



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y atención al usuario en mesa de partes en
una institución pública de Juliaca 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Quispe Velasquez, Wilbert (orcid.org/0000-0001-6350-1281)

ASESORA:

Mg. Pacherras Ruiz, Angelica Yolanda (orcid.org/0000-0003-4942-9724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a mi esposa Diana y a mis hijos Erick y Angelye, quienes en cada momento me apoyaron moralmente para seguir en esta etapa de mi vida profesional quienes han sido el motor y motivo de salir adelante, a mí mamita Gregoria, también a mi padre Cesar que desde el cielo estará orgulloso de mi.

Wilbert Quispe V.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente al director de la institución educativa por haberme permitido realizar esta investigación, gracias a ello lograre sustentar mi tesis y lograr mi grado profesional.

Wilbert Quispe V.

Índice de contenidos

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	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización.....	19
3.3. Población (criterios de selección) muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	22
3.5. Procedimientos.	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS:.....	26
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS.....	60

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov para una muestra	26
Tabla 2 Resultados de la Dimensión Externa	27
Tabla 3 Resultado de la Dimensión interna	28
Tabla 4 Resultado de la Dimensión relacional.....	29
Tabla 5 Resultados de la Dimensión eficiencia	30
Tabla 6 Resultados de la Dimensión disponibilidad	31
Tabla 7 Resultados de la dimensión fiabilidad	32
Tabla 8 Resultados de relación entre gobierno electrónico y la atención al usuario en mesa de partes	33
Tabla 9 Resultados de relación entre gobierno electrónico y la eficiencia en mesa de partes.....	34
Tabla 10 Resultados de relación entre gobierno electrónico y la disponibilidad en mesa de partes	35
Tabla 11 Resultados de relación entre gobierno electrónico y fiabilidad en mesa de partes.....	36
Tabla 12 Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico con la atención al usuario en mesa de partes.....	37
Tabla 13 Existe una relación significativa entre gobierno electrónico con la eficiencia en mesa de partes.....	38
Tabla 14 Existe una relación significativa entre gobierno electrónico y disponibilidad en mesa de partes	39
Tabla 15 Existe una relación significativa entre gobierno electrónico y fiabilidad en mesa de partes	40

Resumen

La actual investigación tuvo como objetivo general señalar la relación entre gobierno electrónico y atención al usuario de una institución pública de Juliaca 2022; para este propósito se contempló realizar una investigación básica con enfoque cuantitativo, y con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional.

De igual forma se tomó como población a padres de familia y exalumnos de una entidad pública de Juliaca, tomando una muestra de 90 personas, a quienes se les aplicó una encuesta contemplándose como instrumentos los cuestionarios que fueron dos de acuerdo a las variables, asimismo fueron validados por juicio de expertos y con una alta confiabilidad, según la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov. Para ello se utilizó un software estadístico denominado SPSS el cual nos permitió aplicar la prueba ROH de Spearman, relacionando las variables de gobierno electrónico y atención al usuario. Se concluyó que existe una alta relación entre gobierno electrónico y atención al usuario. Se llega a un valor de coeficiente de correlación (valor crítico) $0.037 < 0,05$; el coeficiente arrojando un valor positivo de 0.22.

Palabras clave: Atención al Usuario, Gobierno Electrónico, mesa de partes, tecnología y modernización.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between electronic government and user service of a public institution in Juliaca 2022; For this purpose, it was contemplated to carry out a basic research with a quantitative approach, and with a non-experimental design of a descriptive correlational type.

In the same way, former students and parents of a public institution in Juliaca were taken as a population, taking a sample of 90 people, to whom a survey was applied, contemplating as instruments two questionnaires that were validated by expert judgment and with high reliability, according to the Kolmogorov Smirnov normality test. For this, a statistical software called SPSS was used, which allowed us to apply Spearman's ROH test, relating the variables of electronic government and user service. It was concluded that there is a high relationship between electronic government and user service. A correlation coefficient value (critical value) of $0.037 < 0.05$ is reached; the coefficient yielding a positive value of 0.22.

Keywords: User Service, Electronic Government, parts table, technology and modernization

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional la administración electrónica se determina en la actualidad como sistemas de tecnologías de la información, sin embargo los avances y el desarrollo a nivel internacional ha evolucionado en forma progresiva en instituciones gubernamentales en los diferentes países se relaciona con la modernización como política pública; ha permitido innovar nuevas aplicaciones en sus sistemas digitales o plataformas virtuales que busca beneficiar a la sociedad incorporando nuevas innovaciones y tendencias para el uso de las tecnologías de información y comunicación a mediados del 2020 debido a la propagación del Covid – 19, en el entorno internacional muchas entidades de los diferentes estados, emplearon este tipo de sistema de trabajo virtual, debido al no contagio de esta pandemia, implementaron este sistema digital en los gobiernos gubernamentales en la actualidad la mayoría de países ya pusieron en práctica este nuevo sistema de trabajo , mencionamos uno de ellos que es el trámite administrativos que se realiza por medio de mesa de partes virtual y sobre todo facilita el trabajo a través de las herramientas digitales de una manera global en el campo de la gestión pública.

La administración pública en la modernización debe de implementar la tecnología en un gobierno electrónico. En una gran mayoría de las naciones europeas, así como en Latinoamérica (provincias y localidades gubernamentales), el gobierno electrónico en estos ultimo años se ha ido consolidando de manera satisfactoria en la calidad de atención a la población, se ha demostrado que la aplicación de recursos tecnológicos ha permitido que se realice de forma transparente y eficaz por parte del administrador que brinda el servicio a los usuarios.

Rodríguez (2004) en su revista menciona que los países de Latinoamérica tienen un desafío o reto muy grande los ciudadanos logrando la aplicación y uso de tecnologías, es importante la actualización de las TIC, aquellos países que no se integren quedaran desfasados de la tecnología con este nuevo sistema que integra la modernización gubernamental se debe implementar los sistemas digitales en las diferentes áreas y sectores en beneficio de la población.

Barragán & Guevara (2016) afirman que la tecnología actual en el país de Sudamérica se innova a través de los cambios tecnológicos, que son herramientas con la finalidad de tecnificar dispositivos digitales (hardware y software) que permitirá almacenar datos e intercambiar información entre el administrado y administrador, posibilitará un buen gobierno electrónico.

Mencionaremos que un gobierno electrónico en la actualidad a través de la modernización sea logrado utilizar la tecnología y programas digitales, permite resolver las nuevas necesidades de las personas que emiten sus trámites documentarios en empresas públicas y privadas; el uso de mesa de partes es importante, necesario en una entidad gubernamental, se logra dar información dando respuesta de manera rápida logrando agilizar, flexibilizar optimizar, abaratar y transparentar los procesos gracias a la utilización de las TIC, los cambios generados se realizan a través de plataformas digitales debido al desarrollo de las nuevas aplicaciones de tecnología el cual genera nuevas formas de trabajo y que han ido cambiando de manera sustancial y específica en beneficio del ciudadano. El gobierno electrónico frente a la modernización es implementar sistemas tecnológicos en beneficio del usuario en forma progresiva.

Desde otra perspectiva podemos mencionar que en zonas alejadas no son focalizados debido a la poca cobertura, dificulta que este proceso de modernización se utilice de manera adecuada los estados que gobiernan deben de fortalecer estas políticas públicas buscando estrategias de implementación, los países deben de buscar alternativas de solución para que funcione de manera adecuada en toda su jurisdicción beneficiando a la población.

Sandoval & Gil (2008) expresan que las tecnologías de información y comunicaciones se implantan en gobiernos estatales del estado, focalizando este servicio que ayudara al ciudadano realizar sus trámites en menor tiempo según los procesos administrativos que corresponde, las TIC han ido evolucionado gubernamentalmente en la gestión y modernización de un gobierno electrónico, brindando un servicio al público de forma eficaz rápida y sencilla utilizando las tecnologías digitales que ayudara en los portales estatales de México. (p.8)

CEPAL (2020) Comisión Económica para América Latina y el Caribe, reconoce que a nivel global ha tenido complicaciones en los nuevos enfoques, sistemas productivos y prácticas sociales a consecuencias de la propagación del Covid 19, ha inmovilizado las actividades laborales, como sociales y económicas ocasionando de esta manera que el trabajo presencial se convierta en forma virtual empleando el uso de tecnologías digitales, debido a que en muchos países han implementado un nuevo sistema de trabajo acordes a un gobierno electrónico.

Criado (2009) sostiene que en Europa se generó un cambio total en el e-Gobierno, en donde se crearon programas de sistemas tecnológicos con la finalidad de gestionar la modernización en la gestión administrativa de acuerdo a los avances tecnológicos, se desarrolló nuevas tendencias digitales que permite que los ciudadanos de un país al utilizar los recursos tecnológicos, logran mejorar las políticas públicas de un estado gubernamental.

Carballo, et al. (2006) manifiesta que un gobierno digital, para un mejor manejo de nuevo sistema es implementar en forma progresiva los países que iniciaron el uso de tecnologías desde hace años lograron resultados satisfactorios, hoy en día se encuentra en una etapa avanzada los países como Estados Unidos, Canadá, Singapur y Finlandia según estadísticas de la ONU

En el entorno nacional, en las entidades públicas del estado la atención en mesa de partes es muy deficiente donde sus empleados brindan un servicio inadecuado debido a que no están capacitados y preparados en el uso de las TIC, no brindan información oportuna para ello el usuario realiza los trámites documentarios en forma presencial causando en el usuario pérdida de tiempo lo cual no satisface sus necesidades del usuario en un gobierno electrónico es necesario utilizar la tecnología y sistemas digitales que permite a la administración pública, mejorar el servicio al usuario logrando orientar con eficiencia, eficacia y disponibilidad de una buena gestión pública. Por su parte Guevara (2012) en su revista manifiesta que es necesario el desarrollo social mancomunado el cual deben de ser complementadas con las tecnologías digitales logrando un desarrollo evolutivo en el área de trámite documentario favoreciendo al usuario esto permite el desarrollo de

las TIC, logrando innovar los gobiernos electrónicos al mismo tiempo el desarrollo tecnológico que beneficia a las personas.

Wong (2019) se refiere de como el ciudadano debe ser atendido dentro de la entidad por parte del trabajador que labora con: eficiencia, eficacia amabilidad disponibilidad y la rapidez, etc, manifiesta que el funcionario presta servicios inoportunos al usuario de esa manera se puede deducir que no está capacitado para brindar adecuadamente un buen servicio.

Rosas (2021) considera que un gobierno electrónico debe ser más eficiente, atender las necesidades de la población logrando un proceso de comunicación entre la “administración y el administrado” en donde se debe de plasmar al usuario teniendo en cuenta la aseveración de la institución de esa manera se generará un buen servicio al usuario logrando reducir el tiempo de atención al ciudadano.

Estrada (2007) con respecto al servicio y atención al cliente asume que es una organización con expectativas al público de mejorar la atención buscando el manejo de su organización de acuerdo al proceso de interacción con el usuario y así llevar a satisfacer sus necesidades con buena atención al cliente, permite que se relacione entre los seres humanos de manera asertiva, comunicación efectiva y motivación.

El gobierno electrónico es importante en nuestro país, porque mejora los servicios de información como trámites administrativos a nuestros usuarios, garantizando el derecho a la persona como medida fundamental con la finalidad de mejorar los servicios electrónicos en un gobierno de modernización. En nuestro país se va utilizando un sistema de digitalización que se implanta en las diversas oficinas de la administración pública, esto permitirá brindar mejor servicio y mejorar el sistema tecnológico, para que puedan iniciar un trabajo remoto o virtual, en un gobierno electrónico, en muchas instituciones del estado permita a que el usuario pueda realizar sus trámites virtuales desde cualquier parte del Perú, promoviendo a un gobierno abierto, electrónico y transparente y de buen servicio.

La investigación se enfoca en una entidad pública de la ciudad de Juliaca, que presta servicios educativos a estudiantes de nivel secundario, la institución cuenta con un gran número de estudiantes donde se ha podido observar el ingreso de personas a la institución para realizar trámites en mesa de partes, durante todo el año vienen solicitando sus documentos los ex estudiantes para poder continuar sus estudios superiores los padres de familia de igual manera solicitan sus traslados y otras documentaciones, vienen solicitando en forma presencial a la institución, se a podido observar que el personal que labora en la entidad no tiene una buena atención al usuario respondiendo que vengan otro día o mañana para hacer la entrega de lo solicitado en mesa de partes, viendo la situación hemos querido investigar que este tipo de atención al usuario debe de cambiar, hoy en día nos encontramos en una nueva era de la modernización que debido a la pandemia del covid – 19, los tramites por mesa de partes se convirtieron de manera virtual, que muchas instituciones han iniciado el cambio debido al avance tecnológico emplearon un nuevo sistema de tramite documentario denominado mesa de partes electrónico, que son implantados a través de plataformas digitales esto permite que el usuario pueda realizar sus trámites documentarios desde cualquier lugar donde se encuentre llegando a resolver algunos necesidades del ciudadano. Por tal motivo hemos planteado la siguiente interrogante como problema general ¿Cómo influye el gobierno electrónico en la atención al usuario en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022?, en relación al problema específico se formuló las siguientes preguntas ¿De qué manera influye el gobierno electrónico en la eficiencia en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022?, ¿De qué manera influye el gobierno electrónico en la disponibilidad en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022?, ¿De qué manera influye el gobierno electrónico en la fiabilidad en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022?

La presente investigación se justifica teóricamente, como beneficia las nuevas tecnologías digitales en un gobierno electrónico al ciudadano destaca que es fundamental conocer las relaciones interpersonales de la institución. Desde el aspecto metodológico se justifica porque destaca la importancia del uso de tecnologías a través de un gobierno electrónico que permite mejorar la relación y reducir el tiempo de trámites documentarios y para lograr el estudio, se acude a

emplear las técnicas de recolección de datos a través de la encuesta y procesaremos los datos en el software SPSS, logrando los resultados de la investigación, desde el aspecto práctico se justifica que los administrados logran dar un buen servicio en la atención al usuario logrando el uso de plataformas digitales solicitadas por el ciudadano, se observa que sin este sistema digital el trabajador de mesa de partes por falta de proceso informático se viene propiciando la insatisfacción del usuario, desde el punto de vista práctico contribuye a la eficiencia y eficacia para que mejore las relaciones interpersonales.

De tal manera se plantea como objetivo general determinar cómo influye la relación entre gobierno electrónico y la atención al usuario en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022, así mismo se formula los siguientes objetivos específicos, identificar cómo influye la relación entre gobierno electrónico y la eficiencia en mesa de partes en una Institución pública de Juliaca 2022, determinar cómo influye la relación entre gobierno electrónico y la disponibilidad en mesa de partes en una Institución pública de Juliaca 2022, identificar cómo influye la relación entre gobierno electrónico y la fiabilidad en mesa de partes en una Institución pública Juliaca 2022.

Finalmente se plantea la hipótesis general, existe una relación significativa entre el gobierno electrónico con la atención al usuario en mesa de partes en una Institución pública de Juliaca 2022, con relación a la hipótesis específica se plantea, existe una relación significativa entre gobierno electrónico con la eficiencia en mesa de partes en una Institución pública Juliaca de 2022, así mismo se plantea, existe una relación significativa entre gobierno electrónico y la disponibilidad en mesa de partes en una Institución pública Juliaca 2022, y por último se plantea que existe una relación significativa entre gobierno electrónico y la fiabilidad en mesa de partes en una Institución pública Juliaca 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Al revisar la bibliografía del entorno internacional se encuentra antecedentes como lo manifiesta Grande (2020) en su artículo nos indica la utilización de plataformas digitales teniendo en cuenta la accesibilidad y disponibilidad de medios tecnológicos para un mejor gobierno electrónico el cual permite que la ciudadanía utilice adecuadamente las plataformas virtuales como la página web, correos electrónicos y otros, el cual se brinda una mejor calidad de atención que satisface la necesidad.

Lira (2020) en su tesis concluye que un gobierno electrónico satisface la necesidad al ciudadano esto permite el uso de tecnologías o sistemas digitales para la información, logrando a que el usuario utilice los servicios electrónicos, beneficia en la administración pública a través de un buen gobierno electrónico. Así mismo se considera que el uso de tecnologías es necesario para el usuario teniendo como objetivo, alcanzar la confianza y seguridad que genera una satisfacción segura en la administración pública. De esta manera el autor afirma que los ciudadanos realicen sus trámites virtuales, en forma eficiente, transparente, accesible y capacidad de incrementar el desarrollo social, generando una buena satisfacción al usuario.

Piña (2018) en su tesis manifiesta que es importante evaluar el acceso digital que por medio del sistema se puede tramitar de manera satisfactoria y accesible en el gobierno digital de México, asimismo expresa el uso del internet es necesario para que interactúen con la ciudadanía, logrando que la modernización se innove de manera progresiva en bien de un gobierno digital.

Jimenes et al (2017) en su revista escuela de gobierno basada en TIC. Manifiesta que las brechas digitales están en cuestionamiento por parte de los trabajadores de una entidad gubernamental, se puede manifestar que los funcionarios tiene debilidades en el uso de estos sistemas digitales, no saben aprovechar sus ventajas y su accesibilidad en el trabajo, asimismo podemos dar referencia que las TIC fortalecen los sistemas digitales, es necesario implementar progresivamente la tecnología esto contribuirá al desarrollo de la entidad de esta manera se necesita capacitar a todo el personal que labora en la entidad, y así puedan brindar un

servicio satisfactorio a la ciudadanía y posterior a ello aplicar las ventajas en el centro de trabajo.

Bautista (2018) considera que en un gobierno electrónico es importante implementar la tecnología porque permite que el servicio sea de calidad y satisfactorio logrando mejorar el servicio al usuario en el gobierno del Ecuador, manifiesta también que es importante que el ciudadano utilice las tecnologías virtuales porque permite que sus trámites puedan realizarlo desde cualquier lugar, teniendo en cuenta el uso del internet, se desarrolló un enfoque cuantitativo de forma correlacional.

Guédez (2019) en su revista considera que la modernización del estado va vinculada con las entidades gubernamentales en beneficio de la ciudadanía logrando aplicar tecnologías digitales que permite satisfacer los diferentes servicios al usuario. Asimismo, el autor indica que es necesario realizar cambios, reestructuración en las organizaciones gubernamentales que permite la colaboración de la población, para una mejor gestión en un gobierno electrónico intercambiando datos a través de plataformas digitales.

Balbina (2021) precisa que las TIC son herramientas tecnológicas que fortalecen la eficiencia, eficacia, transparencia con participación de la ciudadanía para una buena gestión pública en un buen gobierno electrónico para el avance, económico, político social y cultural, el cual permite un buen desempeño administrativo en favor del usuario que beneficia este nuevo sistema aplicado en un gobierno electrónico.

Mahmood (2019) indica que es necesario que hoy en día que los gobiernos desarrollen servicios de líneas digitales con la finalidad, que la población utilice tecnología, a su vez estén instruidos tanto el administrado y el administrador, es indispensable para poder ejecutar los sistemas digitales fomentando los cambios tecnológicos en esta nueva era.

La teoría de la modernización y la administración pública según Bañón & Martínez (1992) en su artículo menciona que la modernización es un proceso global que tiene un objetivo y énfasis de cambio en el funcionamiento administrativo.

Jijena (2016) en su revista comenta que el G.E. tiene una correlación con la tecnología digital y se transforma en una nueva gestión pública que permitirá el

ordenamiento jurídico, realizando nuevos procesos administrativos logrando satisfacer las necesidades del ciudadano.

Podemos afirmar que hoy en día es importante el uso y aplicación de las TIC, que son utilizados en diferentes áreas dentro de una institución logrando mejorar la comunicación entre el trabajador y el usuario con este nuevo sistema de trabajo que se está aplicando virtualmente permite utilizar plataformas digitales, debido a los cambios que se presentan en la actualidad, teniendo como reto ingresar a la modernización.

A nivel nacional se ha identificado para esta investigación antecedentes que nos permitirán conocer algunas concepciones de autores que se relacionan con la investigación, como el caso de Maisondo (2020) quien en su tesis concluye que es importante el uso de recursos tecnológicos, la política pública como modernización enlaza a un nuevo sistema de trabajo, en donde la calidad de atención es necesario y así mejorar cada día y poniendo en práctica a los usuarios.

Concha et al (2017) manifiestan que un sistema de modernización dentro del instituto tecnológico de producción es necesario porque permite gestionar, mejorar el proceso en forma satisfactoria y para ello propone la implementación de una herramienta sistemática que permitirá el seguimiento de documentos digitales de manera eficiente.

Por otro lado, Torres (2022) en su trabajo de investigación concluyó que la calidad de atención es importante porque beneficia el proceso de trámites documentarios de los usuarios desde cualquier lugar, , mejorando la eficiencia y de esa manera brindar una información a través de sus correos electrónicos su estado de su trámite, esto implica que una buena atención al cliente es fundamental, menciona también que para una mejora de atención al ciudadano depende de la implementación de tecnologías en entidades que manejan este sistema tecnológico esto puede depender de acuerdo al trabajador que se encuentra en el área focalizado.

Granados et al (2021) en su investigación concluyen la importancia de implantar una mesa de partes virtual electrónico, permite simplificar la administración y brindar información al usuario de manera satisfactoria teniendo en cuenta los

trámites correspondientes utilizando las herramientas de tecnología, indica también que el ingreso al sistema sea accesible y fácil por parte del usuario, para solicitar sus trámites documentarios en las entidades del estado.

Cáceres (2022) en su estudio, concluye que hay una coherencia paralela entre el gobierno electrónico y los usuarios, de esta manera se lograra que el uso de las TIC, sean satisfactorias permite que el proceso de trámite se realice de manera rápida y en corto tiempo, empleando la tecnología en mesa de partes electrónica, esto implica y demuestra que también tiene relación en sus variables y cumplen significativamente de acuerdo a sus dimensiones. De esta manera el autor manifiesta que es importante la relación que existe la GE y la satisfacción del usuario que llego a un valor de 0.878 que demuestra que tiene una relación significativa.

Acevedo (2021) en su estudio concluyó que es importante la implementación de tecnologías en las instituciones, las tecnologías digitales nos permiten que los tramites documentarios se logren de manera confiable a través de la fiabilidad del usuario al momento de utilizar las tecnologías impulsando a una mejora constante, demostrando que las dimensiones empleadas permiten correlacionar de manera confiable. De tal manera se contrasta que el proceso de atención brinda a sus usuarios aprovechando su potencia que ofrece la tecnología.

Marín (2020) que en su trabajo de investigación concluye que la utilización de una mesa de partes electrónica es necesario para este nuevo sistema de trabajo el cual se utiliza nuevos recursos tecnológicos y esto ha obligado al uso de recursos digitales en benéfico de los usuarios, manifiesta que se debe de mejorar constantemente este servicio, así mismo buscar políticas internas para que pueda mejorar este sistema de trabajo. Logrando obtener un Coeficiente de Correlación de $Rho=0,487$ y un nivel de significancia de $Sig. = 0,001 < 0,05$ se comprobó la validez de la hipótesis planteada, que existe una relación directamente significativa entre las variables.

Núñez (2021) según su investigación concluye que los gobiernos electrónicos se implementaron en una modernización del estado para lograr un mejor servicio al usuario con la finalidad de realizar sus trámites virtuales empleando la tecnología

digital que es indispensable, para este tipo de trabajo electrónico donde los trabajadores se desempeñaron de manera satisfactoria de acuerdo a los resultados obtenidos, así mismo menciona que la creación de programas digitales, páginas web son necesarios porque ayudará al ciudadano para poder realizar sus trámites documentarios desde cualquier parte donde se encuentre el ciudadano teniendo en cuenta el uso del internet.

Rosas (2021) en su estudio elaborado concluye que un gobierno electrónico y la satisfacción al usuario existe una relación significativa con un resultado de 0.722 de manera satisfactoria, según a ello manifiesta también que se debe de innovar la administración pública logrando ser más eficiente el personal en su trabajo en bien del usuario asimismo se implementa nuevas estrategias de uso en la entidad a través de sistemas electrónicos que será más fácil el mecanismo de mejora en la gestión pública que beneficiará a los trabajadores y usuarios que realicen sus trámites documentarios. Posterior a ello luego de desarrollar su investigación propone que en una entidad no se debe complicar con la carga laboral para evitar burocracia y frente a lo sucedido deberá de buscar soluciones de mejora en bien del usuario y así mejorar la atención en la municipalidad.

Sampen (2021) en su estudio realizado concluye que existe una correlación entre las variable independiente y dependiente según los resultados según el Rho de Spearman con un valor de 0.932 es una relación muy fuerte, lo cual responde a que se debe de implantar sistemas electrónicos en un gobierno de modernización en la entidad investigada cual es un municipio distrital, esto permitirá que el usuario realice sus trámites documentarios sean satisfactoriamente resueltos en el transcurso de trámite que esto a su vez tenga una calidad de atención.

Asimismo, indica que la tecnología la información y las comunicaciones son esenciales en una entidad gubernamental que permite fortalecer la unión de trabajo entre la entidad y el usuario logrando una buena atención. Según la recomendación del autor manifiesta que la modernización se debe de aplicar en todas las entidades del estado implementando eficazmente en forma progresiva y que los trabajadores cumplan sus responsabilidades en la utilización de las nuevas tecnologías de digitalización en un buen gobierno electrónico.

La investigación desarrollada sustenta la siguiente teoría de acuerdo a la estructura del trabajo, se basa a la nueva revolución industrial esto resalta a las tendencias y desafíos tanto como empresas y gobiernos tratan de buscar una nueva forma laboral a futuro, así mismo ayuda a los usuarios y trabajadores utilizando sistemas electrónicos con esto se quiere llegar de reemplazar lo viejo a algo nuevo y esto genera incertidumbre ante el cambio. (Schwab 2016).

De acuerdo al autor nos menciona que a medida que va pasando el tiempo habrá cambios innovadores en todo el mundo que es algo inevitable, hoy en día podemos observar que las TIC, han superado a las habilidades de los ciudadanos es por ello que en casi todo el mundo se implanta un gobierno electrónico que permite al trabajador y al usuario buscar nuevos retos como el uso de sistemas tecnológicos y frente a eso podemos mencionar el uso de plataformas digitales para el proceso de trámites documentarios administrativos mediante el gobierno electrónico. el administrado utiliza sus habilidades para una buena atención al usuario y posterior satisfacer sus necesidades de la población. Asimismo, podemos mencionar que la aplicación de este nuevo sistema permite que las entidades privadas y públicas en el área de mesa de partes puedan acceder los 365 días del año para poder realizar sus trámites administrativos el cual favorecerá que todo tramite documentario será confidencial y segura para el usuario.

En la conceptualización de la variable gobierno electrónico, Pando & Fernández (2013) sostiene que un gobierno electrónico, es una estrategia para administrar el estado mediante el uso de las TIC, permite ayudar a mejorar la eficiencia de los sistemas gubernamentales a los usuarios. Para Rodríguez et al (2015) el G.E. empieza de una necesidad de los diferentes países que han tenido dificultades a lo largo de su gestión, menciona que es importante mejorar el sistema de trabajo en entidades del gobierno.

Ripalda (2019) menciona que se debe de implantar un Gobierno electrónico que es necesario el uso del internet, se puede brindar servicios virtuales y aplicarlos en plataformas digitales, correos electrónicos, chats, fórum otros. Es importante que la modernización en los gobiernos electrónicos disponga mejor los recursos tecnológicos y que se empleados en bien de la institución, con la finalidad de lograr una excelente reputación y aceptación por parte de la ciudadanía.

Gil (2020) describe de manera adecuada que la atención al usuario está considerada como un valor adicional de la empresa debido a ser considerado como un cliente más de la empresa, el cual tiene derecho a realizar un proceso de atención como: reclamos, sugerencias, problemas ineficientes, para solucionar a ello se debe de buscar estrategias necesarias de acuerdo a sus necesidades.

Bruni (2017) menciona que la satisfacción del Cliente es necesario debido a que cumpla con las necesidades y expectativas al cliente, el cual proporciona de controlar de sus buenas expectativas, teniendo en cuenta de cómo ha sido atendido por el administrado.

Mencionaremos también que es importante relacionar las 3 dimensiones que se aplicara en el presente trabajo de investigación los cuales contribuirán a la interacción con el ciudadano, Para Montero (2017) la dimensión externa es parte de un G.E. permite vincularse con otros indicadores para mejorar los servicios que presta las instituciones públicas del estado, se logra interactuar de manera satisfactoria teniendo los aplicativos tecnológica que cuenta una entidad en favor de los usuarios y población.

Desde el punto de vista, la dimensión externa interactúa con el usuario a través de una prestación de servicios utilizando las nuevas tendencias de la tecnología que se destaca en la creación de páginas web, los correos electrónicos y los chats y otras aplicaciones referentes, que permita conocer de cómo lo utilice el usuario.

Para Armas & Armas (2011) la dimensión interna, ocurre dentro de la entidad y se conoce la forma de trabajo, para una mejor atención se debe reestructurar el sistema de servicio en la entidad, los usuarios requieren una atención satisfactoria que la entidad disponga como: la disponibilidad, eficiencia y eficacia, para lograr una modernización y adaptación en un gobierno electrónico.

Desde otro enfoque La dimensión interna es visible el uso de las TIC, que son un instrumento de cambio que permite al administrado la utilización de sistemas de tecnología que se aplica en un gobierno electrónico, debemos de tener en cuenta que es necesario tener una computadora con internet, de esa manera lograremos ingresar a la base de datos o plataforma que nos ayuda como se desempeña los

trabajadores frente a los cambios establecidos como el trabajo virtual y la atención al usuario a través de mesa de partes electrónica.

Para Pascual & Tarragona (2009) la dimensión relacional, manifiesta que implementar un gobierno electrónico es un reto que se quiere lograr en beneficio de la sociedad, como una gobernanza de redes de tecnología e innovación con saberes previos, es un desafío para las entidades que logren implantar y esto con lleva a un desarrollo satisfactorio al ciudadano como apoyo social

Desde otro enfoque la dimensión relacional es importante porque permite intercambiar datos informativos a través de redes y plataformas, con otras instituciones del sector privado y público logrando mejorar el servicio a través de la aplicación de las TIC, que se basa en el contexto social, de acuerdo a su institución, el cual se relaciona con la organización de los involucrados.

La otra variable atención al usuario nos conceptualiza Gil (2020) que el servicio al cliente es considerado como un valor adicional que constituye la esencia de una empresa, considerado como herramienta para solucionar problemas y satisfacer necesidades. (p. 9) según el otro autor calidad de servicio es un elemento recurrente que está al servicio del usuario que tiene el propósito de satisfacer la necesidad del ciudadano, teniendo en cuenta las dimensiones que se aplicara para una investigación (García, Montiel 2017).

Conceptualizaremos también el servicio centrado en el ciudadano de acuerdo con este principio, los servicios públicos deben diseñarse con la finalidad de satisfacer la necesidad de los ciudadanos cumpliendo sus obligaciones es de suma importancia que el usuario sea atendido de manera satisfactoria, el trabajador debe estar capacitado tanto personalmente y acordes a la tecnología, el gobierno electrónico implantado en mesa de partes sea eficiente en bien de la población, el entorno electrónico, la capacidad ciudadana es un factor junto con las necesidades de los ciudadanos, y se requiere que la administración pública esté presente donde está el público, físicamente y en línea.

El enfoque consiste que el ciudadano lo asuma como un reto del avance tecnológico permitiendo que la entidad garantice su accesibilidad en el sistema o plataformas digitales en bien del usuario, los pasos para realizar los trámites

correspondientes sean de manera sencilla permitiendo un mejor uso de la tecnología.

El autoservicio es una parte integral del modelo centrado en el ciudadano. Aquí el cliente realiza una gran cantidad de tareas administrativas normalmente realizadas los servicios en línea, estas tareas se pueden realizar las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana. Sin embargo, la experiencia ha demostrado que no todos los servicios públicos pueden prestarse exclusivamente en línea y por lo tanto no todos los miembros del público desean o pueden acceder a ellos únicamente de forma electrónica. Esto ha llevado a un nuevo deseo de ofrecer una prestación de servicios integrada, logrando utilizar los diferentes sistemas de comunicación entre la administración y el público logrando utilizar diferentes medios como el teléfono, correo electrónico el email utilizando el Internet.

Podemos mencionar que la variable de atención y satisfacción al usuario el cual nos permitirá relacionar el servicio de calidad frente al usuario por ello afirma, Malik et al (2016) la satisfacción del usuario es un factor crítico que determina un buen cumplimiento satisfactorio y así llegar al éxito, frente a esta teoría se plantea las siguientes dimensiones según la variable de atención al usuario el cual se deben de relacionar con el gobierno electrónico los cuales conceptualizaremos, la dimensión 1, eficiencia es conceptualizada como una accesibilidad para los usuarios a ello nos permite orientarlos mas no confundirlos con estos nuevos sistemas digitales; Duque (2005) manifiesta que la eficiencia es cumplir adecuadamente las funciones encomendadas podemos afirmar también que eficiencia es cuando usas pocos recursos y obtienes el mismo resultado. La dimensión 2, disponibilidad es el uso correcto del tiempo que se da para llegar a un proceso de tecnología digital que se emplea en el G.E. se concluye que está activado las 24 horas del día y en la semana los 7 días (Hernández, 2011, p. 356); la dimensión nos permite que los indicadores sean referenciales y aplicativos en el soporte tecnológico. La dimensión 3, fiabilidad es la capacidad de como desempeña su función al usuario en forma comprometida y eficiente, este servicio se observa desde el momento de su atención el cual permite que el cliente detecte su servicio de su profesión dentro de la institución.

De acuerdo a nuestras perspectivas se ha podido utilizar las dimensiones que se van a relacionar directamente como: la dimensión eficiencia, que nos permitirá de cómo es atendido el usuario en forma eficaz, en forma oportuna y resultados óptimos a las solicitudes del usuario. Con respecto a la dimensión de disponibilidad, permite conocer de manera rápida al usuario quien viene hacer la población, así mismo la dimensión fiabilidad permitirá conocer la necesidad de acuerdo a la situación que se encuentra y el comportamiento del administrado y el usuario es decir relacionarse directamente con los sistemas electrónico.

Se ha enfocado también un marco normativo dispone las siguientes leyes: Resolución administrativa N° 000133-2020-CE-PJ. Aprueban la propuesta denominada “Proyecto de Mesa de Partes Electrónicas y Digitalización de Expedientes Físicos” y el “Protocolo para el Uso de la Mesa de Partes Electrónica del Poder Judicial y Digitalización o Escaneo de Expedientes Físicos, para el Período de Reinicio de Actividades”

Resolución N°0026-2020/SBN, implementan el servicio de atención virtual de administrados denominado “Reúnete Virtual”, nos menciona que se debe de aplicar el avance tecnológico a través de sistemas digitales que debe estar de acuerdo a la globalización. Estas normas, decretos, directivas o leyes son publicadas en el diario oficial el “peruano” están acordes a los cambios de la modernización en un gobierno electrónico, son aprobadas por el poder legislativo y que esto beneficia en bien de las políticas públicas del estado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

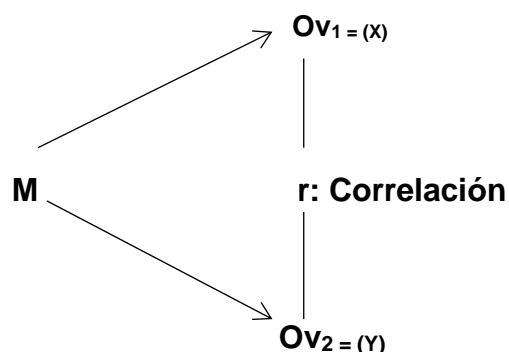
La presente investigación es de tipo Aplicada, porque es un conocimiento científico que permite determinar y cubrir la necesidad específica (CONCYTEC 2020).

Según Baena (2018) manifiesta que se realiza la utilización de instrumentos de recolección de datos a la población, posterior a ello se logra sacar los resultados estadísticos que permite establecer una prueba de teorías con las hipótesis. Podemos mencionar también que se relacionara las variables del problema investigado para ello debemos de realizar un cuestionario a la población seleccionada.

3.1.2. Diseño de investigación:

La investigación es de forma cuantitativa y busca probar la hipótesis, así mismo es de diseño no experimental, por ello no se realiza ningún experimento , la investigación es descriptivo - correlacional, significa que se realizó en un tiempo determinado logrando verificar las características rasgos y propiedades importantes (Vallejo, 2002, p. 9), de igual manera es considerado con nivel de corte transversal , dado que apunta a determinar la posible relación entre las variables de estudio y de qué manera estas puedan ser consideradas para la generación del valor público.

NOTACIÓN FUNCIONAL:



Dónde:

M: Muestra

Ov₁ = (X) Observación de la variable 1: Gobierno electrónico

Ov₂ = (Y) **Observación de la variable 2: Atención al usuario**

r = Correlación entre dichas variables

Tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. (Marroquín, 2012) Esto permite medir las variables y poner en evaluación las hipótesis correlacionales aplicando técnicas estadísticas.

3.1.3. Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación pertenece al tipo correlacional de nivel no experimental, porque está orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en la situación actual, asimismo manifiesta Hernández, et al (2014) que las investigaciones correlacionales pretenden observar variables o relaciones entre éstas en su ambiente natural y en un determinado momento y en el tiempo

Escala de medición, con relación a la escala que la medición de las variables es nominal

3.2. Variables y Operacionalización.

Variable. son aspectos que se puede sondear de acuerdo a sus cualidades, propiedades, características que asumen distintos valores que debe de realizar cada investigador (Calderón & Alzamora 2010)

Operacionalización. Es un procedimiento lógico que permite modificar las variables teóricas en variables intermedias (Mejía, et al, 2014)

- **Variable independiente, Gobierno Electrónico**

Definición conceptual, se habla de GE como el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional (CEPAL 2011).

Definición operacional, es el proceso demostrativo de como la variable se puede medir en el proceso de valoración, para ello se realizó un cuestionario de 16 preguntas que se enfocan según la investigación teniendo en cuenta sus dimensiones los cuales son: dimensión externa, interna y correlacional. El cual se refiere a la interacción del usuario así mismo permitirá relacionar con los indicadores el cual busca solucionar algunas brechas sociales a través del uso de tecnologías los indicadores que emplearemos son: Uso de sistemas, buen servicio, nivel de interacción, nivel de adaptación, mejora del sistema de trabajo, Nivel de accesibilidad, mejoras en el servicio y mejoras en el proceso.

Según Espinoza (2019) en su artículo menciona que los indicadores son las sub divisiones de las variables y se convierte en operaciones de test para determinar la medición.

Escala de medición, la variable 1 tiene una escala en forma ordinal.

- **Variable dependiente, Atención al Usuario**

Definición conceptual: De acuerdo, D.S N.º 055 – 2018, conceptualiza que la atención al usuario es como ofrece activamente la ayuda necesaria por parte de la entidad ya sea eficiente para alcanzar la calidad en la prestación

de servicios. El propósito es que el ciudadano obtenga un servicio de calidad ya que es un derecho es por ello que se realiza tramites documentarios digitales como la modernización del estado.

Definición operacional: es el proceso de como la variable dependiente se puede medir en el proceso de valoración, se realiza un cuestionario de 16 ítems para poder relacionar las variables, teniendo en cuenta sus dimensiones los cuales son: dimensión eficiencia, disponibilidad y fiabilidad. Asimismo, permitirá relacionar con los indicadores el cual busca solucionar algunas brechas sociales por el uso de la tecnología, los indicadores que emplearemos son: accesibilidad del sistema, calidad de servicio, facilidad de uso, disponibilidad de manejo del sistema, Acceso del sistema adecuado para los usuarios, personal de atención al usuario, Orientación al usuario, Tramites vinculados con los servicios.

Escala de medición, la variable 2 tiene una escala en forma ordinal

3.3. Población (criterios de selección) muestra y muestreo

3.3.1. Población

El trabajo de investigación se ha incluido a personas involucradas como, ex alumnos y padres de familia, que gracias a ellos se tendrá una referencia para recolectar la información por medio de las encuestas a la población de la entidad pública.

Arias (2006) Determina que la población es un conjunto finito o infinito que tiene diferentes características las cuales se lograra llegar a diferentes conclusiones teniendo en cuenta la investigación (p. 81)

Criterio de inclusión: Este criterio se aplicó a los apoderados y ex alumnos del 5to de secundaria debido a que al finalizar el año deberán de realizar trámites documentarios en la institución, así mismo a padres de familia de la comunidad educativa que solicitan sus diversos trámites correspondientes a la institución. Según Ramos (2012) en su revista manifiesta que son

parámetros del sistema social que están incluidos en un círculo cerrado son básicamente considerados dentro de la investigación.

Criterio de exclusión: No se tomará en cuenta a las personas de la institución como docentes, directivos y estudiantes que actualmente están estudiando. Ramos (2012) determina que los individuos o grupo de personas no son tomados en consideración los cuales son excluidos de la investigación.

3.3.2. Muestra

La muestra es un subconjunto representativo de elementos que pertenecen a un grupo definido de acuerdo a sus características y esta parte representa a la población (López 2004)

Nos permite seleccionar a una población que es aplicada para el estudio específico, podremos identificar la muestra de nuestra investigación que son 90 personas que pertenecen a la institución educativa de la ciudad de Juliaca.

Según (Hernández, Fernández y Bautista, 2014) determina que los estudios de tipo correlacional, se considerara a partir de 30 casos teniendo como muestra mínima el cual es representada a la población.

Figura 1

Fórmula de la obtención de la muestra

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * S^2}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * S^2}$$

Dónde:

Población	N=	90
Alfa (Error tipo I)	$\alpha=$	0,05
Nivel de Confianza (error tipo II)	$\beta=1-\alpha/2$	0,95
Z de (1- $\alpha/2$)	Z(1- $\alpha/2$)	1,96
Desviación estándar	s=	0,48
Varianza	s ²	0,23
Precisión	d=	0,07
Tamaño de muestra	n=	90

Según los resultados se muestra que el total de la población de para la muestra es de 90 personas tanto apoderados y ex alumnos de la institución.

3.3.3. Muestreo

La investigación es de tipo probabilístico, este procedimiento permitió que cualquier información de la muestra tenga probabilidad de ser elegido (McCarthy, 1978).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la investigación a desarrollar se utilizó un recurso que es el cuestionario que permitirá lograr resultados desde el punto de vista cuantitativo. López y Fachelli (2015) afirma que es una técnica especializada para recolectar datos el cual se logra con la encuesta, para ello se plantea diferentes preguntas a los encuestados y este instrumento nos ayudara a recolectar datos el cual se realiza de acuerdo a las variables que se tienen el proyecto de investigación. Así mismo por medio del cuestionario recolectaremos los datos que nos ayudara a desarrollar la investigación.

Para ello se elaboró los cuestionarios con el siguiente detalle tanto para la variable independiente y dependiente.

1) Ficha 1 – Encuesta 01.

Nombre: encuesta de Gobierno Electrónico

Autor: Wilbert Quispe Velásquez

N° de Ítems: 16

Escala: Likert

2) Ficha 2 – Encuesta 02.

Nombre: encuesta de Gobierno Electrónico

Autor: Wilbert Quispe Velásquez

N° de Ítems: 16

Escala: Likert

Para desarrollar el cuestionario se ha considerado a tres expertos para la validación del contenido, el cual esta anexado en la presente investigación.

3.5. Procedimientos.

Para este trabajo de investigación luego de haber sido aprobado el tema para investigar se ha iniciado a realizar con la búsqueda, y verificación bibliográfica, recolección de datos y antecedentes que van relacionados a la investigación

Seguidamente se realiza el marco teórico conceptual de acuerdo las variables, dimensiones e indicadores, posterior a ello se procedió a elaborar los instrumentos de validación para elaborar los cuestionarios el cual fueron validados por los expertos de la materia. posterior a ello se realiza el procedimiento de autorización a la institución para aplicar la recolección de los datos (encuesta); Esto permitirá identificar, sacar resultados y acceder a las estadísticas de acuerdo a la encuesta, así mismo se llena los resultados en la base de datos – usando el programa de Excel y luego estos resultados llevar al programa SPSS. Seguidamente se elabora la Prueba de Normalidad de

Kolmogorov Smirnov, posterior a ello realizamos el método el método Spearman a partir de ello elaboramos las tablas según los resultados obtenidos de acuerdo a las variables y dimensiones se realiza el procesamiento de la interpretación de las tablas, posterior a ello se realiza las discusiones de acuerdo a los resultados y comparando con los antecedentes y seguidamente realizamos las conclusiones y sugerencias de la investigación de acuerdo a los resultados de las tablas. Paso seguido en las asesorías que se tiene con el asesor revisor de tesis, con las apreciaciones y observaciones que realiza el asesor se va mejorando el informe de la tesis, posterior a ello se levantó las observaciones, finalmente se hace la entrega de la tesis.

3.6. Método de análisis de datos.

los datos obtenidos serán procesados en hojas de cálculo del Microsoft Excel, posterior a ello se procederá a utilizar el programa SPSS utilizando la versión 25.0 que nos permitirá a desarrollar tablas llegando a un análisis. se aplicará la prueba ROH de Spearman para comprobar la hipótesis de forma que se pueda analizar la correlación, para medir el nivel aplicado es de 95% y será significativo al 5%= 0,05.

Martínez & Galán (2014) cuando los datos en una investigación son recogidos mediante cuestionarios o entrevistas permiten un análisis inmediato de la información (pág. 54)

Adicionalmente se precisó indicar el proceso de recopilación de información de trabajo de campo el cual se precisó indicar mediante una escala de Likert el cual podemos contemplar las 5 respuestas que se utilizó para el cuestionario: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo

3.7. Aspectos éticos.

El trabajo de investigación tiene principios confidenciales que se basa en la ética, para aplicar los instrumentos de recolección se ha desarrolla en forma minuciosa y evidenciada, adicionalmente se presentó el permiso correspondiente a la entidad incorporando el título de la investigación de conformidad a ello se le indicó al usuario sobre la finalidad de la presente investigación y su contribución colaborará en obtener resultados de los objetivos que se indica, para ello todas sus declaraciones a través de los cuestionarios se reserva en forma anónima porque es un principio de ética profesional. Así mismo se ha respetado las normas APA de la 7ma edición establecido por la Universidad Cesar vallejo.

IV. RESULTADOS:

En este capítulo demostraremos los resultados obtenidos de las variables y las dimensiones, teniendo en cuenta el objetivo general y los objetivos específicos el cual se ha utilizado el método el método Spearman:

Tabla 1

Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov para una muestra

		Gobierno Electrónico	Atención al usuario
N		90	90
Parámetros normales ^{a,b}	Media	4,29	3,84
	Desviación estándar	,797	,763
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,292	,336
	Positivo	,186	,264
	Negativo	-,292	-,336
Estadístico de prueba		,292	,336
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.
b. Se calcula a partir de datos.
c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los resultados en la Tabla de contingencia 01, que 90 personas que fueron encuestadas (mayor a 50), se logra realizar la prueba Kolmogorov Smirnov para identificar la normalidad de la muestra. En la Tabla 1, se observa las pruebas realizadas de las variables Gobierno Electrónico y Atención al usuario, las dos variables resultan bajo una distribución no normal ($p < 0.05$), teniendo un $p = 0.000$ y $p = 0.000$ respectivamente. Para Hernández, Fernández y Bautista (2014), manifiesta que esta información encontrada busca que las dos variables deben ser registradas y posterior a ello procesarlos de acuerdo a las estadísticas de correlación no paramétricas.

Tabla 2

Resultados de la Dimensión Externa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
	Desacuerdo	3	3,3	3,3	4,4
	Indiferente	12	13,3	13,3	17,8
	De acuerdo	39	43,3	43,3	61,1
	Totalmente de acuerdo	35	38,9	38,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Los resultados en la Tabla de contingencia 2, sobre la dimensión externa; Según la muestra estudiada, el 39% de los usuarios encuestados, indicaron que están “totalmente” de acuerdo” con implantar el uso de plataformas digitales (mesa de partes) en la institución y ayudara al usuario en tener buena atención, el 43 % de los usuarios encuestados, indicaron que están “de acuerdo” implantar el uso de plataformas digitales (mesa de partes) en la institución ya que ayudara al usuario en tener buena atención, el 13 % de los usuarios indicaron que están “indiferente” implantar el uso de plataforma virtual (mesa de partes) en la institución ya que ayudará al usuario en tener buena atención, el 3% de los usuarios indicaron que están en “desacuerdo” implantar el uso de plataformas digitales (mesa de partes) en la institución y el 1% de los usuarios indicaron que están en “desacuerdo” implantar el uso de plataforma virtual (mesa de partes) en la institución ya que ayudara al usuario en tener buena atención.

Tabla 3

Resultado de la Dimensión interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	3,3	3,3	3,3
	Indiferente	24	26,7	26,7	30,0
	De acuerdo	36	40,0	40,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	27	30,0	30,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

De los resultados en la Tabla de contingencia 3, sobre la dimensión interna; Según la muestra estudiada, el 40% de los usuarios encuestados, indicaron que están “de acuerdo” que el sistema electrónico permitirá reducir el tiempo para los tramites, es una alternativa que lograrán satisfacer la accesibilidad de un de los usuarios, el 30 % de los usuarios encuestados, indicaron que están “totalmente de acuerdo” que el sistema electrónico permitirá reducir el tiempo para los tramites, es una alternativa que logran satisfacer la accesibilidad de un de los usuarios, el 27% de los usuarios encuestados, indicaron que están “totalmente de acuerdo” que el sistema electrónico permitirá reducir el tiempo para los tramites, es una alternativa que logran satisfacer la accesibilidad de un de los usuarios y el 3% de los usuarios encuestados, indicaron que están “totalmente de acuerdo” que el sistema electrónico permitirá reducir el tiempo para los tramites, es una alternativa que logran satisfacer la accesibilidad de un de los usuarios.

Tabla 4

Resultado de la Dimensión relacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	11	12,2	12,2	12,2
	Indiferente	29	32,2	32,2	44,4
	De acuerdo	34	37,8	37,8	82,2
	Totalmente de acuerdo	16	17,8	17,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

De los resultados en la Tabla de contingencia 3, sobre la dimensión relacional, expresan que, el 38% de los usuarios encuestados, indicaron que están “de acuerdo” con creer que es necesario adecuar una plataforma digital y de fácil uso para realizar trámites en línea, el 32 % de los usuarios encuestados, indicaron que están “indiferente” con creer que es necesario adecuar una plataforma digital y de fácil uso para realizar trámites en línea, el 18% de los usuarios encuestados, indicaron que están “indiferente” con creer que es necesario adecuar una plataforma digital y de fácil uso para realizar trámites en línea y el 12% de los usuarios encuestados, indicaron que están “indiferente” con creer que es necesario adecuar una plataforma digital y de fácil uso para realizar trámites en línea.

Tabla 5

Resultados de la Dimensión eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	40	44,4	44,4	54,4
	Indiferente	22	24,4	24,4	78,9
	De acuerdo	8	8,9	8,9	87,8
	Totalmente de acuerdo	11	12,2	12,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

De los resultados en la Tabla de contingencia 5, sobre la dimensión eficiencia; Según la muestra estudiada expresan que el 44% de los usuarios encuestados, indicaron que están en “desacuerdo” en creer que el sistema electrónico es accesible desde cualquier dispositivo electrónico y que facilitará la entrega de documentos para cualquier trámite, el 24 % de los usuarios encuestados, indicaron que están “indiferente” en creer que el sistema electrónico es accesible desde cualquier dispositivo electrónico y que facilitara la entrega de documentos para cualquier trámite, el 10% de los usuarios encuestados, indicaron que están “Totalmente desacuerdo” en creer que el sistema electrónico es accesible desde cualquier dispositivo electrónico y que facilitará la entrega de documentos para cualquier trámite y sólo el 9% de los usuarios encuestados, indicaron que están “de acuerdo” con creer que es necesario adecuara una plataforma digital y de fácil uso para realizar trámites en línea.

Tabla 6

Resultados de la Dimensión disponibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	11,1	11,1	11,1
	Desacuerdo	41	45,6	45,6	56,7
	Indiferente	24	26,7	26,7	83,3
	De acuerdo	6	6,7	6,7	90,0
	Totalmente de acuerdo	9	10,0	10,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

De los resultados en la Tabla de contingencia 6, sobre la dimensión disponibilidad; Según la muestra estudiada expresan que el 46% de los usuarios encuestados, indicaron que están en “desacuerdo” en creer que uso de sistema electrónico será disponible en los 365 días del año y que los tramites documentarios se realiza en cualquier momento, el 27 % de los usuarios encuestados, indicaron que están en “indiferente” en creer que uso de sistema electrónico será disponible en los 365 días del año y que los tramites documentarios se realiza en cualquier momento, el 11% de los usuarios encuestados, indicaron que están “Totalmente desacuerdo” en creer que uso de sistema electrónico será disponible en los 365 días del año y que los tramites documentarios se realiza en cualquier momento y sólo el 10% de los usuarios encuestados, indicaron que están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 7

Resultados de la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
	Desacuerdo	37	41,1	41,1	42,2
	Indiferente	33	36,7	36,7	78,9
	De acuerdo	12	13,3	13,3	92,2
	Totalmente de acuerdo	7	7,8	7,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

De los resultados en la Tabla de contingencia 7, sobre la dimensión fiabilidad; Según la muestra estudiada expresan que el 41% de los usuarios encuestados, indicaron que están en “desacuerdo” en creer que existe recomendación de uso de mesa de partes electrónico a través de un enlace tutorial y que el uso de mesa de partes electrónica fueron los esperados, el 37 % de los usuarios encuestados, indicaron que están en “indiferente” en creer que existe recomendación de uso de mesa de partes electrónico a través de un enlace tutorial y que el uso de mesa de partes electrónica fueron los esperados, el 13% de los usuarios encuestados, indicaron que están “Totalmente desacuerdo” en creer que existe recomendación de uso de mesa de partes electrónico a través de un enlace tutorial y que el uso de mesa de partes electrónica fueron los esperados, y sólo el 8% de los usuarios encuestados, indicaron que están “totalmente de acuerdo”.

Tabla 8

Resultados de relación entre gobierno electrónico y la atención al usuario en mesa de partes.

		Atención a los usuarios					
					Totalmente		
		Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	de acuerdo	Total	
Gob.	Desacuerdo	fi	1	1	0	0	2
Elec.		%	16,7%	6,3%	0,0%	0,0%	2,2%
	Indiferente	fi	1	3	7	2	13
		%	16,7%	18,8%	13,0%	14,3%	14,4%
	De acuerdo	fi	2	7	20	3	32
		%	33,3%	43,8%	37,0%	21,4%	35,6%
	Totalmente	fi	2	5	27	9	43
	de acuerdo	%	33,3%	31,3%	50,0%	64,3%	47,8%
Total		fi	6	16	54	14	90
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Los resultados en la Tabla de contingencia 8, sobre la relación entre el gobierno electrónico y la atención al usuario en la mesa de partes, se muestra que en un 64% de los encuestados están Totalmente de acuerdo que mediante el gobierno electrónico se atiende a los usuarios de manera eficiente en la mesa de partes y el 21% de los encuestados están de acuerdo que mediante el gobierno electrónico se atiende a los usuarios de manera eficiente en la mesa de partes y el 14% de los encuestados están indiferente que mediante el gobierno electrónico se atiende a los usuarios de manera eficiente en la mesa de partes.

Tabla 9

Resultados de relación entre gobierno electrónico y la eficiencia en mesa de partes.

		Eficiencia						
		Totalmente en desacuerdo			De acuerdo		Totalmente de acuerdo	Total
		o	o	Indiferente	o	o	o	o
Gov. Elec.	Totalmente en desacuerdo	Fi 0 0,0%	1 2,5%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,1%
	Desacuerdo	Fi 0 0,0%	0 0,0%	3 13,6%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 3,3%
	Indiferente	Fi 0 0,0%	6 15,0%	6 27,3%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	12 13,3%
	De acuerdo	Fi 5 55,6%	19 47,5%	6 27,3%	3 37,5%	6 54,5%	6 54,5%	39 43,3%
	Totalmente de acuerdo	Fi 4 44,4%	14 35,0%	7 31,8%	5 62,5%	5 45,5%	5 45,5%	35 38,9%
	Total	Fi 9 100,0%	40 100,0%	22 100,0%	8 100,0%	11 100,0%	11 100,0%	90 100,0%

De los resultados en la Tabla de contingencia 9, sobre la relación entre gobierno electrónico y la eficiencia en mesa de partes, se muestran que en un 63% de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que mediante el gobierno electrónico se ha mejorado con la eficiencia en la atención al usuario en la mesa de partes de la entidad y el 38% de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que mediante el gobierno electrónico se ha mejorado con la eficiencia en la atención al usuario en la mesa de partes de la entidad.

Tabla 10

Resultados de relación entre gobierno electrónico y la disponibilidad en mesa de partes.

		Disponibilidad					
		Totalmente en desacuerdo			De Totalmente de acuerdo		Total
		Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	de acuerdo	de acuerdo	Total
Gob. Electrónico	Desacuerdo	fi 0	1	1	0	1	3
		% 0,0%	2,4%	4,2%	0,0%	11,1%	3,3%
	Indiferente	fi 1	16	5	1	1	24
		% 10,0%	39,0%	20,8%	16,7%	11,1%	26,7%
	De acuerdo	fi 4	15	11	3	3	36
		% 40,0%	36,6%	45,8%	50,0%	33,3%	40,0%
	Totalmente de acuerdo	fi 5	9	7	2	4	27
		% 50,0%	22,0%	29,2%	33,3%	44,4%	30,0%
Total	fi 10	41	24	6	9	90	
	% 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

de los resultados en la tabla de contingencia 10, sobre la relación entre gobierno electrónico y la disponibilidad en mesa de partes, se muestran que mediante el gobierno electrónico solo en un 30% están totalmente de acuerdo con la disponibilidad de atención al usuario en la mesa de partes de la entidad.

Tabla 11

Resultados de relación entre gobierno electrónico y fiabilidad en mesa de partes.

Comprensión del Usuario							
		Totalmente e			De	Totalmente	
		desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	acuerdo	de acuerdc	Total
Desacuerdo	fi	0	1	10	0	0	11
	%	0,0%	2,7%	30,3%	0,0%	0,0%	12,2%
Indiferente	fi	0	13	10	4	2	29
	%	0,0%	35,1%	30,3%	33,3%	28,6%	32,2%
Elec. De acuerdo	fi	0	17	9	5	3	34
	%	0,0%	45,9%	27,3%	41,7%	42,9%	37,8%
Totalmente de acuerdo	fi	1	6	4	3	2	16
	%	100,0%	16,2%	12,1%	25,0%	28,6%	17,8%
Total	fi	1	37	33	12	7	90
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

de los resultados en la tabla de contingencia 11, sobre la relación entre gobierno electrónico y la fiabilidad en mesa de partes, se muestran que mediante el gobierno electrónico solo en un 18% están totalmente de acuerdo con la comprensión al usuario en la mesa de partes por parte del gobierno electrónico, en los diversos trámites que realiza la población.

Tabla 12

Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico con la atención al usuario en mesa de partes

			Gobierno electrónico	Atención al usuario
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,220*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	90	90
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	,220*	1,000
Sig. (bilateral)		,037	.	
N		90	90	

Según la Tabla de contingencia 12, se logró obtener un resultado con un valor de correlación positivo del 22 % y un valor de p de 0.037 que es menor a 0.05 y por lo tanto existe relación entre el gobierno electrónico con la atención al usuario en mesa de partes en la institución pública de Juliaca 2022.

Tabla 13

Existe una relación significativa entre gobierno electrónico con la eficiencia en mesa de partes.

			Gobierno electrónico	Eficiencia
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,220*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	90	90
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,220*	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	90	90

Según la Tabla de contingencia 13, se obtuvo como resultado un valor de correlación positivo del 22% y un valor de p de 0.041 que es menor a 0.05 y por lo tanto existe relación entre el gobierno electrónico con la eficiencia de atención de mesa de partes en la institución pública de Juliaca 2022.

Tabla 14

Existe una relación significativa entre gobierno electrónico y disponibilidad en mesa de partes

			Gobierno electrónico	Disponibilidad en mesa de partes
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,450*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	90	90
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	,220*	1,000
Sig. (bilateral)		,016	.	
N		90	90	

De los resultados en la Tabla de contingencia 14, se logró como resultado un valor de correlación positivo del 45% y un valor de p de 0.016 que es menor a 0.05 y por lo tanto existe relación significativa entre el gobierno electrónico con la disponibilidad en mesa de partes en la institución pública de Juliaca 2022

Tabla 15

Existe una relación significativa entre gobierno electrónico y fiabilidad en mesa de partes

			Gobierno electrónico	Disponibilidad en mesa de partes
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,420*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	90	90
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	,220*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	90	90

Según la Tabla de contingencia 15. Al aplicar el Método de Correlación de Spearman, se obtuvo como resultado un valor de correlación positivo del 42% y un valor de p de 0.019 que es menor a 0.05 y por lo tanto existe relación entre el gobierno electrónico con la fiabilidad en mesa de partes en la institución pública de Juliaca 2022.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a la relación entre gobierno electrónico y atención al usuario en mesa partes se obtiene una relación significativa entre variables el cual se evidencia con una correlación positiva de 0.220 y un valor de p de 0.37 que es menor a 0.05. los resultados encontrados van en relación con lo que menciona Rosas (2021), quien en su investigación relaciona gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Tambogrande 2020, ha concluido que existe una correlación de 0.722 entre las variables indicando que la relación es significativa, directa y positiva, el cual ha tenido algunas características casi similares, también ha mencionado que se debe implantar un gobierno electrónico utilizando tecnología para mejorar la atención al usuario que está vinculada directamente en mesa de partes electrónica de la entidad, el trabajo de investigación elaborada nos bota como resultado que es importante la comunicación, esto permitirá mejorar la aplicación de las TIC, relacionandolo de manera satisfactoria entre la institución y el usuario.

Por otro lado, estamos también de acuerdo con los autores Concha V, Príncipe J, & Suárez E. (2017) quienes afirman que las Instituciones con gestión basada en los resultados, necesitan evaluar el producto final o el servicio en el que se aplican los objetivos definidos por el instrumento. A su vez, estamos en la misma línea con el autor. En el caso del autor Piña (2018) estamos de acuerdo en parte puesto según lo afirmado por el autor señala que el mayor uso de Internet se encuentra en las redes sociales, pero la interacción de los ciudadanos con el gobierno ha aumentado. La población no ha mostrado gran interés por el gobierno, al que representan electrónicamente, consideramos que es importante pero el Gobierno Digital sobrepasa el uso de redes sociales. Por último, conforme a lo afirmado por los autores Jiménez, Martelo & Jaimés (2017) estamos en total de acuerdo por cuanto las TIC se presentan como soluciones para el Gobierno Digital, reforzamos la idea de estos autores al señalar que el reto es generar el buen uso de las TIC para el buen uso del Gobierno Digital, es por ello que habrá un arduo trabajo pero con una gran satisfacción en que haya una mayor disponibilidad de datos abiertos de la administración y del uso de los datos como un activo estratégico para mejorar

la capacidad de formulación de disposiciones y la prestación de servicios públicos, lo cual beneficiará a la población y las empresas en todas sus actividades, para ello se deberá capacitar a la población para puedan estar conectados e informados y de esa manera sus expectativas de un servicio público será mayor.

Por otra parte Sampen (2022) en su tesis Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Pacasmayo 2021, ha concluido que existe una correlación significativa, donde obtuvo un valor de 0,932 con un nivel de significancia entre las variables, menciona que se debe modernizar los municipios distritales a través de la implementación de sistemas tecnológicos en beneficio de la entidad a su vez mejorar en forma progresiva la aplicación de las TIC, con respecto al trabajo de investigación coincide con los resultados debido a que la institución logre implementar este sistema de mesa de partes para un trámite documentario en beneficio del usuario.

Lo descrito es concordante con Cáceres (2022) en su tesis Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos 2021, ha concluido que existe coherencia entre sus variables y el uso de sistemas tecnológicos satisface la necesidad del usuario porque permite que los tramites documentarias presentados por mesa de partes se entregue lo solicitado en forma rápida y en corto tiempo en beneficio del ciudadano. En nuestra investigación desarrollado podemos mencionar que tiene una relación satisfactoria según las estadísticas, mencionando que la institución debe modernizarse en el uso de tecnologías en donde beneficia al usuario utilizando tecnologías para los tramites documentarios en mesa de partes es una alternativa de poder solicitar de manera electrónica desde cualquier lugar donde se encuentre la persona. De manera convergente podemos afirmar que es un desafío o reto el uso de tecnologías digitales dentro de la institución.

Por otro lado, Granados et al (2021) en su trabajo de investigación manifiesta que es importante que las instituciones del estado deben de implementar una mesa de partes electrónica, con la finalidad de mejorar la atención del usuario con el manejo de sistemas tecnológicos dentro de la entidad, asimismo permite evitar las

aglomeraciones para realizar trámites documentarios, frente a ello es necesario realizar trámites virtuales que es accesible y rápido para el usuario. En nuestra investigación es necesario que el ciudadano vea alternativas de solución acerca de tramites documentarios virtuales ya que ambas variables se relacionan y por ello afirmamos utilizar medios tecnológicos como mesa de partes electrónicos que es una alternativa que se pueda usar.

De los resultados logrados en el objetivo específico 1, existe un valor significativo, entre la variable gobierno electrónico y la eficiencia en mesa de partes se obtiene una relación significativa entre ambas variables con una correlación positiva de 0.220 y un valor de p de 0.041 que es menor a 0.05 y por lo tanto existe relación de acuerdo a la estadística aplicada.

Con respecto Guédez (2019) precisa que es importante el servicio al ciudadano con una buena atención en las entidades gubernamentales, teniendo en cuenta la reestructuración del sistema tecnológico permitiendo mejorar de manera satisfactoria la eficiencia del trabajador se mejore en forma progresiva con la utilización de las TIC, tiene una relación de acuerdo a nuestra investigación indica que la eficiencia se perfeccione progresivamente al emplear nuevas tecnologías que satisface la atención al usuario en un gobierno electrónico.

De acuerdo a los resultados obtenidos por Bautista (2018) en su artículo científico; gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos y satisfacción del usuario caso de análisis: registro civil de ecuador, manifiesta que es necesario implementar el sistema electrónico que permite al ciudadano utilizar este servicio, evitando las aglomeraciones de los usuarios para presentar sus trámites documentarios vía mesa de partes electrónica, respecto a la eficiencia lo relaciona directamente porque al usar un sistema tecnológico el trabajador deberá de mejorar continuamente el uso de estos medios digitales para una mejor satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos coinciden con Cáceres (2022) el autor relaciona de forma significativa entre sus dimensiones y por ello la eficiencia en un gobierno electrónico es de mejora continua a partir de los cambios tecnológicos en el área de mesa de partes electrónico, es necesario adaptarse a los cambios tecnológicos para ello se requiere capacitación permanente del personal de la entidad con la finalidad de que el trabajador esté preparado para poder atender de manera eficiente al usuario.

De la misma manera Núñez (2021) en su trabajo de investigación Gobierno Electrónico y Atención al Ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021, concluye de manera divergente que es necesario buscar un aplicativo de sistemas digitales o crear un portal de página web en donde un 67% de la población fueron atendidos como buena, así mismo lo relaciona la eficacia como fundamental en el trabajo, teniendo en cuenta el uso de las tecnologías, al usar diariamente el trabajador de la institución, lograra utilizar satisfactoriamente las TIC, para brindar una mejor atención al usuario. Por ello manifestamos de acuerdo a nuestra investigación que es necesario adecuarnos a la modernización política de un gobierno electrónico en las diferentes entidades del estado el cual permitirá que a medida que va pasando el tiempo los trabajadores de esa área de mesa de partes logran la eficiencia y eficacia correspondiente en bien del usuario.

De los resultados logrados en el objetivo específico 2, la relación entre gobierno electrónico y la disponibilidad en mesa de partes, al aplicar el Método de Correlación de Pearson, se obtuvo como resultado un valor de correlación positivo del 0.450 y un valor de p de 0.016 que es menor a 0.05 y por lo tanto existe relación significativa.. Según la investigación, permite que la institución aplique nuevas tecnologías en un marco de modernización y de esa manera desarrollar un sistema de base de datos que esté disponible los 365 días y 7 días de la semana.

Según Cáceres (2022) analizó la relación entre gobierno electrónico y la disponibilidad en mesa de partes, obteniendo un valor de correlación significativo de 0.803; con respecto al resultado se puede deducir que se tiene relación, frente al gobierno electrónico se prioriza el acceso de tecnologías digitales, de manera que nuestra investigación según los resultados respecto a la disponibilidad en mesa de

partes electrónica, debe ser beneficiada para el usuario brindando el acceso los 365 días y 7 días de la semana para que puedan realizar sus trámites documentarios desde cualquier parte donde se encuentre el usuario con apoyo del internet podrá enviar sus solicitudes.

Por otro lado Lira (2020), sostiene que un gobierno electrónico y la disponibilidad tiene una relación satisfactoria de acuerdo a la hipótesis en donde existe incidencia a través de un e-gobierno lo cual está disponible durante todo el año y las 24 horas el cual lo denomina entregas digitales en beneficio del usuario en donde manifiesta que es necesario que las instituciones sean dependientes el cual busca enfocar como un desarrollo individual institucional logrando que las tecnologías de información sean parte de los usuarios y trabajadores del área de mesa de partes. Frente a los resultados de nuestra investigación consideramos que es importante la variable y la dimensión que se relacionan de manera satisfactoria teniendo en cuenta los tramites documentarios en mesa de partes que brinda los accesos como la página web de la institución.

Asimismo, Maisondo (2020), en su estudio concluye que es importante el uso de recursos tecnológicos que lo convierte en una política pública de modernización en donde indica que la disponibilidad en la de atención al ciudadano, va mejorando de manera progresiva, logrando satisfacer la necesidad del usuario, permitirá mejorar de manera oportuna la atención. Respecto a nuestra investigación en la actualidad es muy importante el uso de la tecnología, se relaciona al uso de plataformas virtuales como mesa de partes electrónica en donde el administrado y el usuario, puedan utilizar de manera satisfactoria, debido a los nuevos retos que se presentan con este nuevo gobierno electrónico. De tal manera podemos afirmar que la disponibilidad es importante que los tramites documentarios se presentan de manera digital a través de aplicativos tecnológicos y páginas web con apoyo del internet utilizando la computadora, laptop, celulares y tabletas.

Por su parte Sampen (2021) en su tesis concluye que la modernización es necesario para el usuario y la entidad pública para realizar trámites virtuales a través de sistemas tecnológicos, para el trabajador y el ciudadano es un reto

adecuarse a este nuevo sistema de gobierno electrónico, por lo tanto, el ciudadano tendrá que actualizarse en el uso de las TIC, es importante implementar la mesa de partes electrónica en las entidades públicas gubernamentales. Frente a la disponibilidad menciona que los sistemas tecnológicos deben de acceder de forma progresiva unavez implantada el gobierno electrónico, permitirá que el usuario pueda realizar trámites desde cualquier parte teniendo en cuenta la disponibilidad de la plataforma de la institución.

De los resultados obtenidos en el objetivo específico 3, la relación entre gobierno electrónico y la fiabilidad en mesa al aplicar el Método de Correlación de Pearson, se obtuvo como resultado correlacional positivo de 0.420, con un valor de p de 0.019 que es menor a 0.05 y por lo tanto existe relación significativa positiva.

Por otra parte Guédez (2019) menciona en su revista que el uso de tecnologías electrónicas es importante porque a través de ello permitirá que la población cada vez utilice este nuevo sistema debido a los cambios de modernización que están empleando los gobiernos actuales están evolucionando de manera progresiva los cuales son empleados actualmente en instituciones gubernamentales esto nos conlleva a mejorar la atención del usuario con la finalidad de intercambiar información y respuesta entre el administrado, para ello se debe de promover el uso de tecnologías y hacer cambios de reestructuración a este nuevo sistema digital promoviendo a la población y a los retos que se vienen en beneficio de una buena atención al usuario y satisfacer a la ciudadanía. Respecto a la fiabilidad menciona que el administrado realiza orientaciones adecuadas al usuario para aplicar las TIC, este nuevo sistema ha evolucionado en forma progresiva, afirma que los tramites son confidenciales debido a que se tiene un código de acceso para su entrega de resultados de los tramites presentados por mesa de partes.

Asimismo Torres (2022) manifiesta de manera convergente, en donde lo relaciona a través de sus dimensiones que es necesario aplicar la calidad de atención de manera positiva, las entidades logran mejorar este indicador que es fiabilidad frente a la atención del usuario porque en gran mayoría el usuario sale insatisfecho es por ello que el objetivo es modernizar esta gestión pública, en el área de trámite

documentario mesa de partes, para ello se establece un nuevo sistema de digitalización utilizando la tecnología el cual permitirá que la documentación sea más eficaz logrando brindar una información a través de sus correos electrónicos, su estado de trámite el cual facilitará al usuario ver su estado. Podemos mencionar según nuestra investigación, que es necesario que la fiabilidad del trabajador sea en forma reservada, seguro y confiable durante el trámite documentario, esto permite realizar diferentes procesos y acciones seguras que el usuario es capaz de sentirse satisfecho.

De otra parte, Acevedo (2021) obtiene una conclusión divergente debido a que su resultado nos demuestra que la entidad busca alternativas de mecanismos digitales que permitan acceder al usuario a sus trámites documentarios por medio de mesa de partes electrónico esto beneficia a la ciudadanía, implica un mejoramiento para la atención del usuario, de esta manera la entidad se fortalece por la utilización de estos recursos tecnológicos, dentro de nuestra investigación la institución pública debe de mejorar la fiabilidad con los usuarios porque en la parte práctica del trabajo no se aplica y se encuentra resultados de fiabilidad entre el trabajador y el usuario.

Finalmente podemos afirmar que en la actualidad es muy importante el uso de sistemas tecnológicos, esto permite mejorar el uso de las TIC, logrando incorporar nuevas formas de trabajo como virtual que permite acceder a las plataformas digitales en donde el administrado y el usuario, puedan utilizar de manera satisfactoria, debido a los retos que se presentan con este nuevo gobierno electrónico. Asimismo, podemos detallar que el uso de tecnología en mesa de partes virtual es necesario el cual beneficia un buen porcentaje de la población de esta manera las acciones mejoraran de forma progresiva el empleo y uso de sistemas de tecnologías electrónicas, el usuario y el trabajador logran buscar oportunidades que ambos se beneficiaran y mejorar la atención en las instituciones logrando implantar la modernización en el estado.

De acuerdo a la investigación desarrollada podemos concluir que es muy importante implantar este sistema de trámite documentario en mesa de partes electrónico, según los resultados obtenidos, un gobierno electrónico mejoraría el

sistema de tramite el cual permite que los padres de familia y exalumnos lo realicen de manera adecuada sin complicaciones, así mismo la institución podrá habilitar una plataforma digital, donde el usuario podrá realizar sus trámites documentarios en el área de mesa de partes electrónico aplicando el uso de las TIC, es importante que los resultados enviados por sistemas digitales sean de manera personal a través de sus correos, WhatsApp o mensajes de texto adjuntando los archivos, en forma inmediata cualquier trámite enviado a las instituciones, podemos mencionar también que se puede realizar desde cualquier lugar, evitando las aglomeraciones, no solo es el uso de computadora si no también el uso del internet que a través de ello se ejecuta dichos tramites.

VI. CONCLUSIONES

1. De los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, respecto al objetivo general en este estudio investigativo que se planteó se llegó a la siguiente conclusión: que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico con la atención al usuario en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022; lográndose obtener resultados según los datos recolectados en la frecuencia de la tabla 12, con un valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.220, y un (valor crítico observado) $0,037 < 0,05$; que implica que hay una relación significativa. De acuerdo a los resultados de la institución se debe establecer y optimizar un sistema electrónico adecuado en beneficio de los usuarios y sobre todo de la sociedad.
2. Respecto al objetivo específico 1 se concluye: se identificó que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico con la eficiencia en mesa de partes en la institución pública de Juliaca, 2022; en el cual se ha logrado obtener resultados positivos, por lo que se detalla según la frecuencia de datos de la tabla 13, con un valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.220, y un (valor crítico observado) de un $0,041 < 0,05$; que implica que hay una relación alta. Estos resultados permitieron en que este sistema de gobierno electrónico mejoraría y optimizaría la eficiencia del uso frente al usuario debido al trabajo constante en el uso de las TIC.
3. En relación al objetivo específico 2 planteado en este trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones realizando aportes significativos a la ciencia y que en virtud a ello; se determinó que existe una relación significativa y directa entre el gobierno electrónico y la disponibilidad en mesa de partes en una institución educativa pública de Juliaca 2022; en donde se logró obtener resultados positivos según la frecuencia de datos de la tabla 14, teniendo un valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.220, y un (valor crítico observado) de $0,016 < 0,05$; lográndose vincular con los resultados de esta investigación,

en donde la institución educativa está de acuerdo con el uso de este sistema electrónico y que ello estará a disposición para el usuario y poder realizar los trámites documentarios necesarios y tener mejor viabilidad.

4. En esta parte según el tercer objetivo se apreció que existe una relación significativa y directa entre el gobierno electrónico y la eficiencia en mesa de partes; logrando obtener resultados según la tabla 15, con un valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.220, y un (valor critico observado) $0,019 < 0,05$; de acuerdo a los resultados obtenidos en este trabajo investigativo se ha logrado mejorar el servicio al cliente, Además se ha logrado que la atención al usuario sea satisfactoria referido a la entrega y trámite de documentos de una manera eficiente y eficaz.

VII. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo al objetivo general los encargados de la entidad generará impactos positivos con el uso del Gobierno Digital y, deben fomentar un adecuado uso de la tecnología digital entre sus trabajadores, ciudadano, institución y el gobierno, trabajar en equipo tanto en el proceso de participación y el servicio al usuario con la finalidad de utilizar sistemas de información, para lograr un mayor involucramiento de transparencia con la institución en beneficio del usuario, permitirá satisfacer la necesidad de las personas, se debe de implantar la modernización del gobierno electrónico para utilizar los medios tecnológicos que ayudara a involucrarse entre la institución y el usuario.
2. Recomendar realizar mayor publicidad de los beneficios sobre eficiencia del uso de los servicios digitales que ofrece el Gobierno Digital y que a la entidad que en su página Web se incluya la opción del manejo de uso de la tecnología, brindar tutoriales para que puedan guiarse y tener una información dinámica para realizar sus trámites documentarios en forma virtual; para que los ciudadanos puedan informase y utilizar de forma sencilla la tecnología digital, permitirá que la atención al usuario se de manera eficiente en bien del usuario permitiendo que la entrega de sus trámites documentarios sea en un proceso más rápido y en corto tiempo.
3. Que la entidad involucre a sus trabajadores y usuarios de la institución, desarrollando capacitaciones de tecnología, y que deberán estar enterados sobre todo el proceso, el tiempo estimado, la forma de cómo hacer el buen uso de ello, por lo que es importante el cambio a la modernidad de la institución logrando involucrar a todo el personal y usuario de la institución a través de plataformas digitales, la disponibilidad de su página web de la institución debe habilitares los 365 días y 7 días de la semana para poder realizar sus trámites documentario que solicita el usuario.

4. La entidad disponga autoridades, funcionarios capacitados para brindar servicios digitales más eficientes a la ciudadanía en todas sus manifestaciones generando con ello la seguridad, garantía y confianza de los ciudadanos, en el momento de recepción y entrega de sus trámites documentarios se debe hacer a través de sus correos electrónico o WhatsApp en forma segura, logrando así la fiabilidad del trabajador de la institución, además promover convenios de colaboración con las empresas privadas

REFERENCIAS

- Acevedo, G. (2021). *Gobierno Electrónico y Atención al Ciudadano en el Poder Judicial, Lima 2021* [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/72092>.
- Armas, R & Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación-contribución a las ciencias sociales. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. (7).
<https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- Arias, F. (2006). *Proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. (6a ed. ampliada y corregida). Caracas: Editorial EPSITEMA.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Bautista, C. (2018). Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario. caso de análisis: Registro Civil de Ecuador. Instituto de Altos Estudios Nacionales.
<https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4858>
- Balbina, A. (2021). Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Gobierno Electrónico como Herramienta para el Desarrollo. Análisis de la Participación Electrónica en La Argentina. Período 2003-2015. *INNOVA UNTREF*, 1(4). Recuperado a partir de
<https://www.revistas.untref.edu.ar/index.php/innova/article/view/1010>.
- Baena, G (2018). *Metodología de la investigación (3ra. ed.)*. México: Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bañón & Martínez, R. (1993). La modernización de la Administración Pública española. Balance y perspectivas. *Política y Sociedad*, 13, 9.
<https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO9393220009A>
- Barragán, X & Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador / E-Government in Ecuador. *CIENCIA UNEMI*, 9(19), 110-127.
<https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Bruni, P. (2017). *Libro blanco, la satisfacción del cliente*.
<https://docplayer.es/218956557-La-satisfaccion-del-cliente.html>

- Cáceres, E. (2022). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83022>
- Calderón, J & Alzamora, L. (2007). *Investigación científica para la tesis de post grado. La investigación científica para la tesis de post grado en salud y áreas a fines*. <https://docplayer.es/42883940-La-investigacion-cientifica-para-la-tesis-de-postgrado-en-salud-y-areas-afines.html>
- Carballo, Y; Sanoja, A, Zambrano, N. & Cattafi, R. (2006). *Gobierno electrónico en Venezuela*, Universidad Central de Venezuela. http://computacion.ciens.ucv.ve/escueladecomputacion/app/webroot/files/reportes_tecnicos/RT-2006-09-19.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2011). *Gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: CEPAL. <http://hdl.handle.net/11362/7330>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2020: principales condicionantes de las políticas fiscal y monetaria en la era pospandemia de COVID-19*. Santiago de Chile: CEPAL. <http://hdl.handle.net/11362/46070>
- Criado, I (2009). Gobierno electrónico en Latinoamérica. Aproximación desde una perspectiva intergubernamental. *Estado, Gobierno y Gestión Pública*. (14), 9 – 35. <https://revistaeggpp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/13457>
- Concha, V. Príncipe, J. Suárez E. (2017). *Propuesta de un sistema de seguimiento y evaluación en el Instituto Tecnológico de la Producción* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional Universidad del Pacífico. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11354/1970>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- D.S N.º 055 – 2018, *Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública propone la aprobación de disposiciones sobre la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano y sus canales de atención*. https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:s0hr4XSvZ_AJ:htt

[ps://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-disposiciones-de-la-estrategia-d-decreto-supremo-n-055-2018-pcm-1651169-2/&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-disposiciones-de-la-estrategia-d-decreto-supremo-n-055-2018-pcm-1651169-2/&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)

- Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Lima: Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia. <https://xdoc.mx/preview/libro-servicio-y-atencion-al-cliente-proyecto-de-mejoramiento-de-los-5f76a81de601b>
- Espinosa, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. *Conrado*, 14 (65), 39-49. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:6W0YclfcRa0J:scielo.sld.cu/scielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS1990-86442018000500039&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Jimenez, A. Martelo, J. & Jaimes, D. (2017) revista Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento. *Información Tecnológica (La Serena)*, 28 (5), 75-86. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000500010>.
- García, C & Montiel, N. (2017). Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación. *Revista Científica UISRAEL*, 4(3), 21–36. <https://doi.org/10.35290/rcui.v4n3.2017.81>.
- Gil, J; Mariscal, J & Ramírez, F. (2010). Gobierno Electrónico en México: antecedentes, objetivos, logros y retos. *Buen Gobierno*, (8), 8 - 41. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=569660516004>
- Gil, J (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Málaga: Editorial Eleatning, S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontco>
- Guédez, J. (2019). Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones. *Revista Científica Compendium*, 22 (42). <https://core.ac.uk/download/pdf/288306573.pdf>.
- 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, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional Universidad ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2312>.
- De Grande, P. (2018). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en las plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, (15), 051. <https://doi.org/10.24215/23143738e051>

- Hernández, R; Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Jijena Leiva, R. (2016). Gobierno Electrónico, Transformación Tecnológica del Gobierno y Derecho. *Foro Jurídico*, (15), 199-213. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19846>
- Guevara, G. (2012) Los negocios electrónicos y las Tecnologías de Información. *Sistémica*, (7), 69–73. Recuperado a partir de <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/sistemica/issue/view/66>
- Lira, J. (2020). Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes [Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Aguascalientes]. Repositorio Bibliográfico. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1961>.
- Lopez, P, & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación socia cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2015/129382/metinvsocquan_presentacioa2015.pdf
- López. P. (2004). Revista punto cero poblaciones, muestra y muestreo. *Punto Cero (Cochabamba)*. 9(8), 69 – 74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Maisondo, F. (2020). Proceso de modernización y calidad del servicio público en los módulos de atención de la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7803>
- Malik, B., Shuqin, C., Mastoi, A., Gul, N. & Gul, H. (2016). Evaluating citizen e-satisfaction from e-Government services: A case of Pakistan. *European Scientific Journal*, 12(5), 346. <https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n5p346>

- Marín, W. (2020) Gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la mesa de partes electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63575>
- Marroquín, R. (2012). Capitulo III De la Metodología. [Material de clase]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta. <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-3-DE%20LA%20METODOLOGIA.pdf>
- Mahmood, M. (2019). Does Digital Transformation of Government Lead to Enhanced Citizens' trust and confidence in government? Cham: <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-01759-0>
- Martinez, C & Galan, A. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://books.google.com.pe/books?id=iiTHAwAAQBAJ&printsec=frontcover>
- Montero Marcos, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Gobierno y Gestión Pública*, 4. <https://doi.org/10.24265/iggp.2017.v4n1.03>
- McCarthy, J. (1978). *Introduction to Statistical Reasoning*. New York: R.E. Krieger Publishing Company. <https://archive.org/details/introductiontost0000mcca>
- Mejía, E; Novoa, E; Villagómez, A & Ñaupas, H. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis (4a ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Repositorio de la Universidad de Panamá. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1715>
- Núñez, Carol. (2021) *Gobierno electrónico y atención al ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83809>
- Pando, D. & Fernández, N. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Buenos Aires: CIPPEC y Universidad de San Andrés. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1339.pdf>
- Pascual, J & Tarragora G, (2009). *Estrategia territorial y Gobierno relacional. Manual para la Planificación Estratégica de 2da. Generación*. Andalucía: Junta de Andalucía, Consejería de Gobernación.

- <https://www.juntadeandalucia.es/servicios/publicaciones/detalle/78804.html>
- Piña, Q. (2018) *Gobierno digital efectividad del uso de los portales electrónicos en la gestión de tramites (pago y consulta predial). Análisis comparativo Toluca, México y Mérida, Yucatán en junio del 2017 a junio del 2018* [Tesis de Licenciatura. Universidad Autónoma de México]. Repositorio Institucional Universidad Autónoma de México. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99218/Comparativo%20de%20portales%20de%20pago%20de%20predial%20-%20Estefania.pdf?sequence=1>
- Ramos, J. (2012) inclusión y exclusión unidad de la diferencia constitutiva de los sistemas sociales. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, 7 (14), 72 - 99. <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873003.pdf>
- Resolución Administrativa N° 000133-2020-CE-PJ. *Aprueban propuesta denominada “Proyecto de Mesa de Partes Electrónicas y Digitalización de Expedientes Físicos” y el “Protocolo para el Uso de de la Mesa de Partes Electrónica del Poder Judicial y Digitalización o Escaneo de Expedientes Físicos, para el periodo de Reinicio de Actividades.* <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-propuesta-denominada-proyecto-de-mesa-de-partes-resolucion-administrativa-n-000133-2020-ce-pj-1866238-4>.
- Resolución N°0026-2020/SBN, *implementan el servicio de atención virtual de administrados denominado “Reúnete Virtual”.* https://www.sbn.gob.pe/Repositorio/resoluciones_sbn/2020/SUP/0026-2020sbn-2020-05-06_0-1588735358.pdf
- Ripalda, J. (2019) El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rodríguez, G. (2004) Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de Derecho* (21), 1-23. <https://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>
- Rosas, E. (2021). *Relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tambo grande, 2020* [Tesis de Maestría,

- Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63475>
- Sampem, M (2021) Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pacasmayo. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88088>
- Sandoval, R & Gil, J. (2008). Construyendo un índice de funcionalidad para gobierno electrónico: una primera evaluación de los portales estatales de México. *Espacios Público*, 11 (21). 8-18. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67602102.pdf>
- Scolari, C. (2018). La cuarta revolución industrial. *Hipermediaciones*. <https://hipermediaciones.com/2018/06/10/la-4o-revolucion-industrial/>
- Simón, W. (2018), Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional UNDAC. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>
- Torres, D. (2022). Mesa de partes electrónica y su incidencia en la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61977>.
- Vallejo, M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Archivos de cardiología de México*, 72(1), 08-12. Obtenido desde: <http://www.scielo.org.mx/scielo>.
- Wong, L. (2019, 8 de junio). Proceso modernizador del sistema registral en base a nuevas tecnologías de información: Por una cultura de servicio de calidad a favor del ciudadano [Ponencia]. <https://cader.sunarp.gob.pe/repositorio/cader/cader2019/jornadas/jornada4/docs/C19-J4-P-D04.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo influye el gobierno electrónico en la atención al usuario en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022?</p> <p>Problema específico</p> <p>¿De qué manera influye el gobierno electrónico en la eficiencia en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022?</p> <p>¿De qué manera influye el gobierno electrónico en la disponibilidad en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022?</p> <p>¿De qué manera influye el gobierno electrónico en la fiabilidad en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre gobierno electrónico y la atención al usuario en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022</p> <p>Objetivo específico</p> <p>Identificar cómo influye la relación entre gobierno electrónico y la eficiencia en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022.</p> <p>Determinar cómo influye la relación entre gobierno electrónico y la disponibilidad en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022</p> <p>Identificar cómo influye la relación entre gobierno electrónico y la fiabilidad en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre el gobierno electrónico con la atención al usuario en una institución pública de Juliaca 2022</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>Existe una relación significativa entre gobierno electrónico con la eficiencia en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre gobierno electrónico y disponibilidad en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022.</p> <p>Existe una Relación significativa entre gobierno electrónico y la fiabilidad en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022.</p>	<p>GOBIERNO ELECTRÓNICO</p> <p>ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>Externa</p> <p>Interna</p> <p>Relacional</p> <p>Eficiencia</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Fiabilidad</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Se habla de GE como el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional.	<p>Externa</p> <p>Interna</p> <p>Relacional</p>	<p>Uso de sistemas Buen servicio Nivel de interacción</p> <p>Nivel de adaptación Mejora del sistema de trabajo Nivel de accesibilidad</p> <p>Mejoras en el proceso Mejoras en el servicio</p>
ATENCIÓN AL USUARIO	De acuerdo, al D.S N.º 055 – 2018, define a la atención al ciudadano como las acciones permanentes por parte de la entidad en interiorizar y alcanzar la calidad en la prestación de los servicios, con la finalidad, que el ciudadano en el marco de sus derechos obtenga un servicio de calidad cuando realiza trámites o reciba algún servicio del estado, basados en tres canales de atención.	<p>Eficiencia</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Fiabilidad</p>	<p>accesibilidad del sistema Facilidad de uso</p> <p>Disponibilidad de manejo de sistema Acceso del sistema adecuado para los usuarios</p> <p>Orientación al usuario Tramites vinculados con los servicios</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gobierno electrónico

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Externa	- Uso de sistemas - Buen servicio - Nivel de interacción	1-2 3-4 5-6	Bajo del 12 al 30
Interna	- Nivel de adaptación - Mejora del sistema de trabajo - Nivel de accesibilidad	7-8 9-10 11-12	Medio del 31 al 49
Relacional	- Mejoras en el proceso - Mejoras en el servicio	13-14 15-16	Alto del 50 al 65

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Atención al usuario

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Eficiencia	- Accesibilidad del sistema - Facilidad de uso - Calidad de servicio	1-2 3-4 5-6	Bajo del 12 al 30
Disponibilidad	- Disponibilidad de manejo del sistema - Acceso del sistema adecuado para los usuarios - Personal de atención al usuario.	7-8 9-10 11-12	Medio del 31 al 49 Alto del 50 al 65
Fiabilidad	- Orientación al usuario - Tramites vinculados con los servicios	13-14 15-16	

Fuente: Elaboración propia.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: EXTERNA							
1	Es necesario implantar el uso de plataforma virtual (mesa de partes) en la institución.	X		X		X		
2	Como puede influir el uso de tecnologías para mejorar la atención al usuario.	X		X		X		
3	Es necesario utilizar los avances tecnológicos para un buen servicio.	X		X		X		
4	El uso de mesa de partes electrónico ayudara al usuario en tener buena atención.	X		X		X		
5	Usted utilizaría la mesa de partes electrónica para presentar sus documentos.	X		X		X		
6	Actualmente tiene dificultades para solicitar sus trámites documentarios en la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: INTERNA							
7	Usted se adecuaría a los cambios de tramite documentaria versión digital.	X		X		X		
8	Piensa usted que los tramites virtuales permitirán reducir el tiempo para los trámites.	X		X		X		
9	Cree usted si el gobierno electrónico a través de las herramientas tecnológicas mejora el sistema de trabajo.	X		X		X		

10	Cree usted de que un gobierno electrónico es una alternativa de solución para el usuario.	X		X		X	
11	Usted se puede adecuar a los cambios tecnológicos en un gobierno electrónico.	X		X		X	
12	Piensa usted que las plataformas digitales logran satisfacer la accesibilidad de un gobierno electrónico.	X		X		X	
DIMENSION RELACIONAL							
13	Cree usted que los sistemas digitales de la institución están acordes a los cambios tecnológicos.	X		X		X	
14	Cree usted que es necesario adecuar una plataforma digital y fácil en su uso para el usuario.	X		X		X	
15	Con la plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites en línea.	X		X		X	
16	Observa usted que los trabajadores cuentan con capacitación para poder dar una buena atención al usuario.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Condori Amanqui Javier Alfredo

DNI: 02443751

Especialidad del validador

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

04 de mayo Del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: EFICIENCIA							
1	Cree usted que es accesible desde cualquier dispositivo electrónico, utilizando el internet.	X		X		X		
2	Aprecia si es necesario aplicar la firma digital para cualquier trámite documentario.	X		X		X		
3	Cree usted que el sistema a utilizar permitirá realizar trámites documentarios desde cualquier parte donde se encuentre el usuario.	X		X		X		
4	Cree usted que los de sistemas digitales facilitara la entrega de documentos para cualquier trámite.	X		X		X		
5	Cree usted que la aplicación de un gobierno electrónico en la institución brindara un buen servicio	X		X		X		
6	Cree usted que la presentación de documentos a través de mesa de partes electrónica beneficiara al usuario.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: DISPONIBILIDAD							
7	Cree usted que el uso de sistema electrónico será disponible en los 365 días del año.	X		X		X		
8	Cree usted que la presentación de los documentos se realiza en cualquier momento.	X		X		X		
9	Todo tramite documentario deberá dar información al usuario mediante sistema digital (celulares y correos electrónicos).	X		X		X		

10	Cree usted que la institución debe solucionar cualquier dificultad que se haya tenido durante el trámite.	X		X		X	
11	Cree usted que el personal que labora en mesa de partes tiene las expectativas para el manejo y uso de este sistema electrónico.	X		X		X	
12	El personal que brinda atención cuenta con los conocimientos habilidades actitudes y valores para un buen trato.	X		X		X	
DIMENCIÓN: FIABILIDAD							
13	Existe recomendación de uso de mesa de partes electrónico a través de un enlace tutorial.	X		X		X	
14	Observa usted los resultados del uso de mesa de partes electrónica fueron los esperados.	X		X		X	
15	Piensa usted que el trámite documentario en mesa de partes será en un corto tiempo para una mejor atención al usuario.	X		X		X	
16	Cree usted que la información registrada en mesa de partes electrónica siempre será segura y confidencial.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Condori Amanqui Javier Alfredo** **DNI: 02443751**

Especialidad del validador : **Doctor en 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: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de mayo Del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRONICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: EXTERNA							
1	Es necesario implantar el uso de plataforma virtual (mesa de partes) en la institución.	X		X		X		
2	Como puede influir el uso de tecnologías para mejorar la atención al usuario.	X		X		X		
3	Es necesario utilizar los avances tecnológicos para un buen servicio.	X		X		X		
4	El uso de mesa de partes electrónico ayudara al usuario en tener buena atención.	X		X		X		
5	Usted utilizaría la mesa de partes electrónica para presentar sus documentos.	X		X		X		
6	Actualmente tiene dificultades para solicitar sus trámites documentarios en la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: INTERNA							
7	Usted se adecuaría a los cambios de tramite documentaria versión digital.	X		X		X		
8	Piensa usted que los tramites virtuales permitirán reducir el tiempo para los tramites.	X		X		X		
9	Cree usted si el gobierno electrónico a través de las herramientas tecnológicas mejora el sistema de trabajo.	X		X		X		

10	Cree usted de que un gobierno electrónico es una alternativa de solución para el usuario.	X		X		X	
11	Usted se puede adecuar a los cambios tecnológicos en un gobierno electrónico.	X		X		X	
12	Piensa usted que las plataformas digitales lograrán satisfacer la accesibilidad de un gobierno electrónico.	X		X		X	
DIMENSION RELACIONAL							
13	Cree usted que los sistemas digitales de la institución están acordes a los cambios tecnológicos.	X		X		X	
14	Cree usted que es necesario adecuar una plataforma digital y fácil en su uso para el usuario.	X		X		X	
15	Con la plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites en línea.	X		X		X	
16	Observa usted que los trabajadores cuentan con capacitación para poder dar una buena atención al usuario.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

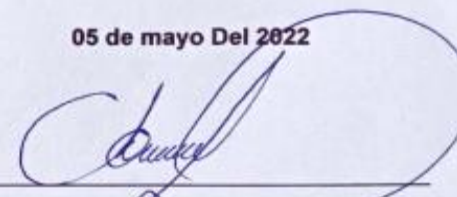
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Coila Torres Abraham** **DNI: 40732886**

Especialidad del validador : **Doctor en derecho**

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

05 de mayo Del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: EFICIENCIA							
1	Cree usted que es accesible desde cualquier dispositivo electrónico, utilizando el internet.	X		X		X		
2	Aprecia si es necesario aplicar la firma digital para cualquier trámite documentario.	X		X		X		
3	Cree usted que el sistema a utilizar permitirá realizar trámites documentarios desde cualquier parte donde se encuentre el usuario.	X		X		X		
4	Cree usted que los de sistemas digitales facilitara la entrega de documentos para cualquier trámite.	X		X		X		
5	Cree usted que la aplicación de un gobierno electrónico en la institución brindara un buen servicio	X		X		X		
6	Cree usted que la presentación de documentos a través de mesa de partes electrónica beneficiara al usuario.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: DISPONIBILIDAD							
7	Cree usted que el uso de sistema electrónico será disponible en los 365 días del año.	X		X		X		
8	Cree usted que la presentación de los documentos se realiza en cualquier momento.	X		X		X		
9	Todo tramite documentario deberá dar información al usuario mediante sistema digital (celulares y correos electrónicos).	X		X		X		

10	Cree usted que la institución debe solucionar cualquier dificultad que se haya tenido durante el trámite.	X		X		X	
11	Cree usted que el personal que labora en mesa de partes tiene las expectativas para el manejo y uso de este sistema electrónico.	X		X		X	
12	El personal que brinda atención cuenta con los conocimientos habilidades actitudes y valores para un buen trato.	X		X		X	
DIMENCIÓN: FIABILIDAD							
13	Existe recomendación de uso de mesa de partes electrónico a través de un enlace tutorial.	X		X		X	
14	Observa usted los resultados del uso de mesa de partes electrónica fueron los esperados.	X		X		X	
15	Piensa usted que el trámite documentario en mesa de partes será en un corto tiempo para una mejor atención al usuario.	X		X		X	
16	Cree usted que la información registrada en mesa de partes electrónica siempre será segura y confidencial.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

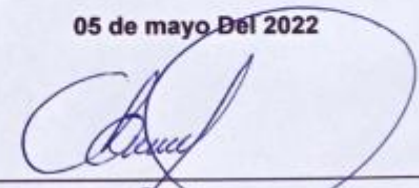
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Coila Torres Abraham** **DNI: 40732886**

Especialidad del validador : **Doctor en derecho**

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

05 de mayo Del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRONICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: EXTERNA							
1	Es necesario implantar el uso de plataforma virtual (mesa de partes) en la institución.	X		X		X		
2	Como puede influir el uso de tecnologías para mejorar la atención al usuario.	X		X		X		
3	Es necesario utilizar los avances tecnológicos para un buen servicio.	X		X		X		
4	El uso de mesa de partes electrónico ayudara al usuario en tener buena atención.	X		X		X		
5	Usted utilizaría la mesa de partes electrónica para presentar sus documentos.	X		X		X		
6	Actualmente tiene dificultades para solicitar sus trámites documentarios en la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: INTERNA							
7	Usted se adecuaría a los cambios de tramite documentaria versión digital.	X		X		X		
8	Piensa usted que los tramites virtuales permitirán reducir el tiempo para los tramites.	X		X		X		
9	Cree usted si el gobierno electrónico a través de las herramientas tecnológicas mejora el sistema de trabajo.	X		X		X		

10	Cree usted de que un gobierno electrónico es una alternativa de solución para el usuario.	X		X		X		
11	Usted se puede adecuar a los cambios tecnológicos en un gobierno electrónico.	X		X		X		
12	Piensa usted que las plataformas digitales lograrán satisfacer la accesibilidad de un gobierno electrónico.	X		X		X		
DIMENSION RELACIONAL								
13	Cree usted que los sistemas digitales de la institución están acordes a los cambios tecnológicos.	X		X		X		
14	Cree usted que es necesario adecuara una plataforma digital y fácil en su uso para el usuario.	X		X		X		
15	Con la plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites en línea.	X		X		X		
16	Observa usted que los trabajadores cuentan con capacitación para poder dar una buena atención al usuario.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:
Especialidad del validador :

Mamani Mamani Bonifacio
Administración de la Educación

DNI: 80491167

05 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: Suficiencia, 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: ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: EFICIENCIA							
1	Cree usted que es accesible desde cualquier dispositivo electrónico, utilizando el internet.	X		X		X		
2	Aprecia si es necesario aplicar la firma digital para cualquier trámite documentario.	X		X		X		
3	Cree usted que el sistema a utilizar permitirá realizar trámites documentarios desde cualquier parte donde se encuentre el usuario.	X		X		X		
4	Cree usted que los de sistemas digitales facilitara la entrega de documentos para cualquier trámite.	X		X		X		
5	Cree usted que la aplicación de un gobierno electrónico en la institución brindara un buen servicio	X		X		X		
6	Cree usted que la presentación de documentos a través de mesa de partes electrónica beneficiara al usuario.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: DISPONIBILIDAD							
7	Cree usted que el uso de sistema electrónico será disponible en los 365 días del año.	X		X		X		
8	Cree usted que la presentación de los documentos se realiza en cualquier momento.	X		X		X		
9	Todo tramite documentario deberá dar información al usuario mediante sistema digital (celulares y correos electrónicos).	X		X		X		

10	Cree usted que la institución debe solucionar cualquier dificultad que se haya tenido durante el trámite.	X		X		X	
11	Cree usted que el personal que labora en mesa de partes tiene las expectativas para el manejo y uso de este sistema electrónico.	X		X		X	
12	El personal que brinda atención cuenta con los conocimientos habilidades actitudes y valores para un buen trato.	X		X		X	
DIMENCIÓN: FIABILIDAD							
13	Existe recomendación de uso de mesa de partes electrónico a través de un enlace tutorial.	X		X		X	
14	Observa usted los resultados del uso de mesa de partes electrónica fueron los esperados.	X		X		X	
15	Piensa usted que el trámite documentario en mesa de partes será en un corto tiempo para una mejor atención al usuario.	X		X		X	
16	Cree usted que la información registrada en mesa de partes electrónica siempre será segura y confidencial.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Mamani Mamani Bonifacio** DNI: **80491167**
Especialidad del validador : **Administración de la educación**

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

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

05 de mayo Del 2022



Firma del Experto Informante.

ENCUESTA DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

El presente cuestionario fue realizado con la finalidad de analizar la variable Gobierno Electrónico, para lo cual se solicita que marque con la mayor sinceridad posible lo redactado líneas abajo. Asimismo, es necesario mencionar que:

1 significa “Totalmente en desacuerdo”

2 significa “Desacuerdo”

3 significa “Indiferente”

4 significa “De acuerdo”

5 significa “Totalmente de acuerdo”

N°	VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: EXTERNA						
Indicador: uso de sistemas						
1	Es necesario implantar el uso de plataforma virtual (mesa de partes) en la institución.					
2	Como puede influir el uso de tecnologías para mejorar la atención al usuario.					
Indicador: Buen servicio						
3	Es necesario utilizar los avances tecnológicos para un buen servicio.					
4	El uso de mesa de partes electrónico ayudara al usuario en tener buena atención.					
Indicador: Nivel de interacción						
5	Usted utilizaría la mesa de partes electrónica para presentar sus documentos.					
6	Actualmente tiene dificultades para solicitar sus trámites documentarios en la institución.					
DIMENSIÓN: INTERNA						
Indicador: Nivel de adaptación						
7	Usted se adecuaría a los cambios de tramite documentaria versión digital.					
8	Piensa usted que los tramites virtuales permitirán reducir el tiempo para los tramites.					

Indicador: Mejora del sistema de trabajo					
9	Cree usted si el gobierno electrónico a través de las herramientas tecnológicas mejora el sistema de trabajo.				
10	Cree usted de que un gobierno electrónico es una alternativa de solución para el usuario.				
Indicador: Nivel de accesibilidad					
11	Usted se puede adecuar a los cambios tecnológicos en un gobierno electrónico.				
12	Piensa usted que las plataformas digitales lograrán satisfacer la accesibilidad de un gobierno electrónico.				
DIMENSIÓN: RELACIONAL					
Indicador: Mejoras en el proceso					
13	Cree usted que los sistemas digitales de la institución están acordes a los cambios tecnológicos.				
14	Cree usted que es necesario adecuar una plataforma digital y fácil en su uso para el usuario.				
Indicador: Mejoras en el servicio					
15	Con la plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites en línea.				
16	Observa usted que los trabajadores cuentan con capacitación para poder dar una buena atención al usuario.				

ENCUESTA DE LA VARIABLE ATENCIÓN AL USUARIO

El presente cuestionario fue realizado con la finalidad de analizar la variable Gobierno Electrónico, para lo cual se solicita que marque con la mayor sinceridad posible lo redactado líneas abajo. Asimismo, es necesario mencionar que:

1 significa “Totalmente en desacuerdo”

2 significa “Desacuerdo”

3 significa “Indiferente”

4 significa “De acuerdo”

5 significa “Totalmente de acuerdo”

N°	VARIABLE: ATENCIÓN AL USUARIO	1	2	3	4	5
DIMENCIÓN: EFICIENCIA						
Indicador: Accesibilidad del sistema						
1	Cree usted que es accesible desde cualquier dispositivo electrónico, utilizando el internet.					
2	Aprecia si es necesario aplicar la firma digital para cualquier trámite documentario.					
Indicador: Facilidad de uso						
3	Cree usted que el sistema a utilizar permitirá realizar trámites documentarios desde cualquier parte donde se encuentre el usuario.					
4	Cree usted que los de sistemas digitales facilitara la entrega de documentos para cualquier trámite.					
Indicador: calidad de servicio						
5	Cree usted que la aplicación de un gobierno electrónico en la institución brindara un buen servicio					
6	Cree usted que la presentación de documentos a través de mesa de partes electrónica beneficiara al usuario.					
DIMENCIÓN: DISPONIBILIDAD						
Indicador: disponibilidad de manejo del sistema						
7	Cree usted que el uso de sistema electrónico será disponible en los 365 días del año.					
8	Cree usted que la presentación de los documentos se realiza en cualquier momento.					

Indicador: Acceso del sistema adecuado para los usuarios					
9	Todo tramite documentario deberá dar información al usuario mediante sistema digital (celulares y correos electrónicos).				
10	Cree usted que la institución debe solucionar cualquier dificultad que se haya tenido durante el trámite.				
Indicador: personal de atención al usuario					
11	Cree usted que el personal que labora en mesa de partes tiene las expectativas para el manejo y uso de este sistema electrónico.				
12	El personal que brinda atención cuenta con los conocimientos habilidades actitudes y valores para un buen trato.				
DIMENCIÓN: FIABILIDAD					
Indicador: Orientación al Usuario					
13	Existe recomendación de uso de mesa de partes electrónico a través de un enlace tutorial.				
14	Observa usted los resultados del uso de mesa de partes electrónica fueron los esperados.				
Indicador: tramites vinculados con los servicios					
15	Piensa usted que el trámite documentario en mesa de partes será en un corto tiempo para una mejor atención al usuario.				
16	Cree usted que la información registrada en mesa de partes electrónica siempre será segura y confidencial.				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN MESA DE PARTES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE JULIACA 2022", cuyo autor es QUISPE VELASQUEZ WILBERT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA DNI: 43550877 ORCID: 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 19-08-2022 21:28:16

Código documento Trilce: TRI - 0374854