplique el instrumento, una vez contando con toda la información se procedió mediante el software SPSS v24,0 a desarrollar la estadística respectiva, asimismo, se consideró la realización de una prueba para verificar las hipótesis del trabajo y se expresó los resultados mediante tablas descriptivas por cada una de las dimensiones y variables de investigación, lo propio para las tablas inferenciales que responden a los objetivos de investigación.

Es preciso detallar que previo a la toma de datos de campo se realizó el juicio de expertos por medio del cual se evaluó la validez del instrumento, asimismo se desarrolló la confiabilidad del mismos empleando una prueba piloto e interpretando los resultados obtenidos mediante el coeficiente de alfa de cronbach.

Estos resultados se plasmaron considerando los objetivos de investigación, tanto general como específicos sobre los cuales se determinó los resultados

descriptivos, así como los inferenciales, en dicho contexto ambos resultados conjuntamente con la contrastación de hipótesis no paramétrica mediante el valor encontrado por el método Rho de Spearman, permitieron plasmar las conclusiones y recomendaciones del caso.

Por último, en relación al proceso para cuantificar la percepción de los encuestados, se optó por emplear una escala de Likert que tenga cinco opciones respuestas, la misma que estuvo detalla de la siguiente forma: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

3.7 Aspectos éticos

Para el desarrollo de este trabajo, es preciso dejar en claro que se ha contado con la total autenticidad y la mayor veracidad en relación a la generación del instrumento de recolección de datos, asimismo el procesamiento de la información en gabinete, posterior a la aplicación de los instrumentos, seguidamente en el desarrollo del análisis descriptivo e inferencial, guardando la mayor rigurosidad científica y cumplimiento del marco normativo aplicable para las variables estudiadas de gestión pública y el sustento normativo vinculado a los reglamentos vigentes para la puesta en marcha de investigación en la Universidad Cesar Vallejo.

Ahora bien, es de indicar que respecto al proceso de recopilación de información se tiene la salvedad que se recopiló la información abordando de forma más inclusiva a la mayor cantidad de personas que sean representativas para la muestra de investigación, por lo que se da fe que los resultados gozan de un estricto rigor investigativo que permitirá ser base de nuevo conocimiento vinculado a las variables de investigación y sean oportunas para mejorar la calidad de los servicios públicos alineados a la implementación progresiva de políticas de gobierno digital.

Aunado a ello, es de mencionar que, en términos de justicia investigativo, no se tiene ninguna finalidad a parte de la de aumentar el conocimiento existente.

Finalmente, se precisa que esta investigación no tiene ninguna intención adicional más que la académica sustentándose así en la interpretación de los resultados luego del proceso de recopilación para seguidamente dar a conocer las conclusiones y recomendaciones, alineadas al objetivo de optar el grado de Maestro.

IV. RESULTADOS

En cuanto, al desarrollo del presente capítulo, se ha considerado evidenciar los resultados descriptivos e inferenciales en concordancia con el objetivo general y específicos, asimismo estos fueron apoyados mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman:

4.1. Resultados descriptivos

Mesa de partes digital

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios de la variable mesa de partes digital

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Inadecuado	43-45	229	59,6%
Regular	46-46	83	21,6%
Adecuado	47-48	72	18,8%
Total		384	100,0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.23.

La tabla antecedente permite evidenciar que 229 (59,6%) de los usuarios encuestados consideran que la implementación de la mesa de partes digital en una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios se realiza de forma inadecuada, de igual forma 83 (21,6%) encuestados precisa que se viene implementando de forma regular y solo 72 (15,4%) considera que su implementación es de forma adecuado. Evidenciando que, si bien los usuarios perciben que las herramientas tecnológicas utilizadas, así como las notificaciones electrónicas se desarrollando de forma eficiente, el trámite procedimental se desarrolla de manera regular y deficiente en un gran porcentaje.

Adicionalmente, es preciso indicar que para el desarrollo y obtención de resultados descriptivos se ha considerado la generación de una escala compuesto por tres indicadores con sus respectivos baremos, que en este caso son; inadecuado con un rango de 43 a 45, regular con un de 46; adecuado con un rango de 47 a 48, mediante los cuales fue factible conocer la percepción de los encuestados y plasmas la descripción detallada líneas arriba sobre la variable antes descrita.

Dimensiones de Mesa de partes digital

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios de las dimensiones de la variable mesa de partes digital

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Trámite procedimental	Deficiente	9-10	83	21,6%
	Regular	11-12	148	38,5%
	Eficiente	13-13	153	39,8%
Herramientas tecnológicas	Deficiente	16-16,33	148	38,5%
	Regular	16,34-16,66	0	0,0%
	Eficiente	16,67-17	236	61,5%
Notificación electrónica	Deficiente	13-16	153	39,8%
	Regular	17-18	76	19,8%
	Eficiente	19-21	155	40,4%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.23.

Respecto a la dimensión tramite procedimental, se observó que un 39,8% de los encuestados considera que su desarrollo es de forma eficiente, por su parte el 38,%% percibe que su desarrollo es de forma regular, asimismo el 21,6% precisa que es de forma deficiente, denotando que los ciudadanos consideran de fácil

manipulación la forma de presentar sus documentos mediante la mesa de partes digital, asimismo la entidad viene aplicando de manera eficiente las acciones en cuento a la tramitación y emisión del acuse de recibido.

Respecto a la dimensión herramientas tecnológicas, se detalla que un 61,5% de los encuestados considera que su uso es de forma eficiente, sin embargo el 38,5% de ellos precisa que su uso se viene dando de forma deficiente, denotando aspectos por mejorar en relación a la implementación de herramientas digital para hacer más interactivo el sistema de mesa de partes digital, y que este brinde un servicio de calidad acorde a las necesidad de la población y cuenta con un manual de instrucción que le permite su manipulación de forma simple y sencilla.

Respecto a la dimensión notificación electrónica, se detalla que un 40,4% de los encuestados considera que su dicho proceso se desarrolla de forma eficiente, por su parte el 39,8% percibe que se desarrolla de forma deficiente y solo el 19,8% percibe que este proceso es desarrollado de manera regular, denotando que existe la necesidad por mejorar las acciones vinculadas a implementar mecanismo para el seguimiento de los trámites administrativos, alineados al cumplimiento de los plazos establecidos en el TUPA, y que las notificaciones precisen las fecha y hora en la que se realizó la recepción digital.

Adicionalmente, es preciso indicar que para el desarrollo y obtención de resultados descriptivos respecto a la variable mesa de partes digital se ha considerado la generación de una escala compuesto por tres indicadores con sus respectivos baremos, que en este caso son; respecto a la dimensión tramite procedimental el nivel deficiente tiene un rango de 9 a 10, el nivel regular tiene un rango de 11 a 12 y el nivel eficiente tiene un rango de 13; para la dimensión herramientas tecnológicas el nivel deficiente tiene un rango de 16 a 16,33, el nivel regular tiene un rango de 16,34 a 16,66; el nivel eficiente tiene un rango de 16,67 a 17; para la dimensión notificación electrónica el nivel eficiente tiene un rango de 13 a 16, el nivel regular tiene un rango de 17 a 18, el nivel eficiente tiene un rango de 19 a 21, mediante los cuales fue factible conocer la percepción de los encuestados y plasmas la descripción detallada líneas arriba sobre las dimensiones de la variable antes descrita.

Satisfacción del usuario

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios de la variable satisfacción del usuario

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Deficiente	39-41	61	15,9%
Regular	42-44	115	29,9%
Eficiente	45-46	208	54,2%
Total		384	100,0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.23.

La tabla antecedente permite evidenciar que 208 encuestados (54,2%) tiene una percepción satisfactoria respecto al servicio brindado por la mesa de partes digital de la entidad analizada, asimismo 115 encuestados (29,9%) tiene una regular percepción sobre la satisfacción del mencionado servicio y únicamente 61 encuestados (15,9%) tiene una deficiente percepción sobre la satisfacción que genere el servicio antes descrito. Sin embargo, del análisis realizado por dimensiones es preciso indicar que en las tres dimensiones sobresale la calificación de regular denotando que aún existen aspectos por mejorar respecto a la implementación de una mesa de partes digital para aumentar la satisfacción de los usuarios.

Adicionalmente, es de mencionar que en el proceso de obtención de resultados descriptivos se ha tenido a bien generar una escala compuesto por tres indicadores con sus respectivos baremos, que en este caso son; deficiente con un rango de 39 a 41, regular con un de 42 a 44; adecuado con un rango de 45 a 46, mediante los cuales fue factible conocer la percepción de los encuestados y plasmas la descripción detallada líneas arriba sobre la variable antes descrita.

Dimensiones de la Satisfacción del usuario

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Humana	Deficiente	11-12	176	45,8%
	Regular	13-14	0	0,0%
	Eficiente	15-16	208	54,2%
Técnico – Científico	Deficiente	18-18,33	176	45,8%
	Regular	18.34-18,66	0	0,0%
	Eficiente	18.67-19	208	54,2%
Entorno	Deficiente	10-10,66	61	15,9%
	Regular	10,67-11,32	0	0,0%
	Eficiente	11,33-12	323	84,1%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.23.

Respecto a la dimensión humana, los resultados descriptivos permiten evidenciar que el 54,2% considera que este aspecto tiene un comportamiento eficiente, sin embargo, el 45,8% de los encuestados menciona que tiene un comportamiento deficiente, lo antes descrito evidencia que si bien un grupo de encuestados se encuentra a favor de las acciones implementadas por la entidad sobre esta dimensión, aún existe un grupo de usuarios que requieren que este servicio sea más amigable, con mayor información para realizar el trámite y tengan la posibilidad de contactarse con algún responsable para hacer consultas sobre problemas o dificultades.

En cuanto a la dimensión técnica – científica se ha evidenciado de similar manera que un 54,2% de los encuestados percibe que dicha dimensión se viene desarrollando de forma eficiente, sin embargo el 45,8% percibe que su desarrollo es de manera deficiente, denotando la necesidad de algunos usuarios relacionados a que para aumentar la satisfacción sea necesario aumentar el horario de presentación de documentos, los niveles de confiabilidad sobre el registro de información, y que la recepción del cargo sea dentro del horario de atención y por último que exista una plataforma que permita hacer seguimiento a los tramites.

Para concluir, en relación a la dimensión entorno se ha obtenido que el 84,1% de los encuestados percibe que el entorno en el cual se desenvuelve es eficiente, y solo el 15,9% percibe que este entorno es deficiente, al respecto estos resultados demuestran que los ciudadanos sienten en su mayor parte satisfacción al momento de realizar sus trámites a través del entorno en el cual se desenvuelve la mesa de partes digital.

Adicionalmente, es preciso indicar que para el desarrollo y obtención de resultados descriptivos respecto a la variable satisfacción del usuario se ha considerado la generación de una escala compuesto por tres indicadores con sus respectivos baremos, que en este caso son; respecto a la dimensión humana el nivel deficiente tiene un rango de 11 a 12, el nivel regular tiene un rango de 13 a 14 y el nivel eficiente tiene un rango de 15 a 16; para la dimensión técnico - científico el nivel deficiente tiene un rango de 18 a 18,33; el nivel regular tiene un rango de 18,34 a 18,66; el nivel adecuado tiene un rango de 18,67 a 19; para la dimensión entorno el nivel deficiente tiene un rango de 10 a 10,66; el nivel regular tiene un rango de 10,67 a 11,32; el nivel eficiente tiene un rango de 11,33 a 12; mediante los cuales fue factible conocer la percepción de los encuestados y plasmas la descripción detallada líneas arriba sobre las dimensiones de la variable antes descrita.

4.2. Resultados inferenciales

Considerando los objetivos generales y los objetivos específicos indicados en la investigación, se ha procedido en realizar el análisis inferencial con la información

recopilada en campo para dar a conocer los siguientes resultados inferenciales ayudados por los coeficientes obtenidos de la prueba de Rho de Spearman:

4.2.1. Contrastación de hipótesis principal

Teniendo como punto de partida lo descrito en el objetivo general que buscó determinar la relación que existe entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios - 2022, se procedió a desarrollar la contrastación de la hipótesis principal, la cual se detalla a continuación:

Ho. No existe relación directa entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativa de la región Madre de Dios, 2022.

H1: Existe relación directa entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativa de la región Madre de Dios, 2022.

Tabla 5

Significancia y correlación entre Mesa de partes digital y Satisfacción del usuario

			Mesa de partes digital	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Mesa de partes digital	Coeficiente de correlación	1,000	0,151
		Sig. (Bilateral)		0,003
		N°	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,151	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,003	
		N°	384	384

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.23.

La tabla antecedente permite evidenciar un valor de Rho de Spearman de 0,151; asimismo se observa que se ha obtenido un p valor igual a 0,003, el mismo que es menor a 0,05 (95% de confianza), al ser menor dicho valor denota la relación que existe entre las variables, aunado a ello y considerando la escala de valoración de Martínez y Campos (2015), es pertinente mencionar que se tiene que rechazar la hipótesis H_0 y por consecuencia aceptar la H_1 ; en ese escenario se afirma que la mesa de partes digital se correlaciona de manera positiva muy baja con la satisfacción del usuarios en la mencionada entidad a cargo del servicio educativo de la región Madre de Dios, al año 2022.

Dicho resultado deja en clara evidencia que en tanto se tenga a bien generar mejoras para brindar el servicio a través de la mesa de partes virtual, de forma directa repercutirá en mejorar la satisfacción que los usuarios perciban por el servicio recibido y de esta forma tendrán mayor valoración sobre el accionar de dicha entidad.

Aunado a ello, es de indicar que para la presentación de los resultados inferenciales se está empleando el coeficiente de Rho de Spearman toda vez que nos encontramos trabajando con variables cualitativas, las mismas que surgieron de la posibilidad de encuestar a personas que en este caso llevan el nombre de usuarios, específicamente externos al servicio. Por dicho motivo fue también por el cual no se realizó el cálculo del valor de la prueba de normalidad ya que, al ser variables cualitativas, estas no tienen una distribución normal.

4.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

Ahora bien, para el desarrollo de las hipótesis específicas es preciso indicar que son desarrolladas teniendo en consideración los objetivos específicos generados al inicio de este estudio para los cuales se ha trabajado con el dimensionamiento de la primera variable correspondiente a la mesa de partes digital, buscando la existencia de una correlación con la segunda variable de satisfacción del usuario.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Seguidamente, se presenta los resultados inferenciales que se encuentran vinculados con el desarrollo del primer objetivo específico, cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre el trámite procedimental con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios en el año 2022, motivo por el que se procede a dar detalle de los resultados obtenidos luego del proceso estadístico para contrastar la primera hipótesis específica:

Ho. No existe relación directa y significativa entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativa de la región Madre de Dios, 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativa de la región Madre de Dios, 2022.

Tabla 6

Significancia y correlación entre el trámite procedimental y la satisfacción del usuario

			Trámite procedimental	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Trámite procedimental	Coeficiente de correlación	1,000	- 0,112
		Sig. (Bilateral)		0,028
		N°	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	- 0,112	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,028	
		N°	384	384

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.23.

La tabla antecedente permite evidenciar un valor de Rho de Spearman de -0,112; asimismo se observa que se ha obtenido un p valor igual a 0,028, el mismo que es menor a 0,05 (95% de confianza), al ser menor dicho valor denota la relación que existe entre las variables, aunado a ello y considerando la escala de valoración de Martínez y Campos (2015), es pertinente mencionar que se tiene que rechazar la hipótesis H_0 y por consecuencia aceptar la H_1 ; en ese escenario se afirma que el trámite procedimental que conlleva la mesa de partes digital se correlaciona de manera negativa muy baja con la satisfacción del usuarios en la mencionada entidad a cargo del servicio educativo de la región Madre de Dios, al año 2022.

En dicho escenario podemos entender que por más que se genere mejoras en cuando al trámite procedimental vinculado al eficiente y/o deficiente proceso para su uso esto no mejora de forma positiva la satisfacción de los usuarios, sino todo lo contrario, ya que si bien en la actualidad los usuarios externos han podido adaptarse al procedimiento existe no siempre una mejora técnica conllevaría a que ellos la consideren como mejora en términos de simplificación y amigabilidad de uso, cayendo en el riesgo de que sea inversamente directa como evidenció los resultados detallados en la tabla antecedente.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Seguidamente, se presenta los resultados inferenciales que se encuentran vinculados con el desarrollo del segundo objetivo específico, cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios en el año 2022, motivo por el que se procede a dar detalle de los resultados obtenidos luego del proceso estadístico para contrastar la segunda hipótesis específica:

H_0 . No existe relación directa y significativa entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativa de la región Madre de Dios, 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativa de la región Madre de Dios, 2022.

Tabla 7

Significancia y correlación entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario

		Herramientas tecnológicas	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Herramientas tecnológicas	1,000	- 0,185
		Sig. (Bilateral)	0,000
		N°	384
	Satisfacción del usuario	- 0,185	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000
		N°	384

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.23.

La tabla antecedente permite evidenciar un valor de Rho de Spearman de -0,185; asimismo se observa que se ha obtenido un p valor igual a 0,000; el mismo que es menor a 0,05 (95% de confianza), al ser menor dicho valor denota la relación que existe entre las variables, aunado a ello y considerando la escala de valoración de Martínez y Campos (2015), es pertinente mencionar que se tiene que rechazar la hipótesis Ho y por consecuencia aceptar la H1; en ese escenario se afirma que las herramientas tecnológicas que conlleva la mesa de partes digital se correlaciona de manera negativa muy baja con la satisfacción del usuarios en la mencionada entidad a cargo del servicio educativo de la región Madre de Dios, al año 2022.

En dicho escenario podemos comprender que en la medida que se genere mejoras sustanciales en la utilización de herramientas tecnológicas para dinamizar el servicio que se brinda por medio de la mesa de partes digital, no necesariamente

generaría una satisfacción positiva en el usuario externo, ya que quizás en muchos casos se ha familiarizado con la primera forma en cómo se brindó dicho servicio, todo lo contrario quizás una mejora sustancial sustentada desde el aspecto técnico no sería entendido como tal por el usuario quien podría sentir que han modificado la forma en como empleada este servicio y tendría que volver a entenderlo si es que tiene la necesidad de emplearlo.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Seguidamente, se presenta los resultados inferenciales que se encuentran vinculados con el desarrollo del tercer objetivo específico, cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre la notificación electrónica con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios en el año 2022, motivo por el que se procede a dar detalle de los resultados obtenidos luego del proceso estadístico para contrastar la tercera hipótesis específica:

Ho. No existe relación directa y significativa entre la notificación electrónica y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativa de la región Madre de Dios, 2022.

H1: Existe relación directa y entre la notificación electrónica y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativa de la región Madre de Dios, 2022.

La tabla que continúa permite evidenciar un valor de Rho de Spearman de 0,151; asimismo se observa que se ha obtenido un p valor igual a 0,000; el mismo que es menor a 0,05 (95% de confianza), al ser menor dicho valor denota la relación que existe entre las variables, aunado a ello y considerando la escala de valoración de Martínez y Campos (2015), es pertinente mencionar que se tiene que rechazar la hipótesis Ho y por consecuencia aceptar la H1; en ese escenario se afirma que la notificación electrónica con la que cuenta la mesa de partes digital se correlaciona de manera positiva baja con la satisfacción del usuarios en la

mencionada entidad a cargo del servicio educativo de la región Madre de Dios, al año 2022.

Tabla 8

Significancia y correlación entre la notificación electrónica y satisfacción del usuario

			Notificación electrónica	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Notificación electrónica	Coeficiente de correlación	1,000	0,151
		Sig. (Bilateral)		0,000
		N°	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,151	1,000
Sig. (Bilateral)		0,000		
N°		384	384	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.23.

Los resultados descritos sobre la tabla antecedente, permiten comprender que en la medida que se tenga a bien mejorar la etapa final del servicio brindado por la mesa de partes digital sobre la notificación electrónica, la percepción positiva de los usuarios aumentará, sin embargo no del todo ya que por más que ellos sientan que tienen acceso a los cargos para hacer seguimiento administrativo sobre su trámite dicho seguimiento no es factible de realizar, ya que no existe un medio implementado por cual hacerlo y advertir deficiencias en el procesos y reprocesos en el acción de los servicios y/o funcionarios públicos.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se procede a realizar la descripción de la discusión de resultados, en base a los objetivos de la investigación, partiendo en este sentido con el objetivo general que fue determinar la relación que existe entre la mesa de partes digital y satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios en el año 2022.

Al respecto, se tiene de los resultados inferenciales obtenidas posterior al procesamiento de la información que existe correlación positiva muy baja entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios en el año 2022, ya que posterior a la contrastación de hipótesis se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,151 con un valor de significancia de 0,00, el mismo que al ser menor al 5% de margen de error denota los resultados antes precisados.

En esa misma línea, el análisis descriptivo denota que, en relación a la mesa de partes digital, los encuestados consideran que su implementación se viene dando de forma inadecuada con un 59,6%, asimismo el 21,6% percibe que dicho proceso se viene dando de forma regular y únicamente el 18,8% considera que se desarrollada de forma adecuada, por lo que los encuestados consideran que aún existen aspectos para mejorar entorno al uso de herramientas digitales, así como el proceso de notificación electrónica. Por otra parte, en cuanto a la satisfacción del usuario por el servicio recibido, se ha observado que lo perciben en un 54,2% como eficiente, un 29,9% como regular y el 15,9% considera que es deficiente, lo que evidencia que aún existen aspectos por mejorar para que una mayor cantidad de población perciba este servicio con un más alto grado de satisfacción, considerando que este es el proceso inicial al momento de realizar trámites administrativos.

En ese sentido, los resultados obtenidos de la investigación realizada por Torres (2018) guardan relación concordante puesto que obtiene que la mesa de partes electrónica presenta incidencia significativa con el servicio de atención a los usuarios en la Corte Superior de Justicia de Lima en el año 2020, ya que obtiene un valor de Nagelkerke de 0,57, lo que evidencia que la satisfacción del usuario depende en un 57% de la mesa de partes electrónica. Asimismo, resalta la importancia de seguir mejorando el mencionado servicio puesto que en el contexto

por la COVID-19 es fundamental apoyarnos con el uso de tecnologías para brindar los servicios públicos.

En esa misma línea, los resultados obtenidos por López (2021) guardan concordancia con la presente investigación, puesto que ha evidenciado que la calidad de servicio del área de mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Santa tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de usuarios, sin embargo son divergentes respecto al valor del coeficiente de Rho de Spearman, puesto que el mencionado autor obtuvo un valor de 0,782 y en la presente investigación se ha obtenido un valor de 0,151; en tal sentido resalta la importancia por contar con altos estándares de calidad para seguir ofreciendo este servicio público a los usuarios del mencionado distrito, de igual forma difundir las bondades de este nuevo servicio que se genera en el marco de la implementación de políticas de gobierno digital.

De igual manera, es concordante con lo precisado por Granados, Jiménez y Villanueva (2021) que concluyeron, indicando que existe relación de las políticas de implementación de una mesa de partes virtual con la simplificación del procedimiento administrativo haciendo que sea más directo, puesto que obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,624 con una significancia de 0,000, por lo que es necesario generar previo a su puesto en marca un piloto de mesa de partes para evaluar su funcionalidad y permita implementar mejoras que ayuden a cumplir la finalidad para la cual fue creada.

Por su parte, en cuanto al primer objetivo específico, se ha obtenido que el trámite procedimental presenta una correlación negativa muy baja con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios en el año 2022 ya que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de -0,112 con una significancia de 0,028 menor al 5% de margen de error, aunado a ello se denota que 39,8% de los encuestados percibe que el trámite procedimental se desarrolla de forma eficiente, un 38% lo percibe como regular y el 21,6 % considera que se viene desarrollando de forma deficiente, sin embargo se advierte que el hecho de mejorar aspectos alineados al trámite procedimental generará mayor grado de satisfacción en los usuarios de este servicio.

En relación a los resultados antes descritos de manera concordante, Yopán (2017) concluyó que el trámite documentario influye en la satisfacción de los

usuarios por el servicio brindado de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, ya que obtuvo un valor de Nagelkerke de 0,190 con una significancia de 0,000; evidenciando que la satisfacción de los usuarios depende en un 19% por el trámite documentario que realiza la entidad con la documentación ingresada por mesa de partes, pero en un sentido discordante se observa que en esta investigación únicamente el 9,9% de los encuestados percibe que el trámite documentario se realiza de forma deficiente, siendo mayores los porcentajes que considera que se desarrolla de forma regular y eficiente que superan el 40% cada uno, en tal sentido desarrollar un trámite procedimental adecuado mejora la eficiencia y eficacia sobre la documentación que tramitan los usuarios e incide en mejorar la gestión de la entidad.

En ese mismo sentido, es discordante con lo precisado por Granados, Jiménez y Villanueva (2021) que concluyeron, indicando que existe relación entre el procedimiento del trámite documental y la simplificación administrativa mediante la utilización de la mesa de partes virtual, puesto que obtuvieron un valor de Rho de Spearman de 0,615 con una significancia de 0,000; evidenciando que ante el aumento de procedimientos de trámite documental se tiene una mayor simplificación administrativa.

De otra parte, los resultados alineados al segundo objetivo específico, han evidenciado que las herramientas tecnológicas tienen una correlación negativa muy baja con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios en el año 2022 ya que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de -0,185 con una significancia de 0,000 menor al 5% de margen de error, aunado a ello se denota que 61,5% de los encuestados considera que las herramientas tecnológicas se vienen aplicando de forma eficiente, sin embargo el 38,5% percibe que su uso se viene dando de forma deficiente, lo que denota que aún existen aspectos de mejora respecto al uso de herramientas digitales para hacer más versátil el sistema de mesa de partes digital, sin embargo el hecho que mejora dicho servicio según los resultados obtenidos no supone que aumente la percepción de los usuarios.

En un sentido discordante con estos resultados, Torres (2018) obtuvo como conclusión de su investigación que la mesa de partes electrónica incide de forma significativa con la plataforma presencial de la gestión de la atención a los

ciudadanos en una corte superior de justicia de Lima Metropolitana, ya que el valor obtenido de Nagelkerke fue de 0,722, lo que evidencia que la plataforma presencia depende en un 72,2% de la mesa de partes digital. Asimismo, resalta la importancia de capacitar al personal y usuarios externos del servicio, asegurando que tengan pleno conocimiento del uso de las herramientas tecnológicas necesarias en la cadena de valor de este servicio público. Cotejando estos resultados con los propios es importante destacar la falta de conocimiento por parte de los encuestados en relación a las bondades que genera la incorporación de una mesa de partes digital dentro del contexto de la modernización de la gestión pública en entidades del sector educación.

En ese mismo sentido, es discordante con lo precisado por Granados, Jiménez y Villanueva (2021) que concluyeron, indicando que existe relación las herramientas tecnológicas y la simplificación administrativa mediante la utilización de la mesa de partes virtual, puesto que obtuvieron un valor de Rho de Spearman de 0,609 con una significancia de 0,000; corroborando que mientras se incrementen las herramientas tecnológicas en el desarrollo de una plataforma de mesa de partes virtual será factible una mayor simplificación administrativa.

De otra parte, en cuanto a los resultados alineados al tercer objetivo específico, se tiene que la notificación electrónica se correlaciona de forma positiva muy baja con la satisfacción de los usuarios de una entidad responsable del servicio educativo en la región Madre de Dios en el año 2022, ya que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,151 con una significancia de 0,000 menor al 5% de margen de error, aunado a ello se obtuvo que un 40,4% de los encuestados considera que el proceso de notificación electrónico se desarrolla de forma eficiente, un 39,8% de forma deficiente y el 19,8% lo percibe como regular, resaltan la necesidad por desarrollar acciones vinculadas a mejorar el seguimiento de trámites administrativos y que estos cumplan los plazos establecidos en el TUPA para conocer las fechas en las cuales se derivan y responden la documentación.

En un sentido concordante con estos resultados, López (2021) obtuvo como conclusión que la capacidad de respuesta de la mesa de partes se relaciona de forma positiva y significativa con la satisfacción del usuario ya que ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,457 con una significancia de 0,000 menor al 5% de margen de error, resultados divergentes con la presente investigación que

precisó una correlación positiva muy baja, denotando que la capacidad de respuesta es la forma oportuna con la que se debe responder al usuario, función que en este caso está a cargo de las notificaciones electrónicas, las cuales en la medida se remitan de forma inmediata le garantiza al usuario haber presentado su documento de forma satisfactoria y hacer el seguimiento respectivo.

De igual forma, mantiene concordancia con los resultados encontrados por Gonzales (2017), cuya investigación concluyó resaltando la importancia que tiene la generación de un modelo de notificación electrónica como herramienta fundamental en el procedimiento administrativo de reclamos en una empresa prestadora de servicio de saneamiento. Aunado a ello es fundamental la educación que debe brindarse al nuevo ciudadano con la finalidad que se adapte a las circunstancias novedosas que se presentan ante la implementación del gobierno digital (Vargas, 2021).

Concordante con lo descrito líneas arriba, es preciso indicar que los resultados de la investigación se encuentran en la misma dirección que los postulados teóricos de Gonzales (2019), quien precisa que la implementación de políticas digitales contribuye a mejorar los procesos administrativos en la gestión pública mediante la utilización de medios electrónicos. De igual forma con lo precisado por el observatorio Parlamentario (Eguiguren, 2011), quienes denotan la importancia de implementar políticas de gobierno digital para mejorar la percepción sobre la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios brindados por las entidades públicas. Ambos con la finalidad de reducir las brechas digitales existentes, las mismas que según Gómez et al. (2020) si bien por un lado mediante la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas y de comunicación se busca beneficiar a un mayor número de ciudadanos, esto puede generar a su vez que otro grupo de la sociedad presente problemas de falta de accesibilidad.

Por su parte en el contexto peruano, la investigación se alinea a lo precisado por la Presidencia del Consejo de Ministros (2018), relacionado al Decreto Legislativo N° 1412 sobre la implementación del gobierno digital, donde definen a la mesa de partes virtual como una herramienta fácil y dinámica para brindar un servicio de forma no presencial en la presentación de documentación por parte de la ciudadanía que permite generar valor público en la población, colateralmente

evitar problemas por incumplimientos normativos en base a los señalado mediante la normativa aplicable para el caso (Calderón, Quispe y Pacompia, 2021).

Ahora bien, en relación a las fortalezas y debilidades de la investigación, es preciso mencionar que esta investigación tiene como principal fortaleza la generación de formatología estandarizada que permite evaluar el nivel de percepción respecto a las variables de investigación en similares unidades de análisis, con la finalidad de conocer las fortalezas y oportunidades de mejora para aumentar la calidad del servicio brindado, de tal forma que se genere una mayor satisfacción en lo usuarios (Silva et al., 2021). Esto en concordancia con lo precisado en la Ley N° 31370, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digital y las notificaciones electrónicas, por medio de la cual todas las entidades del estado de forma progresiva tienen que ir implementando este servicio.

Por último, si bien la investigación ha evidenciado que entre la mesa de partes virtual digital y la satisfacción del usuario existe una baja relación, es preciso indicar que dentro del aparato estatal se encuentran normadas las políticas de modernización dentro del desarrollo de la gestión pública que son el punto de partida para crear un gobierno digital dentro del estado alineado a generar un ambiente transparente en su accionar (Calderón et al, 2021), en la cual se encuentra como base del inicio para los procedimientos administrativos la generación de mesa de partes digitales, al amparo de la Ley N° 31370 antes detallada, que tiene por finalidad la transformación digital de los procedimientos y llos procesos de índole administrativa alineados a la finalidad del Decreto Legislativo 1412, Decreto legislativo mediante el cual se aprobó la Ley de Gobierno Digital, dotándolos de mayores niveles de celeridad y priorizando el uso de portales web para brindar servicios digitales.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se determinó que existe correlación positiva muy baja entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región de Madre de Dios en el año 2022, evidenciando que en la medida que se realice mejoras respecto a la plataforma y funcionabilidad de la mesa de partes digital se podrá aumentar la satisfacción de los usuarios respecto a este servicio inicial para los procedimientos administrativos en la mencionada entidad.
- Segunda** : Se determinó que existe correlación negativa muy baja entre el trámite procedimental y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo en la región de Madre de Dios en el año 2022, denotando que por más que se mejore el trámite procedimental de los documentos presentados por los usuarios esto no ayudaría a que aumente la satisfacción del servicio recibido por la mesa de partes digital.
- Tercera** : Se determinó que existe correlación negativa muy baja entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios en el año 2022, evidenciando que por más que se realice acciones de mejora respecto a las herramientas tecnológicas, esto no lograría aumentar la satisfacción de los usuarios.
- Cuarta** : Se determinó que existe correlación positiva muy baja entre la notificación electrónica y satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios en el año 2022, resaltando la importancia que tiene para los usuarios encuestados contar con la notificación electrónica dentro del plazo pertinente para que ellos puedan conocer el estado situacional de sus trámites, y en la medida que sea más oportuno mejoraría su satisfacción respecto a este servicio público.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda a la unidad de tecnología de la información de la entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, mejorar los procesos alineados a las notificaciones electrónicas de la mesa de partes digital con la intención que se pueda aumentar el nivel de satisfacción de usuarios que presentan documentaciones en el ámbito competencial de la región Madre de Dios.
- Segunda** : Se recomienda que la entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, alinea el proceso de tramite procedimental del servicio que se brinda por medio de la plataforma de mesa de partes digital según los lineamientos precisados en la Ley N° 31370, ley que tiene por finalidad implementar la mesa de partes digital y las notificaciones electrónicas con la intención de aumentar de forma directa la satisfacción de usuarios del mencionado servicio.
- Tercera** : Se recomienda a la unidad de tecnología de la información de la entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios mejore el servicio de mesa de partes virtual acondicionándolo a las necesidades de la población, adicionalmente genere un instructivo que permita la manipulación fácil y sencilla de quienes requieran este tipo de servicio.
- Cuarta** : Se recomienda a la unidad de trámite documentario de la entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, mejorar los canales de seguimiento de trámites documentarios, con la finalidad que sea factible evidenciar el seguimiento a los documentos administrativos presentados y si estos cumplen con los plazos establecidos concordantes con el TUPA de la entidad antes indicada.

REFERENCIAS

- Alva, M. (2011). *¿Una mesa de partes puede condicionar la entrega de documentación relacionada con el pago de tributos que se adeuden?* <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011/08/15/una-mesa-de-partespuede-condicionar-la-entrega-de-documentacion-relacionada-con-el-pago-detributos-que-se-adeuden/>.
- Alvarado, P., Cevallos, P. I., Moran, E. y Preciado, L. F. (2019). *Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales*. *Visionario Digital*, 3(3), 100–116. Recuperado de: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.65>
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. Tesis para el grado académico de Magister en Ingeniería de Sistemas con mención en Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Universidad Nacional del Centro.
- Binimelis, H. (2017). *Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social*. *Revista Katálysis*, 20(3), 448– 457. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>
- Calderón D., Quispe G. y Pacompia J. (2021). Control social en el cumplimiento normativo del Sistema INFOBRAS en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. *Revista Economía y Negocios*, Vol. 3 (Nº 1) Año 2021. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1039>
- Calderón D., Quispe G., Paniagua, B. y Flores H. (2021). Impacto del control ciudadano en el cumplimiento normativo de los portales de transparencia estándar en empresas de saneamiento del sur del Perú. *Revista Economía y Negocios*, Vol. 3 (Nº 2) Año 2021. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1187>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016). *Estudio económico de América Latina y el Caribe 2016, la agenda 2030 para el desarrollo sostenible y los desafíos del financiamiento para el desarrollo. Informe anual julio 2016*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40326-estudio-economico-america-latina-caribe-2016-la-agenda-2030-desarrollo>
- De la Cruz, J. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018. 2020*. Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29773>
- Decreto legislativo 1412-2018 Ley de Gobierno Digital obtenida de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-queaprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Eguiguren, P. (2011). *Estado no defenderá excesos de malos funcionarios. Ministerio de Justicia y Parlamentarios*. <https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/Prensa/heraldo.nsf/CNnoticiasanteriores/621b9c9ebcac2046052578fd00793926?OpenDocument>
- El Peruano (2021) Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas. Consultado el 20 de abril de 2021 recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-dispone-laimplementacion-de-mesas-de-partes-digital-ley-n-31170-1945737-1/>
- Ferro, J. M. (2020). *Curso presentaciones eficaces y elaboración de informes*. <https://books.google.com.pe/books?id=omnKDwAAQBAJ&pg=PA178&lpg=PA178&dq=#v=onepage&q&f=false>
- Gallardo, E. (2021). *Metodología de investigación*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, B (2015). Elementos que conforman la satisfacción del cliente. En Fundamentos de Marketing. Lima: Ediciones San Marcos
- Granados, M., Jimenez, C., Villanueva, E. (2021). *Propuesta de un modelo de mesa de partes virtual (MPV) para las entidades de la administración pública*.

Universidad ESAN. Repositorio académico de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53863/Garc%C3%ada_ECW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez (2006) recuperado de:
[https://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html#:~:text=G%C3%B3mez%20\(2006%3A121\)%20se%20B1ala,de%20acuerdo%20a%20ciertas%20reglas](https://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html#:~:text=G%C3%B3mez%20(2006%3A121)%20se%20B1ala,de%20acuerdo%20a%20ciertas%20reglas)

Gómez, A., Alvarado, R., Martínez, M., y Díaz, C. (2020). *The digital divide: A conceptual revision and methodological contributions for its study in Mexico*. vol.6 no.16. doi:<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>

Gonzales, L. (2018). *Notificación electrónica en el procedimiento de reclamos de la entidad prestadora de servicios de saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo*. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio académico de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24998/gonzales_III.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Educación. 6^o edición.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Editorial McGrawHill.
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68197>

Huiza (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003. Consultado el 08 de noviembre de 2020
[file:///C:/Users/INGRID/Downloads/020_Plan%20de%20Mejora%20Usuario%20Externo%202016%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/INGRID/Downloads/020_Plan%20de%20Mejora%20Usuario%20Externo%202016%20(2).pdf)

Hurtado (2007) recuperado de
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0098010/0098003/cap03.pdf>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Resultados definitivos del Censo Nacional 2017*. <http://censo2017.inei.gob.pe/resultados-definitivos-de-los-censos-nacionales-2017/>
- Ley 31170 (2021), *Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-dispone-la-implementacion-de-mesas-de-partes-digital-ley-n-31170-1945737-1/>
- Lira, J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes*. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Aguascalientes. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Aguascalientes. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1961>
- López, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto cero, 9(08), 69-74.
- López, M. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020*. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio académico de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65307/Ojeda_VVJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, J. (2018). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Revista de Tecnología y Sociedad. Universidad de Guadalajara*. <http://www.scielo.org.mx/pdf/prts/v8n15/2007-3607-prts-8-15-39.pdf>
- Mata, M. & Macassi, S. (1997). *Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias*. Cuadernos de investigación No 5. ALER, Quito.
- Matteucci, M. (2011). *¿Una mesa de partes puede condicionar la entrega de documentación relacionada con el pago de tributos que se adeuden?* Blog PUCP. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011/08/15/una-mesa-de-partespuede-condicionar-la-entrega-de-documentacion-relacionada-con-el-pago-detributos-que-se-adeuden/>
- Medina, J., Abrego, D y Echevarría, O. (2021). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico*. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/movil/>

- Meza C. y Gómez G. (2017). Valledupar Mayors Office Current Electronic Government. *Revista Espacios*, Vol. 38 (Nº 51) Año 2017. p 18. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p18.pdf>
- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*. Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9036/Montesinos_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización de las Naciones Unidas (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible en las Naciones Unidas*. Disponible en: <https://www.undp.org/es/sustainabledevelopment-goals>
- Padrón, G. (2006). *Bases del concepto de "investigación aplicada"* Consulted on: 71 <http://padron.entretemas.com.InvAplicada/index.htm>.
- Pérez, M., Ramoni, J. y Valbuena, M. (2018). Perceptive analysis of the quality in health services' delivery with a Six-Sigma approach. *Revista Científica Scielo*. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/> Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Pérez, M., y Hernández, I. (2018). La tecnología: un aliado en el aula. *Revista Miradas*, 1(1), 162 - 176. <https://doi.org/10.22517/25393812.18891>
- Pillpe, Y. (2020). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de Essalud Lima, 2020*. Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49465>
- Popper, K. (2008). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018). *Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>

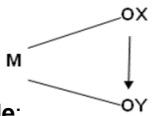
- Quispe, J. y Vílchez, J. (2017) *Sistema de Trámite Documentario y la Gestión Documentaria de la Municipalidad del 142 Rímac*. Tesis para optar el título Profesional de Ingeniero Empresarial y de Sistemas. Universidad San Ignacio de Loyola
- Silva J., Macías B., Tello E. y Delgado, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *Revista CienciaUAT, Vol. 15 (Nº 2) Año 2021*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- Torres, C., Salete, M. y Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad del servicio de un centro de atención primaria de salud chileno. *Revista Ingeniería Industrial* 17 (2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7081182>
- Torres, D (2021). *Mesa de partes electrónico y su incidencia en la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Repositorio académico de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67116/Temochhe_QGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Urbina, J. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en las instituciones públicas, visión teórica y práctica*. Lima: Ediciones Biblioteca San Marcos
- Ventura, J. (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. *Revista cubana de salud pública*, 43(4).
- Weingand, D. (2007).. *Strategies for Success in Customer service excellence: a concise guide for Librarians*. United Kingdom : Lawrence
- Yopán, G. (2017). *Trámite documentario en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Repositorio académico de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22109/Yop%C3%A1n_MGDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Revista Ciencia latina*, Vol. 5 (Nº 6) Año 2021.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1356>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA TÍTULO: Mesa de partes digital y satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo, región Madre de Dios - 2022 AUTOR: Hilda Alicia Burgos Cahuantico							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Mesa de partes digital				
¿Cuál es la relación que existe entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022?	Determinar la relación que existe entre la mesa de partes digital y satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022.	Existe relación directa entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022.	Granados (2021) lo define como un servicio público que permite a los usuarios remitir de forma electrónica los documentos necesarios para dar inicio a un procedimiento administrativo dentro de una entidad, sin la necesidad del desplazamiento físico a la instalación.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Trámite procedimental	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma institucional Tiempo de respuesta accesibilidad 	1 – 5	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado (43 a 45) Regular (46 a 46) Adecuado (47 a 48)
Herramientas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> Calidad del servicio Soporte técnico Instrucciones Manipulación 	6 – 10					
Notificación electrónica	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de expedientes Información Tiempo de respuesta Firma digital 	11-16					
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Satisfacción del usuario				
¿De qué forma el trámite procedimental se relaciona con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022?	Determinar la relación que existe entre el trámite procedimental con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022	Existe relación directa y significativa entre la mesa de partes digital y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022.	Kotler (2001) lo precisa como el nivel del estado que tiene una persona en relación al resultado obtenido luego de comparar el rendimiento percibido con la expectativa que tenía para recibir un determinado servicio.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿De qué forma las herramientas tecnológicas se relacionan con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022?	Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022	Existe relación directa y significativa entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022.					
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> Amigabilidad de procesos Utilidad de información Diseño web Tramitación de documentos Capacitación 	1 – 6	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Deficiente (39 a 41) Regular (42 a 44) Eficiente

¿De qué forma la notificación electrónica se relaciona con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022?	Determinar la relación que existe entre la notificación electrónica con la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022	Existe relación directa y significativa entre la notificación electrónica y la satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022.	Técnico – científico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finalidad pública ▪ Problemas digitales ▪ Tiempo de atención ▪ Seguridad de información ▪ Acceso a la información 	7 – 12	Casi siempre (4) Siempre (5)	(45 a 46)
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plataforma institucional ▪ Acuse de recibido ▪ Registro de archivos ▪ Cierre de registro de información 	13 – 16		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
<p>Tipo: Básico de enfoque cuantitativo. Diseño: No experimental, transversal</p>  <p>Dónde: M: Muestra OX: Valor de la variable uno: Mesa de partes digital Oy: Valor de la variable dos: Satisfacción del usuario J: Correlación Nivel: Correlacional Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p>Población: 85 024 habitantes de Puerto Maldonado en la región de Madre de Dios.</p> <p>Muestra: 384 habitantes de Puerto Maldonado en la región de Madre de Dios.</p> <p>Muestreo: No probabilístico, por conveniencia</p>	<p>Variable 1: Mesa de partes digital Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Hilda Alicia Burgos Cahuantico</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Hilda Alicia Burgos Cahuantico</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Mesa de partes digital	Granados (2021) lo define como un servicio público que permite a los usuarios remitir de forma electrónica los documentos necesarios para dar inicio a un procedimiento administrativo dentro de una entidad, sin la necesidad del desplazamiento físico a la instalación.	Respecto a la definición operacional de la variable Mesa de partes digital será medida empleando un instrumento de opciones múltiples considerando las dimensiones de trámite procedimental, herramientas tecnológicas y notificación electrónica.	Trámite procedimental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plataforma institucional ▪ Tiempo de respuesta ▪ accesibilidad 	Ordinal
			Herramientas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del servicio ▪ Soporte técnico ▪ Instrucciones ▪ Manipulación 	Ordinal
			Notificación electrónica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento de expedientes ▪ Información ▪ Tiempo de respuesta ▪ Firma digital 	Ordinal
Variable 2 Satisfacción del usuario	Kotler (2001) lo precisa como el nivel del estado que tiene una persona en relación al resultado obtenido luego de comparar el rendimiento percibido con la expectativa que tenía para recibir un determinado servicio.	Respecto a la definición operacional de la variable Satisfacción del usuario será medida empleando un instrumento de opciones múltiples considerando las dimensiones de humano, técnico científico y entorno.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amigabilidad de procesos ▪ Utilidad de información ▪ Diseño web ▪ Tramitación de documentos ▪ Capacitación 	Ordinal
			Técnica científico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finalidad pública ▪ Problemas digitales ▪ Tiempo de atención ▪ Seguridad de información ▪ Acceso a la información 	Ordinal
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plataforma institucional ▪ Acuse de recibido ▪ Registro de archivos ▪ Cierre de registro de información 	Ordinal

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO “MESA DE PARTES DIGITAL”

Estimado usuario de la entidad responsable del servicio educativo de la región de Madre de Dios, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Mesa de partes digital”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

- A. Nunca.
- B. Casi nunca.
- C. A veces
- D. Casi siempre.
- E. Siempre.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

- Analizar la relación que existe entre la mesa de partes digital y la satisfacción de una entidad responsable del servicio educativo en la región de Madre de Dios, 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo : a) Masculino b) Femenino

Edad :

N°	PREGUNTA	A	B	C	D	E
Dimensión 1: TRÁMITE PROCEDIMENTAL						
1	Considera usted que la entidad brinda información previa a la utilización de la plataforma de mesa de parte digital.					
2	Considera usted que la implementación de la plataforma de mesa de partes digital en la entidad es adecuado para viabilizar sus trámites.					
3	Considera usted que el tiempo de respuesta de la plataforma de mesa de partes digital para la remisión del acuse de recibido de sus trámites es oportuno.					
4	Considera usted satisfactoria su experiencia al usar la mesa de partes digital de la entidad.					
5	Considera usted que el proceso para realizar la presentación de sus trámites mediante mesa de partes digital es fácil y dinámico.					
Dimensión 2: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS						
6	Considera usted que la plataforma de mesa de partes digital brinda un servicio de calidad acorde a mis necesidades.					
7	Considera usted que el soporte técnico para usar la plataforma de mesa de partes digital es óptimo.					
8	Considera usted necesario que la plataforma de mesa de partes digital tenga instrucciones de ayuda para su correcto uso.					

9	Considera usted que la plataforma de mesa de partes digital es de fácil manipulación.					
10	Considera usted que la implementación de una plataforma de mesa de partes digital le da mayor comodidad para los trámites administrativos que realiza.					
Dimensión 3: NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA						
11	Considera usted que la utilización de la plataforma de mesa de partes digital le brinda facilidades para el seguimiento administrado de su expediente.					
12	Considera usted necesario recibir información sobre el avance del procedimiento administrativo de su trámite.					
13	Considera usted que las notificaciones electrónicas para el seguimiento de su trámite administrativo le brinda toda la información necesaria.					
14	Considera usted que el tiempo de respuesta para atender sus trámites administrativos cumple los plazos establecidos en el TUPA.					
15	Considera usted que las notificaciones electrónicas emitidas por la entidad cuentan con las fechas y horas reales de presentación de los documentos administrativos.					
16	Considera necesario la implementación de respuesta con firma digital cuando las notificaciones son electrónicas.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”

Estimado usuario de la entidad responsable del servicio educativo de la región de Madre de Dios, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Satisfacción del usuario”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

- A. Nunca.
- B. Casi nunca.
- C. A veces
- D. Casi siempre.
- E. Siempre.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

- Analizar la relación que existe entre la mesa de partes digital y la satisfacción de una entidad responsable del servicio educativo en la región de Madre de Dios, 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo : a) Masculino b) Femenino

Edad :

N°	PREGUNTA	A	B	C	D	E
Dimensión 1: HUMANA						
1	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual muestra procedimientos amigables para los usuarios.					
2	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual precisa de forma clara la información necesaria para cada trámite.					
3	La plataforma de mesa de partes virtual emite de forma oportuna números de contacto y/o correos para consultas cuando su sistema presente problemas o dificultades.					
4	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual presente un diseño sencillo y eficiente.					
5	Considera usted que tramitar sus documentos por la plataforma de mesa de partes virtual le genera confianza.					
6	Previo a la utilización de la plataforma de mesa de partes virtual considera que existe adecuada información que oriente su utilización.					
Dimensión 2: TÉCNICO – CIENTÍFICO						
7	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual cumple su función de forma eficiente.					
8	Considera usted que la entidad soluciona de forma inmediata los problemas que presente la plataforma de mesa de partes virtual.					
9	Considera usted que la mesa de partes virtual debe recibir los tramites de forma continua todos los días en cualquier horario.					

10	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual mantiene confiabilidad con la información que se registra.					
11	Considera que la entidad cumple con emitir su cargo de recepción dentro del horario de atención.					
12	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual le permite acceder a información de forma clara el avance del trámite presentado.					
Dimensión 3: ENTORNO						
13	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual es moderna y actualizada.					
14	Considera usted la plataforma remite de forma inmediata el acuse de recibido.					
15	Considera usted adecuada la cantidad de mega bites para cargar documentos adjuntos de la plataforma de mesa de partes virtual.					
16	Considera usted que la señal de culminación del registro de atención de la plataforma de mesa de partes virtual es adecuada.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4. Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE . MESA DE PARTES DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TRÁMITE PROCEDIMENTAL							
1	Considera usted que la entidad brinda información previa a la utilización de la plataforma de mesa de parte digital.	X		X		X		
2	Considera usted que la implementación de la plataforma de mesa de partes digital en la entidad es adecuado para viabilizar sus trámites.	X		X		X		
3	Considera usted que el tiempo de respuesta de la plataforma de mesa de partes digital para la remisión del acuse de recibido de sus trámites es oportuno.	X		X		X		
4	Considera usted que satisfactoria su experiencia al usar la mesa de partes digital de la entidad.	X		X		X		
5	Considera usted que el proceso para realizar la presentación de sus trámites mediante mesa de partes digital es fácil y dinámico.	X		X		X		
	HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que la plataforma de mesa de partes digital brinda un servicio de calidad acorde a mis necesidades.	X		X		X		
7	Considera usted que el soporte técnico para usar la plataforma de mesa de partes digital es óptimo.	X		X		X		
8	Considera usted necesario que la plataforma de mesa de partes digital tenga instrucciones de ayuda para su correcto uso.	X		X		X		
9	Considera usted que la plataforma de mesa de partes digital es de fácil manipulación.	X		X		X		
10	Considera usted que la implementación de una plataforma de mesa de partes digital le da mayor comodidad para los trámites administrativos que realiza.	X		X		X		
	NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera usted que la utilización de la plataforma de mesa de partes digital le brinda facilidades para el seguimiento administrado de su expediente.	X		X		X		
12	Considera usted necesario recibir información sobre el avance del procedimiento administrativo de su trámite.	X		X		X		
13	Considera usted que las notificaciones electrónicas para el seguimiento de su trámite administrativo le brinda toda la información necesaria.	X		X		X		
14	Considera usted que el tiempo de respuesta para atender sus trámites administrativos cumple los plazos establecidos en el TUPA.	X		X		X		
15	Considera usted que las notificaciones electrónicas emitidas por la entidad cuentan con las fechas y horas reales de presentación de los documentos administrativos.	X		X		X		
16	Considera necesario la implementación de respuesta con firma digital cuando las notificaciones son electrónicas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Grisely Rosalie Quispe Vilca

DNI: 45537118

Especialidad del validador: MAGISTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS - MBA

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09, de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE . SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	HUMANA							
1	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual muestra procedimientos amigables para los usuarios.	X		X		X		
2	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual precisa de forma clara la información necesaria para cada trámite.	X		X		X		
3	La plataforma de mesa de partes virtual emite de forma oportuna números de contacto y/o correos para consultas cuando su sistema presente problemas o dificultades.	X		X		X		
4	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual presente un diseño sencillo y eficiente.	X		X		X		
5	Considera usted que tramitar sus documentos por la plataforma de mesa de partes virtual le genera confianza.	X		X		X		
6	Previo a la utilización de la plataforma de mesa de partes virtual considera que existe adecuada información que oriente su utilización.	X		X		X		
	TÉCNICO – CIENTÍFICO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual cumple su función de forma eficiente.	X		X		X		
8	Considera usted que la entidad soluciona de forma inmediata los problemas que presente la plataforma de mesa de partes virtual.	X		X		X		
9	Considera usted que la mesa de partes virtual debe recibir los tramites de forma continua todos los días en cualquier horario.	X		X		X		
10	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual mantiene confiabilidad con la información que se registra.	X		X		X		
11	Considera que la entidad cumple con emitir su cargo de recepción dentro del horario de atención.	X		X		X		
12	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual le permite hacer informas de forma clara el avance del trámite presentado.	X		X		X		
	ENTORNO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual es moderna y actualizada.	X		X		X		
14	Considera usted la plataforma remite de forma inmediata el acuse de recibido.	X		X		X		
15	Considera usted adecuada la cantidad de mega bites para cargar documentos adjuntos de la plataforma de mesa de partes virtual.	X		X		X		
16	Considera usted que la señal de culminación del registro de atención de la plataforma de mesa de partes virtual es adecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: QUISPE VILCA, GRISELY ROSALIE **DNI:** 45537118

Especialidad del validador: MAGISTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS - MBA

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09 , de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE. MESA DE PARTES DIGITAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
TRÁMITE PROCEDIMENTAL								
1	Considera usted que la entidad brinda información previa a la utilización de la plataforma de mesa de parte digital.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que la implementación de la plataforma de mesa de partes digital en la entidad es adecuado para viabilizar sus trámites.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el tiempo de respuesta de la plataforma de mesa de partes digital para la remisión del acuse de recibido de sus trámites es oportuno. <i>ps</i>	✓		✓		✓		
4	Considera usted que satisfactoria su experiencia al usar la mesa de partes digital de la entidad.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que el proceso para realizar la presentación de sus trámites mediante mesa de partes digital es fácil y dinámico.	✓		✓		✓		
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS								
6	Considera usted que la plataforma de mesa de partes digital brinda un servicio de calidad acorde a mis necesidades.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el soporte técnico para usar la plataforma de mesa de partes digital es óptimo.	✓		✓		✓		
8	Considera usted necesario que la plataforma de mesa de partes digital tenga instrucciones de ayuda para su correcto uso.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que la plataforma de mesa de partes digital es de fácil manipulación.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que la implementación de una plataforma de mesa de partes digital le da mayor comodidad para los trámites administrativos que realiza.	✓		✓		✓		
NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA								
11	Considera usted que la utilización de la plataforma de mesa de partes digital le brinda facilidades para el seguimiento administrado de su expediente.	✓		✓		✓		
12	Considera usted necesario recibir información sobre el avance del procedimiento administrativo de su trámite.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que las notificaciones electrónicas para el seguimiento de su trámite administrativo le brinda toda la información necesaria.	✓		✓		✓		
14	Considera usted que el tiempo de respuesta para atender sus trámites administrativos cumple los plazos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓		
15	Considera usted que las notificaciones electrónicas emitidas por la entidad cuentan con las fechas y horas reales de presentación de los documentos administrativos.	✓		✓		✓		
16	Considera necesario la implementación de respuesta con firma digital cuando las notificaciones son electrónicas.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: PIZANGO SALAZAR, FÁTIMA DNI: 04316812

Especialidad del validador: Educación

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

..... 09 de MAYO del 2022



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
HUMANA								
1	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual muestra procedimientos amigables para los usuarios.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual precisa de forma clara la información necesaria para cada trámite.	✓		✓		✓		
3	La plataforma de mesa de partes virtual emite de forma oportuna números de contacto y/o correos para consultas cuando su sistema presente problemas o dificultades.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual presente un diseño sencillo y eficiente.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que tramitar sus documentos por la plataforma de mesa de partes virtual le genera confianza.	✓		✓		✓		
6	Previo a la utilización de la plataforma de mesa de partes virtual considera que existe adecuada información que oriente su utilización.	✓		✓		✓		
TÉCNICO – CIENTÍFICO								
7	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual cumple su función de forma eficiente.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que la entidad soluciona de forma inmediata los problemas que presente la plataforma de mesa de partes virtual.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que la mesa de partes virtual debe recibir los tramites de forma continua todos los días en cualquier horario.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual mantiene confiabilidad con la información que se registra.	✓		✓		✓		
11	Considera que la entidad cumple con emitir su cargo de recepción dentro del horario de atención.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual le permite hacer informa de forma clara el avance del trámite presentado.	✓		✓		✓		
ENTORNO								
13	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual es moderna y actualizada.	✓		✓		✓		
14	Considera usted la plataforma remite de forma inmediata el acuse de recibido.	✓		✓		✓		
15	Considera usted adecuada la cantidad de mega bites para cargar documentos adjuntos de la plataforma de mesa de partes virtual.	✓		✓		✓		
16	Considera usted que la señal de culminación del registro de atención de la plataforma de mesa de partes virtual es adecuada.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El ítem corresponde al concepto teórico.*

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: *PIZANGO SALAZAR, FATIMA* DNI: *04816812*

Especialidad del validador: *EDUCACIÓN*

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

..... *09* de *MAYO* del 202*3*.

.....

.....
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE . MESA DE PARTES DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
TRÁMITE PROCEDIMENTAL								
1	Considera usted que la entidad brinda información previa a la utilización de la plataforma de mesa de parte digital.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que la implementación de la plataforma de mesa de partes digital en la entidad es adecuado para viabilizar sus trámites.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el tiempo de respuesta de la plataforma de mesa de partes digital para la remisión del acuse de recibido de sus trámites es oportuno.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que satisfactoria su experiencia al usar la mesa de partes digital de la entidad.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que el proceso para realizar la presentación de sus trámites mediante mesa de partes digital es fácil y dinámico.	✓		✓		✓		
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS								
6	Considera usted que la plataforma de mesa de partes digital brinda un servicio de calidad acorde a mis necesidades.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el soporte técnico para usar la plataforma de mesa de partes digital es óptimo.	✓		✓		✓		
8	Considera usted necesario que la plataforma de mesa de partes digital tenga instrucciones de ayuda para su correcto uso.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que la plataforma de mesa de partes digital es de fácil manipulación.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que la implementación de una plataforma de mesa de partes digital le da mayor comodidad para los trámites administrativos que realiza.	✓		✓		✓		
NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA								
11	Considera usted que la utilización de la plataforma de mesa de partes digital le brinda facilidades para el seguimiento administrado de su expediente.	✓		✓		✓		
12	Considera usted necesario recibir información sobre el avance del procedimiento administrativo de su trámite.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que las notificaciones electrónicas para el seguimiento de su trámite administrativo le brinda toda la información necesaria.	✓		✓		✓		
14	Considera usted que el tiempo de respuesta para atender sus trámites administrativos cumple los plazos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓		
15	Considera usted que las notificaciones electrónicas emitidas por la entidad cuentan con las fechas y horas reales de presentación de los documentos administrativos.	✓		✓		✓		
16	Considera necesario la implementación de respuesta con firma	✓		✓		✓		

digital cuando las notificaciones son electrónicas.	✓		✓		✓	
---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: PANDURO VASQUEZ GLEIZER GREENWICH DNI: 70756317

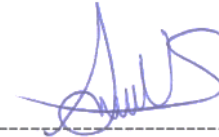
Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

10, de MAYO del 2020

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

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

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



Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE . SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
HUMANA								
1	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual muestra procedimientos amigables para los usuarios.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual precisa de forma clara la información necesaria para cada trámite.	✓		✓		✓		
3	La plataforma de mesa de partes virtual emite de forma oportuna números de contacto y/o correos para consultas cuando su sistema presente problemas o dificultades.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual presente un diseño sencillo y eficiente.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que tramitar sus documentos por la plataforma de mesa de partes virtual le genera confianza.	✓		✓		✓		
6	Previo a la utilización de la plataforma de mesa de partes virtual considera que existe adecuada información que oriente su utilización.	✓		✓		✓		
TÉCNICO – CIENTÍFICO								
7	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual cumple su función de forma eficiente.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que la entidad soluciona de forma inmediata los problemas que presente la plataforma de mesa de partes virtual.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que la mesa de partes virtual debe recibir los tramites de forma continua todos los días en cualquier horario.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual mantiene confiabilidad con la información que se registra.	✓		✓		✓		
11	Considera que la entidad cumple con emitir su cargo de recepción dentro del horario de atención.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual le permite hacer informas de forma clara el avance del trámite presentado.	✓		✓		✓		
ENTORNO								
13	Considera usted que la plataforma de mesa de partes virtual es moderna y actualizada.	✓		✓		✓		
14	Considera usted la plataforma remite de forma inmediata el acuse de recibido.	✓		✓		✓		
15	Considera usted adecuada la cantidad de mega bites para cargar documentos adjuntos de la plataforma de mesa de partes virtual.	✓		✓		✓		
16	Considera usted que la señal de culminación del registro de atención de la plataforma de mesa de partes virtual es adecuada.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ...EXISTE SUFICIENCIA.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: PANDURO VASQUEZ GLEIZER GREENWICH DNI: 70756317

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10, de MAYO del 2022



Firma del Experto Informante