



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022

AUTOR:

Chuquimia Romero, Carlos Daniel (orcid.org/0000-0002-7023-8458)

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

Esta tesis se la dedico a Dios por darme las fuerzas de seguir adelante, por no darme por vencido, por darme salud, vida y por acompañarme en todo momento.

A mis padres, Julia Romero y Hugo Chuquimia que son los pilares en mi vida profesional y personal, estaré eternamente agradecido por los valores que me inculcaron en el día a día de mi vida junto a su amor incondicional.

A mis abuelitos Félix y Felisa que siempre iluminan mi camino y por sus palabras de aliento para seguir adelante.

A mis mascotas Lola, Perla y Lupita por acompañarme en las noches de trabajo y de estudio y brindarme su cariño, lealtad y compañía

Agradecimiento

A Dios, por darme la perseverancia que siempre necesito para seguir adelante.

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme una formación académica durante el transcurso de la presente maestría.

Al Docente asesor, el Maestro Dennys Geovanni Calderon Paniagua, por su apoyo constante en la realización de esta tesis.

A mi familia, por creer en mí y confiar en todo momento. Sin sus apoyos no hubiera llegado a esta etapa tan esencial en mi vida.

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	7
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	55

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Tabla de frecuencia de la variable mesa de partes virtual y la variable satisfacción del usuario en una entidad municipal de nivel distrital	25
Tabla 2.	Tabla de frecuencia de la dimensión procedimiento de trámite y la variable satisfacción del usuario en una entidad de nivel distrital	27
Tabla 3.	Tabla de frecuencia de la dimensión herramientas tecnológicas y la variable satisfacción del usuario en una entidad de nivel distrital	29
Tabla 4.	Tabla de frecuencia de la dimensión notificación electrónica y la variable satisfacción del usuario en una entidad de nivel distrital	31
Tabla 5.	Significancia y correlación entre mesa de partes virtual y satisfacción del usuario	33
Tabla 6.	Significancia y correlación entre procedimiento de trámite y satisfacción del usuario	35
Tabla 7.	Significancia y correlación entre herramientas tecnológicas y satisfacción del usuario	37
Tabla 8.	Significancia y correlación entre notificación electrónica y satisfacción del usuario	39

Resumen

En el presente trabajo de investigación se buscó determinar la relación de mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022, como metodología, se consideró un tipo de investigación básica, con enfoque cuantitativo; empleando un diseño no experimental de corte transversal y método hipotético deductivo. La población estuvo constituida, por 101 417 ciudadanos y una muestra de 383, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Respecto a los resultados, se ha obtenido un Rho de Spearman de 0,612, con un valor de $p=0,000$; por lo que, existe relación directa y significativa entre las dos variables de investigación, precisando que el nivel de correlación obtenido es positiva moderada. Se concluyó que, hay una correlación positiva moderada entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de la provincia de Tacna en el año 2022, resaltando la importancia de que la mesa de partes virtual es un factor importante ya que se enfoca en sistematizar los tramites documentarios de los usuarios, siendo así que tienen confianza en el servicio digital que ofrece la entidad.

Palabras claves: Mesa de partes virtual, satisfacción del usuario.

Abstract

In the present research work, we sought to determine the relationship of virtual parts table and user satisfaction in a Municipal entity in the district of Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa - Tacna, 2022, as a methodology, a type of basic research was considered, with quantitative approach; using a non-experimental cross-sectional design and a hypothetical-deductive method. The population consisted of 101,417 citizens and a sample of 383, to whom two questionnaires were applied. Regarding the results, a Spearman's Rho of 0.612 was obtained, with a value of $p=0.000$; Therefore, there is a direct and significant relationship between the two research variables, specifying that the level of correlation obtained is moderate positive. It was concluded that there is a moderate positive correlation between the virtual parts table and user satisfaction in a municipal entity in the district of Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa in the province of Tacna in the year 2022, highlighting the importance that the virtual parts table Virtual parts is an important factor since it focuses on systematizing the documentary procedures of users, since they have confidence in the digital service offered by the entity.

Keywords: virtual parts table, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es una variable que se localiza en el pensamiento del usuario por lo que las compañías comienzan a inquietarse debido a que necesitan perfeccionar la importancia que sus clientes perciben en cuanto a la calidad ofrecida más aun cuando se trata del sector público, dado que el sector público no sostiene la manera frecuente de modernizar el crecimiento de un servicio de calidad, empezando con la definición de la existencia de una problemática, mencionando un caso en el ámbito internacional, el estudio realizado por Reyes (2014) en Guatemala, en la localidad de Quetzaltenango, donde tuvo un enfoque en desarrollar una investigación partiendo con la calidad de servicio que ofrecen las empresas privadas y como se relacionan mediante la satisfacción del usuario, ubicando ciertas problemáticas cuestionables referente a la calidad del servicio, relacionado con la asignación de los ambientes para una correcta atención de los usuarios, como también el compromiso que tienen con ellos ya que es no afable, a esto se suma el tiempo que toman para la atención de las peticiones de los clientes, no obstante el análisis indica que los clientes muestran inconvenientes mediante el servicio que obtienen, comenzando por el tiempo que ocupa la atención, y el trato que reciben al solicitar algún servicio, lo que provoca que el pasar de los años este reporte obstáculos en los negocios con la atracción de los clientes sufriendo pérdidas de los consumidores. (Rojas, Niebles, Pacheco y Hernández, 2020).

Otro estudio elaborado por Soto y Villena (2020) en México, donde se estudió la deficiencia en cuanto a la calidad de servicio con la influencia en la retención de los consumidores, de tal manera encontrándose las brechas que presenta la empresa hacia sus consumidores siendo que estas se inclinan por la cordialidad frente a la competencia, debido a que las empresas buscan aumentar sus clientes dejando de lado la buena atención que necesitan los consumidores, siendo así que las áreas respectivas se inquietan más por el beneficio de generar dinero y no ver la realidad en la que se encuentran por la calidad de servicio que brindan y poder captar y retener a sus consumidores, es fundamental que las áreas correspondientes tomen cartas sobre el asunto para mejorar su calidad de servicio que estos ofrecen a sus consumidores para así tener una mejor funcionalidad en

cuanto a la atención que ofrecen a sus consumidores y así mejorar internamente como empresa. (Orgambídez y Almeida, 2015)

De igual forma las naciones latinas atraviesan un desafío ya que se encuentran a puertas del futuro, en la magnitud donde tienen la necesidad de integrarse en la totalidad en cuanto a la implementación de la tecnología, siendo que estas queden de lado o postergados del entorno mundial Lopez (2018). Esta agrupación no se obtiene únicamente con suministrar sistemas de desarrollo de información hacia las áreas competentes del entorno de la administración pública, es concerniente disponer las indicaciones para que contribuyan un valor público para la sociedad impulsando la seguridad en el gobierno electrónico y no se termine en una perspectiva (García, 2015).

En el ámbito nacional se tiene el estudio realizado por Ramírez (2016) donde se investigó una empresa en Yurimaguas, siendo esta alusivo a la calidad de servicio y su contribución a la satisfacción de sus consumidores descubriendo la problemática de la empresa en cómo no se direcciona en conjunto para tener una mejora en sus desarrollos de calidad pese a las problemáticas que género en los últimos 3 años con el déficit de posibles clientes, enfocándose solo en la producción de renta, dejando de lado la estructura de la empresa y las limitaciones indispensables para que los clientes se consideren conformes y así puedan estar complacidos con el servicio que perciben, relacionado a esto la empresa construyo ciertos ambientes para así cubrir una mayor atención posible a sus clientes siendo algunos desplazados a niveles posteriores de las instalaciones para su atención, esto provoco un embrollo en los clientes y en los periodos de años posteriores donde se viene reportando abandono por parte de los clientes. (Pérez, Ramoni y Valbuena, 2018).

El estudio realizado recientemente por Torres y Luna (2017) en la ciudad de lima se vienen asociando la importancia de un servicio de calidad que se brinda en las Pymes y como se asocian con la satisfacción del usuario, se muestra que pasan por alto la calidad de servicio ya están enfocadas en el inicio de la industria empresarial donde estas se enfocan con producir dinero provocando muchos casos de pérdidas de patrimonio y la liquidación en la empresa, por consiguiente estos no se responsabilizan en desarrollar una mejor satisfacción de sus clientes provocando

una nefasta atención y déficit en capacidad de solución en las áreas competentes donde se atienden a los consumidores.

Un gobierno en donde se aplique lo electrónico proporciona privilegios de manera directa en absoluto, como ejemplo la eliminación de los inconvenientes eventuales que se suscitan en los gobiernos del estado, la capacidad en la comunicación, la disposición razonable a los datos, todo ello según regulado por la Ley N° 27658 “Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado” buscando alcanzar considerables niveles de eficiencia y así modernizar la atención hacia la sociedad (Urbina, 2014).

En el ámbito local de los aspectos mencionados se puede decir que las problemáticas en la que se encuentran las empresas y de la misma manera ocurre en el sector público, siendo más frecuente la nefasta atención hacia los usuarios y la carencia de responsabilidades por ofrecer una mejoría en los servicios que demandan para la realización de los distintos trámites, en la región de Tacna se alega mediante la sociedad los problemas que están sucediendo en el sector público, comenzado por las municipalidades y distintos sectores de la gestión pública donde no velan el interés de progresar en los servicios que ofrecen a la ciudadanía, es por ello que el proceso de estudio se escogió a la entidad municipal distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa (Crnl. G.A.L.) de la provincia de Tacna, siendo esta un gobierno local, que tiene una simplicidad en atender a los ciudadanos que efectúan sus trámites presentado problemáticas en la atención que reciben, muestran una carencia en la disposición de respuesta de los servidores públicos, relacionado a ello la empatía que muestran al proceder con una atención y la confianza que presentan los usuarios al percibir indicaciones que les ofrece los servidores públicos, que en distintas oportunidades no son concisas y presentan un incertidumbre de volver hacer una consulta nuevamente, estas problemáticas se suscitan en conjunto que son presentados por la gestión de la entidad municipal que no presentan el interés por tener una mejoría en la problemática que presenta.

Por otro lado, la satisfacción, en un breve análisis, se encontró incomodidades presentadas por los usuarios por la prestación de servicio que perciben por parte de la entidad pública, causando que los usuarios no puedan presentar sus reclamos de incomodidad debido a que no son vistos como prioridad por la municipal, a esto se agrega el periodo y capacidad para la realización de los

tramites, como también el intervalo de espera para su debida atención. Todo este punto nombrado de la investigadora tiene como finalidad el desarrollar su análisis con el objetivo de tener indicadores que favorezcan a mejorar estas percepciones que se viven en las entidades públicas.

En tal sentido, la presente investigación se denomina “mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022”, de manera que se ha desarrollado como problema general ¿Cómo se relaciona mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022?, y los problemas específicos son: (a) ¿Cómo se relaciona los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022?, (b) ¿Cómo se relaciona las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022?, (c) ¿Cómo se relaciona la notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022?.

En relación con la descripción de la problemática planteada se tiene por justificación teórica, ya que con el empuje de este proyecto de investigación se busca agregar el conocimiento científico guiado a la indagación del entendimiento del problema referido con la mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en la entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de la provincia de Tacna.

Asímismo se tiene, la justificación metodológica de este estudio será realizada por medio de herramientas que estarán diseñadas y validadas, en este caso mediante cuestionarios de ambas variables para así proporcionar la recolección de datos que es necesaria para la hipótesis de resultados, de tal manera que pueden ser utilizadas como indicadores para futuras encuestas relacionadas.

Por su parte, la justificación práctica de este estudio, con respecto a los resultados alcanzados se produjo la resolución de los desperfectos que se percibieron dentro de la entidad municipal, así como también permitirá comprobar la calidad del servicio virtual que se está ejecutando mediante los procedimientos apropiados con propósito de asegurar la satisfacción del usuario.

La justificación normativa, de esta investigación tiene su razón de ser mediante el Ley N° 31170, que tiene como propósito el promover el manejo de las tecnologías de la investigación y difusiones en las entidades públicas del estado, gestionando su desarrollo dentro de las entidades municipales a nivel nacional, que están vinculadas a la ejecución de sus reglamentos, con el fin de modificar tecnológicamente los servicios y procedimientos de administración, proporcionando una relación entre las entidades municipales y la sociedad.

En cuanto a la, la justificación social de este estudio, presentado por los resultados que fueron alcanzados, pueden ser de mucho interés hacia otras entidades municipales, ya que se permitió comprender las derivaciones que estas puedan producir en la proposición de servicios digitales que pueden ser inapropiados para la satisfacción del usuario, para ello se proporcionó instrumentos que simplifican su análisis y conclusión.

Ahora bien, la presente investigación posee como objetivo general determinar la relación entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022, y como objetivos específicos, (a) Determinar cómo se relaciona los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022; (b) Determinar cómo se relaciona las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022., (c) Determinar cómo se relaciona la notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022.

Asimismo, se estableció la hipótesis general: Mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022. se relacionan significativamente, en ese sentido las hipótesis específicas son: (a) Los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022, se relacionan significativamente; (b) Las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022, se relacionan significativamente; (c) La notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022, se relacionan significativamente.

II. MARCO TEÓRICO

El capítulo de marco teórico de la presente investigación comprenderá con dos etapas fundamentales para el desarrollo, la primera etapa establecerá la especificación de los antecedentes internacionales, nacionales y locales de estas variables de estudio presentándose como la mesa de partes virtual y satisfacción del usuario y segunda etapa que contiene las definiciones de las bases teóricas de la investigación.

Como primera instancia se presenta a continuación lo antecedentes internacionales que refieren a las variables de investigación: Binimelis (2017) en su investigación que tuvo como objetivo principal el dar a conocer su apreciación crítica en relación a la interpretación social del gobierno electrónico, como ciencia tecnológica y así distinguir la oposición que esta conlleva para el trabajo social en su correlación con la ciudadanía y la necesidad de democratizar a los ciudadanos, llegando a la conclusión que dichos servicios digitales que son ofrecidos por el gobierno presentan inconvenientes que inducen al disgusto de los usuarios al utilizarlos, por lo que se tiene que poner en práctica ciertas tácticas que proporcionen la complacencia de las necesidades en los usuarios, de manera que los usuarios tengan la facilidad de la utilización de modo efectiva de estos servicios electrónicos que son percibidos con información de las TIC y puedan darse el uso respectivo. Por lo tanto, el servicio electrónico es entendido de manera poco eficiente en un 57%, a partir de ello esta investigación tiene un gran aporte en cuanto a estudios ya que muestra como el gobierno electrónico es una tecnología social que tiene como intención integrar e informar una comunidad socio-técnica.

Por su parte, Martínez (2019) en su reconocida investigación estableció como objetivo el conocer los estados que guarda el gobierno electrónico en 72 ayuntamientos del estado de Sonora, mediante la elaboración de la prevalencia de Gobierno Electrónico Municipal (IGEM), procedente del desarrollo de la pesquisa distribuida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), para los periodos 2009 al 2011, llegando a la conclusión que estos servicios electrónicos que son concedidos por el estado mexicano siendo estas un mecanismo que atraen la atención hacia sus usuarios, guiando a una participación ciudadana, en cierto modo, la gestión mexicana es calificada de forma media en una cifra de 41%, de

mismo modo, el gobierno electrónico forma parte del procedimiento de reintegración que procura una mejora por medio de la eficacia y disminución de costos en dichas labores gubernamentales, por tanto, la administración de los municipios imposibilita que el uso sea excelente, por consiguiente, la investigación aporta mucha información ya que explica la significación del manejo y utilidad de los equipamientos tecnológicos.

De igual modo Quintero, Almazán y Rios (2021) en su investigación que presento como objetivo principal la definición de la autoridad en la importancia mediante la información, de los sistemas de servicios de las cuales está dispuesta para una entidad gubernamental en forma de credulidad de las personas por medio de su página online, donde su conclusión fue la de precisar que es indispensable confortar el componente dentro del gobierno para poder producir y conducirse de manera perfecta su espontaneidad de un breve interludio se muestra la perspicuidad de la indagación para la sociedad. Por último, resalta lo esencial para respaldar la indagación a proporción individual o corporativa en el mismo momento al elaborar dichas transigencias de manera que el ciudadano electrónico, cuente con un ciclo de tiempo que le permita aportar a la precisión del conjunto de las personas que trabajan para la entidad gubernamental, a partir de esto la sociedad carece de indagación que sea de forma útil para poder adaptar pertinentemente, para ello se tiene en contemplación que la satisfacción y la sencillez de la utilización de la página online del gobierno, esta se incida derechamente en la disponibilidad de los negociaciones que serán consumadas con los usuarios.

De la misma manera, Lira (2020) en su investigación menciona su punto de inicio con el objetivo que es observar y describir la correlación autentica entre la satisfacción ciudadana y los servicios que presenta el gobierno de Aguascalientes mediante el e-gobierno, logrando obtener la conclusión que la universalidad de la mayoría de las hipótesis de la investigación conllevaron a la aprobación, asimismo, estos presentan un coeficiente normalizado significativo que es correspondiente que el modelo de investigación manifestado por el autor, aunado a ello se puede ratificar que la indagación ahonda en el entendimiento que son existentes en relación de las variables de gobierno electrónico, accediendo individualizar la satisfacción del usuario relativo a las prestaciones que brinda la institucion pública.

Por último, Navarro, Waltrick y Perez (2018) presentando su investigación que estimo como objetivo el determinar la sensación que tiene el usuario sobre la calidad del servicio, concluyendo que los usuarios mayores de 45 años muestran un valor de insatisfacción alta de 55% en tanto a los servicios percibidos de un centro de salud, por ende, los usuarios de edades entre los 20 y 40 años muestran un valor de insatisfacción baja de 33%, por lo tanto, se tiene un requerimiento en cuanto a los servicio de salud debe aumentar la calidad de atención, obedeciendo de manera eficaz la equidad de los usuarios, de manera que el presente estudio demuestra que es significativo enriquecer la atención de los servicios que son brindados y como también el proceso en la toma de decisiones.

Ahora bien, corresponde la presentación de los antecedentes nacionales asociados al estudio de las presentes variables de esta investigación, ya que según Pillpe (2020) en su objetivo principal refirió la relación que tiene el gobierno electrónico en el ámbito ambulatorio y la satisfacción del usuario del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020, llegando a la conclusión que la existencia de correlación entre las variables del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud de Lima, 2020; se muestra una dirección administrativa eficientemente positiva y de manera siendo significativa, dado esta investigación se expande las indagaciones que estas estén enlazados a dichas variables de la investigación, Gobierno electrónico, concediendo descomponer la satisfacción del usuario en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud.

Por otro lado de la Cruz (2018) presento su investigación como primordial objetivo el encontrar relación entre el e-gobierno y la calidad de atención del Banco de la Nación, lo cual halló la correlación mediante el coeficiente de Spearman donde evidencio un $Rho=0,724$, concluyendo que el e-gobierno da asistencia en cuanto a la calidad es por ello que la atención a través de las áreas asignadas de la entidad, consiguiendo una aportación representativa en las metas institucionales, debido que se considera un factor significativo el e-gobierno, evaluando y enriquecer el incidente de forma directa, a partir de ello coexiste la relación discretamente y se aconseja que el progreso de los servicios virtuales sea descentralizado para las áreas con el propósito de urgir la contemporización de la calidad en la atención

hacia los ciudadanos, accediendo al impulso de las variables para atención con el fin de prosperar con la competitividad.

En ese mismo sentido Montesinos (2017) mostro en su investigación el principal objetivo que es el descubrir la existencia de una relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de la municipalidad de ventanilla, consiguiendo la conclusión de la presencia de una relación directa y moderada entre las variables denotando un 58.3% entre si y un coeficiente de $Rho=0,600$; comenzando por ello la existencia de una aceptación de la sociedad, es imprescindible proseguir con las políticas incluyentes con el objetivo de enriquecer el lazo por medio de la sociedad y el gobierno.

De igual manera Cobeñas (2020) en su investigación consideró como objetivo el plantear descubrir la existencia del vínculo de Gobierno Electrónico con la satisfacción del usuario en la municipalidad de castilla, llegando a la conclusión donde el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario poseen correlación significativa, probando que al mejorar el gobierno electrónico influirá en provecho de la localidad del distrito de Castilla, Piura, a partir de ello estas variables de estudio tienen un grado de correlación medio, dado por los resultados que estos indican la existencia de un nivel de porcentaje de 0.046 entre las variables.

Por ultimo Torres (2021) en su investigación que tiene un principal objetivo que es definir la correlación existente entre la variable gobierno electrónico y la satisfacción de los empleados en el gobierno regional, llegando a la conclusión donde se desarrolló la relación de las variables de investigación, lo que se observó, en el coeficiente de correlación de $Rho -0.045$, hallándose una no existencia de relación estadística entre el gobierno electrónico con la satisfacción de los empleados en el Gobierno Regional de Tumbes en el año 2020 ($p=0.806$) en función de los resultados obtenidos, demuestran que no se encontrase ninguna afinidad de las variables de la investigación del presente autor, por consiguiente la hipótesis que planteo el autor de la investigación se muestra absolutamente desierta, alcanzado aprobar la hipótesis alterna.

A continuación con relación de las bases científicas, se sustenta con toda la información recaudada a la variable que se denomina Mesa de Partes Virtual, Según Alva (2011) puntualiza a la Mesa de Partes en procedencia a la Unidad de Recepción Documental y Registro, también se conoce como el lugar de comienzo

de la atención que se le da al cliente Bastidas (2016) con ubicación puntual y estratégica en la recepción de cada oficina Quispe y Vílchez (2017); por consiguiente también, se encarga de canalizar las documentaciones a las dependencias correspondiente, y por ello es la responsable de hacer cumplir con los procedimientos y seguimientos administrativos correspondiente.

Con referencia a la mesa de partes, lo que nos señala Matteucci (2011) comprende a la unidad de recepción que usan como herramienta las entidades privadas y estatales, también refiere que las entidades estatales se llevan a cabo el procedimiento administrativo de forma jerárquica. La mesa de partes realiza una función valiosa, ya que es la encargada de derivar y canalizar la información documentaria recepcionada por parte de los usuarios.

Además, Binimelis (2017) nos da a conocer que el gobierno electrónico opta como su objetivo principal en mejorar el ejercicio y desempeño de múltiples áreas para así facilitar y atender con eficacia y eficiencia al usuario y se pueda llegar a un alto valor de satisfacción según sus requerimientos. Para Alvarado, Cevallos, Moran, & Preciado (2019) nos define puntualmente que el gobierno electrónico significa modernización de las entidades públicas con la meta de generar un valor alto de satisfacción de usuarios y mejorar la calidad de los servicios.

Ahora bien, la Mesa de partes electrónica (MPE) PCM, DL 1412 (2018) se conceptualiza como el servicio digital, y por ello facilita a los ciudadanos poder realizar sus trámites documentarios a través de internet, ya que es de manera automática, de forma remota, accesible hacia los ciudadanos y genera un alto valor público, logrando así un buen rendimiento.

Por consiguiente, la mesa de partes virtual tiene un criterio que está enfocado donde los autores señalan y mencionan que como principal trabajo la facilitación para restaurar y desarrollarse con la productividad de las diversas áreas de la entidad pública vía online (internet), siendo esta una herramienta de mucho apoyo para eficiencia de las acciones gubernamentales en la sociedad, alcanzando una comunicación afectiva con el ciudadano y que se logre atender sus requerimientos de forma eficiente.

En este sentido, es objetivamente considerable examinar las siguientes dimensiones donde abarca la variable mencionada mesa de partes virtual, según

Granados (2021) está la existencia tres dimensiones: (1) Procedimientos de trámites, (2) Herramientas Tecnológicas y (3) Notificación Electrónica.

La dimensión Procedimientos de trámites, según Granados (2021) nos dice que en primera instancia es que la Mesa de Partes Virtual tiene como compromiso el permitir a los ciudadanos su presentación de los documentos de necesidades requeridas para el inicio de los procedimientos administrativos de la entidad. Así como también los formatos establecidos por las mismas entidades que pueden ser utilizados para ingresar dichos documentos, son puntos específicos que cualquier entidad debe tener en cuenta para la realización de una herramienta virtual verdaderamente eficiente frente a las herramientas tradicionales y de tal manera los administrativos puedan desarrollar un trabajo óptimo viviendo con las ventajas de este medio.

La dimensión Herramientas Tecnológicas, Villanueva (2021) nos menciona que las estructuras de la entidad, en base a la implementación del sistema Mesa de Partes Virtual tendrá que tener relación en el sistema de tramitación documentaria establecido por la entidad, como también los softwares virtuales que consigan ser usados para las múltiples dependencias para la ejecución de las actividades.

La dimensión Notificación Electrónica, según la Ley N° 31170 (2021). Las funciones de las notificaciones electrónicas se ponen en marcha a través de espacios electrónicos ubicados estratégicamente para la rápida visualización, así como lo decreta el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, y con la determinación de la hacienda digital dispuesto en el artículo 22 del Decreto Legislativo 1412, por ello la entidad que genere la implementación de este servicio de notificación electrónica podrá realizar la definición de este servicio como primera instancias en de la disposición de prioridad en las notificaciones.

En este sentido, dicha Ley tiene el objetivo de promover la utilización de las herramientas tecnológicas para realizar el acto de informar y comunicar en todas las áreas de administración pública con el propósito de cambiar el procesamiento, servicios y recursos administrativos de manera digital.

Por otro sentido se continua con la variable Satisfacción del usuario, para Weingand (2007) define que la variable satisfacción del usuario es una medida donde se adquiere una valoración si la aplicación tecnológica establecida en la entidad pública cumple con su objetivo.

De igual forma Huiza (2006) menciona que el usuario se siente satisfecho, siempre que se involucren distintas experiencias, así como en el aspecto racional y en la asimilación de la perspectiva, procedente de relacionar las expectativas juntamente con el comportamiento del servicio, agregado de diversos factores donde se encuentran las expectativas, los preámbulos morales, cualidades culturales que el consumidor tenga y la misma institución, en otras palabras, la satisfacción comprende diversas particularidades entre los servicios que puedan ofrecer las institución y las necesidades que tenga el interesado.

Concordante con lo antes descrito Arocas & Seto-Pamies (2000, 2004) Según los autores, mencionan sus pensamientos en la estimación y la importancia que tiene los consumidores en base al proceso del servicio que es ofrecido teniendo tener en cuenta las singularidades que esta presenta, si bien esta aclaración se enlaza de manera similar con las sensaciones que manifiesta el servicio, denominándose como enfoque emotivo y la percepción de los consumidores semejante a las deficiencias en el desarrollo de los tramites que presenta cualquier usuario.

Para Oliveira y Romes (2020) muestran que, la satisfacción excede las probabilidades, en donde la entidad perfecciona su servicio brindado y se anuncia con el usuario para manifestar que la información correspondiente sea eficiente. Pacheco et al. (2018) expresa que la institución tiene la funcionalidad de asombrar al usuario, facilitando un lazo afable y sincero entre los empleados públicos y usuarios, autorizando absolver ciertas deudas de este último.

En tanto en el Perú mediante la ley marco de modernización N° 27658 se predispone que parte del método de modernización aplicando las TIC que estarán dirigidas en torno a la mejora de la atención de la sociedad teniendo un nivel de eficiencia del funcionamiento del estado, con esta táctica se está pretendiendo su calidad de herramienta para la mejora de las relaciones internas y externas del estado, para una modernización general.

Comprendiendo lo antes mencionado la satisfacción del usuario tiene muchos significados, debido a la captación que tienen los usuarios hacia la prestación del servicio que brinda la entidad pública, así alcanzando una medición si la entidad está brindando un servicio de calidad para la sociedad, ya que son los usuarios quienes consumen el servicio de la entidad pública.

Para ello, es necesario estudiar las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario, ya que, según Weingand (2007) existen tres dimensiones: (1) Confiabilidad, (2) Valor Percibido y (3) Expectativa.

La dimensión Confiabilidad según Kotler (2003) denota que la confiabilidad es explicada como el aforo de la entidad que efectúa el trámite para presentar de forma veras y afable, lo que autoriza crear en el destinatario la oportunidad de descubrir la amplitud y el entendimiento técnico que tienen las instituciones.

Adicionalmente Hosmer (2015) precisa que la confiabilidad establece la apreciación del usuario referente a la disposición de la organización para abastecer un buen servicio de calidad, conservando a los consumidores y precisando el nivel en lo que ellos se expresan de la mejor manera del servicio percibido.

La dimensión Valor Percibido, esta dimensión es definida como el cumplimiento de la entrega de valor que el sujeto valora al obtener un servicio Kleine (2009). Una disposición particular en donde varía entre la consideración de cada uno de los usuarios Parasuraman (1997) en medio de suposiciones y distintos contextos (Ravald y Grönroos, 1996).

La dimensión Expectativa, es definida como la ilusión de los usuarios para obtener algo necesario, se originan en los habitantes como el afecto de percibir comodidad y seguridad por la entidad del estado Salazar (2011) por consiguiente, estas se hallan afiliados con la magnitud del vínculo que mantiene, quien adquiere el servicio que va a percibir en principio de ejercer la obtención.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En este trabajo se puntualiza la ejecución de una investigación de tipo básica, según Zorrilla (1993) se da el siguiente concepto la investigación básica o también llamada pura, tiene como propósito encontrar el desarrollo científico, ampliar los conocimientos teóricos, sin importar de sus factibles métodos o resultados prácticos, es más consecuente y pretende la divulgación con miras hacia el desarrollo de una conjetura que esté demostrado mediante principios y leyes

Asimismo, se resalta que la investigación presente contiene un enfoque cuantitativo, según Gomez (2006) indica que, mediante una perspectiva cuantitativa, la recopilación de los datos es correspondiente para medir Mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal del distrito Crnl. G.A.L. – Tacna.

Finalmente, es conciso mencionar que la investigación actual estableció un nivel descriptivo correlacional Moreno (2018) esencialmente se evaluó dos o más variables, disponiendo de su nivel de correlación de las variables, sin procurar dar da una justificación completa (principio y resultado) al acontecimiento investigado, busca solo los niveles de correlación, evaluando las variables.

Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación contiene un diseño no experimental por lo que Kerlinger y Lee (2002) señalan que el estudio no experimental es la pesquisa experimental y sistemática donde lo científico no dispone de autoridad directa de dichas variables independientes, dado que sus expresiones ya sucedieron o que no son manejables. Sobre los estudios vinculados a mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal del distrito Crnl. G.A.L. – Tacna, complementariamente se detalla que la investigación contiene corte transversal, por lo que se recopilaron los datos en un tiempo determinado, siendo un tiempo

exclusivo, su finalidad fue explicar variables y su repercusión de interrelación en una oportunidad dada. (Sampieri, 2003).

Finalmente, la investigación se encajó con el método hipotético deductivo, por lo cual posibilito determinar si las hipótesis guardan relación entre las variables establecidas en esta investigación, al respecto Guanipa (2010) sobre el método hipotético deductivo, son las agrupaciones de suposiciones y conceptos básicos, proyectado de manera racional a los resultados empíricos de las hipótesis y tratando de desnaturalizarlas para así compilar la información adecuada, por consiguiente, busca dar la solución a las problemáticas propuestas.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Mesa de partes virtual

Para la primera variable Mesa de Partes Virtual, Según Alva (2011) define a la Mesa de Partes en procedencia a la Unidad de Recepción Documental y Registro, también se conoce como el momento de comienzo de la atención brindada al cliente Bastidas (2016) con ubicación puntual y estratégica en la admisión de cada oficina Quispe y Vílchez (2017); por consiguiente también, se encarga de canalizar las documentaciones a las dependencias correspondiente, y por ello es la responsable de hacer cumplir con los procedimientos y seguimientos administrativos correspondiente.

La definición operacional para la variable Mesa de Partes Virtual fue la posterior: Analizar el discernimiento en relación a la mesa de partes virtual por medio de una encuesta teniendo la consideración de las dimensiones de procedimiento de trámites, herramientas tecnológicas y la notificación electrónica, cuya valoración se realizó a partir del instrumento correspondiente.

Respecto a los indicadores para la variable Mesa de Partes Virtual se tiene los subsiguientes: para la dimensión procedimientos de trámites teniendo la consideración de cuatro indicadores, acceso a la información, recepción de los documentos, el tiempo de respuesta y satisfacción del usuario. Asimismo, para la dimensión herramientas tecnológicas se consideró tres indicadores, plataforma amigable, herramientas tecnológicas, conocimiento del sistema. Por último, para la

dimensión de notificación electrónica se consideró cuatro indicadores, servicios digitales, funcionalidad de recibir documentos electrónicos, medios tecnológicos, orden de prelación.

Por último, es imprescindible mencionar que en respecto a la escala de medición se aplicó la Escala de Likert que cuenta con cinco opciones múltiples.

V2: Satisfacción del usuario

Respecto a la segunda variable satisfacción del usuario, en cuanto a la definición conceptual la cual se valoró la importancia de un servicio tecnológico que está establecido en el sector público cumpliendo con su propósito (Weingand, 2007).

La definición operacional perteneciente a la variable satisfacción del usuario fue la siguiente: Analizar el entendimiento respecto a la satisfacción del usuario mediante una encuesta teniendo en cuenta las dimensiones de confiabilidad, valor percibido y expectativa, cuya valoración se realizó a partir del instrumento desarrollado.

Respecto a los indicadores establecidos para la variable satisfacción del usuario se tiene los subsiguientes: para la dimensión confiabilidad se estimó cuatro indicadores, servicio electrónico, interés en resolver los problemas, servicio de calidad electrónico, accesible para todos los usuarios. Asimismo, para la dimensión valor percibido se consideró cuatro indicadores, apreciación y valoración por los usuarios, interés por los usuarios, capacidad para responder a los usuarios y cortesía. Por último, para la dimensión expectativa se consideró tres indicadores, servicio esperado, atención personalizada, entendimiento de las necesidades.

Por último, es imprescindible mencionar que en cuanto a la escala de medición se aplicó la Escala de Likert que cuenta con cinco opciones múltiples.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población mediante Arias (2016) nos menciona que pertenece a un cumulo de sujetos donde se hallan limitados estratégicamente y por lo tanto se tiene llegada, por ende, la población de la presente investigación está constituido por 110 417 habitantes del distrito Crnl. G.A.L., obtenido del INEI-censos nacionales de población y viviendas 2017. Asimismo, es importante resaltar los criterios de inclusión y exclusión establecidos para el desarrollo eficiente de la investigación:

Criterios de inclusión: Se consideró encuestar a las personas que hayan tenido la oportunidad de tramitar documentos a través de la mesa de partes virtual, entrando en la probabilidad de responder a la encuesta.

Criterios de exclusión: No se consideró para el desarrollo del trabajo a los menores de edad, ya que el propósito es obtener la apreciación desde la perspectiva de las personas que necesiten del servicio de mesa de partes virtual.

Muestra

En cuanto a la obtención de la muestra se ha destinado los siguientes valores y formula:

- Nivel de confiabilidad del 95%. ($Z = 1,96$)
- Margen de error + 5,00%. (e)
- Probabilidad de ocurrencia 50%. (P)
- Tamaño de la población es 110 417 (N)

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$
$$110\ 417 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$
$$n = \frac{\dots}{(110\ 417 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$
$$n = 383$$

Por lo que, se toma en cuenta el total de 383 ciudadanos del distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna.

Muestreo

El muestreo es un procedimiento donde se da a conocer las posibilidades que posee cada elemento que integra la muestra (Arias, 2006).

En relación, para el desarrollo del trabajo de investigación, se empleó un muestreo de tipo no probabilístico, a toda vez que se ha concretado una muestra aleatoria simple.

Unidad de análisis

La unidad de análisis es una descripción abstracta, que se nombra el modelo del objeto social al que se describen las características, este patrón se sitúa en el periodo y en la zona, precisando la población en relación de dicha investigación. Corbetta (2003) en este aspecto, se consideró como unidad de análisis a los ciudadanos que usan el servicio de mesa de partes electrónica en una entidad municipal perteneciente al distrito Crnl. G.A.L. situada en la provincia de Tacna.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

De acuerdo a la técnica de investigación, esta se estableció como la encuesta, lo cual es una forma de recopilación estándar, teniendo como finalidad el obtener datos de la muestra. La encuesta comprende un conjunto de interrogantes en relación a una o más variables de medir (Sampieri, 2003).

Instrumentos

Con respecto al desarrollo de recopilación de información en campo, se utilizó el cuestionario, que este contiene ciertos aspectos que son considerados fundamentales para poder aislar algunos problemas que son el objetivo de estudio, de cierta manera reduce la realidad a ciertos números de datos precisando el objeto de estudio Tamayo (2008). Menciona que el cuestionario son instrumentos que permite agrupar una serie de interrogantes referentes para una coyuntura o tema en peculiar, donde el investigador anhela tener resultados o información (Hurtado, 2009).

En este sentido es relativo ampliar cuestionarios donde nos proporcionen obtener la información necesaria, y así de esa manera realizar la toma de campo, con lo que se pueda efectuar los objetivos que anticipadamente establecidos.

Ficha técnica de instrumento 1: Mesa de Partes Virtual

Nombre: Cuestionario "Mesa de partes virtual"

Autor: Carlos Daniel Chuquimia Romero

Dimensiones: Procedimientos de trámites, Herramientas tecnológicas y Notificación electrónica

Baremos: inadecuado: 32-51, regular: 52-71, adecuado: 72-90

Ficha técnica de instrumento 2: Satisfacción del usuario

Nombre: Cuestionario "Satisfacción del usuario"

Autor: Carlos Daniel Chuquimia Romero

Dimensiones: Confiabilidad, Valor Percibido y Expectativa

Baremos: inadecuado: 18-36, regular: 37-53, adecuado: 54-71

Validez y confiabilidad

Así mismo, es esencial señalar que la validez de los instrumentos permite la evaluación de forma directa y precisa Carrasco (2018) siendo la eficiencia de un instrumento que se puede medir satisfactoriamente (Ñaupas et al, 2018).

Con respecto a la validación del contenido de los instrumentos, se tomó en cuenta la validación de tres expertos, lo cual se especifican en los anexos de la investigación, también se consideró los formatos obteniendo respuestas similares dispuestos por la Universidad Cesar Vallejo, logrando un resultado usual de “Aplicable”.

Se ha elegido a la primera experta de tal forma que ha laburado en el sector educativo considerando su aporte en el conocimiento del desarrollo de la satisfacción del usuario en su área de trabajo, de manera complementaria trabaja en una entidad del estado público, asimismo es indagadora y educadora de posgrado de la maestría de gestión pública, seguidamente el segundo experto fue elegido por sus estudios de doctorado teniendo un extenso conocimiento y en el sector publico donde nos permitirá apreciar su opinión crítica en cuanto a las variables de la presente investigación, por consiguiente se ha elegido al tercer experto, siendo magister en Docencia universitaria e investigación pedagógica en políticas públicas y gestión pública con una gran experiencia laboral como docente superior, teniendo la experiencia necesaria sobre el análisis de la metodología de investigación.

Sobre la confiabilidad, se precisa que es el grado en donde el instrumento genera soluciones sólidas y coherentes. En otras palabras, es una aplicación reiterada al mismo sujeto u elemento produciendo resultados similares Hurtado (2007) por consiguiente, el Alfa de Cronbach, es un indicador estadístico, siendo otro procedimiento de coherencia interna, donde este calcula la correlación de cada ítem frente a los otros (Cozby 2005).

Ahora bien, se utilizó la posición del Alpha de Cronbach, desarrollando una prueba piloto con una muestra calculada 40 ciudadanos del distrito de estudio definido.

Con respecto, a la variable mencionada “Mesa de partes virtual”, se evidenció un valor de 0,828; lo que conlleva a la significancia de “Bueno”, al mismo tiempo para la variable “Satisfacción del usuario”, se evidenció un valor de 0,902, lo que conlleva a la significancia de “Excelente”, por ello los valores detallados del procedimiento respectivo para hallar el Alpha de Cronbach se encuentran en los anexos respectivamente detallados.

3.5 Procedimientos

En cuanto al tener el plan el proyecto de investigación aceptado por el docente asesor, se inició con la continuación de reunir la información que está vinculada a las variables de estudio de la presente investigación.

Seguidamente, se comenzó a elaborar los instrumentos para salir a campo, donde este condujo a la toma de recolección de datos hacia la muestra que se estableció.

En el caso del presente estudio que se realizó, al ser aleatorio simple, todos los ciudadanos que se encuentre alrededor de la entidad municipal tienen las mismas oportunidades de realizar las encuestas.

Por tanto, la aplicación de los instrumentos, mediante las indagaciones logradas se procedió a efectuar el procedimiento de la información y apreciación de estas soluciones obtenidas, teniendo las consideraciones de la norma ética del investigador.

Con posteridad se elaboró la discusión de los resultados y la contrastación de la hipótesis, lo cual nos permite llegar a conocer las conclusiones y plantear las recomendaciones referentes a los valores obtenidos de las dimensiones establecidas del presente estudio.

Como acto consecutivo, se acudió por la revisión del docente asesor, donde nos proporcionó las especificaciones para enriquecer el trabajo de investigación, de manera que el presente estudio goce de rigidez científico que es solicitado por la universidad.

Finalmente, se procedió a efectuar la comprobación de la tesis junto al docente asesor, de forma que se realizó las correcciones de las sugerencias y así presentar la consumación del entregable.

3.6 Método de análisis de datos

Ahora bien, en la actual investigación se examinó que posteriormente de la recopilación de la muestra, y la aplicación del instrumento, se empleó el software denominado SPSS v25,0 donde esta manifestó resultados en forma de cuadros de porcentaje, diagramas de barras y tablas de frecuencias de las variables de estudio.

Al respecto es preciso indicar que se obtuvo tablas descriptivas sobre las variables y dimensiones de la investigación, así mismo, se obtuvo tablas inferenciales mediante el cual mediante del coeficiente de Rho de Spearman se constato la existencia o no existencia de una relación entre las variables y dimensiones del presente estudio.

De igual forma, en relación del análisis de las variables y dimensiones de la investigación, se aplicó la escala de Likert con cinco alternativas, donde las cuales se señalan seguidamente:

(1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre

3.7 Aspectos éticos

Para la elaboración de la presente investigación se acató las normas éticas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo, efectuando los criterios y así permitiéndonos ser concisos en el desarrollo alcanzando los objetivos propuestos, como también, los planeamientos que fueron indispensables en el presente estudio como lo es la autorización en cuanto a lo informado, basándose en el estudio de la información hacia los usuarios para que entiendan el significado del estudio y lo significativo que son sus respuestas, se consideró el respeto ya que no se interpuso en los criterios que propinaron los usuarios siendo de forma anónima.

Por consiguiente, sobre la elaboración del instrumento generado como un cuestionario para cada variable, de igual manera con el análisis estadístico mediante el software SPSS V25 y con los resultados obtenidos tal como lo indica la Universidad Cesar Vallejo.

Ahora bien, al respecto sobre la beneficencia de realizar esta investigación se realizó encuestas para obtener información sobre el criterio de estudio mediante las personas que utilizan el servicio mesa de partes virtual siendo ellos los usuarios que obtienen el beneficio de usar este servicio.

Por su parte sobre la no maleficencia se tiene que se realizó el análisis riesgo/beneficio con la indagación que se hizo en la presente investigación, lo cual se respetó los criterios de las personas que colaboraron en la investigación.

De igual forma sobre Autonomía al ejecutar la investigación se realizó a las afueras de la entidad municipal del distrito Crnl. G.A.L., lo cual se permitió preguntar a los ciudadanos la posibilidad de participar con la presente investigación, de manera que se respetó su participación.

Así mismo sobre la Justicia se respetó en todo momento a todo ciudadano que realizo y ni realizo la encuesta, teniendo el criterio de igualdad con todos.

Por último, se considera la originalidad, puesto que para lo escrito en el estudio se empleó fuentes bibliográficas y se consideró los derechos de los autores para su explicación, citando toda la información descrita en el trabajo de investigación cumpliendo con justicia todos los ámbitos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Respecto a los resultados descriptivos en relación al objetivo general: determinar la relación entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022, en la tabla 1 se procede a detallar los valores obtenidos:

Tabla 1.

Tabla de frecuencia de la variable mesa de partes virtual y la variable satisfacción del usuario en una entidad municipal de nivel distrital.

		Satisfacción del usuario				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Mesa de partes virtual	Inadecuado	Recuento	32	16	3	51
		% del total	8,4%	4,2%	0,8%	13,3%
	Regular	Recuento	10	75	59	144
		% del total	2,6%	19,6%	15,4%	37,6%
	Adecuado	Recuento	4	47	137	188
		% del total	1,0%	12,3%	35,8%	49,1%
	Total	Recuento	46	138	199	383
		% del total	12,0%	36,0%	52,0%	100,0%

Nota. Resultados obtenidos del SPSS V25.

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 1, acerca del objetivo general, se evidencia que un total de 137 usuarios (35,8%) de una entidad municipal de nivel distrital en la región Tacna perciben que el servicio de la mesa de partes virtual se viene brindando de forma adecuada, por tal motivo los usuarios perciben un nivel de satisfacción adecuado, por otra parte 75 usuarios (19,6%) considera que el servicio de mesa de partes virtual se brinda de forma regular, por lo que los usuarios perciben un nivel de satisfacción regular, finalmente 59 usuarios (15,4%) del servicio de mesa de partes virtual, considera que este se brinda de forma adecuada por lo que perciben un nivel de satisfacción adecuada.

En esa misma línea, en afinidad a la variable mesa de partes virtual se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuado en un 49,1%, asimismo un 37,6% percibe que se viene brindando de manera regular, y solamente el 13,3% percibe que esta se brinda de manera deficiente.

De igual forma, respecto a la variable satisfacción del usuario se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuado en un 52,0%, asimismo un 36,0% percibe que se brinda de manera regular, y solamente el 12,0% percibe que se brinda de manera deficiente

Respecto a los resultados descriptivos en relación al primer objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022, en la tabla 2 se procede a detallar los valores obtenidos:

Tabla 2.

Tabla de frecuencia de la dimensión procedimiento de trámite y la variable satisfacción del usuario en una entidad municipal de nivel distrital.

		Satisfacción del usuario				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Procedimiento de trámite	Inadecuado	Recuento	21	10	0	31
		% del total	5,5%	2,6%	0,0%	8,1%
	Regular	Recuento	20	70	45	135
		% del total	5,2%	18,3%	11,7%	35,2%
	Adecuado	Recuento	5	58	154	217
		% del total	1,3%	15,1%	40,2%	56,7%
Total	Recuento	46	138	199	383	
	% del total	12,0%	36,0%	52,0%	100,0%	

Nota. Resultados obtenidos del SPSS V25.

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 2, acerca del primer objetivo específico, se evidencia que un total de 154 usuarios (40,2%) de una entidad municipal de nivel distrital en la región Tacna perciben que el servicio de procedimiento de trámite se viene brindando de forma adecuada, por tal motivo los usuarios perciben un nivel de satisfacción adecuado, por otra parte 70 usuarios (18,3%) considera que el servicio de procedimiento de trámite se brinda de forma regular, por lo que los usuarios perciben un nivel de satisfacción regular, finalmente 58 usuarios (15,1%) del servicio de procedimiento de trámite, considera que este se brinda de forma adecuada por lo que perciben un nivel de satisfacción adecuada.

En esa misma línea, respecto a la dimensión procedimiento de trámite se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuada en un 56,7%, asimismo un 35,2% percibe que se viene brindando de manera regular, y únicamente el 8,1% percibe que se brinda de

manera inadecuada. Es importante mencionar que esto se debe a que los usuarios se consideran conformes con el procedimiento del servicio brindado por la mesa de partes virtual, de manera que es percibido de forma segura y eficiente.

De igual forma, respecto a la variable satisfacción del usuario se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuado en un 52,0%, asimismo un 36,0% percibe que se brinda de manera regular, y únicamente el 12,0% percibe que se brinda de manera deficiente.

Respecto a los resultados descriptivos en relación al segundo objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022, en la tabla 3 se procede a detallar los valores obtenidos:

Tabla 3.

Tabla de frecuencia de la dimensión herramientas tecnológicas y la variable satisfacción del usuario en una entidad municipal de nivel distrital.

		Satisfacción del usuario				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Herramientas tecnológicas	Inadecuado	Recuento	26	15	3	44
		% del total	6,8%	3,9%	0,8%	11,5%
	Regular	Recuento	17	48	47	112
		% del total	4,4%	12,5%	12,3%	29,2%
	Adecuado	Recuento	3	75	149	227
		% del total	0,8%	19,6%	38,9%	59,3%
	Total	Recuento	46	138	199	383
		% del total	12,0%	36,0%	52,0%	100,0%

Nota. Resultados obtenidos del SPSS V25.

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 3, acerca del segundo objetivo específico, se evidencia que un total de 149 usuarios (38,9%) de una entidad municipal de nivel distrital en la región Tacna perciben que el servicio de procedimiento de trámite se viene brindando de forma adecuada, por tal motivo los usuarios perciben un nivel de satisfacción adecuado, por otra parte 75 usuarios (19,6%) considera que el servicio de herramientas tecnológicas se brinda de forma adecuada, por lo que los usuarios perciben un nivel de satisfacción adecuada, finalmente 48 usuarios (12,1%) del servicio de herramientas tecnológicas, considera que este se brinda de forma regular por lo que perciben un nivel de satisfacción regular.

En esa misma línea, respecto a la dimensión herramientas tecnológicas se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuado en un 59,3%, asimismo un 29,2% percibe que se viene brindando de manera regular, y únicamente el 11,5% percibe que se brinda

de manera inadecuada. Es importante mencionar que el servicio mesa de partes virtual es de calidad y de fácil acceso.

De igual forma, respecto a la variable satisfacción del usuario se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuado en un 52,0%, asimismo un 36,0% percibe que se brinda de manera regular, y únicamente el 12,0% percibe que se brinda de manera deficiente

Respecto a los resultados descriptivos en relación al tercer objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022, en la tabla 4 se procede a detallar los valores obtenidos:

Tabla 4.

Tabla de frecuencia de la dimensión notificación electrónica y la variable satisfacción del usuario en una entidad municipal de nivel distrital.

		Satisfacción del usuario				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Notificación electrónica	Inadecuado	Recuento	29	13	2	44
		% del total	7,6%	3,4%	0,5%	11,5%
	Regular	Recuento	14	82	71	167
		% del total	3,7%	21,4%	18,5%	43,6%
	Adecuado	Recuento	3	43	126	172
		% del total	0,8%	11,2%	32,9%	44,9%
	Total	Recuento	46	138	199	383
		% del total	12,0%	36,0%	52,0%	100,0%

Nota. Resultados obtenidos del SPSS V25.

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 4, acerca del tercer objetivo específico, se evidencia que un total de 126 usuarios (32,9%) de una entidad municipal de nivel distrital en la región Tacna perciben que el servicio de notificación electrónica se viene brindando de forma adecuada, por tal motivo los usuarios perciben un nivel de satisfacción adecuado, por otra parte 82 usuarios (21,4%) considera que el servicio de notificación electrónica se brinda de forma regular, por lo que los usuarios perciben un nivel de satisfacción regular, finalmente 71 usuarios (18,5%) del servicio de notificación electrónica, considera que este se brinda de forma regular por lo que perciben un nivel de satisfacción regular.

En esa misma línea, respecto a la dimensión notificación electrónica se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuada en un 44,9%, asimismo un 43,6% percibe que se viene brindando de manera regular, y únicamente el 11,5% percibe que se brinda

de manera inadecuada. Es importante mencionar que esto se debe a que se tiene la consideración en la facilitación de los procesos de tramites documentarios y las notificaciones de recepciones del servicio digital mesa de partes virtual.

De igual forma, respecto a la variable satisfacción del usuario se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuado en un 52,0%, asimismo un 36,0% percibe que se brinda de manera regular, y únicamente el 12,0% percibe que se brinda de manera deficiente.

4.2. Resultados inferenciales

Con relación a los objetivos determinados en la presente investigación, se viene desarrollando de manera metodológica el análisis inferencial proyectando los siguientes resultados, subsiguientemente a la utilización de los cuestionarios y el coeficiente de correlación de Spearman, alcanzándose estos resultados que se detalla con los posteriores párrafos.

Contratación de la hipótesis principal

En consideración al objetivo general empleado en la investigación fue determinar la relación de mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022. Por lo tanto, se realizó la evidencia de la hipótesis principal pertinente a este objetivo, lo cual se detalla a continuación:

Ho: No existe una relación significativa entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022

Tabla 5.

Significancia y correlación entra mesa de partes virtual y satisfacción del usuario

			Mesa de partes virtual	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Mesa de partes virtual	Coefficiente de correlación	1.000	0,612
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	383	383
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0.612	1.000
Sig. (bilateral)		0.000	.	
N		383	383	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 5, alcanzó un Rho de Spearman con un valor de 0,612 así también alcanzando un valor obtenido de $p=0,000$; por consiguiente, se realiza el rechazo de H_0 dado que el valor de p es menor que 0,05; por lo cual se llega a la deducción que se encontrase una relación directa y significativa entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna en el año 2022, por ello siendo necesario mencionar que el valor de correlación obtenido es positivo moderado, según (Martínez y Campos, 2015).

De manera que, en consideración al objetivo general de la investigación se demostró que existe una correlación positiva moderada entre la variable mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Por otra parte, los establecidos objetivos específicos vinculan afinidad con las dimensiones de las variables mesa de partes virtual y satisfacción del usuario, aclarando que el primer objetivo específico es el determinar la relación que existe entre procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022; por ende, se ejecutó la relación de la primera hipótesis específica, por lo cual se detalla en la tabla 6.

Ho: No existe una relación significativa entre el Procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre el Procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

Tabla 6.

Significancia y correlación entra Procedimiento de trámite y satisfacción del usuario

			Procedimiento de tramite	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Procedimiento de tramite	Coeficiente de correlación	1.000	0,570
		Sig. (bilateral)	.	0.000
			N	383
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.570	1.000
Sig. (bilateral)		0.000	.	
		N	383	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 6, alcanzó un valor de Rho de Spearman es de 0,570 con un valor obtenido de $p= 0,000$; por consiguiente, se realiza el rechazo de H_0 dado que el valor de p es menor que 0,05; por lo cual se llega a la deducción que existe relación directa entre procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna en el año 2022, de igual manera es pertinente indicar que el valor de correlación adquirido es positiva moderado, según (Martínez y Campos, 2015).

De manera que, en atención al objetivo general de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

De este modo, el segundo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre las Herramientas tecnológicas y satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022; por lo que, se analizó la contrastación de la segunda hipótesis específica, por lo que se precisa en la tabla 7:

Ho: No existe una relación significativa entre las Herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre las Herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

Tabla 7.

Significancia y correlación entre las Herramientas tecnológicas y satisfacción del usuario

		Herramientas tecnológicas	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Herramientas tecnológicas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 383
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,554 0.000 383

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 7, alcanzó un Rho de Spearman de 0,554 con un valor obtenido de $p= 0,000$; por tanto, se realiza el rechazo de H_0 dado que el valor de p es menor que 0,05; por lo cual se llega a la deducción donde existe relación directa entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022, de igual manera es pertinente indicar que el valor de correlación obtenido es positivo moderado, según (Martínez y Campos, 2015).

Por subsiguiente, en consideración al objetivo general de la investigación se demostró que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Finalmente, respecto al tercer objetivo específico: determinar la relación que existe entre la Notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022; por ende, se ejecutó la contrastación de la tercera hipótesis específica, por lo cual se especifica en la tabla 8:

Ho: No existe una relación significativa entre la Notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la Notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

Tabla 8.

Significancia y correlación entre las Notificación electrónica y satisfacción del usuario

			Notificación electrónica	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Notificación Electrónica	Coeficiente de correlación	1.000	0,581
		Sig. (bilateral)	.	0.000
	N		383	383
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.581	1.000
Sig. (bilateral)		0.000	.	
N		383	383	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 8, alcanzó un Rho de Spearman de 0,581 con un valor obtenido de $p= 0,000$; por ende, se realiza el rechazo de H_0 dado que el valor de p es menor que 0,05; por lo cual se deduce que existe relación directa entre la Notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl GAL – Tacna, 2022, de igual manera es pertinente indicar que el valor de correlación obtenido es positivo moderado, según (Martínez y Campos, 2015).

Por consecuente, en consideración al objetivo general de la investigación se demostró que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. GAL – Tacna, 2022.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al capítulo de la discusión, se tiene como principal sustento el objetivo general, por lo que es determinar la relación entre la mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal del distrito Crnl. G.A.L. – Tacna, en el año 2022.

En este sentido los resultados alcanzados fueron demostrados que existe una relación directa entre la variable mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna en el año 2022, ya que se alcanzó un valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,612 y un valor de p de 0,000; apreciándose de esta forma que, mesa de partes virtual y satisfacción del usuario tiene una relación positiva moderada entre ellas, de manera que el servicio digital sea de calidad y de fácil acceso para el usuario.

De igual forma, se logró que el 49,1% de los encuestados estiman un nivel adecuado la mesa de partes virtual, asimismo, el 37,6% la considera un nivel regular y manifiestan un nivel bajo el 13,3% de los encuestados. Por lo tanto, se percibe que únicamente la mitad de los encuestados está conforme con el servicio digital de la mesa de partes virtual.

De manera similar, es discordante con lo referido por Torres (2020) en su investigación mostró que el gobierno electrónico y satisfacción de los empleados del gobierno regional de Tumbes en el año 2020, donde los empleados se sienten inconformes con la aplicación del gobierno electrónico en el gobierno regional de Tumbes, por consiguiente, concluyó mostrando un valor de Rho de Spearman de -0,045 con un valor de $p=0.806$, aunado a ello, hallándose la no existencia de relación entre el gobierno electrónico con la satisfacción de los empleados en el gobierno regional de Tumbes en el 2020, por lo que se evidencio, la obligación de mejorar los aspectos del gobierno electrónico y así poder tener la satisfacción esperada por parte de los empleados del gobierno regional de tumbes.

Ahora bien, en una percepción divergente con el previo autor la pesquisa de su investigación se mencionó un valor de Rho de Spearman de -0,045 evidenciándose una correlación negativa muy baja entorno al gobierno electrónico y la satisfacción de los empleados dado que dichos empleados presentan un

ineficiencia e incapacidad en la implementación del gobierno electrónico en el gobierno regional de tumbes en el año 2022. Siendo lo contrario con la presente investigación ya que la variable mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario presentan la existencia de una relación directa y significativa puesto que se concluyó que existe un valor de Rho de Spearman de 0,612 siendo una correlación positiva moderada.

De forma similar, los resultados obtenidos por Montesinos (2017) puesto que considera que el e-gobierno y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Ventanilla, evidenciándose sus resultados con un valor de correlación Rho de Spearman de 0,582 y un valor de $p=0,000$ mostrando que tienen una relación positiva moderada teniendo una uniformidad con la presente investigación. Se concluye que, los servicios digitales que brinda el e-gobierno es significativo para sistematizar la tramitación de documentos por parte de los usuarios alcanzando y obteniendo la satisfacción de los usuarios.

Con respecto al primer objetivo específico, los resultados reflejan que existe una relación directa y significativa entre procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna en el año 2022, ya que se alcanzó un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,570 y un valor $p=0,000$, estimando de esta forma que, el procedimiento de trámite y satisfacción del usuario tiene una correlación positiva moderada, en tal sentido, se evidencia que los procedimientos de trámite del servicio digital están siendo aceptas por los usuarios de manera eficaz, generando la aprobación esperada por parte de los usuarios al utilizar la mesa de partes virtual.

De igual manera, tiene un vínculo con lo mencionado por Granados (2021) quien precisa, que la dimensión procedimientos de tramites influye de manera significativa en la mesa de partes virtual debido a la investigación “propuesta de un modelo de mesa de partes virtual para las entidades de la autoridad pública”, donde se evidencia los resultados de un valor de Rho de Spearman de 0,615 y un valor p de 0,000 siendo una correlación positiva moderada, lo que se traduce, que ante el incremento de los procedimientos de tramites documentarios, se tiene una mayor reducción en lo administrativo, siendo de un gran apoyo para una mejor aplicación del servicio digital de la mesa de partes en las entidades públicas para así tener un

mejor funcionamiento y eficiencia al momento de recibir y responder los trámites documentarios de los usuarios.

Por parte Jimenez (2021) de manera similar a los resultados obtenidos, menciona que la dimensión procedimiento de tramite tiene una relación significativa en la mesa de partes virtual, debido a que los procedimientos de trámites son un factor importante en el servicio digital que brinda la entidad municipal a los usuarios ya que mediante este se puede tener el orden de prelación de cada tramite ya sea de recepción y de respuesta, se concluye que, el procedimiento de tramite tiene coherencia con la mesa de partes virtual debido a que se entienden mutuamente y se apoyan en cuanto al ordenamiento de los tramites documentarios, esto hace que el servicio digital este más ordenado internamente para una mejor exposición de la mesa de partes virtual hacia los usuarios.

Sobre el segundo objetivo específico, los resultados reflejan que existe una relación directa y significativa, entre herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna en el año 2022, ya que se alcanzó un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,554 y un valor de p de 0,000, apreciándose de esta forma que, las herramientas tecnológicas y satisfacción del usuario tienen una correlación positiva moderada debido a que los usuarios aceptan el servicio digital mesa de partes virtual debido a la funcionalidad de este, esta siento entendida por los usuarios de manera práctica y sencilla.

De forma similar, los resultados obtenidos por Jimenez (2021) evidencia que la dimensión herramientas tecnológicas se relaciona de manera significativa en la mesa de partes virtual, donde se evidencia los resultados de un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,560 y un valor p de 0,000 siendo una correlación positiva moderada, se concluye que, ante el aumento de las herramientas tecnológicas, se tiene la reducción de las barreras y cargas derivadas a la administración pública, así mismo, se puede observar que las herramientas tecnológicas es un factor importante para el servicio digital mesa de partes virtual ya que esta le da una mejor funcionalidad cuando es aprovechado, de tal manera que se obtiene la plena confianza y seguridad del usuario cuando este se haga del servicio digital mesa de partes virtual en las entidades públicas.

Por parte Granados (2021) de manera similar a los resultados obtenidos, menciona que la dimensión herramientas tecnológicas se relaciona de manera significativa con la mesa de partes virtual, esto se debe a que, las herramientas tecnológicas presentan una gran alcance con el servicio digital debido a que ayuda en la estructuración y organización interna de la mesa de partes virtual, se concluye que, las herramientas tecnológicas ayuda en la simplificación administrativa de la entidad ya que se tiene una mejor planificación y ordenamiento de la mesa de partes virtual hacia los usuarios.

Sobre el tercer objetivo específico, los resultados evidencian que existe una relación directa y significativa, entre Notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna en el año 2022, ya que se alcanzó un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,581 y un valor de p de 0,000, apreciándose de esta forma que, Notificación electrónica y satisfacción del usuario tienen una correlación positiva moderada, en tal sentido, se evidencia que la notificación electrónica está siendo aprobada por los usuarios por la facilidad de recibir la respuesta de sus trámites documentarios mediante algún equipo móvil y/o tecnológico, siendo de manera sencilla y rápida la reacción del usuario.

Por parte de Callao (2017) de manera similar a los resultados obtenidos, menciona que la notificación electrónica es fundamental dentro del servicio digital mesa de partes virtual, debido a que reduce el tiempo de respuesta de los tramites documentarios siendo sencilla, rápida y al alcance de todos los usuarios, se concluye que, tener factores que sistematicen la mesa de partes virtual como lo es la notificación electrónica ya que trabaja congruentemente entre el receptor y emisor en los tramites documentarios facilitando ciertos aspectos y mejorando la calidad de atención que se brinde a los usuarios y estos estén en la total seguridad de aprovechar el servicio digital de mesa de partes virtual.

Dichos resultados concuerdan con los postulados teóricos de Alrawabdeh (2017) afirma que los servicios e-gobierno incrementa su validez por medio del empleo de tecnologías, apoyándose en el proceso de distribución de servicios, siendo esta que simplifique en la dirección administrativa, unificando los sistemas de comunicación y trabajo de los marcos de mención y modelos internacionales. De otro modo, Kalankesh et al. (2019) dispone que la satisfacción emerge desde la sensación de los usuarios, mostrando una no diferenciación de la objetividad, pudiendo ser influida por los individuos que incurran directamente con el consumidor, por ende, esta depende de manera extensa del estado de ánimo en el que se descubrió dicho caso cuando se obtuvo el servicio. Además, De Oliveira & Romes (2020) dan a comprender que la satisfacción excede la perspectiva, el cual la entidad perfecciona el servicio y se transmite con el usuario para manifestarse de que el aviso que se proporciona haya sido eficaz. Asimismo, Andía et al, (2002) indica que el agrado del cliente conlleva un agrado razonable, producido por la apreciación por medio de la perspectiva y un comportamiento de estos artículos o prestaciones; siendo sometido a varias circunstancias que incorporan probabilidades, las conductas de las personas, el valor cultural y la complacencia recibida por las prestaciones de las empresas. En tanto, Pacheco et al. (2018) expresa que la institución debe impresionar al usuario, facilitando un lazo amistoso y sincero entre los empleados y usuarios, posibilitando resolver las incertidumbres de este caso último. En tal sentido, los servicios e-gobierno como tales trascienden en la satisfacción de los usuarios, donde este último avisa el requerimiento de una atención adecuada y aplicada para así sentir la satisfacción con los servicios otorgados por el estado.

Por último, mencionar que si bien la significancia del presente trabajo es positiva moderada, la realidad muestra que la mesa de partes virtual es un servicio digital necesario en una entidad municipal debido a que sistematiza las funciones de este de manera sencilla y segura, así mismo, colabora en la satisfacción de los usuarios ya que aceptan la implementación del servicio digital mesa de partes virtual mediante la percepción que tienen de ella, así como la funcionalidad que brinda en cuanto tramitación de documentos y notificación de recepción de ello, sobre todo bajo el entorno en el cual se ubicó a consecuencia de la COVID-19, siendo necesaria implementar enfoques tecnológicos para la mejora de esta por lo

que aumentara la aceptación de los usuarios, denotando la mesa de partes virtual como un factor adicional a las entidad del sector público, debido a la Ley N° 31170 principio que decreta el implementar la mesa de partes digitales y las notificaciones electrónicas con el propósito de promover la utilización de los desarrollos de la tecnología de la indagacion y correspondencia en la función pública, con el objetivo de cambiar informáticamente los desarrollos, servicios y tramitación administrativa, con el arreglo al Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que autoriza el principio de Gobierno Digital, y su reglamento. Así mismo, la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario presenta algunas debilidades tales como algunas deficiencias en cuanto al uso de la mesa de partes virtual debido a que el servicio digital presenta algunas fallas en la tramitación de documentos, así como las actualizaciones que se le brinda en horas de laburo de la entidad mostrando una debilidad que se interpreta como una insatisfacción por parte de los usuarios ya que ni pueden dar uso a la mesa de partes virtual, de igual manera presenta retrasos en cuanto a las respuestas de los tramites debido a que el entidad no tiene un software o aplicación que ayude en el ordenamiento de los tramites o solicitudes recibidas por la mesa de partes virtual generando molestias en los usuario ya que no se cumple con los plazos establecidos de las respuestas por la entidad, otro punto importante es que la entidad municipal no cuenta con seguridad cibernética que los cubra cuando la página no esté disponible debido a la carga de tramites documentarios lo que provoca una lentitud en la carga de la página y en la admisión de los documentos que los usuarios quieran enviar por medio de la mesa de partes virtual, en tal sentido, que en la presente investigación se sugirió como recomendaciones los factores que se deben mejorar a lo largo de la utilización del servicio digital mesa de partes virtual, donde los usuarios sean beneficiados mejorando los tiempos de recepción y respuesta teniendo la plena confianza y seguridad de los usuarios para el uso de la mesa de partes virtual en la entidad municipal.

VI. CONCLUSIONES

Al terminar el análisis descriptivo e inferencial según los objetivos establecidos de la investigación y teniendo en cuenta los resultados alcanzados en los trabajadores de una entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa del departamento de Tacna en el año 2022, a continuación, se finiquita lo expuesto:

- Primera** : Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, 2022, lo que demuestra, que la mesa de partes virtual es un factor importante ya que se enfoca en sistematizar los tramites documentarios de los usuarios, siendo así que tienen confianza en el servicio digital que ofrece la entidad.
- Segunda** : Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa, 2022, denotando, que en la medida que se dé prioridad a los procedimientos de trámites se aumenta la percepción sobre la satisfacción del usuario.
- Tercera** : Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa, 2022, resaltando, que el servicio digital brindado por la mesa de partes virtual es una herramienta tecnológica aceptada por el usuario contribuyendo con la atención virtual de forma sencilla y entendible para la ciudadanía.
- Cuarta** : Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, 2022, evidenciando, la funcionalidad de recibir documentos electrónicos mediante equipos tecnológicos simplificando su respuesta por parte de la entidad hacia el usuario.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda que la mesa de partes mejore progresivamente la funcionalidad del servicio digital permitiéndose implementar mejoras necesarias eliminando algunos procesos que muchas veces los usuarios consideran engorrosos, por lo tanto debe tener un orden en la sistematización del servicio digital para que sea seguro y adaptable para los usuarios al cumplir con su objetivo como base del Decreto Legislativo N° 1412 La Ley de Gobierno Digital que presenta por finalidad disponer el marco de gobernanza del gobierno digital para una apropiada gestión de equivalencia digital, servicio digital, interacción, garantía digital y datos
- Segunda** : Se recomienda que la sub gerencia de tecnologías de la información y comunicación de la entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa genere herramientas de seguridad informática que minimicen los riesgos al momento de registrar documentaciones y recibir respuestas por parte de la entidad alienados a las políticas de seguridad informática enmarcadas en el decreto supremo 050-2018-PCM.
- Tercera** : Se recomienda que la sub gerencia de tecnologías de la información y comunicación de la entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa evalúe periódicamente los procesos que comprende el registro de información en la mesa de partes virtual con la intención que sea de fácil accesibilidad, teniendo como base la norma técnica 002-2021-PCM-SGP, Norma técnica para la gestión de calidad en el sector público, aprobado por resolución de secretaria de gestión pública 004-2021-PCM/SGP
- Cuarta** : Se recomienda que la sub gerencia de tecnología de la información y comunicación de la entidad municipal Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa sistematice la interfaz de la notificación de recepción para un mejor aviso de los tramites

documentarios hacia los usuarios definiendo el orden de prelación de las notificaciones, así mismo satisfacer al usuario con el cumplimiento de la funcionalidad al recepcionar documentos electrónicos optando por un enfoque progresivo de implementación del ámbito tecnológico a su disposición, teniendo como base la Ley N° 31170 ley que establece la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas.

REFERENCIAS

- Alrawabdeh, W. (2017). E-Government Diffusion in Jordan: Employees' Perceptions Toward Electronic Government in Jordan. *American Journal of Applied Sciences*, 14(1), 124-133. <https://thescipub.com/pdf/ajassp.2017.124.133.pdf>
- Alvarado, P. F., Cevallos, P. I., Moran, E. D., & 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. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.65>
- Roseth B., Reyes A., Amezaga K., (2021). Servicios públicos y Gobierno Digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas, 2021. *Banco interamericano de desarrollo*. <http://dx.doi.org/10.18235/0003122>
- Bastidas, J. (2016) *Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro]. <https://tinyurl.com/2ryc9evg>
- Bella Rosa, C. (2006). Incorporación de la Tecnologías de la Información en el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro, Argentina. <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/5666-5658-1-PB.htm>.
- Binimelis, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis*, 20(3), 448–457. <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>
- Cobeñas, M. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43542>
- Cozby (2005) Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbac. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales* <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- De la Cruz, J. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29773>

- De Oliveira, F., & Romes, J. (2020). Smartphone Users' Satisfaction and Regional Aspects: Factors that Emerge from Online Reviews. *Journal of Technology Management & Innovation*, 15(1), 3-14. <https://www.jotmi.org/index.php/GT/article/view/3341/1282>
- Decreto de Urgencia N° 006 (2020), Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital. <https://tinyurl.com/2ned3jqc>
- Decreto legislativo 1412 (2018) Ley de Gobierno Digital obtenida de <https://tinyurl.com/2gkskgse>
- Del Pezo, E. (2017). Gobierno Electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana. *INNOVA Research Journal*, 2(8), 141-154. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128437>
- El Peruano (2021) Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas. Consultado el 20 de abril de 2021 <https://tinyurl.com/2p9vwycx>
- Ferraz, N. (2018). Evaluación de la calidad en los servicios: caso real en el centro fitness del hotel. *Revista científica Scielo*. ISSN 1982-6125. https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S198261252018000100001&script=sci_abstract&tlng=es
- Gamero Casado, E. (2010). Comunicaciones y notificaciones electrónicas, Sevilla. *Revista Fundación Democrática y Gobierno Local* <https://tinyurl.com/2l8a6nvb>
- García Calvante, Y. (2000). El Correo Electrónico como medio de notificación tributaria. *Revista Hacienda Local*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=99565>
- García Ferrando, M. (1993). El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación. Madrid, España. *Editorial Alianza*. <https://tinyurl.com/2pc8xhpn>
- García, B (2015). Elementos que conforman la satisfacción del cliente. En *Fundamentos de Marketing*. Lima. *Ediciones San Marcos* <https://tinyurl.com/2pc552xhpn>
- Gomez (2006) Políticas Públicas en Salud y su impacto en el seguro popular en Culiacan, Sinaola, Mexico. <https://tinyurl.com/2f7mcwk2>

- Gómez, M. (2015) Factores Influyentes de la gestión del conocimiento en el contexto de la investigación universitaria. *Revista Scielo*
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402015000200003
- Granados, M., Jiménez, C., Villanueva, E. (2021) *Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública*. [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Esan]
<https://tinyurl.com/2guwgua8>
- Hosmer, L. T. (2015). Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *The academy of management review*, 20(2).
<https://www.jstor.org/stable/258851>
- Huiza (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003*. [Tesis para obtener el grado de magister en enfermería con mención Gestión en Enfermería, Universidad Nacional Mayor San Marcos]
<https://tinyurl.com/2opy9c9u>
- Kalankesh, L., Nasiry, Z., & Damanabi, S. (2019). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *International License*, 9(1), 1-10. <https://tinyurl.com/2osooz4k>
- Lira, J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Aguascalientes]. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1961>
- Lopez, G (2019). Elementos que conforman la satisfacción del cliente, Fundamentos. Lima: *Ediciones Administracion and Bussiness*
<https://tinyurl.com/2h66mgfs>
- Luna Arocas, R. (2000) & Setó Pamies, D. (2004) Bases para la Dirección de Entidades Deportivas. Valencia: *Revista Científica de America Latina, el Caribe, España y Portugal*
<https://www.redalyc.org/pdf/3457/345732292024.pdf>
- Martínez, J. (2019). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Revista de Tecnología y Sociedad*, 8(15), 1-19. <http://www.scielo.org.mx/pdf/prts/v8n15/2007-3607-prts-8-15-39.pdf>

- Matteucci, M. (2011). ¿Una mesa de partes puede condicionar la entrega de documentación relacionada con el pago de tributos que se adeuden? Blog PUCP. de: <https://tinyurl.com/2ko6n9ee>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 1–20. <https://doi.org/10.35426/IAv50n127.04>
- Montesinos, L. (2017) *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://tinyurl.com/2z37kuu2>
- Moreno, E. (2018): Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>
- Orgambidez, A. y Almeida, M. (2015). Organizational antecedents of service quality: a model of structural equations. *Revista Científica Scielo*. ISSN 2182-8458. <https://tinyurl.com/2j2y5e4y>
- Pacheco, M., Albán, A., & García, Y. (2018). Clima institucional desde la perspectiva de estudiantes y profesores: el caso de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 10(5), *Revista Scielo* 184-189. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-184.pdf>
- 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/>
- Pillpe, Y. (2020). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49465>
- Matteucci. M. (2011) “¿Una mesa de partes puede condicionar la entrega de documentación relacionada con el pago de tributos que se adeuden? <https://tinyurl.com/2etbpcor>
- Quispe, J. y Vilchez, J. (2017) *Relación entre la implementación de un sistema de tramite documentario y la gestión documentaria de la Municipalidad del*

- Rímac*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola] <https://tinyurl.com/2nwyd88p>
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://tinyurl.com/2l6z7o4u>
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango*. [Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Revista Científica Scielo. ISSN 0718-0764*. <https://tinyurl.com/2jyp6wvs>
- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: *ESIC Editorial*. <https://tinyurl.com/2jmn6ofy>
- Soto, S. y Villena, T. (2020). Perceived quality in three-star Hotels using the Hotelqual Model in the city of Huánuco – 2018. *Revista científica Scielo*. <https://tinyurl.com/2p6j25to>
- Torres, B. (2021). *Gobierno electrónico y su relación con la satisfacción de los colaboradores en el Gobierno Regional de Tumbes en el año 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55582>
- Torres, J. y Luna, I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Revista científica Scielo*. <https://tinyurl.com/2lskbvjc>
- Torres-Navarro, C., Saleté Waltrick, M., y Sepúlveda Pérez, J. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud Chileno. *Revista Ingeniería Industrial*, 17(2), 97–109. <https://doi.org/10.22320/S07179103/2018.06>
- Urbina, J. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en las instituciones publicas, visión teorica y practica*. Lima: *Ediciones Biblioteca San Marcos* <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Weingand, D. (2007).. *Strategies for Succes en Customer service excellence: a conciseguide for Librarians*. *Ala Editions* <https://tinyurl.com/2hdtawjm>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022							
AUTOR: Carlos Daniel Chuquimia Romero							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable uno: Mesa de partes virtual				
¿Cómo se relaciona la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022?	Determinar la relación entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022.	Mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022. se relacionan significativamente Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas:	Procedimientos de tramite	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a la información ▪ Recepción de documentos ▪ Tiempo de respuesta ▪ Satisfacción del usuario 	1 – 5	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado: 32-51 Regular: 52-71 Adecuado: 72-90
¿Cómo se relaciona los Procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022?	Determinar la relación entre procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022.	Los Procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022, se relacionan significativamente	Herramientas Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plataforma amigable ▪ Herramientas tecnológicas ▪ Conocimiento del sistema 	6 – 10		
¿Cómo se relaciona las Herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022?	Determinar la relación entre herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022.	Las Herramientas Tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022, se relacionan significativamente	Notificación Electrónica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios digitales ▪ Funcionalidad de recibir documentos electrónicos ▪ Medios tecnológicos ▪ Orden de prelación 	11 - 18		
¿Cómo se relaciona la Notificación electrónica y la satisfacción del	Determinar la relación entre la notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal	La Notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de					

usuario en una entidad Municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa – Tacna, 2022?	en el distrito de Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa – Tacna, 2022.	Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa – Tacna, 2022, se relacionan significativamente.	Variable dos: Satisfacción del usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio Electrónico ▪ Interés de resolver los problemas ▪ Servicio de Calidad ▪ Accesibilidad para todos los usuarios 	1 - 5	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado: 18-36 Regular: 37-53 Adecuado: 54-71
			Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apreciación y valoración por los usuarios ▪ Interés por los usuarios ▪ Capacidad para responder a los usuarios ▪ Cortesía 	6 - 10		
			Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio Esperado ▪ Atención personalizada ▪ Entendimiento de las necesidades 	11 - 15		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS			MÉTODO DE ANÁLISIS	
Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal, correlacional. $O_x \xrightarrow{R^2} O_y$ Dónde: O _x : Valor de la variable independiente: Mesa de partes virtual O _y : Valor de la variable dependiente: Satisfacción del usuario R ² : Correlación de Spearman Nivel: Correlacional Método: Hipotético-deductivo.		Población: 110 417 habitantes del distrito Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa Muestra: 383 ciudadanos del distrito Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa Muestreo: No probabilístico, muestra aleatoria simple.	Variable 1: Mesa de partes virtual Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Carlos Daniel Chuquimia Romero Variable 2: Satisfacción del usuario Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Carlos Daniel Chuquimia Romero			Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias. Estadística inferencial: Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Mesa de partes virtual	a la mesa de partes electrónica (servicio digital), como aquel que facilita de manera total o parcial a través de internet u otra red, caracterizándose por ser automático, no presencial y utilizar de manera total las tecnologías digitales, para el rendimiento, acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos. (PCM, DL 1412 (2018))	Analizar el conocimiento respecto a la mesa de partes virtual mediante una encuesta considerando las dimensiones de procedimiento de trámites, herramientas tecnológicas y la notificación electrónica, cuya valoración se realizará a partir del instrumento respectivo.	Procedimientos de tramite	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a la información Recepción de documentos Tiempo de respuesta Satisfacción del usuario 	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
			Herramientas Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma amigable Herramientas tecnológicas Conocimiento del sistema 	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
			Notificación Electrónica	<ul style="list-style-type: none"> Servicios digitales Funcionalidad de recibir documentos electrónicos Medios tecnológicos Orden de prelación 	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Variable 2 Satisfacción del usuario	Valoración si una aplicación tecnológica instaurada en el sector público cumple su finalidad. (Weingand, 2007)	Analizar el conocimiento respecto a la satisfacción del usuario mediante una encuesta considerando las dimensiones de confiabilidad, valor percibido y expectativa, cuya valoración se realizará a partir del instrumento respectivo.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Electrónico Interés de resolver los problemas Servicio de Calidad Accesibilidad para todos los usuarios 	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
			Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> Apreciación y valoración por los usuarios Interés por los usuarios Capacidad para responder a los usuarios Cortesía 	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
			Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Esperado Atención personalizada Entendimiento de las necesidades 	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

CUESTIONARIO “MESA DE PARTES VIRTUAL”

Tesis titulada: “Mesa de Partes Virtual y Satisfacción del Usuario en una entidad Municipal del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022”.

Cuestionario dirigido a los ciudadanos que tengan como necesidad usar la mesa de partes virtual de la entidad municipal del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa de la provincia de Tacna, 2022.

Estimado(a) ciudadano, por la presente encuesta se pretende obtener información respecto a la Mesa de Partes Virtual de la entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022, para lo cual se le solicita su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la mesa de partes virtual relacionada en la entidad municipal ya mencionada. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso, considerando las siguientes opciones:

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

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: El objetivo de este trabajo de investigación es conocer la relación que existe entre Mesa de Partes Virtual y Satisfacción del usuario en la entidad municipal del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa de la provincia de Tacna, 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Su apoyo en el desarrollo del presente trabajo es valioso, el grado de respuesta en su afirmación será mediante el marcado en cada ítem del instrumento según considere pertinente, esta encuesta es de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación y tiene carácter confidencial.

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Edad: a) Menor de 20 b) Entre 20 a 40 c) Mas de 40

N°	PREGUNTA	A	B	C	D
V1. MESA DE PARTES VIRTUAL					
Dimensión 1: PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITE					
1	¿Usted tiene el conocimiento básico para acceder y remitir información mediante la mesa de partes virtual de la entidad municipal?				
2	¿Cree que la recepción de documentos mediante la mesa de partes virtual es el más adecuado para usted?				
3	¿Usted considera que el tiempo de respuesta es el adecuado en cuanto a la recepción de documentos?				
4	¿Usted se siente conforme con el procedimiento de servicio de mesa de partes virtual?				
5	¿Considera engorroso el procedimiento de uso de la plataforma mesa de partes virtual de la entidad municipal cuando hace algún trámite documentario?				
Dimensión 2: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS					
6	¿Considera que el servicio mesa de partes virtual de la entidad municipal es adecuado para brindar un servicio de calidad?				
7	¿Cree usted que necesita un apoyo online de la entidad municipal al momento de usar la mesa de partes virtual?				
8	¿Considera que el servicio mesa de partes virtual debe simplificar sus procedimientos para la presentación de documentos?				
9	¿Considera usted que el servicio mesa de partes virtual de la entidad municipal es de fácil acceso?				
10	¿Usted se siente cómodo con la herramienta tecnológica mesa de partes virtual de la entidad municipal?				

Dimensión 3: NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA					
11	¿Usted considera que el servicio digital mesa de partes virtual de la entidad municipal le facilita los procesos de tramite documentario y notificación de recepción?				
12	¿Considera pertinente recibir respuesta a su trámite documentario mediante un correo electrónico?				
13	¿La funcionalidad en cuanto recibir algún documento electrónico es accesible para usted?				
14	¿Cuenta con los medios tecnológicos para la recepción de sus trámites documentarios?				
15	¿Usted considera que el orden de los documentos que presenta debe ser prioritario frente a otros tramites documentarios?				
16	¿Cree usted que el tiempo de respuesta por parte de la entidad municipal frente a su trámite documentario cumple los plazos establecidos en el TUPA?				
17	¿Le resulta fastidioso hacer todo el procedimiento de mesa de partes virtual cuando no obtiene una respuesta por la entidad municipal?				
18	¿Considera sencillo y rápido hacer el seguimiento de su trámite documentario?				

CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”

Tesis titulada: “Mesa de Partes Virtual y Satisfacción del Usuario en una entidad Municipal del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022”.

Cuestionario dirigido a los ciudadanos para saber si obtienen la satisfacción del usuario de la entidad municipal del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa de la provincia de Tacna, 2022.

Estimado(a) ciudadano, por la presente encuesta se pretende obtener información respecto a la Satisfacción del Usuario de la entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022, para lo cual se le solicita su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la mesa de partes virtual relacionada en la entidad municipal ya mencionada. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso, considerando las siguientes opciones:

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

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: El objetivo de este trabajo de investigación es conocer la relación que existe entre Mesa de Partes Virtual y Satisfacción del usuario en la entidad municipal del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa de la provincia de Tacna, 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Su apoyo en el desarrollo del presente trabajo es valioso, el grado de respuesta en su afirmación será mediante el marcado en cada ítem del instrumento según considere pertinente, esta encuesta es de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación y tiene carácter confidencial.

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Edad: a) Menor de 20 b) Entre 20 a 40 c) Mas de 40

N°	PREGUNTA	A	B	C	D	D
V2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
Dimensión 1: CONFIABILIDAD						
1	¿Cree usted que el servicio mesa de partes virtual que ofrece la entidad municipalidad satisfacen sus necesidades en cuanto a los tramites documentario?					
2	¿Considera usted que la entidad municipal muestra sincero interés en resolver problemas tecnológicos sobre inconveniente con el servicio digital mesa de partes virtual?					
3	¿Cree usted que la mesa de partes virtual de la entidad municipal ofrece un servicio de calidad?					
4	¿Considera usted el servicio de mesa de partes virtual de la entidad municipal es confiable y accesible?					
5	¿Considera usted que el servicio de mesa de partes virtual cumple con la finalidad de facilitar la presentación de documentos por esta vía?					
Dimensión 2: VALOR PERCIBIDO						
6	¿Usted como usuario aprecia y valora el servicio de mesa de partes virtual de la entidad municipal?					
7	¿Considera usted que la mesa de partes virtual de la entidad municipal vela por el cumplimiento en la emisión de respuestas oportunas a los usuarios?					
8	¿Cree usted que el servicio percibido de mesa partes virtual es de fácil manejo?					

9	¿Considera usted que el valor percibido por el servicio digital de mesa de partes virtual es suficiente para los tramites documentarios?					
10	¿Cree usted que el servicio mesa de partes virtual es eficaz y cubre sus expectativas como usuarios?					
Dimensión 3: EXPECTATIVA						
11	¿Cree usted que la mesa partes virtual se alinean con el cumplimiento normativo de su ley de creación y satisface a los usuarios?					
12	¿Considera usted que la mesa de partes virtual le ofrece una atención personalizada como usuario?					
13	¿Considera usted que mesa de partes virtual le permite hacer seguimiento a cada uno de los requerimientos realizados?					
14	¿Usted como usuario tiene plena confianza en el servicio de mesa de partes virtual de la entidad municipal?					
15	¿Cree usted que la mesa de partes virtual cubre y entiende sus necesidades específicas para la tramitación de documentos?					

Anexo 4. Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MESA DE PARTES VIRTUAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : PROCEDIMIENTOS DE TRAMITE								
1	¿Usted tiene el conocimiento básico para acceder y remitir información mediante la mesa de partes virtual de la entidad municipal?	X		X		X		
2	¿Cree que la recepción de documentos mediante la mesa de partes virtual es el más adecuado para usted?	X		X		X		
3	¿Usted considera que el tiempo de respuesta es el adecuado en cuanto a la recepción de documentos?	X		X		X		
4	¿Usted se siente conforme con el procedimiento de servicio de mesa de partes virtual?	X		X		X		
5	¿Considera engorroso el procedimiento de uso de la plataforma mesa de partes virtual de la entidad municipal cuando hace algún trámite documentario?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS								
6	¿Considera que el servicio mesa de partes virtual de la entidad municipal es adecuado para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
7	¿Cree usted que necesita un apoyo online de la entidad municipal al momento de usar la mesa de partes virtual?	X		X		X		
8	¿Considera que el servicio mesa de partes virtual debe simplificar sus procedimientos para la presentación de documentos?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el servicio mesa de partes virtual de la entidad municipal es de fácil acceso?	X		X		X		
10	¿Usted se siente cómodo con la herramienta tecnológica mesa de partes virtual de la entidad municipal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: NOTIFICACION ELECTRONICA								
11	¿Usted considera que el servicio digital mesa de partes virtual de la entidad municipal le facilita los procesos de tramite documentario y notificación de recepción?	X		X		X		
12	¿Considera pertinente recibir respuesta a su trámite documentario mediante un correo electrónico?	X		X		X		
13	¿La funcionalidad en cuanto recibir algún documento electrónico es accesible para usted?	X		X		X		

14	¿Cuenta con los medios tecnológicos para la recepción de sus trámites documentarios?	X		X		X	
15	¿Usted considera que el orden de los documentos que presenta debe ser prioritario frente a otros tramites documentarios?	X		X		X	
16	¿Cree usted que el tiempo de respuesta por parte de la entidad municipal frente a su trámite documentario cumple los plazos establecidos en el TUPA?	X		X		X	
17	¿Le resulta fastidioso hacer todo el procedimiento de mesa de partes virtual cuando no obtiene una respuesta por la entidad municipal?	X		X		X	
18	¿Considera sencillo y rápido hacer el seguimiento de su trámite documentario?	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

09, de mayo del 2022.

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 SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONFIABILIDAD							
1	¿Cree usted que el servicio mesa de partes virtual que ofrece la entidad municipalidad satisfacen sus necesidades en cuanto a los tramites documentario?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la entidad municipal muestra sincero interés en resolver problemas tecnológicos sobre inconveniente con el servicio digital mesa de partes virtual?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la mesa de partes virtual de la entidad municipal ofrece un servicio de calidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted el servicio de mesa de partes virtual de la entidad municipal es confiable y accesible?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el servicio de mesa de partes virtual cumple con la finalidad de facilitar la presentación de documentos por esta vía?	X		X		X		
	VALOR PERCIBIDO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Usted como usuario aprecia y valora el servicio de mesa de partes virtual de la entidad municipal?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la mesa de partes virtual de la entidad municipal vela por el cumplimiento en la emisión de respuestas oportunas a los usuarios?	X		X		X		
8	¿Cree usted que el servicio percibido de mesa partes virtual es de fácil manejo?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el valor percibido por el servicio digital de mesa de partes virtual es suficiente para los tramites documentarios?	X		X		X		
10	¿Cree usted que el servicio mesa de partes virtual es eficaz y cubre sus expectativas como usuarios?	X		X		X		
	EXPECTATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cree usted que la mesa partes virtual se alinean con el cumplimiento normativo de su ley de creación y satisface a los usuarios?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la mesa de partes virtual le ofrece una atención personalizada como usuario?	X		X		X		

13	¿Considera usted que mesa de partes virtual le permite hacer seguimiento a cada uno de los requerimientos realizados?	X		X		X	
14	¿Usted como usuario tiene plena confianza en el servicio de mesa de partes virtual de la entidad municipal?	X		X		X	
15	¿Cree usted que la mesa de partes virtual cubre y entiende sus necesidades específicas para la tramitación de documentos?	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

09, de mayo del 2022.

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 MESA DE PARTES VIRTUAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : PROCEDIMIENTOS DE TRAMITE								
1	¿Usted tiene el conocimiento básico para acceder y remitir información mediante la mesa de partes virtual de la entidad municipal?	X		X		X		
2	¿Cree que la recepción de documentos mediante la mesa de partes virtual es el más adecuado para usted?	X		X		X		
3	¿Usted considera que el tiempo de respuesta es el adecuado en cuanto a la recepción de documentos?	X		X		X		
4	¿Usted se siente conforme con el procedimiento de servicio de mesa de partes virtual?	X		X		X		
5	¿Considera engorroso el procedimiento de uso de la plataforma mesa de partes virtual de la entidad municipal cuando hace algún trámite documentario?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera que el servicio mesa de partes virtual de la entidad municipal es adecuado para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
7	¿Cree usted que necesita un apoyo online de la entidad municipal al momento de usar la mesa de partes virtual?	X		X		X		
8	¿Considera que el servicio mesa de partes virtual debe simplificar sus procedimientos para la presentación de documentos?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el servicio mesa de partes virtual de la entidad municipal es de fácil acceso?	X		X		X		
10	¿Usted se siente cómodo con la herramienta tecnológica mesa de partes virtual de la entidad municipal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: NOTIFICACION ELECTRONICA		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Usted considera que el servicio digital mesa de partes virtual de la entidad municipal le facilita los procesos de tramite documentario y notificación de recepción?	X		X		X		
12	¿Considera pertinente recibir respuesta a su trámite documentario mediante un correo electrónico?	X		X		X		
13	¿La funcionalidad en cuanto recibir algún documento electrónico es accesible para usted?	X		X		X		
14	¿Cuenta con los medios tecnológicos para la recepción de sus trámites documentarios?	X		X		X		
15	¿Usted considera que el orden de los documentos que presenta debe ser prioritario frente a otros tramites documentarios?	X		X		X		
16	¿Cree usted que el tiempo de respuesta por parte de la entidad municipal frente a su trámite documentario cumple los plazos establecidos en el TUPA?	X		X		X		
17	¿Le resulta fastidioso hacer todo el procedimiento de mesa de partes virtual cuando no obtiene una respuesta por la entidad municipal?	X		X		X		
18	¿Considera sencillo y rápido hacer el seguimiento de su trámite documentario?	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: ..D.Y.:...ROJAS TOLA FAUSTINO GUILKERMO DNI: ..29571842..

Especialidad del validador: ..GESTIÓN Y CIENCIA DE LA EDUCACIÓN.....

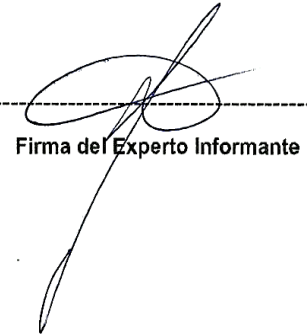
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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 SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONFIABILIDAD								
1	¿Cree usted que el servicio mesa de partes virtual que ofrece la entidad municipalidad satisfacen sus necesidades en cuanto a los tramites documentario?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la entidad municipal muestra sincero interés en resolver problemas tecnológicos sobre inconveniente con el servicio digital mesa de partes virtual?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la mesa de partes virtual de la entidad municipal ofrece un servicio de calidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted el servicio de mesa de partes virtual de la entidad municipal es confiable y accesible?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el servicio de mesa de partes virtual cumple con la finalidad de facilitar la presentación de documentos por esta vía?	X		X		X		
VALOR PERCIBIDO								
6	¿Usted como usuario aprecia y valora el servicio de mesa de partes virtual de la entidad municipal?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la mesa de partes virtual de la entidad municipal vela por el cumplimiento en la emisión de respuestas oportunas a los usuarios?	X		X		X		
8	¿Cree usted que el servicio percibido de mesa partes virtual es de fácil manejo?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el valor percibido por el servicio digital de mesa de partes virtual es suficiente para los tramites documentarios?	X		X		X		
10	¿Cree usted que el servicio mesa de partes virtual es eficaz y cubre sus expectativas como usuarios?	X		X		X		
EXPECTATIVA								
11	¿Cree usted que la mesa partes virtual se alinean con el cumplimiento normativo de su ley de creación y satisface a los usuarios?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la mesa de partes virtual le ofrece una atención personalizada como usuario?	X		X		X		
13	¿Considera usted que mesa de partes virtual le permite hacer seguimiento a cada uno de los requerimientos realizados?	X		X		X		
14	¿Usted como usuario tiene plena confianza en el servicio de mesa de partes virtual de la entidad municipal?	X		X		X		
15	¿Cree usted que la mesa de partes virtual cubre y entiende sus necesidades específicas para la tramitación de documentos?	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: Dr. ROJAS TOLA FAUSTINO GUILLERMO DNI: 29571842

Especialidad del validador: GESTION Y CIENCIA DE LA EDUCACION

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 VIRTUAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : PROCEDIMIENTOS DE TRAMITE								
1	¿Usted tiene el conocimiento básico para acceder y remitir información mediante la mesa de partes virtual de la entidad municipal?	X		X		X		
2	¿Cree que la recepción de documentos mediante la mesa de partes virtual es el más adecuado para usted?	X		X		X		
3	¿Usted considera que el tiempo de respuesta es el adecuado en cuanto a la recepción de documentos?	X		X		X		
4	¿Usted se siente conforme con el procedimiento de servicio de mesa de partes virtual?	X		X		X		
5	¿Considera engorroso el procedimiento de uso de la plataforma mesa de partes virtual de la entidad municipal cuando hace algún trámite documentario?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS								
6	¿Considera que el servicio mesa de partes virtual de la entidad municipal es adecuado para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
7	¿Cree usted que necesita un apoyo online de la entidad municipal al momento de usar la mesa de partes virtual?	X		X		X		
8	¿Considera que el servicio mesa de partes virtual debe simplificar sus procedimientos para la presentación de documentos?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el servicio mesa de partes virtual de la entidad municipal es de fácil acceso?	X		X		X		
10	¿Usted se siente cómodo con la herramienta tecnológica mesa de partes virtual de la entidad municipal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: NOTIFICACION ELECTRONICA								
11	¿Usted considera que el servicio digital mesa de partes virtual de la entidad municipal le facilita los procesos de tramite documentario y notificación de recepción?	X		X		X		
12	¿Considera pertinente recibir respuesta a su trámite documentario mediante un correo electrónico?	X		X		X		
13	¿La funcionalidad en cuanto recibir algún documento electrónico es accesible para usted?	X		X		X		

13	¿Considera usted que mesa de partes virtual le permite hacer seguimiento a cada uno de los requerimientos realizados?	X		X		X	
14	¿Usted como usuario tiene plena confianza en el servicio de mesa de partes virtual de la entidad municipal?	X		X		X	
15	¿Cree usted que la mesa de partes virtual cubre y entiende sus necesidades específicas para la tramitación de documentos?	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: *Nilca Vásquez Eler Celso Julián* **DNI:** *43579710*

Especialidad del validador: *Magister en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica*

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 SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONFIABILIDAD							
1	¿Cree usted que el servicio mesa de partes virtual que ofrece la entidad municipalidad satisfacen sus necesidades en cuanto a los tramites documentario?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la entidad municipal muestra sincero interés en resolver problemas tecnológicos sobre inconveniente con el servicio digital mesa de partes virtual?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la mesa de partes virtual de la entidad municipal ofrece un servicio de calidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted el servicio de mesa de partes virtual de la entidad municipal es confiable y accesible?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el servicio de mesa de partes virtual cumple con la finalidad de facilitar la presentación de documentos por esta vía?	X		X		X		
	VALOR PERCIBIDO							
6	¿Usted como usuario aprecia y valora el servicio de mesa de partes virtual de la entidad municipal?.	X		X		X		
7	¿Considera usted que la mesa de partes virtual de la entidad municipal vela por el cumplimiento en la emisión de respuestas oportunas a los usuarios?	X		X		X		
8	¿Cree usted que el servicio percibido de mesa partes virtual es de fácil manejo?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el valor percibido por el servicio digital de mesa de partes virtual es suficiente para los tramites documentarios?	X		X		X		
10	¿Cree usted que el servicio mesa de partes virtual es eficaz y cubre sus expectativas como usuarios?	X		X		X		
	EXPECTATIVA							
11	¿Cree usted que la mesa partes virtual se alinean con el cumplimiento normativo de su ley de creación y satisface a los usuarios?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la mesa de partes virtual le ofrece una atención personalizada como usuario?	X		X		X		

14	¿Cuenta con los medios tecnológicos para la recepción de sus trámites documentarios?	X		X		X	
15	¿Usted considera que el orden de los documentos que presenta debe ser prioritario frente a otros tramites documentarios?	X		X		X	
16	¿Cree usted que el tiempo de respuesta por parte de la entidad municipal frente a su trámite documentario cumple los plazos establecidos en el TUPA?	X		X		X	
17	¿Le resulta fastidioso hacer todo el procedimiento de mesa de partes virtual cuando no obtiene una respuesta por la entidad municipal?	X		X		X	
18	¿Considera sencillo y rápido hacer el seguimiento de su trámite documentario?	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: *Vilca Vásquez Eler Celso Julián* **DNI:** *43579710*

Especialidad del validador: *Magister en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica*

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad
municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa –
Tacna, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Chuquimia Romero, Carlos Daniel (ORCID: 0000-0002-7023-8458)

ASESOR:

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Giovanni (ORCID: 0000-0002-6569-0634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA — PERÚ

2022

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es una variable que se localiza en el pensamiento del usuario por lo que las compañías comienzan a inquietarse debido a que necesitan perfeccionar la importancia que sus clientes perciben en cuanto a la calidad ofrecida más aun cuando se trata del sector público, dado que el sector público no sostiene la manera frecuente de modernizar el crecimiento de un servicio de calidad, empezando con la definición de la existencia de una problemática, mencionando un caso en el ámbito internacional, el estudio realizado por Reyes (2014) en Guatemala, en la localidad de Quetzaltenango, donde tuvo un enfoque en desarrollar una investigación partiendo con la calidad de servicio que ofrecen las empresas privadas y como se relacionan mediante la satisfacción del usuario, ubicando ciertas problemáticas cuestionables referente a la calidad del servicio, relacionado con la asignación de los ambientes para una correcta atención de los usuarios, como también el compromiso que tienen con ellos ya que es no afable, a esto se suma el tiempo que toman para la atención de las peticiones de los clientes, no obstante el análisis indica que los clientes muestran inconvenientes mediante el servicio que obtienen, comenzando por el tiempo que ocupa la atención, y el trato que reciben al solicitar algún servicio, lo que provoca que el pasar de los años este reporte obstáculos en los negocios con la atracción de los clientes sufriendo pérdidas de los consumidores. (Rojas, Niebles, Pacheco y Hernández, 2020).

Otro estudio elaborado por Soto y Villena (2020) en México, donde se estudió la deficiencia en cuanto a la calidad de servicio con la influencia en la retención de los consumidores, de tal manera encontrándose las brechas que presenta la empresa hacia sus consumidores siendo que estas se inclinan por la cordialidad frente a la competencia, debido a que las empresas buscan aumentar sus clientes dejando de lado la buena atención que necesitan los consumidores, siendo así que las áreas respectivas se inquietan más por el beneficio de generar dinero y no ver la realidad en la que se encuentran por la calidad de servicio que brindan y poder captar y retener a sus consumidores, es fundamental que las áreas correspondientes tomen cartas sobre el asunto para mejorar su calidad de servicio que estos ofrecen a sus consumidores para así tener una mejor funcionalidad en

cuanto a la atención que ofrecen a sus consumidores y así mejorar internamente como empresa. (Orgambídez y Almeida, 2015)

De igual forma las naciones latinas atraviesan un desafío ya que se encuentran a puertas del futuro, en la magnitud donde tienen la necesidad de integrarse en la totalidad en cuanto a la implementación de la tecnología, siendo que estas queden de lado o postergados del entorno mundial Lopez (2018). Esta agrupación no se obtiene únicamente con suministrar sistemas de desarrollo de información hacia las áreas competentes del entorno de la administración pública, es concerniente disponer las indicaciones para que contribuyan un valor público para la sociedad impulsando la seguridad en el gobierno electrónico y no se termine en una perspectiva (García, 2015).

En el ámbito nacional se tiene el estudio realizado por Ramírez (2016) donde se investigó una empresa en Yurimaguas, siendo esta alusivo a la calidad de servicio y su contribución a la satisfacción de sus consumidores descubriendo la problemática de la empresa en cómo no se direcciona en conjunto para tener una mejora en sus desarrollos de calidad pese a las problemáticas que género en los últimos 3 años con el déficit de posibles clientes, enfocándose solo en la producción de renta, dejando de lado la estructura de la empresa y las limitaciones indispensables para que los clientes se consideren conformes y así puedan estar complacidos con el servicio que perciben, relacionado a esto la empresa construyo ciertos ambientes para así cubrir una mayor atención posible a sus clientes siendo algunos desplazados a niveles posteriores de las instalaciones para su atención, esto provoco un embrollo en los clientes y en los periodos de años posteriores donde se viene reportando abandono por parte de los clientes. (Pérez, Ramoni y Valbuena, 2018).

El estudio realizado recientemente por Torres y Luna (2017) en la ciudad de lima se vienen asociando la importancia de un servicio de calidad que se brinda en las Pymes y como se asocian con la satisfacción del usuario, se muestra que pasan por alto la calidad de servicio ya están enfocadas en el inicio de la industria empresarial donde estas se enfocan con producir dinero provocando muchos casos de pérdidas de patrimonio y la liquidación en la empresa, por consiguiente estos no se responsabilizan en desarrollar una mejor satisfacción de sus clientes provocando

una nefasta atención y déficit en capacidad de solución en las áreas competentes donde se atienden a los consumidores.

Un gobierno en donde se aplique lo electrónico proporciona privilegios de manera directa en absoluto, como ejemplo la eliminación de los inconvenientes eventuales que se suscitan en los gobiernos del estado, la capacidad en la comunicación, la disposición razonable a los datos, todo ello según regulado por la Ley N° 27658 “Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado” buscando alcanzar considerables niveles de eficiencia y así modernizar la atención hacia la sociedad (Urbina, 2014).

En el ámbito local de los aspectos mencionados se puede decir que las problemáticas en la que se encuentran las empresas y de la misma manera ocurre en el sector público, siendo más frecuente la nefasta atención hacia los usuarios y la carencia de responsabilidades por ofrecer una mejoría en los servicios que demandan para la realización de los distintos trámites, en la región de Tacna se alega mediante la sociedad los problemas que están sucediendo en el sector público, comenzado por las municipalidades y distintos sectores de la gestión pública donde no velan el interés de progresar en los servicios que ofrecen a la ciudadanía, es por ello que el proceso de estudio se escogió a la entidad municipal distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa (Crnl. G.A.L.) de la provincia de Tacna, siendo esta un gobierno local, que tiene una simplicidad en atender a los ciudadanos que efectúan sus trámites presentado problemáticas en la atención que reciben, muestran una carencia en la disposición de respuesta de los servidores públicos, relacionado a ello la empatía que muestran al proceder con una atención y la confianza que presentan los usuarios al percibir indicaciones que les ofrece los servidores públicos, que en distintas oportunidades no son concisas y presentan un incertidumbre de volver hacer una consulta nuevamente, estas problemáticas se suscitan en conjunto que son presentados por la gestión de la entidad municipal que no presentan el interés por tener una mejoría en la problemática que presenta.

Por otro lado, la satisfacción, en un breve análisis, se encontró incomodidades presentadas por los usuarios por la prestación de servicio que perciben por parte de la entidad pública, causando que los usuarios no puedan presentar sus reclamos de incomodidad debido a que no son vistos como prioridad por la municipal, a esto se agrega el periodo y capacidad para la realización de los

tramites, como también el intervalo de espera para su debida atención. Todo este punto nombrado de la investigadora tiene como finalidad el desarrollar su análisis con el objetivo de tener indicadores que favorezcan a mejorar estas percepciones que se viven en las entidades públicas.

En tal sentido, la presente investigación se denomina “mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa – Tacna, 2022”, de manera que se ha desarrollado como problema general ¿Cómo se relaciona mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa – Tacna, 2022?, y los problemas específicos son: (a) ¿Cómo se relaciona los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa – Tacna, 2022?, (b) ¿Cómo se relaciona las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa – Tacna, 2022?, (c) ¿Cómo se relaciona la notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa – Tacna, 2022?.

En relación con la descripción de la problemática planteada se tiene por justificación teórica, ya que con el empuje de este proyecto de investigación se busca agregar el conocimiento científico guiado a la indagación del entendimiento del problema referido con la mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en la entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de la provincia de Tacna.

Asímismo se tiene, la justificación metodológica de este estudio será realizada por medio de herramientas que estarán diseñadas y validadas, en este caso mediante cuestionarios de ambas variables para así proporcionar la recolección de datos que es necesaria para la hipótesis de resultados, de tal manera que pueden ser utilizadas como indicadores para futuras encuestas relacionadas.

Por su parte, la justificación práctica de este estudio, con respecto a los resultados alcanzados se produjo la resolución de los desperfectos que se percibieron dentro de la entidad municipal, así como también permitirá comprobar la calidad del servicio virtual que se está ejecutando mediante los procedimientos apropiados con propósito de asegurar la satisfacción del usuario.

La justificación normativa, de esta investigación tiene su razón de ser mediante el Ley N° 31170, que tiene como propósito el promover el manejo de las tecnologías de la investigación y difusiones en las entidades públicas del estado, gestionando su desarrollo dentro de las entidades municipales a nivel nacional, que están vinculadas a la ejecución de sus reglamentos, con el fin de modificar tecnológicamente los servicios y procedimientos de administración, proporcionando una relación entre las entidades municipales y la sociedad.

En cuanto a la, la justificación social de este estudio, presentado por los resultados que fueron alcanzados, pueden ser de mucho interés hacia otras entidades municipales, ya que se permitió comprender las derivaciones que estas puedan producir en la proposición de servicios digitales que pueden ser inapropiados para la satisfacción del usuario, para ello se proporcionó instrumentos que simplifican su análisis y conclusión.

Ahora bien, la presente investigación posee como objetivo general determinar la relación entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022, y como objetivos específicos, (a) Determinar cómo se relaciona los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022; (b) Determinar cómo se relaciona las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022., (c) Determinar cómo se relaciona la notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022.

Asimismo, se estableció la hipótesis general: Mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022. se relacionan significativamente, en ese sentido las hipótesis específicas son: (a) Los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022, se relacionan significativamente; (b) Las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022, se relacionan significativamente; (c) La notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022, se relacionan significativamente.

II. MARCO TEÓRICO

El capítulo de marco teórico de la presente investigación comprenderá con dos etapas fundamentales para el desarrollo, la primera etapa establecerá la especificación de los antecedentes internacionales, nacionales y locales de estas variables de estudio presentándose como la mesa de partes virtual y satisfacción del usuario y segunda etapa que contiene las definiciones de las bases teóricas de la investigación.

Como primera instancia se presenta a continuación lo antecedentes internacionales que refieren a las variables de investigación: Binimelis (2017) en su investigación que tuvo como objetivo principal el dar a conocer su apreciación crítica en relación a la interpretación social del gobierno electrónico, como ciencia tecnológica y así distinguir la oposición que esta conlleva para el trabajo social en su correlación con la ciudadanía y la necesidad de democratizar a los ciudadanos, llegando a la conclusión que dichos servicios digitales que son ofrecidos por el gobierno presentan inconvenientes que inducen al disgusto de los usuarios al utilizarlos, por lo que se tiene que poner en práctica ciertas tácticas que proporcionen la complacencia de las necesidades en los usuarios, de manera que los usuarios tengan la facilidad de la utilización de modo efectiva de estos servicios electrónicos que son percibidos con información de las TIC y puedan darse el uso respectivo. Por lo tanto, el servicio electrónico es entendido de manera poco eficiente en un 57%, a partir de ello esta investigación tiene un gran aporte en cuanto a estudios ya que muestra como el gobierno electrónico es una tecnología social que tiene como intención integrar e informar una comunidad socio-técnica.

Por su parte, Martínez (2019) en su reconocida investigación estableció como objetivo el conocer los estados que guarda el gobierno electrónico en 72 ayuntamientos del estado de Sonora, mediante la elaboración de la prevalencia de Gobierno Electrónico Municipal (IGEM), procedente del desarrollo de la pesquisa distribuida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), para los periodos 2009 al 2011, llegando a la conclusión que estos servicios electrónicos que son concedidos por el estado mexicano siendo estas un mecanismo que atraen la atención hacia sus usuarios, guiando a una participación ciudadana, en cierto modo, la gestión mexicana es calificada de forma media en una cifra de 41%, de

mismo modo, el gobierno electrónico forma parte del procedimiento de reintegración que procura una mejora por medio de la eficacia y disminución de costos en dichas labores gubernamentales, por tanto, la administración de los municipios imposibilita que el uso sea excelente, por consiguiente, la investigación aporta mucha información ya que explica la significación del manejo y utilidad de los equipamientos tecnológicos.

De igual modo Quintero, Almazán y Rios (2021) en su investigación que presento como objetivo principal la definición de la autoridad en la importancia mediante la información, de los sistemas de servicios de las cuales está dispuesta para una entidad gubernamental en forma de credulidad de las personas por medio de su página online, donde su conclusión fue la de precisar que es indispensable confortar el componente dentro del gobierno para poder producir y conducirse de manera perfecta su espontaneidad de un breve interludio se muestra la perspicuidad de la indagación para la sociedad. Por último, resalta lo esencial para respaldar la indagación a proporción individual o corporativa en el mismo momento al elaborar dichas transigencias de manera que el ciudadano electrónico, cuente con un ciclo de tiempo que le permita aportar a la precisión del conjunto de las personas que trabajan para la entidad gubernamental, a partir de esto la sociedad carece de indagación que sea de forma útil para poder adaptar pertinentemente, para ello se tiene en contemplación que la satisfacción y la sencillez de la utilización de la página online del gobierno, esta se incida derechamente en la disponibilidad de los negociaciones que serán consumadas con los usuarios.

De la misma manera, Lira (2020) en su investigación menciona su punto de inicio con el objetivo que es observar y describir la correlación autentica entre la satisfacción ciudadana y los servicios que presenta el gobierno de Aguascalientes mediante el e-gobierno, logrando obtener la conclusión que la universalidad de la mayoría de las hipótesis de la investigación conllevaron a la aprobación, asimismo, estos presentan un coeficiente normalizado significativo que es correspondiente que el modelo de investigación manifestado por el autor, aunado a ello se puede ratificar que la indagación ahonda en el entendimiento que son existentes en relación de las variables de gobierno electrónico, accediendo individualizar la satisfacción del usuario relativo a las prestaciones que brinda la institucion pública.

Por último, Navarro, Waltrick y Perez (2018) presentando su investigación que estimo como objetivo el determinar la sensación que tiene el usuario sobre la calidad del servicio, concluyendo que los usuarios mayores de 45 años muestran un valor de insatisfacción alta de 55% en tanto a los servicios percibidos de un centro de salud, por ende, los usuarios de edades entre los 20 y 40 años muestran un valor de insatisfacción baja de 33%, por lo tanto, se tiene un requerimiento en cuanto a los servicio de salud debe aumentar la calidad de atención, obedeciendo de manera eficaz la equidad de los usuarios, de manera que el presente estudio demuestra que es significativo enriquecer la atención de los servicios que son brindados y como también el proceso en la toma de decisiones.

Ahora bien, corresponde la presentación de los antecedentes nacionales asociados al estudio de las presentes variables de esta investigación, ya que según Pillpe (2020) en su objetivo principal refirió la relación que tiene el gobierno electrónico en el ámbito ambulatorio y la satisfacción del usuario del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020, llegando a la conclusión que la existencia de correlación entre las variables del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud de Lima, 2020; se muestra una dirección administrativa eficientemente positiva y de manera siendo significativa, dado esta investigación se expande las indagaciones que estas estén enlazados a dichas variables de la investigación, Gobierno electrónico, concediendo descomponer la satisfacción del usuario en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud.

Por otro lado de la Cruz (2018) presento su investigación como primordial objetivo el encontrar relación entre el e-gobierno y la calidad de atención del Banco de la Nación, lo cual halló la correlación mediante el coeficiente de Spearman donde evidencio un $Rho=0,724$, concluyendo que el e-gobierno da asistencia en cuanto a la calidad es por ello que la atención a través de las áreas asignadas de la entidad, consiguiendo una aportación representativa en las metas institucionales, debido que se considera un factor significativo el e-gobierno, evaluando y enriquecer el incidente de forma directa, a partir de ello coexiste la relación discretamente y se aconseja que el progreso de los servicios virtuales sea descentralizado para las áreas con el propósito de urgir la contemporización de la calidad en la atención

hacia los ciudadanos, accediendo al impulso de las variables para atención con el fin de prosperar con la competitividad.

En ese mismo sentido Montesinos (2017) mostro en su investigación el principal objetivo que es el descubrir la existencia de una relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de la municipalidad de ventanilla, consiguiendo la conclusión de la presencia de una relación directa y moderada entre las variables denotando un 58.3% entre si y un coeficiente de $Rho=0,600$; comenzando por ello la existencia de una aceptación de la sociedad, es imprescindible proseguir con las políticas incluyentes con el objetivo de enriquecer el lazo por medio de la sociedad y el gobierno.

De igual manera Cobeñas (2020) en su investigación consideró como objetivo el plantear descubrir la existencia del vínculo de Gobierno Electrónico con la satisfacción del usuario en la municipalidad de castilla, llegando a la conclusión donde el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario poseen correlación significativa, probando que al mejorar el gobierno electrónico influirá en provecho de la localidad del distrito de Castilla, Piura, a partir de ello estas variables de estudio tienen un grado de correlación medio, dado por los resultados que estos indican la existencia de un nivel de porcentaje de 0.046 entre las variables.

Por ultimo Torres (2021) en su investigación que tiene un principal objetivo que es definir la correlación existente entre la variable gobierno electrónico y la satisfacción de los empleados en el gobierno regional, llegando a la conclusión donde se desarrolló la relación de las variables de investigación, lo que se observó, en el coeficiente de correlación de $Rho -0.045$, hallándose una no existencia de relación estadística entre el gobierno electrónico con la satisfacción de los empleados en el Gobierno Regional de Tumbes en el año 2020 ($p=0.806$) en función de los resultados obtenidos, demuestran que no se encontrase ninguna afinidad de las variables de la investigación del presente autor, por consiguiente la hipótesis que planteo el autor de la investigación se muestra absolutamente desierta, alcanzado aprobar la hipótesis alterna.

A continuación con relación de las bases científicas, se sustenta con toda la información recaudada a la variable que se denomina Mesa de Partes Virtual, Según Alva (2011) puntualiza a la Mesa de Partes en procedencia a la Unidad de Recepción Documental y Registro, también se conoce como el lugar de comienzo

de la atención que se le da al cliente Bastidas (2016) con ubicación puntual y estratégica en la recepción de cada oficina Quispe y Vílchez (2017); por consiguiente también, se encarga de canalizar las documentaciones a las dependencias correspondiente, y por ello es la responsable de hacer cumplir con los procedimientos y seguimientos administrativos correspondiente.

Con referencia a la mesa de partes, lo que nos señala Matteucci (2011) comprende a la unidad de recepción que usan como herramienta las entidades privadas y estatales, también refiere que las entidades estatales se llevan a cabo el procedimiento administrativo de forma jerárquica. La mesa de partes realiza una función valiosa, ya que es la encargada de derivar y canalizar la información documentaria recepcionada por parte de los usuarios.

Además, Binimelis (2017) nos da a conocer que el gobierno electrónico opta como su objetivo principal en mejorar el ejercicio y desempeño de múltiples áreas para así facilitar y atender con eficacia y eficiencia al usuario y se pueda llegar a un alto valor de satisfacción según sus requerimientos. Para Alvarado, Cevallos, Moran, & Preciado (2019) nos define puntualmente que el gobierno electrónico significa modernización de las entidades públicas con la meta de generar un valor alto de satisfacción de usuarios y mejorar la calidad de los servicios.

Ahora bien, la Mesa de partes electrónica (MPE) PCM, DL 1412 (2018) se conceptualiza como el servicio digital, y por ello facilita a los ciudadanos poder realizar sus trámites documentarios a través de internet, ya que es de manera automática, de forma remota, accesible hacia los ciudadanos y genera un alto valor público, logrando así un buen rendimiento.

Por consiguiente, la mesa de partes virtual tiene un criterio que está enfocado donde los autores señalan y mencionan que como principal trabajo la facilitación para restaurar y desarrollarse con la productividad de las diversas áreas de la entidad pública vía online (internet), siendo esta una herramienta de mucho apoyo para eficiencia de las acciones gubernamentales en la sociedad, alcanzando una comunicación afectiva con el ciudadano y que se logre atender sus requerimientos de forma eficiente.

En este sentido, es objetivamente considerable examinar las siguientes dimensiones donde abarca la variable mencionada mesa de partes virtual, según

Granados (2021) está la existencia tres dimensiones: (1) Procedimientos de trámites, (2) Herramientas Tecnológicas y (3) Notificación Electrónica.

La dimensión Procedimientos de trámites, según Granados (2021) nos dice que en primera instancia es que la Mesa de Partes Virtual tiene como compromiso el permitir a los ciudadanos su presentación de los documentos de necesidades requeridas para el inicio de los procedimientos administrativos de la entidad. Así como también los formatos establecidos por las mismas entidades que pueden ser utilizados para ingresar dichos documentos, son puntos específicos que cualquier entidad debe tener en cuenta para la realización de una herramienta virtual verdaderamente eficiente frente a las herramientas tradicionales y de tal manera los administrativos puedan desarrollar un trabajo óptimo viviendo con las ventajas de este medio.

La dimensión Herramientas Tecnológicas, Villanueva (2021) nos menciona que las estructuras de la entidad, en base a la implementación del sistema Mesa de Partes Virtual tendrá que tener relación en el sistema de tramitación documentaria establecido por la entidad, como también los softwares virtuales que consigan ser usados para las múltiples dependencias para la ejecución de las actividades.

La dimensión Notificación Electrónica, según la Ley N° 31170 (2021). Las funciones de las notificaciones electrónicas se ponen en marcha a través de espacios electrónicos ubicados estratégicamente para la rápida visualización, así como lo decreta el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, y con la determinación de la hacienda digital dispuesto en el artículo 22 del Decreto Legislativo 1412, por ello la entidad que genere la implementación de este servicio de notificación electrónica podrá realizar la definición de este servicio como primera instancias en de la disposición de prioridad en las notificaciones.

En este sentido, dicha Ley tiene el objetivo de promover la utilización de las herramientas tecnológicas para realizar el acto de informar y comunicar en todas las áreas de administración pública con el propósito de cambiar el procesamiento, servicios y recursos administrativos de manera digital.

Por otro sentido se continua con la variable Satisfacción del usuario, para Weingand (2007) define que la variable satisfacción del usuario es una medida donde se adquiere una valoración si la aplicación tecnológica establecida en la entidad pública cumple con su objetivo.

De igual forma Huiza (2006) menciona que el usuario se siente satisfecho, siempre que se involucren distintas experiencias, así como en el aspecto racional y en la asimilación de la perspectiva, procedente de relacionar las expectativas juntamente con el comportamiento del servicio, agregado de diversos factores donde se encuentran las expectativas, los preámbulos morales, cualidades culturales que el consumidor tenga y la misma institución, en otras palabras, la satisfacción comprende diversas particularidades entre los servicios que puedan ofrecer las institución y las necesidades que tenga el interesado.

Concordante con lo antes descrito Arocas & Seto-Pamies (2000, 2004) Según los autores, mencionan sus pensamientos en la estimación y la importancia que tiene los consumidores en base al proceso del servicio que es ofrecido teniendo tener en cuenta las singularidades que esta presenta, si bien esta aclaración se enlaza de manera similar con las sensaciones que manifiesta el servicio, denominándose como enfoque emotivo y la percepción de los consumidores semejante a las deficiencias en el desarrollo de los tramites que presenta cualquier usuario.

Para Oliveira y Romes (2020) muestran que, la satisfacción excede las probabilidades, en donde la entidad perfecciona su servicio brindado y se anuncia con el usuario para manifestar que la información correspondiente sea eficiente. Pacheco et al. (2018) expresa que la institución tiene la funcionalidad de asombrar al usuario, facilitando un lazo afable y sincero entre los empleados públicos y usuarios, autorizando absolver ciertas deudas de este último.

En tanto en el Perú mediante la ley marco de modernización N° 27658 se predispone que parte del método de modernización aplicando las TIC que estarán dirigidas en torno a la mejora de la atención de la sociedad teniendo un nivel de eficiencia del funcionamiento del estado, con esta táctica se está pretendiendo su calidad de herramienta para la mejora de las relaciones internas y externas del estado, para una modernización general.

Comprendiendo lo antes mencionado la satisfacción del usuario tiene muchos significados, debido a la captación que tienen los usuarios hacia la prestación del servicio que brinda la entidad pública, así alcanzando una medición si la entidad está brindando un servicio de calidad para la sociedad, ya que son los usuarios quienes consumen el servicio de la entidad pública.

Para ello, es necesario estudiar las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario, ya que, según Weingand (2007) existen tres dimensiones: (1) Confiabilidad, (2) Valor Percibido y (3) Expectativa.

La dimensión Confiabilidad según Kotler (2003) denota que la confiabilidad es explicada como el aforo de la entidad que efectúa el trámite para presentar de forma veras y afable, lo que autoriza crear en el destinatario la oportunidad de descubrir la amplitud y el entendimiento técnico que tienen las instituciones.

Adicionalmente Hosmer (2015) precisa que la confiabilidad establece la apreciación del usuario referente a la disposición de la organización para abastecer un buen servicio de calidad, conservando a los consumidores y precisando el nivel en lo que ellos se expresan de la mejor manera del servicio percibido.

La dimensión Valor Percibido, esta dimensión es definida como el cumplimiento de la entrega de valor que el sujeto valora al obtener un servicio Kleine (2009). Una disposición particular en donde varía entre la consideración de cada uno de los usuarios Parasuraman (1997) en medio de suposiciones y distintos contextos (Ravald y Grönroos, 1996).

La dimensión Expectativa, es definida como la ilusión de los usuarios para obtener algo necesario, se originan en los habitantes como el afecto de percibir comodidad y seguridad por la entidad del estado Salazar (2011) por consiguiente, estas se hallan afiliados con la magnitud del vínculo que mantiene, quien adquiere el servicio que va a percibir en principio de ejercer la obtención.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En este trabajo se puntualiza la ejecución de una investigación de tipo básica, según Zorrilla (1993) se da el siguiente concepto la investigación básica o también llamada pura, tiene como propósito encontrar el desarrollo científico, ampliar los conocimientos teóricos, sin importar de sus factibles métodos o resultados prácticos, es más consecuente y pretende la divulgación con miras hacia el desarrollo de una conjetura que esté demostrado mediante principios y leyes

Asimismo, se resalta que la investigación presente contiene un enfoque cuantitativo, según Gomez (2006) indica que, mediante una perspectiva cuantitativa, la recopilación de los datos es correspondiente para medir Mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal del distrito Crnl. G.A.L. – Tacna.

Finalmente, es conciso mencionar que la investigación actual estableció un nivel descriptivo correlacional Moreno (2018) esencialmente se evaluó dos o más variables, disponiendo de su nivel de correlación de las variables, sin procurar dar da una justificación completa (principio y resultado) al acontecimiento investigado, busca solo los niveles de correlación, evaluando las variables.

Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación contiene un diseño no experimental por lo que Kerlinger y Lee (2002) señalan que el estudio no experimental es la pesquisa experimental y sistemática donde lo científico no dispone de autoridad directa de dichas variables independientes, dado que sus expresiones ya sucedieron o que no son manejables. Sobre los estudios vinculados a mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal del distrito Crnl. G.A.L. – Tacna, complementariamente se detalla que la investigación contiene corte transversal, por lo que se recopilaron los datos en un tiempo determinado, siendo un tiempo

exclusivo, su finalidad fue explicar variables y su repercusión de interrelación en una oportunidad dada. (Sampieri, 2003).

Finalmente, la investigación se encajó con el método hipotético deductivo, por lo cual posibilito determinar si las hipótesis guardan relación entre las variables establecidas en esta investigación, al respecto Guanipa (2010) sobre el método hipotético deductivo, son las agrupaciones de suposiciones y conceptos básicos, proyectado de manera racional a los resultados empíricos de las hipótesis y tratando de desnaturalizarlas para así compilar la información adecuada, por consiguiente, busca dar la solución a las problemáticas propuestas.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Mesa de partes virtual

Para la primera variable Mesa de Partes Virtual, Según Alva (2011) define a la Mesa de Partes en procedencia a la Unidad de Recepción Documental y Registro, también se conoce como el momento de comienzo de la atención brindada al cliente Bastidas (2016) con ubicación puntual y estratégica en la admisión de cada oficina Quispe y Vílchez (2017); por consiguiente también, se encarga de canalizar las documentaciones a las dependencias correspondiente, y por ello es la responsable de hacer cumplir con los procedimientos y seguimientos administrativos correspondiente.

La definición operacional para la variable Mesa de Partes Virtual fue la posterior: Analizar el discernimiento en relación a la mesa de partes virtual por medio de una encuesta teniendo la consideración de las dimensiones de procedimiento de trámites, herramientas tecnológicas y la notificación electrónica, cuya valoración se realizó a partir del instrumento correspondiente.

Respecto a los indicadores para la variable Mesa de Partes Virtual se tiene los subsiguientes: para la dimensión procedimientos de trámites teniendo la consideración de cuatro indicadores, acceso a la información, recepción de los documentos, el tiempo de respuesta y satisfacción del usuario. Asimismo, para la dimensión herramientas tecnológicas se consideró tres indicadores, plataforma amigable, herramientas tecnológicas, conocimiento del sistema. Por último, para la

dimensión de notificación electrónica se consideró cuatro indicadores, servicios digitales, funcionalidad de recibir documentos electrónicos, medios tecnológicos, orden de prelación.

Por último, es imprescindible mencionar que en respecto a la escala de medición se aplicó la Escala de Likert que cuenta con cinco opciones múltiples.

V2: Satisfacción del usuario

Respecto a la segunda variable satisfacción del usuario, en cuanto a la definición conceptual la cual se valoró la importancia de un servicio tecnológico que está establecido en el sector público cumpliendo con su propósito (Weingand, 2007).

La definición operacional perteneciente a la variable satisfacción del usuario fue la siguiente: Analizar el entendimiento respecto a la satisfacción del usuario mediante una encuesta teniendo en cuenta las dimensiones de confiabilidad, valor percibido y expectativa, cuya valoración se realizó a partir del instrumento desarrollado.

Respecto a los indicadores establecidos para la variable satisfacción del usuario se tiene los subsiguientes: para la dimensión confiabilidad se estimó cuatro indicadores, servicio electrónico, interés en resolver los problemas, servicio de calidad electrónico, accesible para todos los usuarios. Asimismo, para la dimensión valor percibido se consideró cuatro indicadores, apreciación y valoración por los usuarios, interés por los usuarios, capacidad para responder a los usuarios y cortesía. Por último, para la dimensión expectativa se consideró tres indicadores, servicio esperado, atención personalizada, entendimiento de las necesidades.

Por último, es imprescindible mencionar que en cuanto a la escala de medición se aplicó la Escala de Likert que cuenta con cinco opciones múltiples.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población mediante Arias (2016) nos menciona que pertenece a un cumulo de sujetos donde se hallan limitados estratégicamente y por lo tanto se tiene llegada, por ende, la población de la presente investigación está constituido por 110 417 habitantes del distrito Crnl. G.A.L., obtenido del INEI-censos nacionales de población y viviendas 2017. Asimismo, es importante resaltar los criterios de inclusión y exclusión establecidos para el desarrollo eficiente de la investigación:

Criterios de inclusión: Se consideró encuestar a las personas que hayan tenido la oportunidad de tramitar documentos a través de la mesa de partes virtual, entrando en la probabilidad de responder a la encuesta.

Criterios de exclusión: No se consideró para el desarrollo del trabajo a los menores de edad, ya que el propósito es obtener la apreciación desde la perspectiva de las personas que necesiten del servicio de mesa de partes virtual.

Muestra

En cuanto a la obtención de la muestra se ha destinado los siguientes valores y formula:

- Nivel de confiabilidad del 95%. ($Z = 1,96$)
- Margen de error + 5,00%. (e)
- Probabilidad de ocurrencia 50%. (P)
- Tamaño de la población es 110 417 (N)

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$
$$110\ 417 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$
$$n = \frac{\dots}{(110\ 417 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$
$$n = 383$$

Por lo que, se toma en cuenta el total de 383 ciudadanos del distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna.

Muestreo

El muestreo es un procedimiento donde se da a conocer las posibilidades que posee cada elemento que integra la muestra (Arias, 2006).

En relación, para el desarrollo del trabajo de investigación, se empleó un muestreo de tipo no probabilístico, a toda vez que se ha concretado una muestra aleatoria simple.

Unidad de análisis

La unidad de análisis es una descripción abstracta, que se nombra el modelo del objeto social al que se describen las características, este patrón se sitúa en el periodo y en la zona, precisando la población en relación de dicha investigación. Corbetta (2003) en este aspecto, se consideró como unidad de análisis a los ciudadanos que usan el servicio de mesa de partes electrónica en una entidad municipal perteneciente al distrito Crnl. G.A.L. situada en la provincia de Tacna.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

De acuerdo a la técnica de investigación, esta se estableció como la encuesta, lo cual es una forma de recopilación estándar, teniendo como finalidad el obtener datos de la muestra. La encuesta comprende un conjunto de interrogantes en relación a una o más variables de medir (Sampieri, 2003).

Instrumentos

Con respecto al desarrollo de recopilación de información en campo, se utilizó el cuestionario, que este contiene ciertos aspectos que son considerados fundamentales para poder aislar algunos problemas que son el objetivo de estudio, de cierta manera reduce la realidad a ciertos números de datos precisando el objeto de estudio Tamayo (2008). Menciona que el cuestionario son instrumentos que permite agrupar una serie de interrogantes referentes para una coyuntura o tema en peculiar, donde el investigador anhela tener resultados o información (Hurtado, 2009).

En este sentido es relativo ampliar cuestionarios donde nos proporcionen obtener la información necesaria, y así de esa manera realizar la toma de campo, con lo que se pueda efectuar los objetivos que anticipadamente establecidos.

Ficha técnica de instrumento 1: Mesa de Partes Virtual

Nombre: Cuestionario "Mesa de partes virtual"

Autor: Carlos Daniel Chuquimia Romero

Dimensiones: Procedimientos de trámites, Herramientas tecnológicas y Notificación electrónica

Baremos: inadecuado: 32-51, regular: 52-71, adecuado: 72-90

Ficha técnica de instrumento 2: Satisfacción del usuario

Nombre: Cuestionario "Satisfacción del usuario"

Autor: Carlos Daniel Chuquimia Romero

Dimensiones: Confiabilidad, Valor Percibido y Expectativa

Baremos: inadecuado: 18-36, regular: 37-53, adecuado: 54-71

Validez y confiabilidad

Así mismo, es esencial señalar que la validez de los instrumentos permite la evaluación de forma directa y precisa Carrasco (2018) siendo la eficiencia de un instrumento que se puede medir satisfactoriamente (Ñaupas et al, 2018).

Con respecto a la validación del contenido de los instrumentos, se tomó en cuenta la validación de tres expertos, lo cual se especifican en los anexos de la investigación, también se consideró los formatos obteniendo respuestas similares dispuestos por la Universidad Cesar Vallejo, logrando un resultado usual de “Aplicable”.

Se ha elegido a la primera experta de tal forma que ha laburado en el sector educativo considerando su aporte en el conocimiento del desarrollo de la satisfacción del usuario en su área de trabajo, de manera complementaria trabaja en una entidad del estado público, asimismo es indagadora y educadora de posgrado de la maestría de gestión pública, seguidamente el segundo experto fue elegido por sus estudios de doctorado teniendo un extenso conocimiento y en el sector publico donde nos permitirá apreciar su opinión crítica en cuanto a las variables de la presente investigación, por consiguiente se ha elegido al tercer experto, siendo magister en Docencia universitaria e investigación pedagógica en políticas públicas y gestión pública con una gran experiencia laboral como docente superior, teniendo la experiencia necesaria sobre el análisis de la metodología de investigación.

Sobre la confiabilidad, se precisa que es el grado en donde el instrumento genera soluciones sólidas y coherentes. En otras palabras, es una aplicación reiterada al mismo sujeto u elemento produciendo resultados similares Hurtado (2007) por consiguiente, el Alfa de Cronbach, es un indicador estadístico, siendo otro procedimiento de coherencia interna, donde este calcula la correlación de cada ítem frente a los otros (Cozby 2005).

Ahora bien, se utilizó la posición del Alpha de Cronbach, desarrollando una prueba piloto con una muestra calculada 40 ciudadanos del distrito de estudio definido.

Con respecto, a la variable mencionada “Mesa de partes virtual”, se evidenció un valor de 0,828; lo que conlleva a la significancia de “Bueno”, al mismo tiempo para la variable “Satisfacción del usuario”, se evidenció un valor de 0,902, lo que conlleva a la significancia de “Excelente”, por ello los valores detallados del procedimiento respectivo para hallar el Alpha de Cronbach se encuentran en los anexos respectivamente detallados.

3.5 Procedimientos

En cuanto al tener el plan el proyecto de investigación aceptado por el docente asesor, se inició con la continuación de reunir la información que está vinculada a las variables de estudio de la presente investigación.

Seguidamente, se comenzó a elaborar los instrumentos para salir a campo, donde este condujo a la toma de recolección de datos hacia la muestra que se estableció.

En el caso del presente estudio que se realizó, al ser aleatorio simple, todos los ciudadanos que se encuentre alrededor de la entidad municipal tienen las mismas oportunidades de realizar las encuestas.

Por tanto, la aplicación de los instrumentos, mediante las indagaciones logradas se procedió a efectuar el procedimiento de la información y apreciación de estas soluciones obtenidas, teniendo las consideraciones de la norma ética del investigador.

Con posteridad se elaboró la discusión de los resultados y la contrastación de la hipótesis, lo cual nos permite llegar a conocer las conclusiones y plantear las recomendaciones referentes a los valores obtenidos de las dimensiones establecidas del presente estudio.

Como acto consecutivo, se acudió por la revisión del docente asesor, donde nos proporcionó las especificaciones para enriquecer el trabajo de investigación, de manera que el presente estudio goce de rigidez científico que es solicitado por la universidad.

Finalmente, se procedió a efectuar la comprobación de la tesis junto al docente asesor, de forma que se realizó las correcciones de las sugerencias y así presentar la consumación del entregable.

3.6 Método de análisis de datos

Ahora bien, en la actual investigación se examinó que posteriormente de la recopilación de la muestra, y la aplicación del instrumento, se empleó el software denominado SPSS v25,0 donde esta manifestó resultados en forma de cuadros de porcentaje, diagramas de barras y tablas de frecuencias de las variables de estudio.

Al respecto es preciso indicar que se obtuvo tablas descriptivas sobre las variables y dimensiones de la investigación, así mismo, se obtuvo tablas inferenciales mediante el cual mediante del coeficiente de Rho de Spearman se constato la existencia o no existencia de una relación entre las variables y dimensiones del presente estudio.

De igual forma, en relación del análisis de las variables y dimensiones de la investigación, se aplicó la escala de Likert con cinco alternativas, donde las cuales se señalan seguidamente:

(1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre

3.7 Aspectos éticos

Para la elaboración de la presente investigación se acató las normas éticas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo, efectuando los criterios y así permitiéndonos ser concisos en el desarrollo alcanzando los objetivos propuestos, como también, los planeamientos que fueron indispensables en el presente estudio como lo es la autorización en cuanto a lo informado, basándose en el estudio de la información hacia los usuarios para que entiendan el significado del estudio y lo significativo que son sus respuestas, se consideró el respeto ya que no se interpuso en los criterios que propinaron los usuarios siendo de forma anónima.

Por consiguiente, sobre la elaboración del instrumento generado como un cuestionario para cada variable, de igual manera con el análisis estadístico mediante el software SPSS V25 y con los resultados obtenidos tal como lo indica la Universidad Cesar Vallejo.

Ahora bien, al respecto sobre la beneficencia de realizar esta investigación se realizó encuestas para obtener información sobre el criterio de estudio mediante las personas que utilizan el servicio mesa de partes virtual siendo ellos los usuarios que obtienen el beneficio de usar este servicio.

Por su parte sobre la no maleficencia se tiene que se realizó el análisis riesgo/beneficio con la indagación que se hizo en la presente investigación, lo cual se respetó los criterios de las personas que colaboraron en la investigación.

De igual forma sobre Autonomía al ejecutar la investigación se realizó a las afueras de la entidad municipal del distrito Crnl. G.A.L., lo cual se permitió preguntar a los ciudadanos la posibilidad de participar con la presente investigación, de manera que se respetó su participación.

Así mismo sobre la Justicia se respetó en todo momento a todo ciudadano que realizo y ni realizo la encuesta, teniendo el criterio de igualdad con todos.

Por último, se considera la originalidad, puesto que para lo escrito en el estudio se empleó fuentes bibliográficas y se consideró los derechos de los autores para su explicación, citando toda la información descrita en el trabajo de investigación cumpliendo con justicia todos los ámbitos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Respecto a los resultados descriptivos en relación al objetivo general: determinar la relación entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022, en la tabla 1 se procede a detallar los valores obtenidos:

Tabla 1.

Tabla de frecuencia de la variable mesa de partes virtual y la variable satisfacción del usuario en una entidad municipal de nivel distrital.

		Satisfacción del usuario				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Mesa de partes virtual	Inadecuado	Recuento	32	16	3	51
		% del total	8,4%	4,2%	0,8%	13,3%
	Regular	Recuento	10	75	59	144
		% del total	2,6%	19,6%	15,4%	37,6%
	Adecuado	Recuento	4	47	137	188
		% del total	1,0%	12,3%	35,8%	49,1%
	Total	Recuento	46	138	199	383
		% del total	12,0%	36,0%	52,0%	100,0%

Nota. Resultados obtenidos del SPSS V25.

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 1, acerca del objetivo general, se evidencia que un total de 137 usuarios (35,8%) de una entidad municipal de nivel distrital en la región Tacna perciben que el servicio de la mesa de partes virtual se viene brindando de forma adecuada, por tal motivo los usuarios perciben un nivel de satisfacción adecuado, por otra parte 75 usuarios (19,6%) considera que el servicio de mesa de partes virtual se brinda de forma regular, por lo que los usuarios perciben un nivel de satisfacción regular, finalmente 59 usuarios (15,4%) del servicio de mesa de partes virtual, considera que este se brinda de forma adecuada por lo que perciben un nivel de satisfacción adecuada.

En esa misma línea, en afinidad a la variable mesa de partes virtual se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuado en un 49,1%, asimismo un 37,6% percibe que se viene brindando de manera regular, y solamente el 13,3% percibe que esta se brinda de manera deficiente.

De igual forma, respecto a la variable satisfacción del usuario se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuado en un 52,0%, asimismo un 36,0% percibe que se brinda de manera regular, y solamente el 12,0% percibe que se brinda de manera deficiente

Respecto a los resultados descriptivos en relación al primer objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022, en la tabla 2 se procede a detallar los valores obtenidos:

Tabla 2.

Tabla de frecuencia de la dimensión procedimiento de trámite y la variable satisfacción del usuario en una entidad municipal de nivel distrital.

		Satisfacción del usuario				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Procedimiento de trámite	Inadecuado	Recuento	21	10	0	31
		% del total	5,5%	2,6%	0,0%	8,1%
	Regular	Recuento	20	70	45	135
		% del total	5,2%	18,3%	11,7%	35,2%
	Adecuado	Recuento	5	58	154	217
		% del total	1,3%	15,1%	40,2%	56,7%
Total	Recuento	46	138	199	383	
	% del total	12,0%	36,0%	52,0%	100,0%	

Nota. Resultados obtenidos del SPSS V25.

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 2, acerca del primer objetivo específico, se evidencia que un total de 154 usuarios (40,2%) de una entidad municipal de nivel distrital en la región Tacna perciben que el servicio de procedimiento de trámite se viene brindando de forma adecuada, por tal motivo los usuarios perciben un nivel de satisfacción adecuado, por otra parte 70 usuarios (18,3%) considera que el servicio de procedimiento de trámite se brinda de forma regular, por lo que los usuarios perciben un nivel de satisfacción regular, finalmente 58 usuarios (15,1%) del servicio de procedimiento de trámite, considera que este se brinda de forma adecuada por lo que perciben un nivel de satisfacción adecuada.

En esa misma línea, respecto a la dimensión procedimiento de trámite se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuada en un 56,7%, asimismo un 35,2% percibe que se viene brindando de manera regular, y únicamente el 8,1% percibe que se brinda de

manera inadecuada. Es importante mencionar que esto se debe a que los usuarios se consideran conformes con el procedimiento del servicio brindado por la mesa de partes virtual, de manera que es percibido de forma segura y eficiente.

De igual forma, respecto a la variable satisfacción del usuario se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuado en un 52,0%, asimismo un 36,0% percibe que se brinda de manera regular, y únicamente el 12,0% percibe que se brinda de manera deficiente.

Respecto a los resultados descriptivos en relación al segundo objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022, en la tabla 3 se procede a detallar los valores obtenidos:

Tabla 3.

Tabla de frecuencia de la dimensión herramientas tecnológicas y la variable satisfacción del usuario en una entidad municipal de nivel distrital.

		Satisfacción del usuario				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Herramientas tecnológicas	Inadecuado	Recuento	26	15	3	44
		% del total	6,8%	3,9%	0,8%	11,5%
	Regular	Recuento	17	48	47	112
		% del total	4,4%	12,5%	12,3%	29,2%
	Adecuado	Recuento	3	75	149	227
		% del total	0,8%	19,6%	38,9%	59,3%
	Total	Recuento	46	138	199	383
		% del total	12,0%	36,0%	52,0%	100,0%

Nota. Resultados obtenidos del SPSS V25.

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 3, acerca del segundo objetivo específico, se evidencia que un total de 149 usuarios (38,9%) de una entidad municipal de nivel distrital en la región Tacna perciben que el servicio de procedimiento de trámite se viene brindando de forma adecuada, por tal motivo los usuarios perciben un nivel de satisfacción adecuado, por otra parte 75 usuarios (19,6%) considera que el servicio de herramientas tecnológicas se brinda de forma adecuada, por lo que los usuarios perciben un nivel de satisfacción adecuada, finalmente 48 usuarios (12,1%) del servicio de herramientas tecnológicas, considera que este se brinda de forma regular por lo que perciben un nivel de satisfacción regular.

En esa misma línea, respecto a la dimensión herramientas tecnológicas se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuado en un 59,3%, asimismo un 29,2% percibe que se viene brindando de manera regular, y únicamente el 11,5% percibe que se brinda

de manera inadecuada. Es importante mencionar que el servicio mesa de partes virtual es de calidad y de fácil acceso.

De igual forma, respecto a la variable satisfacción del usuario se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuado en un 52,0%, asimismo un 36,0% percibe que se brinda de manera regular, y únicamente el 12,0% percibe que se brinda de manera deficiente

Respecto a los resultados descriptivos en relación al tercer objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022, en la tabla 4 se procede a detallar los valores obtenidos:

Tabla 4.

Tabla de frecuencia de la dimensión notificación electrónica y la variable satisfacción del usuario en una entidad municipal de nivel distrital.

		Satisfacción del usuario				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Notificación electrónica	Inadecuado	Recuento	29	13	2	44
		% del total	7,6%	3,4%	0,5%	11,5%
	Regular	Recuento	14	82	71	167
		% del total	3,7%	21,4%	18,5%	43,6%
	Adecuado	Recuento	3	43	126	172
		% del total	0,8%	11,2%	32,9%	44,9%
	Total	Recuento	46	138	199	383
		% del total	12,0%	36,0%	52,0%	100,0%

Nota. Resultados obtenidos del SPSS V25.

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 4, acerca del tercer objetivo específico, se evidencia que un total de 126 usuarios (32,9%) de una entidad municipal de nivel distrital en la región Tacna perciben que el servicio de notificación electrónica se viene brindando de forma adecuada, por tal motivo los usuarios perciben un nivel de satisfacción adecuado, por otra parte 82 usuarios (21,4%) considera que el servicio de notificación electrónica se brinda de forma regular, por lo que los usuarios perciben un nivel de satisfacción regular, finalmente 71 usuarios (18,5%) del servicio de notificación electrónica, considera que este se brinda de forma regular por lo que perciben un nivel de satisfacción regular.

En esa misma línea, respecto a la dimensión notificación electrónica se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuada en un 44,9%, asimismo un 43,6% percibe que se viene brindando de manera regular, y únicamente el 11,5% percibe que se brinda

de manera inadecuada. Es importante mencionar que esto se debe a que se tiene la consideración en la facilitación de los procesos de tramites documentarios y las notificaciones de recepciones del servicio digital mesa de partes virtual.

De igual forma, respecto a la variable satisfacción del usuario se observa según la percepción de los usuarios, que ellos consideran que se desarrolla de forma adecuado en un 52,0%, asimismo un 36,0% percibe que se brinda de manera regular, y únicamente el 12,0% percibe que se brinda de manera deficiente.

4.2. Resultados inferenciales

Con relación a los objetivos determinados en la presente investigación, se viene desarrollando de manera metodológica el análisis inferencial proyectando los siguientes resultados, subsiguientemente a la utilización de los cuestionarios y el coeficiente de correlación de Spearman, alcanzándose estos resultados que se detalla con los posteriores párrafos.

Contratación de la hipótesis principal

En consideración al objetivo general empleado en la investigación fue determinar la relación de mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022. Por lo tanto, se realizó la evidencia de la hipótesis principal pertinente a este objetivo, lo cual se detalla a continuación:

Ho: No existe una relación significativa entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022

Tabla 5.

Significancia y correlación entra mesa de partes virtual y satisfacción del usuario

			Mesa de partes virtual	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Mesa de partes virtual	Coefficiente de correlación	1.000	0,612
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	383	383
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0.612	1.000
Sig. (bilateral)		0.000	.	
N		383	383	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 5, alcanzó un Rho de Spearman con un valor de 0,612 así también alcanzando un valor obtenido de $p=0,000$; por consiguiente, se realiza el rechazo de H_0 dado que el valor de p es menor que 0,05; por lo cual se llega a la deducción que se encontrase una relación directa y significativa entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna en el año 2022, por ello siendo necesario mencionar que el valor de correlación obtenido es positivo moderado, según (Martínez y Campos, 2015).

De manera que, en consideración al objetivo general de la investigación se demostró que existe una correlación positiva moderada entre la variable mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Por otra parte, los establecidos objetivos específicos vinculan afinidad con las dimensiones de las variables mesa de partes virtual y satisfacción del usuario, aclarando que el primer objetivo específico es el determinar la relación que existe entre procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022; por ende, se ejecutó la relación de la primera hipótesis específica, por lo cual se detalla en la tabla 6.

Ho: No existe una relación significativa entre el Procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre el Procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

Tabla 6.

Significancia y correlación entra Procedimiento de trámite y satisfacción del usuario

			Procedimiento de tramite	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Procedimiento de tramite	Coeficiente de correlación	1.000	0,570
		Sig. (bilateral)	.	0.000
			N	383
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.570	1.000
Sig. (bilateral)		0.000	.	
		N	383	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 6, alcanzó un valor de Rho de Spearman es de 0,570 con un valor obtenido de $p= 0,000$; por consiguiente, se realiza el rechazo de H_0 dado que el valor de p es menor que 0,05; por lo cual se llega a la deducción que existe relación directa entre procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna en el año 2022, de igual manera es pertinente indicar que el valor de correlación adquirido es positiva moderado, según (Martínez y Campos, 2015).

De manera que, en atención al objetivo general de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

De este modo, el segundo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre las Herramientas tecnológicas y satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022; por lo que, se analizó la contrastación de la segunda hipótesis específica, por lo que se precisa en la tabla 7:

Ho: No existe una relación significativa entre las Herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre las Herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

Tabla 7.

Significancia y correlación entre las Herramientas tecnológicas y satisfacción del usuario

		Herramientas tecnológicas	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Herramientas tecnológicas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 383
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,554 0.000 383

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 7, alcanzó un Rho de Spearman de 0,554 con un valor obtenido de $p= 0,000$; por tanto, se realiza el rechazo de H_0 dado que el valor de p es menor que 0,05; por lo cual se llega a la deducción donde existe relación directa entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022, de igual manera es pertinente indicar que el valor de correlación obtenido es positivo moderado, según (Martínez y Campos, 2015).

Por subsiguiente, en consideración al objetivo general de la investigación se demostró que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Finalmente, respecto al tercer objetivo específico: determinar la relación que existe entre la Notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022; por ende, se ejecutó la contrastación de la tercera hipótesis específica, por lo cual se especifica en la tabla 8:

Ho: No existe una relación significativa entre la Notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la Notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. – Tacna, 2022.

Tabla 8.

Significancia y correlación entre las Notificación electrónica y satisfacción del usuario

			Notificación electrónica	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Notificación Electrónica	Coeficiente de correlación	1.000	0,581
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	383	383
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.581	1.000
Sig. (bilateral)		0.000	.	
N		383	383	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

De acuerdo a los resultados demostrados en la tabla 8, alcanzó un Rho de Spearman de 0,581 con un valor obtenido de $p= 0,000$; por ende, se realiza el rechazo de H_0 dado que el valor de p es menor que 0,05; por lo cual se deduce que existe relación directa entre la Notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl GAL – Tacna, 2022, de igual manera es pertinente indicar que el valor de correlación obtenido es positivo moderado, según (Martínez y Campos, 2015).

Por consecuente, en consideración al objetivo general de la investigación se demostró que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. GAL – Tacna, 2022.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al capítulo de la discusión, se tiene como principal sustento el objetivo general, por lo que es determinar la relación entre la mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal del distrito Crnl. G.A.L. – Tacna, en el año 2022.

En este sentido los resultados alcanzados fueron demostrados que existe una relación directa entre la variable mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna en el año 2022, ya que se alcanzó un valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,612 y un valor de p de 0,000; apreciándose de esta forma que, mesa de partes virtual y satisfacción del usuario tiene una relación positiva moderada entre ellas, de manera que el servicio digital sea de calidad y de fácil acceso para el usuario.

De igual forma, se logró que el 49,1% de los encuestados estiman un nivel adecuado la mesa de partes virtual, asimismo, el 37,6% la considera un nivel regular y manifiestan un nivel bajo el 13,3% de los encuestados. Por lo tanto, se percibe que únicamente la mitad de los encuestados está conforme con el servicio digital de la mesa de partes virtual.

De manera similar, es discordante con lo referido por Torres (2020) en su investigación mostró que el gobierno electrónico y satisfacción de los empleados del gobierno regional de Tumbes en el año 2020, donde los empleados se sienten inconformes con la aplicación del gobierno electrónico en el gobierno regional de Tumbes, por consiguiente, concluyó mostrando un valor de Rho de Spearman de -0,045 con un valor de $p=0.806$, aunado a ello, hallándose la no existencia de relación entre el gobierno electrónico con la satisfacción de los empleados en el gobierno regional de Tumbes en el 2020, por lo que se evidenció, la obligación de mejorar los aspectos del gobierno electrónico y así poder tener la satisfacción esperada por parte de los empleados del gobierno regional de Tumbes.

Ahora bien, en una percepción divergente con el previo autor la pesquisa de su investigación se mencionó un valor de Rho de Spearman de -0,045 evidenciándose una correlación negativa muy baja entorno al gobierno electrónico y la satisfacción de los empleados dado que dichos empleados presentan un

ineficiencia e incapacidad en la implementación del gobierno electrónico en el gobierno regional de tumbes en el año 2022. Siendo lo contrario con la presente investigación ya que la variable mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario presentan la existencia de una relación directa y significativa puesto que se concluyó que existe un valor de Rho de Spearman de 0,612 siendo una correlación positiva moderada.

De forma similar, los resultados obtenidos por Montesinos (2017) puesto que considera que el e-gobierno y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Ventanilla, evidenciándose sus resultados con un valor de correlación Rho de Spearman de 0,582 y un valor de $p=0,000$ mostrando que tienen una relación positiva moderada teniendo una uniformidad con la presente investigación. Se concluye que, los servicios digitales que brinda el e-gobierno es significativo para sistematizar la tramitación de documentos por parte de los usuarios alcanzando y obteniendo la satisfacción de los usuarios.

Con respecto al primer objetivo específico, los resultados reflejan que existe una relación directa y significativa entre procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna en el año 2022, ya que se alcanzó un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,570 y un valor $p=0,000$, estimando de esta forma que, el procedimiento de trámite y satisfacción del usuario tiene una correlación positiva moderada, en tal sentido, se evidencia que los procedimientos de trámite del servicio digital están siendo aceptas por los usuarios de manera eficaz, generando la aprobación esperada por parte de los usuarios al utilizar la mesa de partes virtual.

De igual manera, tiene un vínculo con lo mencionado por Granados (2021) quien precisa, que la dimensión procedimientos de tramites influye de manera significativa en la mesa de partes virtual debido a la investigación “propuesta de un modelo de mesa de partes virtual para las entidades de la autoridad pública”, donde se evidencia los resultados de un valor de Rho de Spearman de 0,615 y un valor p de 0,000 siendo una correlación positiva moderada, lo que se traduce, que ante el incremento de los procedimientos de tramites documentarios, se tiene una mayor reducción en lo administrativo, siendo de un gran apoyo para una mejor aplicación del servicio digital de la mesa de partes en las entidades públicas para así tener un

mejor funcionamiento y eficiencia al momento de recibir y responder los trámites documentarios de los usuarios.

Por parte Jimenez (2021) de manera similar a los resultados obtenidos, menciona que la dimensión procedimiento de tramite tiene una relación significativa en la mesa de partes virtual, debido a que los procedimientos de trámites son un factor importante en el servicio digital que brinda la entidad municipal a los usuarios ya que mediante este se puede tener el orden de prelación de cada tramite ya sea de recepción y de respuesta, se concluye que, el procedimiento de tramite tiene coherencia con la mesa de partes virtual debido a que se entienden mutuamente y se apoyan en cuanto al ordenamiento de los tramites documentarios, esto hace que el servicio digital este más ordenado internamente para una mejor exposición de la mesa de partes virtual hacia los usuarios.

Sobre el segundo objetivo específico, los resultados reflejan que existe una relación directa y significativa, entre herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna en el año 2022, ya que se alcanzó un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,554 y un valor de p de 0,000, apreciándose de esta forma que, las herramientas tecnológicas y satisfacción del usuario tienen una correlación positiva moderada debido a que los usuarios aceptan el servicio digital mesa de partes virtual debido a la funcionalidad de este, esta siento entendida por los usuarios de manera práctica y sencilla.

De forma similar, los resultados obtenidos por Jimenez (2021) evidencia que la dimensión herramientas tecnológicas se relaciona de manera significativa en la mesa de partes virtual, donde se evidencia los resultados de un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,560 y un valor p de 0,000 siendo una correlación positiva moderada, se concluye que, ante el aumento de las herramientas tecnológicas, se tiene la reducción de las barreras y cargas derivadas a la administración pública, así mismo, se puede observar que las herramientas tecnológicas es un factor importante para el servicio digital mesa de partes virtual ya que esta le da una mejor funcionalidad cuando es aprovechado, de tal manera que se obtiene la plena confianza y seguridad del usuario cuando este se haga del servicio digital mesa de partes virtual en las entidades públicas.

Por parte Granados (2021) de manera similar a los resultados obtenidos, menciona que la dimensión herramientas tecnológicas se relaciona de manera significativa con la mesa de partes virtual, esto se debe a que, las herramientas tecnológicas presentan una gran alcance con el servicio digital debido a que ayuda en la estructuración y organización interna de la mesa de partes virtual, se concluye que, las herramientas tecnológicas ayuda en la simplificación administrativa de la entidad ya que se tiene una mejor planificación y ordenamiento de la mesa de partes virtual hacia los usuarios.

Sobre el tercer objetivo específico, los resultados evidencian que existe una relación directa y significativa, entre Notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Crnl. G.A.L. de la provincia de Tacna en el año 2022, ya que se alcanzó un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,581 y un valor de p de 0,000, apreciándose de esta forma que, Notificación electrónica y satisfacción del usuario tienen una correlación positiva moderada, en tal sentido, se evidencia que la notificación electrónica está siendo aprobada por los usuarios por la facilidad de recibir la respuesta de sus trámites documentarios mediante algún equipo móvil y/o tecnológico, siendo de manera sencilla y rápida la reacción del usuario.

Por parte de Callao (2017) de manera similar a los resultados obtenidos, menciona que la notificación electrónica es fundamental dentro del servicio digital mesa de partes virtual, debido a que reduce el tiempo de respuesta de los tramites documentarios siendo sencilla, rápida y al alcance de todos los usuarios, se concluye que, tener factores que sistematicen la mesa de partes virtual como lo es la notificación electrónica ya que trabaja congruentemente entre el receptor y emisor en los tramites documentarios facilitando ciertos aspectos y mejorando la calidad de atención que se brinde a los usuarios y estos estén en la total seguridad de aprovechar el servicio digital de mesa de partes virtual.

Dichos resultados concuerdan con los postulados teóricos de Alrawabdeh (2017) afirma que los servicios e-gobierno incrementa su validez por medio del empleo de tecnologías, apoyándose en el proceso de distribución de servicios, siendo esta que simplifique en la dirección administrativa, unificando los sistemas de comunicación y trabajo de los marcos de mención y modelos internacionales. De otro modo, Kalankesh et al. (2019) dispone que la satisfacción emerge desde la sensación de los usuarios, mostrando una no diferenciación de la objetividad, pudiendo ser influida por los individuos que incurran directamente con el consumidor, por ende, esta depende de manera extensa del estado de ánimo en el que se descubrió dicho caso cuando se obtuvo el servicio. Además, De Oliveira & Romes (2020) dan a comprender que la satisfacción excede la perspectiva, el cual la entidad perfecciona el servicio y se transmite con el usuario para manifestarse de que el aviso que se proporciona haya sido eficaz. Asimismo, Andía et al, (2002) indica que el agrado del cliente conlleva un agrado razonable, producido por la apreciación por medio de la perspectiva y un comportamiento de estos artículos o prestaciones; siendo sometido a varias circunstancias que incorporan probabilidades, las conductas de las personas, el valor cultural y la complacencia recibida por las prestaciones de las empresas. En tanto, Pacheco et al. (2018) expresa que la institución debe impresionar al usuario, facilitando un lazo amistoso y sincero entre los empleados y usuarios, posibilitando resolver las incertidumbres de este caso último. En tal sentido, los servicios e-gobierno como tales trascienden en la satisfacción de los usuarios, donde este último avisa el requerimiento de una atención adecuada y aplicada para así sentir la satisfacción con los servicios otorgados por el estado.

Por último, mencionar que si bien la significancia del presente trabajo es positiva moderada, la realidad muestra que la mesa de partes virtual es un servicio digital necesario en una entidad municipal debido a que sistematiza las funciones de este de manera sencilla y segura, así mismo, colabora en la satisfacción de los usuarios ya que aceptan la implementación del servicio digital mesa de partes virtual mediante la percepción que tienen de ella, así como la funcionalidad que brinda en cuanto tramitación de documentos y notificación de recepción de ello, sobre todo bajo el entorno en el cual se ubicó a consecuencia de la COVID-19, siendo necesaria implementar enfoques tecnológicos para la mejora de esta por lo

que aumentara la aceptación de los usuarios, denotando la mesa de partes virtual como un factor adicional a las entidad del sector público, debido a la Ley N° 31170 principio que decreta el implementar la mesa de partes digitales y las notificaciones electrónicas con el propósito de promover la utilización de los desarrollos de la tecnología de la indagacion y correspondencia en la función pública, con el objetivo de cambiar informáticamente los desarrollos, servicios y tramitación administrativa, con el arreglo al Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que autoriza el principio de Gobierno Digital, y su reglamento. Así mismo, la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario presenta algunas debilidades tales como algunas deficiencias en cuanto al uso de la mesa de partes virtual debido a que el servicio digital presenta algunas fallas en la tramitación de documentos, así como las actualizaciones que se le brinda en horas de laburo de la entidad mostrando una debilidad que se interpreta como una insatisfacción por parte de los usuarios ya que ni pueden dar uso a la mesa de partes virtual, de igual manera presenta retrasos en cuanto a las respuestas de los tramites debido a que el entidad no tiene un software o aplicación que ayude en el ordenamiento de los tramites o solicitudes recibidas por la mesa de partes virtual generando molestias en los usuario ya que no se cumple con los plazos establecidos de las respuestas por la entidad, otro punto importante es que la entidad municipal no cuenta con seguridad cibernética que los cubra cuando la página no esté disponible debido a la carga de tramites documentarios lo que provoca una lentitud en la carga de la página y en la admisión de los documentos que los usuarios quieran enviar por medio de la mesa de partes virtual, en tal sentido, que en la presente investigación se sugirió como recomendaciones los factores que se deben mejorar a lo largo de la utilización del servicio digital mesa de partes virtual, donde los usuarios sean beneficiados mejorando los tiempos de recepción y respuesta teniendo la plena confianza y seguridad de los usuarios para el uso de la mesa de partes virtual en la entidad municipal.

VI. CONCLUSIONES

Al terminar el análisis descriptivo e inferencial según los objetivos establecidos de la investigación y teniendo en cuenta los resultados alcanzados en los trabajadores de una entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa del departamento de Tacna en el año 2022, a continuación, se finiquita lo expuesto:

- Primera** : Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, 2022, lo que demuestra, que la mesa de partes virtual es un factor importante ya que se enfoca en sistematizar los tramites documentarios de los usuarios, siendo así que tienen confianza en el servicio digital que ofrece la entidad.
- Segunda** : Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión procedimiento de trámite y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa, 2022, denotando, que en la medida que se dé prioridad a los procedimientos de trámites se aumenta la percepción sobre la satisfacción del usuario.
- Tercera** : Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa, 2022, resaltando, que el servicio digital brindado por la mesa de partes virtual es una herramienta tecnológica aceptada por el usuario contribuyendo con la atención virtual de forma sencilla y entendible para la ciudadanía.
- Cuarta** : Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad Municipal en el distrito de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, 2022, evidenciando, la funcionalidad de recibir documentos electrónicos mediante equipos tecnológicos simplificando su respuesta por parte de la entidad hacia el usuario.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda que la mesa de partes mejore progresivamente la funcionalidad del servicio digital permitiéndose implementar mejoras necesarias eliminando algunos procesos que muchas veces los usuarios consideran engorrosos, por lo tanto debe tener un orden en la sistematización del servicio digital para que sea seguro y adaptable para los usuarios al cumplir con su objetivo como base del Decreto Legislativo N° 1412 La Ley de Gobierno Digital que presenta por finalidad disponer el marco de gobernanza del gobierno digital para una apropiada gestión de equivalencia digital, servicio digital, interacción, garantía digital y datos
- Segunda** : Se recomienda que la sub gerencia de tecnologías de la información y comunicación de la entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa genere herramientas de seguridad informática que minimicen los riesgos al momento de registrar documentaciones y recibir respuestas por parte de la entidad alienados a las políticas de seguridad informática enmarcadas en el decreto supremo 050-2018-PCM.
- Tercera** : Se recomienda que la sub gerencia de tecnologías de la información y comunicación de la entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa evalúe periódicamente los procesos que comprende el registro de información en la mesa de partes virtual con la intención que sea de fácil accesibilidad, teniendo como base la norma técnica 002-2021-PCM-SGP, Norma técnica para la gestión de calidad en el sector público, aprobado por resolución de secretaria de gestión pública 004-2021-PCM/SGP
- Cuarta** : Se recomienda que la sub gerencia de tecnología de la información y comunicación de la entidad municipal Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa sistematice la interfaz de la notificación de recepción para un mejor aviso de los tramites

documentarios hacia los usuarios definiendo el orden de prelación de las notificaciones, así mismo satisfacer al usuario con el cumplimiento de la funcionalidad al recepcionar documentos electrónicos optando por un enfoque progresivo de implementación del ámbito tecnológico a su disposición, teniendo como base la Ley N° 31170 ley que establece la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas.