



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Uso de la plataforma virtual y nivel de satisfacción del usuario
de una institución gubernamental. Áncash, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Pisfil Farro, Julio Cesar (orcid.org/0000-0002-9627-2566)

ASESOR:

Dr. Apolaya Soto, Jose Pascual (orcid.org/0000-0002-8484-8476)

CO-ASESORA:

Dra. Hurtado Chancafe, Violeta (orcid.org/0000-0002-2609-7475)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por bendecirme cada día de mi vida permitiéndome gozar de buena salud y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de mis estudios.

A mi esposa Claudia Analí Novoa Izaguirre, por ser ejemplo de esfuerzo y perseverancia, por su constante apoyo, confianza y motivación en mi desarrollo profesional, por su amor, cariño y comprensión en las largas jornadas de trabajo y por demostrarme día a día el amor y orgullo que siente por mí.

A mis padres Julio Pisfil Reque y María Silvia Farro Capuñay, por su compañía, comprensión y apoyo moral. A mis hermanos Erika, Angélica y Damner, que me dan la fortaleza necesaria para salir adelante y que son fuente de mi inspiración para crecer profesionalmente.

Julio Pisfil.

AGRADECIMIENTO

Agradezco afectuosamente a todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, por los conocimientos brindados durante mi etapa de estudiante de Posgrado.

Al Dr. José Pascual Apolaya Sotelo, por sus constante asesoría, consejos y recomendaciones que fueron aportes muy importantes en el trabajo de investigación.

Finalmente agradecer a los expertos M.Sc. Natali Alcedo Duran, M.Sc. Catherine Melissa Paredes Inga, M.Sc. Geidie Luz Díaz Montoya y al Dr. José Antonio Monzón Mendoza, por sus aportes y apoyo incondicional durante el periodo del presente trabajo de investigación.

El Autor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, de las variables Uso de la plataforma virtual y Nivel de satisfacción en el PRODUCE, Áncash, 2022.	21
Tabla 2	Análisis estadístico de correlación Rho de Spearman de las variables Uso de la plataforma virtual y Nivel de satisfacción en el PRODUCE, Ancash, 2022	22
Tabla 3	Niveles de la variable Uso de la Plataforma Virtual en el PRODUCE, Ancash, 2022	23
Tabla 4	Niveles de la variable Satisfacción del Usuario en el PRODUCE, Ancash, 2022	24
Tabla 5	Análisis estadístico de correlación Rho de Spearman de la variable Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Cumplimiento de la variable Nivel de satisfacción, en el PRODUCE, Ancash, 2022	25
Tabla 6	Análisis estadístico de correlación Rho de Spearman de la variable Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Calidad de la variable Nivel de satisfacción, en el PRODUCE, Ancash, 2022	26

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el uso de la plataforma virtual y el nivel de satisfacción del usuario de una institución gubernamental. Esta investigación cuenta con una metodología enfoque cuantitativo, de tipo básica y correlacional, con una muestra de 278 personas que utilizan la plataforma virtual de Ministerio de la Producción (PRODUCE) en Áncash 2022, a los que se les aplicó dos cuestionarios de 20 preguntas cada variable. Se encontró que, el Uso de la plataforma virtual, el 51,8% presentó un nivel Bueno/Alto y el 48,2% presentó un nivel Regular, mientras que, el nivel Malo/Bajo no presentó calificativos (0,0%), y el Nivel de Satisfacción del usuario, el 69,4% presentó un nivel Regular y el 30,62% presentó un nivel Bueno/Alto, mientras que, el nivel Malo/Bajo no presentó calificativos (0,0%). Además, existe relación entre el Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Cumplimiento del Nivel de satisfacción ($\rho=0,253$), y entre el Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Calidad del Nivel de satisfacción ($\rho=0,659$). Concluyendo que, existe relación entre el Uso de la plataforma virtual y el Nivel de Satisfacción del usuario en el PRODUCE, Áncash, 2022 ($\rho=0,527$).

Palabras clave: Plataforma virtual, nivel de satisfacción, institución gubernamental, PRODUCE.

ABSTRACT

. The present research work had as a general objective to determine the relationship between the use of the virtual platform and the level of user satisfaction of a government institution. This research has a quantitative approach methodology, of a basic and correlational type, with a sample of 278 people who use the virtual platform of the Ministry of Production (PRODUCE) in Áncash 2022, to whom two questionnaires of 20 questions each variable were applied. It was found that, the Use of the virtual platform, 51,8% presented a Good/High level and 48,2% presented a Regular level, while the Bad/Low level did not present qualifiers (0,0%), and the Level of User Satisfaction, 69,4% presented a Regular level and 30,62% presented a Good/High level, while the Bad/Low level did not present qualifiers (0,0%). In addition, there is a relationship between the Use of the virtual platform and the Compliance Dimension of the Level of Satisfaction ($\rho=0,253$), and between the Use of the virtual platform and the Quality Dimension of the Level of Satisfaction ($\rho=0,659$). Concluding that, there is a relationship between the Use of the virtual platform and the Level of User Satisfaction in PRODUCE, Áncash, 2022 ($\rho=0,527$).

Keywords: Virtual Platform, Level of Satisfaction, Government institution, PRODUCE.

I. INTRODUCCIÓN

Durante años, se están incrementando el uso de medios de información y comunicación basados de tecnología digital o virtual en las organizaciones públicas, para que el ciudadano tenga una mejor interacción entre estos, la utilización de sistemas electrónicos permiten mejoras en las plataformas virtuales de cada organización dando una mejor facilidad al usuario para que haga sus trámites, lo que en muchas ocasiones permitirá la atención de un mayor número de usuarios desde el lugar en que se encuentren, más aún en la actualidad son cada vez más utilizados (Rodríguez, 2013; Torres, 2021).

Es de esperar que, en las entidades como el Ministerio de la producción, se deben mejorar los sistemas de atención al usuario, ello generaría una mayor satisfacción por el servicio que ofrece y que según datos de estudio de Reyes, et. al. (2010) en el país de México hay diferentes esfuerzos para evaluar portales del gobierno para saber qué tipo de impacto tiene en el valor público, y luego del estudio se observa que más del 84% de los proyectos webs no están bien manejados.

A nivel del Perú, existen diferentes tipos de instituciones del sector público que usan plataformas virtuales con el objetivo de dar facilidades en la obtención de información para los ciudadanos. Diario Gestión (2018) muestra que el Estado busca mejorar la transformación digital a través de plataformas virtuales para que las entidades públicas como los ministerios pueda generar mayores condiciones de simplificación de información para que el ciudadano este mejor.

En la región Áncash, se desconoce el uso del gobierno digital, así como de su adecuación a sus procesos y trámites, toda vez que, el proceso de modernización del Estado es constante y resulta imperioso sensibilizar sobre el tema del uso de herramientas digitales a fin de que los funcionarios puedan administrar los recursos públicos de manera más eficiente y establezcan conexiones transparentes; siendo imprescindible fortalecer la agenda digital impulsadas a desarrollar plataformas

tecnológicas que promuevan la transparencia, integridad y servicios digitales, sirviendo mejor a los ciudadanos.

Es así que, el Ministerio de la Producción, al encontrarse imposibilitado de llegar a sus usuarios debido a situaciones como la pandemia del COVID-2019, decidió desde principios del 2021, entre otros, implementar una mesa de partes virtual para ser eficiente en la atención al ciudadano a través de canales virtuales que permitieran una interacción inmediata y la continuación de los procedimientos administrativos que quedaron pendientes.

Respecto al uso de las plataformas virtuales como la del Ministerio de la Producción, el INEI (2017) informa que, a nivel nacional más del 90% de usuarios que se atienden en los ministerios, lo hace de manera virtual y presencial, por eso que agilizan los procesos administrativos. Con función al enfoque de estudio, las plataformas virtuales que ofrecen las organizaciones públicas como lo es PRODUCE, deben ofrecer un buen nivel de satisfacción del usuario, ya que muchas veces se observan quejas en los usuarios por un trato inadecuado de la atención en las entidades del Estado.

Y por ello, la pregunta de investigación fue formulada bajo la siguiente denominación: ¿Qué relación existe entre el uso de la plataforma virtual y el nivel de satisfacción de una institución gubernamental, Áncash, 2022? En cuanto a las preguntas específicas y su formulación: a)¿En qué medida los usuarios utilizan la plataforma virtual institución gubernamental? b)¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto al uso de la plataforma virtual? c)¿Qué relación existe entre el uso de la plataforma virtual y el cumplimiento de la satisfacción del usuario? d)¿Qué relación existe entre el uso de la plataforma virtual y la calidad de satisfacción del usuario?

La justificación de estudio se puede considerar desde diferentes criterios como son: El estudio es conveniente ya que puede justificarse desde un enfoque basado en la importancia, de saber cómo es que se encuentran los niveles de la satisfacción del

usuario de una institución gubernamental y uso de la plataforma virtual, para que de esa manera se puedan sugerir recomendaciones. La justificación desde la relevancia social, puede ser estudiada con el enfoque que tiene la búsqueda de conocer cómo es que estas dos variables se pueden ver en el sector público, para que de esta manera se den las mejoras en condiciones encontradas beneficiando a la población. En el aspecto teórico, puede estudiarse con las teorías relacionadas al tema, para que pueda facilitar los significados a través de investigaciones y libros de las variables. La justificación practica se puede dar desde la aplicación de las encuestas para la obtención de los datos. La justificación metodológica, se puede estudiar desde un tipo de enfoque en los pasos a seguir desde una investigación científica.

El objetivo general de la investigación es el siguiente: determinar la relación entre el uso de la plataforma virtual y el nivel de satisfacción del usuario de una institución gubernamental. Los objetivos específicos se estudiaron de la siguiente manera: a) Medir el nivel de uso de la plataforma virtual por parte de los usuarios de una institución gubernamental. b) Medir el nivel de satisfacción del usuario respecto al uso de la plataforma virtual. c) Identificar la relación entre el uso de la plataforma virtual y el cumplimiento de la satisfacción del usuario. d) Reconocer la relación entre el uso de la plataforma virtual y la calidad de satisfacción del usuario.

La hipótesis de investigación general es la siguiente: Existe relación directa y significativa entre el uso de la plataforma virtual y el nivel de satisfacción del usuario de una institución gubernamental. Las hipótesis específicas: a) el nivel de uso de la plataforma virtual por parte de los usuarios es Alto. b) el nivel de satisfacción del usuario respecto al uso de la plataforma virtual es Regular. c) existe relación directa y significativa entre uso de la plataforma virtual y el cumplimiento de expectativas de la satisfacción del usuario. d) existe relación directa y significativa entre uso de la plataforma virtual y la calidad de satisfacción del usuario.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales en los cuales se estudian las variables uso de plataforma virtual y la satisfacción de usuario son los siguientes, se ve a Rocca (2016) investigó el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso en relación con las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; caracterizada por ser una investigación exploratoria y de naturaleza cuantitativa, y utilizó como instrumento para obtener los datos al Cuestionario de la satisfacción laboral, con una validez de observación de juicio de especialistas. Una muestra de 345 ciudadanos. Obtuvo que los valores más importantes en los encuestados estuvo en la dimensión capacidad de respuesta, y por la dimensión confiabilidad, datos que se obtuvieron utilizando el modelo de SERVQUAL. La conclusión a la que arribó el autor fue que el nivel de satisfacción total de los que utilizaron la plataforma virtual del lugar de estudio se encontró de satisfecho y algo insatisfecho, y un valor de respuesta total alcanzó en -0,0873.

Del mismo modo, en Ecuador, Bustamante, Zerda, Obando y Tello (2020) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los prestadores estatales de salud del Guayas, Ecuador; utilizó una investigación de estudio cuantitativo, no experimental con corte descriptivo, Aplicaron el cuestionario para medir la relación entre variables y estuvo validado desde una prueba de Aiken y una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,865, con una muestra de estudio bastante representativo de 533 individuos. Concluyeron que, la relación entre la calidad de los servicios prestados de salud se valora en forma favorable de acuerdo a los elementos que muestran la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña (2018) establecieron la relación entre la satisfacción de los usuarios externos con la calidad de atención del sector salud en Ecuador. Su tipo de investigación la realizaron bajo el enfoque cuantitativo, no experimental, transversal-descriptivo. Utilizaron la encuesta en forma de

cuestionario bajo el modelo SERVQUAL, encontrando una confiabilidad de alfa de Cronbach en 0,854 y una validez de revisión de especialistas, con una muestra de 384 sujetos. Se manifiesta que en su mayoría los encuestados (77%) presentaron un nivel de satisfacción buena en infraestructura y equipamiento de la institución de salud.

También, Fabiani (2017) analizó la correlación entre gobernanza electrónica y rendición de cuentas de las universidades públicas en Ecuador registrando los datos de los que laboran en el área administrativa y docentes. Tipo de estudio correlacional, con un instrumento de medición llamado cuestionario de evaluación de gobernanza electrónica y cuestionario de rendición de cuentas, que se validaron desde la perspectiva de la revisión de especialistas y cuya confiabilidad fue medida con el alfa de Cronbach de 0,878 y 0,877. Con una muestra de 342 personas. Concluyen que es de gran importancia utilizar la Tecnología de la Información (TIC's) como estos medios informáticos, la internet, plataforma virtual, equipamiento en hardware y software, la base de datos, servicios en línea, los lugares para la interactividad que son importantes en la adecuación y mejoramiento de la universidad tanto en los procesos administrativos como en lo académico. Sobre ello, el 37% y 25% de los encuestados afirman que, una herramienta efectiva para la gestión y organización de una institución, es la plataforma virtual, y esta permitirá planificar estratégicas para los directivos.

Por otra parte, está Rodríguez (2010) cuyo propósito fue investigar a las plataformas virtuales como medios de aprendizaje. La metodología es tipo descriptiva, empleando como instrumento una encuesta, donde se validó de acuerdo a observación de especialistas y verificado la confiabilidad de alfa de Cronbach en 0,879. La muestra estuvo conformada por 345 ciudadanos. En consecuencia, del estudio pudo encontrar que el uso de las plataformas virtuales favorece al aspecto volitivo de los estudiantes, y a la conducta.

Wirtz & Kurtz (2016) en su investigación, desarrollaron un modelo para la satisfacción de los usuarios de los portales de la ciudad de Gobierno Electrónico, aplicando un enfoque de método mixto. De instrumento de medición, se observa dos

cuestionarios los cuales observa a las variables de estudio, con una validez de especialistas y la confiabilidad medido con el coeficiente de alfa de Cronbach en donde el cuestionario para satisfacción obtiene 0,866 y el cuestionario para portales de gobierno electrónico 0,888. Los resultados que obtuvieron indican que la integración de formularios descargables, función de búsqueda potente, la disponibilidad total en línea del servicio brindado por el gobierno electrónico y la facilidad de uso percibida influyen positivamente en la satisfacción del usuario con el gobierno electrónico.

En cuanto a los antecedentes en Perú, citamos a Luna (2021) que determinó la relación entre el gobierno digital con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. Utilizó la metodología bajo un enfoque del tipo cuantitativo, básico correlacional, con un diseño no experimental. Además, para llevar a cabo el estudio de su tesis, aplicó una encuesta, que fue validado de acuerdo a observación de especialistas y obteniendo un valor del coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach en 0,865, una muestra de 52 usuarios, con la que pudo recolectar información relevante y tener como resultado que existe una relación significativa entre la variable gobierno digital y satisfacción del usuario de PEHCBM; concluyendo que se encontró la existencia de un relación significativa del gobierno digital con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo; que se analizó con la prueba de Pearson obteniendo una significancia bilateral menor al error 0,05; asimismo, presentó una alta correlación positiva de 0,759.

En la tesis de maestría de Sánchez (2021) se formuló como objetivo principal el determinar la relación que existe entre gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL, Piura, bajo la investigación básica, no experimental y del tipo correlacional, utilizando como instrumento para medir o recolectar los datos el cuestionario, un cuestionario que mide el gobierno electrónico y otro que mide la satisfacción, la validez se observó desde los especialistas y la confiabilidad es de acuerdo a 0,865 para el primero cuestionario, y 0,997 para el segundo, y su muestra de 66 usuarios. Del análisis de los datos, el resultado que tuvo fue que el gobierno electrónico contrastado

con la satisfacción de los usuarios presentó una relación directa y significativa. Concluyó que las variables están relacionadas en forma directa, demostrado utilizando la correlación de Spearman con $Rho=0,675$.

Asimismo, en la tesis de maestría presentada por Granados, Jiménez y Villanueva (2021) buscó encontrar la relación entre la plataforma virtual y la satisfacción del usuario. La metodología que aplicaron fue el enfoque cuantitativo con la aplicación de instrumentos como la encuesta, cuestionarios para cada una de las variables un cuestionario que mide el uso de la plataforma virtual y otro cuestionario que mide satisfacción del usuario, la validez se analizó con la prueba de Aiken, y una confiabilidad de 0,988 y 0,924. La muestra que estudio la investigación es de 245 usuarios. Los resultados encontrados fueron: al implementarse la MPV, se incrementó la simplificación administrativa. Además, se obtuvo una correlación significativa con nivel de 0,01 (bilateral). La conclusión explica que entre las variables, aprobación de lineamientos para implementación de una MPV estándar y la simplificación administrativa, existe una relación directa.

Por otro lado, Cárdenas (2016) planteó como objetivo probar la ayuda de una plataforma virtual en función de documentación. La metodología empleada fue de tipo pre - experimental, teniendo como base la situación a ese momento por medio de encuestas a los usuarios para la medición de la variable plataforma virtual, con un validez de observación de especialistas y una confiabilidad de 0,983, con una muestra de 70 alumnos, se llegó a y la conclusión a la que llegó fue, disminuir el tiempo y costo en los procedimientos para la distribución documentaria en la Universidad San Pedro, teniendo en cuenta que un 98% de los usuarios, consideró que este sistema es bueno para su labor, mientras que un 8,3% lo considera como regular.

En la misma línea, encontramos a Simón (2018) que propuso un Plan estratégico de gobierno electrónico (GE). La investigación que utilizó fue del tipo aplicada de corte transversal retrospectiva, y enfoque mixto y diseño no experimental. Con un instrumento para recolectar datos de cuestionario de gobierno electrónico, y

con una validez de observación de especialista y una confiabilidad de 0,976, con una muestra de 234 ciudadanos. Después de aplicar las encuestas del estudio, obtuvo como resultado que diversos factores del GE influencia sobre la gestión pública en la entidad que estudió; concluyendo que, se verificó la influencia significativa entre el GE y la gestión pública y que esta última, depende de los factores externos, internos y relacional.

Según Valdivia (2021) tuvo como objetivo determinar la incidencia del uso del servidor público (SP) en la DRE Lima Metropolitana (2019). Para ello, utilizó el diseño transeccional descriptivo, elaborando un cuestionario para medir el uso de la plataforma virtual junto a un cuestionario que permite la evaluación de las competencias digitales, validados en la presentación de observación de juicio de expertos, con una confiabilidad de 0,987 y 0,938, con una muestra de 81 usuarios. Concluyendo que, hay relación en el uso de una plataforma virtual con la competencia digital del SP; esto nos dice que, al utilizarse más una plataforma virtual, se tendrá mayor incidencia para las competencias digitales de los SP.

De acuerdo a la tesis de maestría, realizada por Torres (2021) cuyo objetivo es hallar la relación del uso de la mesa de partes electrónica con la gestión de servicio de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia de Lima (CSJ). desarrolló una investigación de tipo básica con diseño no experimental y corte transeccional causal; y con un cuestionario para obtener los datos tanto para el uso de mesa de partes electrónica y para la gestión en los servicios de atención, validados en observación de especialistas y una confiabilidad de 0,866 y 0,879, con una muestra de 543 usuarios, concluyendo que, se confirma que la mesa de partes electrónica y la empatía tienen incidencia significativa en la administración del servicio al usuario en la CSJ de Lima.

Podemos encontrar también, en la tesis de maestría realizada por Cosquillo (2021) tuvo por objetivo la determinación de cómo el Gobierno Digital (GD) afecta la gestión municipal (GM) en la Municipalidad Provincial de Tarma. Empleó la metodología de aplicada bajo un nivel explicativa, de diseño no experimental,

transversal, analítico, descriptivo y correlacional. Con un instrumento de medición llamado cuestionario, cuestionario de GD y cuestionario de GM, validez de observación de especialistas y confiabilidad de 0,874 y 0,987. Tomó en cuenta una población fue 150 personas que radican en la ciudad de Tarma y la muestra estuvo conformada por 108 personas que utilizaron la plataforma virtual. Encontró que, bajo uso del GD se afecta la GM, concluyendo que, el gobierno regional incrementa la utilización de los servicios digitales, y que estos son más sencillos de entender por los ciudadanos, esto conlleva a incrementar la interacción sobre el uso de burocracia en papel físico.

De la misma manera, en el ámbito local, el trabajo de investigación hecho por Calderón (2018) en su trabajo de investigación para optar por el grado de Magíster, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario con la satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018. Utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, no experimental. Para ello, aplicó el instrumento cuestionario en una muestra de 354 solicitudes de usuarios. Como resultado tuvo que, se demostró la existencia de una relación altamente significativa del sistema de trámite documentario con el nivel de satisfacción del usuario; concluyendo que, las variables tienen una relación y analizada con la Prueba de Chi-cuadrado (89,294) y con una alta significancia ($p < 0,05$).

El enfoque teórico al cual se define la plataforma virtual se puede estudiar desde el enfoque de la teoría de desarrollo de productos y satisfacción del cliente, este modelo se realiza para averiguar cómo es que hay una herramienta de medición para que se vea las calidades del servicio en función de la idea que tiene el cliente viéndose si los productos o servicios ofrecidos son los adecuados (Torrijos, 2015).

En el enfoque conocido como el de información, se da desde las formas que se genera una trasmisión de mensaje entre la organización y el cliente emisor, viéndose que la organización presenta la información en el uso de la tecnología para con el

cliente, pudiéndose de esa manera informarse y mejorando la calidad de servicio vía digital (Bernal, 2016).

La teoría de la información y comunicación, es una teoría que refuerza la importancia de las Tic's donde se hace alusión a la forma de soportes digitales que pueden mejorar las condiciones de información y comunicación con los clientes (D`Alessio, 2017).

Según Fernández y Rivero (2014) definieron a plataforma virtual como un sistema de aplicación de informática que permiten a través de la interacción de un grupo de personas buscar la información y facilitar tramites a través de plataformas en línea que permiten el aprendizaje de objetivos establecidos por la organización.

Rosaura et al. (2012) mencionan que la plataforma virtual también conocido como página web, ofrece servicios que mejoran las formas de búsqueda de información de clientes, por ejemplo: la creación de eventos, envíos, trámites, etc.

Para que se pueda entender la plataforma virtual dentro de la idea de la gestión gubernamental se debe de tener en cuenta como la calidad de servicio desde los enfoques electrónicos.

Cortez (2015) menciona que el gobierno electrónico mejora de alguna manera la necesidad de condiciones que tiene el ciudadano en función de alguna información con las organizaciones del estado.

Fassanch y Koessen (2017) dicen que la calidad de servicio electrónico en los gobiernos gubernamentales y otras organizaciones estatales tienen la idea de mejorar la atención de los ciudadanos en las mismas instalaciones.

Para el estudio del uso de la plataforma virtual, fueron tomados cuatro dimensiones que son las siguientes:

Dimensión interactividad: Se observa la interacción que hace el usuario frente al uso de la plataforma virtual, la concurrencia de su participación en función de laguna necesidad y como es que la comunicación de información de esta página web puede mejorar las condiciones de entendimiento del usuario (Vidiasova y Chugunov, 2017).

Dimensión disponibilidad: Estudia las formas de idea que tiene el usuario frente a la plataforma virtual en función de la eficiencia y respuesta que puede dar la página en función de algún requerimiento del mismo usuario (Viera, 2018).

Dimensión información: Estudia desde el enfoque en los cuales hay una plataforma que brinda diferentes tipos de datos que necesita el usuario frente a la utilidad y acceso rápido para cualquier duda que puedan tener (Fernández y Rivera, 2014).

Dimensión conocimientos: Refiere la forma de utilidad que tiene la plataforma virtual en función de la confidencialidad de los procesos en la identificación del ciudadano y como es que aporta en este para que se sienta que los tramites son adecuados (Cougo da Cruz, Cougo da Cruz y Ceretta, 2017).

Las dimensiones que estudia la satisfacción según Zeithaml et al. (2009) definen dos dimensiones las cuales son:

Cumplimiento de expectativas, la cual busca saber si el cliente o persona que haya tenido un servicio pudo cubrir de alguna manera sus necesidades o lo que buscaba de ese servicio. Calidad, hace referencia a la comparación de cómo estuvo el servicio con otros servicios parecidos.

Prieto (2011) nos menciona que la calidad se puede describir como la capacidad que tiene un producto o servicio para satisfacer las necesidades supuestas o evidentes según parámetros establecidos.

Kotler y Armstrong (2012) en su publicación Marketing, relatan sobre la satisfacción, y mencionan y concuerdan que esta se origina en función de sus expectativas, es decir, a mayor satisfacción de dichas expectativas, mayor será su satisfacción en general, y ello debe tenerse en cuenta al evaluar la satisfacción del usuario. Además, se conoce que algunas condicionantes de la satisfacción son contar con un personal amable, profesionalismo, rapidez en el servicio, ambiente y confort (Stranjancevic, 2015, p. 5), pero al caso de una atención virtual, se basa en lo que el usuario pueda ver y entender lo que percibe en el sitio virtual de la institución en estudio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se utilizó una investigación del tipo aplicada, dado que esta se dirige a buscar soluciones a las problemáticas que se encuentran en los objetivos que se estudiaron, y que de alguna forma estos resultados deben presentar soluciones de mejora a las problemáticas encontradas (Ballestrini 2017).

El nivel es correlacional ya que se busca correlacionar las variables de estudio en una prueba estadística (Ballestrini, 2017).

También es correlacional, dado que el estudio buscó a través de sus objetivos las relaciones entre las variables como las analizadas por medio de pruebas estadísticas (Ballestrini, 2017).

La presente investigación tiene un diseño de tipo no experimental transversal debido a que busca mantener las variables estudiadas en el diagnóstico y porque el estudio aplicando los cuestionarios fueron realizados en un periodo determinado (Ballestrini, 2017).

Esta investigación se realiza con un enfoque cuantitativo expresado como resultados obtenidos, de acuerdo a los objetivos de la investigación que están midiendo a través de cifras del tipo numérico (Ballestrini, 2017).

3.2. Variables y operacionalización

Las variables se presentan según lo siguiente:

Variable 1: Uso de la Plataforma Virtual

Definición conceptual: El uso de la plataforma virtual es el grado de satisfacer eficientemente los deseos primordiales de los clientes consumidores, mediante el uso de un sistema web (Huang, 2018).

Definición operacional: Es el uso de la plataforma de medios digitales de una institución gubernamental para realizar algún trámite, para lo cual se consideró cuatro dimensiones: Interactividad, Disponibilidad, Información y Conocimiento.

Interactividad: Se observa la interacción que hace el usuario frente al uso de la plataforma virtual, la concurrencia de su participación en función de laguna necesidad y como es que la comunicación de información de esta página web puede mejorar las condiciones de entendimiento del usuario (Vidiasova y Chugunov, 2017).

Tiene como indicadores: El manejo de la plataforma le ha sido fácil y sencillo, Consideras que la plataforma virtual tiene una comunicación efectiva con el usuario, La plataforma virtual presenta un espacio de orientación para ayuda del usuario, y La plataforma virtual es un medio de información para sus actividades de consulta.

Disponibilidad: Estudia las formas de idea que tiene el usuario frente a la plataforma virtual en función de la eficiencia y respuesta que puede dar la página en función de algún requerimiento del mismo usuario (Viera, 2018).

Tiene como indicadores: El servicio de la plataforma virtual permite manejar horarios disponibles para los trámites en línea, La plataforma virtual brinda la información necesaria para realizar sus trámites, La plataforma virtual responde sus dudas, La plataforma virtual es comprensible en su uso, y La plataforma virtual permite observar el trámite que está realizando.

Información: Estudia desde el enfoque en los cuales hay una plataforma que brinda diferentes tipos de datos que necesita el usuario frente a la utilidad y acceso rápido para cualquier duda que puedan tener (Fernández y Rivero, 2014).

Tiene como indicadores: La información que brinda la plataforma virtual es comprensible, Brinda información precisa de los servicios requeridos por los usuarios, La información recibida es confiable, La información que brinda la plataforma virtual utiliza un lenguaje claro, y Le es fácil leer y entender la información de la plataforma virtual.

Conocimiento: Refiere la forma de utilidad que tiene la plataforma virtual en función de la confidencialidad de los procesos en la identificación del ciudadano y como es que aporta en este para que se sienta que los tramites son adecuados (Cougo da Cruz et al., 2017).

Tiene como indicadores: Brinda conocimientos que usted puede adquirir como favorables, El uso frecuente de la información hace que sepa usted los trámites que realiza.

Escala de medición: Ordinal; 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3= A Veces, 4= Casi Siempre, y 5=Siempre.

Variable 2: Nivel de Satisfacción del Usuario

Definición conceptual: Es una respuesta del usuario al cual se le ha cumplido de alguna manera sus necesidades de perspectiva después de haber adquirido el servicio (Bernhard et al., 2018).

Definición operacional: El nivel de satisfacción se puede entender como el cumplimiento de necesidades en función de la calidad percibida, la cual se medirá con las dimensiones Cumplimiento y Calidad.

Cumplimiento: La cual busca saber si el cliente o persona que haya tenido un servicio pudo cubrir de alguna manera sus necesidades o lo que buscaba de ese servicio (Arjona y Cebrián, 2012).

Tiene como indicadores: La plataforma virtual permite mejorar a través de sugerencias de usuario, La plataforma virtual hace caso a los reclamos, La plataforma virtual le permite a los usuarios sugerir cambios, Su satisfacción en función del uso de la plataforma virtual es adecuada, La plataforma virtual soluciona sus dudas, La plataforma virtual permite de alguna manera agilizar los trámites, Se siente bien utilizando la plataforma virtual.

Calidad: Hace referencia a la comparación de cómo estuvo el servicio con otros servicios parecidos (Bello et al., 2017).

Tiene como indicadores: La innovación de la plataforma virtual hace que se sienta satisfecho, La plataforma virtual innova la interactividad en su uso, La plataforma virtual innova la calidad de plataformas estatales, La plataforma virtual innova en la calidad del performance digital, La plataforma virtual tiene una capacidad de respuesta que genera satisfacción en usted, La plataforma virtual permite con su capacidad de respuesta facilitar situaciones en su uso.

Escala de medición: Ordinal; 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3= A Veces, 4= Casi Siempre, y 5=Siempre.

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1. Población

Se debe de entender que la población como un grupo de individuos o elementos que guardan características parecidas que sirven para el estudio de la investigación (Ballestrini, 2017).

En el caso del estudio se considerará a 969 usuarios que se han atendido en la plataforma virtual de una institución gubernamental, en un periodo de tiempo establecido (un mes). Se puede rescatar que la población general es captada por el registro de trámites y visitas, donde se tiene una base de datos registrada de acuerdo a la Institución.

3.3.2. Muestra

Se puede decir que la muestra es un conjunto menor al de la población que es segado para fines estudiantiles (Ballestrini, 2017).

La muestra puede tener el criterio de considerarse con $N=1000$, 5% de error y 95% de confiabilidad. Donde el criterio de formula permite saber qué tipo de cantidad de manejará. Se puede observar que la muestra será 278 usuarios los cuales son los que se encuestaron.

Fórmula estadística:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1000) * (1,96)^2 * (0,5) * (1 - 0,5)}{(1000 - 1) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = 277,74 \cong 278$$

Donde:

N= tamaño de la muestra (1000)

Z = nivel de confianza (95%)

p = probabilidad de que ocurra el evento (50%)

q = probabilidad de que no ocurra el evento (50%)

E = nivel de error estimado máximo aceptado (5%)

Criterios de inclusión: Usuarios que han hecho uso de la plataforma digital para realizar todo tipo de trámite en los sectores de la institución gubernamental en el año 2022.

Criterios de exclusión: Usuarios que no utilizaron la plataforma digital o lo han realizado años diferentes al año 2022.

3.3.3. Muestreo

El muestreo a utilizar en la investigación fue el de muestreo probabilístico aleatorio simple, por eso que se considera a la muestra con un total de 278 usuarios, los cuales tendrán las mismas formas de escogerse de acuerdo al investigador.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis del presente trabajo de investigación son los usuarios de una institución gubernamental (PRODUCE).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se empleó la técnica de la encuesta, porque buscó determinar la relación entre el Uso de la plataforma virtual y Nivel de satisfacción del usuario.

Instrumentos: El instrumento es referido por Hernández et al. (2014) permiten obtener datos que son utilizados para desarrollar estudios con el fin de medir y registrar todo aquel dato que puede ser observado que representen a todas las variables que se ha propuesto en la investigación. Del mismo modo, todo instrumento está contenido por preguntas que reflejan cómo están las variables en el momento en que fueron registradas.

En la elaboración del instrumento basado en un cuestionario para la variable Uso de plataforma virtual, se toma en cuenta sus indicadores y está estructurado en 20 preguntas. Posee respuestas de tipo Likert y va de 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3= A Veces, 4= Casi Siempre y 5=Siempre.

Para el caso del instrumento basado en el cuestionario para la variable Nivel de satisfacción del usuario, se toma en cuenta sus indicadores y está estructurado en 20 preguntas y posee respuestas de tipo Likert y va de 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3= A Veces, 4= Casi Siempre y 5=Siempre.

Validez: En el presente estudio, los instrumentos basados en cuestionarios son validados por 4 personas conocedoras, con experiencia en el tema. Es así, que por unanimidad determinaron al instrumento de medida como Aplicable, entonces este instrumento muestra la realidad de lo que se pretende encontrar (Hernández et al., 2014).

Confiabilidad: Ambos instrumentos basados en los cuestionarios, fueron verificados que deben presentar resultados consistentes con coherencia de acuerdo a Hernández et al. (2014). Obteniéndose un valor alfa de Cronbach satisfactorio por encima de 0,70 para ambas variables.

3.5. Procedimientos

Primero se tomó información de los usuarios que utilizan la plataforma en forma virtual, y se procedió a la aplicación de dicha encuesta en sus tiempos disponibles para no afectar las labores cotidianas de los usuarios.

Asimismo, cada cuestionario, y con el consentimiento informado, fueron aplicados, lo que demanda aproximadamente 30 minutos. Culminada la aplicación de los cuestionarios, se agradeció a los usuarios, verificando el llenado de todas las respuestas.

3.6. Método de análisis de datos

Se emplea la estadística del tipo descriptiva donde se muestran tablas de frecuencias de datos y sus porcentajes. De otra parte, fue aplicada la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que pudo encontrar la existencia de la relación entre las variables. En todas las pruebas y el cálculo de la confiabilidad de los instrumentos, fueron utilizados los programas Microsoft Excel 2019 y el estadístico IBM-SPSS 27.0, para Microsoft Windows 11.

3.7. Aspectos éticos

Se toma en consideración parámetros que garanticen que los resultados sean veraces y a su vez sean consistentes con cada una de las respuestas formuladas en el problema de investigación, tomando medidas adecuadas, del mismo modo, se aplica el principio de beneficencia que tiene a asumir el compromiso que permite garantizar un nivel mental, físico, y social de las personas encuestadas, porque tuvieron a bien aportar parte de sus pensamientos, así como sus opiniones que nos garantizarán la obtención de resultados verdaderos y que son utilizados en forma correcta para inferir en los resultados del informe de investigación

IV. RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron en el presente trabajo de investigación, fueron del análisis de una base de datos compuesto por las 278 encuestas a personas que utilizaron la plataforma virtual del PRODUCE, Áncash en el año 2022, aplicándose la prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov con SPSS 27.0 visto en la Tabla 1.

Tabla 1

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, de las variables Uso de la plataforma virtual y Nivel de satisfacción en el PRODUCE, Áncash, 2022.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Uso_Plataforma_Virtual	Niveles_Satisfacción
N		278	278
Parámetros normales ^{a,b}	Media	70,48	69,26
	Desv. Desviación	3,124	3,054
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,099	,117
	Positivo	,099	,110
	Negativo	-,094	-,117
Estadístico de prueba		,099	,117
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.

Fuente: Base de Datos, Excel y SPSS, de los registros de las encuestas de los usuarios de la plataforma virtual PRODUCE, Áncash 2022.

Ho: Los datos obtenidos presentan una distribución normal

Ha: Los datos obtenidos no presentan una distribución normal

Interpretación: De acuerdo a la muestra obtenida, la cual corresponde a 278 unidades, mayor a 50, se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, en cuyo reporte se puede evidenciar que ambas variables, no presentan una distribución normal ($p < 0,05$), p-valor de las puntuaciones de las variables son menores a 0,05 y se rechaza la Ho, por lo que esto nos indica que debe ser utilizada la prueba no paramétrica de Rho de Spearman que mide cuánto es el grado de asociación o relación entre las variables.

Según lo requerido en el objetivo general, se encontró lo siguiente:

Tabla 2

Análisis estadístico de correlación Rho de Spearman de las variables Uso de la plataforma virtual y Nivel de satisfacción en el PRODUCE, Ancash, 2022.

Correlaciones				
			Uso_Plataforma_Virtual	Nivel_Satisfacción
Rho de Spearman	Uso_Plataforma_Virtual	Coeficiente de	1,000	,527**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	278	278
	Nivel_Satisfacción	Coeficiente de	,527**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	278	278

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

Fuente: Base de Datos, Excel y SPSS, de los registros de las encuestas de los usuarios de la plataforma virtual PRODUCE, Áncash 2022.

Interpretación: De acuerdo a lo observado en la Tabla 2, nos indica que las variables Uso de la plataforma virtual y Nivel de Satisfacción en usuarios del PRODUCE, Áncash, 2022, presentan una correlación positiva moderada (0,527) y valor significativo alto, además, $H_0: \rho=0$ (No existe correlación) y $H_a: \rho \neq 0$ (Existe correlación), se acepta la hipótesis alternativa, que indicaría si una variable presenta variación en sus valores, la otra variable también lo haría en el mismo sentido.

En las siguientes Tablas, se muestran, los resultados de acuerdo a lo planteado en los objetivos específicos del trabajo de investigación:

Tabla 3

Niveles de la variable Uso de la Plataforma Virtual en el PRODUCE, Ancash, 2022.

Uso de la Plataforma Virtual	N	Porcentaje
Malo/Bajo	0	0,0%
Regular	134	48,2%
Bueno/Alto	144	51,8%
TOTAL	278	100,0%

Fuente: Base de Datos, Excel y SPSS, de los registros de las encuestas de los usuarios de la plataforma virtual PRODUCE, Áncash 2022.

Interpretación: Conforme lo que se observa en la Tabla 3, el nivel Malo/Bajo no presentó valores de acuerdo a las encuestas realizadas, mientras que el nivel Bueno/Alto fue el mejor con el 51,8% de la calificación de los usuarios, y en modo central, el nivel Regular, presentó un 48,2% de calificación, según los encuestados, en el PRODUCE, Áncash, 2022.

Tabla 4

Niveles de la variable Satisfacción del Usuario en el PRODUCE, Ancash, 2022.

Nivel de Satisfacción del Usuario	N	Porcentaje
Malo/Bajo	0	0,0%
Regular	193	69,4%
Bueno/Alto	86	30,6%
TOTAL	278	100,0%

Fuente: Base de Datos, Excel y SPSS, de los registros de las encuestas de los usuarios de la plataforma virtual PRODUCE, Áncash 2022.

Interpretación: Conforme lo mostrado en la Tabla 4, el nivel Malo/Bajo no presentó valores de acuerdo a las encuestas realizadas, mientras que el nivel Regular fue el mejor con el 69,4% de la calificación de los usuarios, y en modo central, el nivel Bueno/Alto, presentó un 30,6% de calificación, según los encuestados, en el PRODUCE, Áncash, 2022.

Tabla 5

Análisis estadístico de correlación Rho de Spearman de la variable Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Cumplimiento de la variable Nivel de satisfacción, en el PRODUCE, Ancash, 2022.

Correlaciones				
		Uso_Plataforma_Virtual		Cumplimiento
Rho de Spearman	Uso_Plataforma_Virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,253**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	278	278
Cumplimiento	Cumplimiento	Coeficiente de correlación	,253**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	278	278

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

Fuente: Base de Datos, Excel y SPSS, de los registros de las encuestas de los usuarios de la plataforma virtual PRODUCE, Áncash 2022.

Interpretación: De acuerdo a lo observado en la Tabla 5, nos indica que la variable Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Cumplimiento de la variable Nivel de satisfacción, en el PRODUCE, Áncash, 2022, presentan una correlación positiva baja (0,253) bajo un análisis significativo alto, entonces de acuerdo a la $H_0: \rho=0$ (No existe correlación) y $H_a: \rho \neq 0$ (Existe correlación), se acepta la hipótesis alternativa, que indicaría, si la variable Uso de la plataforma virtual presenta variación en sus valores, la Dimensión Cumplimiento de la variable Nivel de satisfacción lo haría ligeramente en el mismo sentido.

Tabla 6

Análisis estadístico de correlación Rho de Spearman de la variable Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Calidad de la variable Nivel de satisfacción, en el PRODUCE, Ancash, 2022.

		Correlaciones	
		Uso_Plataforma_Virtual	Calidad
Rho de Spearman	Uso_Plataforma_Virtual	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,659**
		N	278
Calidad	Calidad	Coeficiente de correlación	,659**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	278

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

Fuente: Base de Datos, Excel y SPSS, de los registros de las encuestas de los usuarios de la plataforma virtual PRODUCE, Áncash 2022.

Interpretación: De acuerdo a lo observado en la Tabla 6, nos indica que la variable Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Calidad de la variable Nivel de satisfacción, en el PRODUCE, Áncash, 2022, presentan una correlación positiva moderada (0,659) bajo un análisis significativo alto, y de acuerdo a lo planteado, la Ho: $\rho=0$ (No existe correlación) y Ha: $\rho \neq 0$ (Existe correlación), se acepta la hipótesis alternativa, que indicaría, si la variable Uso de la plataforma virtual presenta variación en sus valores, la Dimensión Calidad de la variable Nivel de satisfacción lo haría en el mismo sentido.

V. DISCUSIÓN

La información obtenida en este trabajo de investigación fue analizada y discutida de acuerdo a contrastaciones con trabajos publicados, que toman en cuenta relaciones entre sus variables, para lo cual se analizaron las variables el Uso de la plataforma virtual y el Nivel de satisfacción del usuario, en el PRODUCE, Áncash del año 2022, en las cuales se determina sus relaciones, así como en sus dimensiones, utilizando la estadística no paramétrica de acuerdo a lo encontrado en la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

De ello, al análisis de las 278 unidades, mayor a 50, se evidencia que ambas variables (Tabla 1), no responden a una distribución normal ($p < 0,05$), aceptando la hipótesis alternativa en la que se debe utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para medir el grado de asociación entre las variables de estudio, tal y como menciona Hernández et al. (2014) en la que menciona que una distribución normal es la que se presenta en forma de una campana que puede ser realizada con 100 o más unidades muestrales con un gran valor útil para hacer las inferencias estadísticas necesarias (p. 300), pero que ante muestras que no presentan normalidad es posible realizar pruebas estadísticas como las planteadas para relaciones como el Rho de Spearman para muestras no paramétricas.

En los estudios sobre el uso de plataformas virtuales, se hacen mención con diversas expresiones, como D'Alessio (2017) que indica de acuerdo a la teoría de la información y comunicación, es de gran importancia en las Tic's el utilizar esos servicios electrónicos y toda forma de soporte digital, pero que deben permitir la mejora en las condiciones que se presentan y que permita una comunicación adecuada entre estos medios digitales y los usuarios.

Es de esperar que un medio digital tenga efectos en la satisfacción de los usuarios, como lo mencionado por Cosquillo (2021) que en la ciudad de Tarma

el Gobierno Digital tuvo efectos en la gestión municipal, incrementando uso de los servicios digitales, pero que estos deben ser de un sencillo entendimiento lo que implicará mejorar la interacción entre el la institución y los usuarios, por lo mismo se puede disminuir la burocracia en toda institución del estado o particular.

Respecto a la relación entre variables, se encontró que, las variables Uso de la plataforma virtual y Nivel de Satisfacción en usuarios del PRODUCE, Áncash, 2022, tienen una correlación positiva moderada (0,527) con valor significativo alto (Tabla 2), aceptándose la hipótesis alternativa, ello indicaría que, de acuerdo a la relación existente, al hacer mejoras en el Uso de la plataforma virtual se mejoraría la satisfacción del usuario.

Comparando estos resultados con la tesis de maestría de Sánchez (2021) fue que el gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios encuentra una relación significativa directa, con un coeficiente de correlación de Spearman de $Rho=0,675$, cercana a lo encontrado en el presente trabajo de investigación con un $Rho=0,527$. Además, se demuestra que la utilización de una plataforma virtual, puede influenciar en los niveles de satisfacción de los usuarios, en el sentido de que.

De acuerdo a Granados, Jiménez y Villanueva (2021) analiza la relación entre de la plataforma virtual con la satisfacción de usuario, así una implementación permitirá un incremento en la simplificación administrativa, entre ellos, el aplicar nuevos lineamientos en la virtualidad de los servicios implican que la simplificación administrativa se vea mejorada, siendo esto una relación directa, como fue encontrado en a presente investigación.

En el análisis de los niveles del Uso de la plataforma virtual (Tabla 3), se determinó que el nivel Malo/Bajo no presentó valores en los encuestados, y el nivel Bueno/Alto fue el mejor con el 51,8% de la calificación de los usuarios y el

nivel Regular, presentó un 48,2% de calificación, lo que indicaría que los usuarios están utilizando de manera continua la plataforma y es posible que existan ciertas facilidades para ello, pero es posible mejorar todo aquello de acuerdo a lo encontrado, ya que existe casi la mitad de usuarios que indican que está en una valoración de Regular.

Por el enfoque teórico que define a la plataforma virtual y la coloca como una teoría de desarrollo de productos y satisfacción del cliente, por ello que se utilizan herramientas de medición para que puedan obtenerse parámetros de la calidad del servicio en cuanto a la idea que tiene el usuario sobre un producto o servicios ofrecido y si estos son los adecuados (Torrijos, 2015), es por ello se realizó la investigación, podemos decir que se hace necesario realizar una mejora en la plataforma virtual del PRODUCE para obtener mejores niveles de Satisfacción, cuyo instrumento se ha planteado en este estudio, lo que permitirá a decir de Bernal (2016) la organización se verá beneficiada si se presenta la información al usuario sobre el uso de la tecnología, que mejorará de manera considerable la calidad de servicio virtual.

Para el análisis de la variable Nivel de Satisfacción del usuario, se encontró (Tabla 4), que el nivel Malo/Bajo no presentó valores y que el nivel Regular fue el mejor (69,4%) de la calificación, aunque el nivel Bueno/Alto presentó un 30,6% de calificación, lo que indicaría que se debe mejorar en mayor manera en la cómo se implementan los servicios virtuales, y a decir de Cortez (2015) todo gobierno electrónico debe mejorar de alguna manera para cubrir la necesidad de condiciones de los ciudadanos, pero esto se basa en información obtenida en la institución, por lo que es importante contrastar con información obtenida por instrumentos de medición de las variables como es la Satisfacción del usuario para realizar mejoras en las organizaciones del estado.

Al contrastar las relaciones entre dimensiones de la variable Nivel de Satisfacción del usuario con la variable Uso de la plataforma virtual, Berry,

Parasuraman y Zeithaml (2018) tomaron en cuenta cinco características para la satisfacción del usuario, y ellos mencionan como sus dimensiones a elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, tomando en cuenta que, si esta percepción es adecuada y buena, se dice que habrá satisfacción.

El presente estudio, aborda cómo se relacionan las dimensiones Cumplimiento y Calidad con el Uso de la plataforma virtual, del cual Zeithaml et al. (2019) hace mención que la dimensión Cumplimiento busca encontrar que la oferta de un servicio sea capaz de cubrir sus necesidades o que al menos cumpla con un mínimo de ello, y en ese contexto la dimensión Calidad está buscando comparar una oferta con otra, dentro o fuera de la institución, para poder tomar una decisión dentro de la toma de una nueva decisión de requerir dicho servicio.

En el análisis de la variable Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Cumplimiento de la variable Nivel de satisfacción, en el PRODUCE, Áncash, 2022, Se encontró que (Tabla 5) existe una correlación positiva baja (0,253) con un análisis significativo alto, aceptándose la hipótesis alternativa, que nos hace decir que, si la variable Uso de la plataforma virtual presenta variación en sus valores, la Dimensión Cumplimiento de la variable Nivel de satisfacción variaría en el mismo sentido.

Entonces los cambios generados con el fin de mejoras en el Uso en la plataforma virtual, es decir, que esta cubra las necesidades de los usuarios, incrementará la satisfacción en la dimensión Cumplimiento, y de acuerdo a lo encontrado, sería necesario para incrementar los niveles de satisfacción del usuario de la plataforma virtual, promoviendo su uso por intermedio de las áreas administrativas relacionadas este aspecto como son de tecnología, informática y sistemas.

En lo mostrado en la Tabla 6, se encontró que la variable Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Calidad de la variable Nivel de satisfacción, en el PRODUCE, Áncash, 2022, tuvo una correlación positiva moderada (0,659) con un análisis significativo alto, en lo que se acepta la hipótesis alternativa, que indica a una variación en el Uso de la plataforma virtual la Dimensión Calidad de la variable Nivel de satisfacción sería en el mismo sentido, y que es necesario incrementar esta dimensión para llegar a niveles de satisfacción más altos al compararlos con otros servicios similares o dentro de la misma institución, con el fin de brindar un buen servicio a todo aquel que busque utilizar la plataforma virtual.

Así y como lo expresado por Feigenbaum (2021) una medida de satisfacción, resulta de comparaciones entre servicios similares por parte del usuario, y que de acuerdo a Fassanch y Koessen (2017) la calidad del servicio digital que ofrece el estado, tiene como fin la mejora en la atención de todos los ciudadanos, entonces, siempre existirán mecanismos para mejorar la atención en el estado y basado en ello, existirán instrumentos actualizados que registren dicha información para hacer continuamente las correcciones necesarias.

En el contraste con Torres (2021) quien buscó la relación que existe del uso de la mesa de partes electrónica (MPE) con la gestión de servicio (GS) de atención al ciudadano en la CSJ de Lima, encontró valores significativos en la MPE frente a la empatía en la GS de atención al usuario, lo que indica, y conforme este estudio, la virtualización debe permitir mejoras en la atención al usuario, es así que, aquí se muestra que la relación existente es directa, y que mejoras en el sistema virtual pueden permitir incrementar la Satisfacción del usuario, siendo positivo en todo sentido para el estado.

Por lo todo obtenido, se puede mencionar que se hace necesario realizar algunas modificaciones en el PRODUCE, Áncash, para que el servicio de la plataforma virtual de la institución, pueda obtener Niveles de Satisfacción del

usuario más altos, como lo menciona Simón (2018) al proponer un Plan estratégico de gobierno electrónico, indica que los factores influyen sobre la gestión pública de una institución, dado que puede existir dependencia de factores externos, internos y relacionales.

Además, lo mencionado por Wirtz & Kurtz (2016) en su investigación, indica que la integración de formularios descargables, función de búsqueda potente, la disponibilidad total en línea de los servicios de un GE y la facilidad de uso percibida, son positivos para una buena gestión pública, mejorando la satisfacción del usuario al utilizar medios electrónicos. De igual manera Luna (2021) encontró la existencia de una relación significativa del GE y la satisfacción de quienes utilizaron dicha plataforma digital en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, y en concordancia a lo encontrado en el presente estudio, una correlación positiva de 0,759, indicaría que, tiene fuentes contrastables y que será de utilidad para realizar mejoras en el uso de la plataforma digital y sería posible incrementar los niveles de satisfacción del usuario en el PRODUCE, Áncash.

Por último, Fernández y Rivero (2014) indican que la plataforma virtual es un sistema, que a través de la interacción entre un grupo de personas que buscan facilidades en los trámites por medio de plataformas en línea, y Flores (2022) afirma que el uso de las Plataformas Digitales por los servidores públicos, muchas veces, no se encuentran en la capacidad de dar una atención debida, y que las plataformas implementadas por el estado, no satisfacen la necesidad del usuario, y que a decir de la presente investigación, sería necesario promover su utilización de forma continua y masificada, asimismo brindar capacitaciones al personal sobre el tema, que va a generar una mayor satisfacción tanto en Cumplimiento como en Calidad en beneficio del usuario y a su vez, que permitirá reducir gastos económicos tanto la institución pública como al usuario al disminuir la burocracia.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Conforme al objetivo general y su análisis estadístico, existe relación entre el Uso de la plataforma virtual y el Nivel de Satisfacción del usuario en el PRODUCE, Áncash, 2022 ($p=0,000$; $\rho=0,527$).
- Segunda.** En concordancia al primer objetivo específico y su análisis estadístico, se concluye que el Uso de la plataforma virtual, PRODUCE, Áncash, 2022, el 51,8% (144) presentó un nivel Bueno/Alto y el 48,2% (134) presentó un nivel Regular, mientras que, el nivel Malo/Bajo no presentó calificativos (0,0%).
- Tercera.** En concordancia al segundo objetivo específico y su análisis estadístico, se concluye que el Nivel de Satisfacción del usuario, PRODUCE, Áncash, 2022, el 69,4% (193) presentó un nivel Regular y el 30,62% (86) presentó un nivel Bueno/Alto, mientras que, el nivel Malo/Bajo no presentó calificativos (0,0%).
- Cuarta.** En concordancia al tercer objetivo específico y su análisis estadístico, existe relación entre el Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Cumplimiento del Nivel de satisfacción, en el PRODUCE, Áncash, 2022 ($p=0,000$; $\rho=0,253$).
- Quinta.** En concordancia al cuarto objetivo específico y su análisis estadístico, existe relación entre el Uso de la plataforma virtual y la Dimensión Calidad del Nivel de satisfacción, en el PRODUCE, Áncash, 2022 ($p=0,000$; $\rho=0,659$).

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Al área de informática del PRODUCE, mantener la plataforma periódicamente actualizada, de acuerdo a los estándares de uso de sistemas informáticos que mantengan al usuario mayormente satisfecho, así como da capacitaciones en el uso de la misma.
- Segunda.** Se debe generar protocolos de evaluación constante al uso de la plataforma virtual del PRODUCE y su nivel de satisfacción al usuario, con el fin de la mejora continua, y así incrementar estos niveles de satisfacción de los usuarios, generando a su vez mejores expectativas en la relación usuario e Institución del estado.
- Tercera.** Promover convenios de capacitaciones en las áreas que correspondan, entre la UCV y el PRODUCE para el mantenimiento e innovación de la plataforma virtual, de acuerdo a las evaluaciones que se generen, que permitan mayores atenciones y de mejor calidad.
- Cuarta.** Se debe promover un mayor uso de la plataforma virtual en el PRODUCE, para satisfacer el número de atenciones y la eficiencia en las atenciones por parte de los usuarios en el PRODUCE, lo mismo que logrará incrementar los niveles de cumplimiento y Calidad en la Satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Arjona, J. y Cebrián, M. (2012). Expectativas y Satisfacción de usuarios en cursos on line. Estudio del caso: Experto en entornos virtuales de formación. *Pixel-Bit. Revista Medios y Educación*, (41), 93-107.
- Ballestrini, S. (2017). *Metodología de la Investigación, guía práctica*. (4 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia*. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf>
- Bello, M., Daud, D., Kasim, R. (2017). Municipal Awareness as an integral part for enhancing citizen satisfaction of Malaysian Municipal Councils, Batu Pahat. *Path of Science*, 3(7). 2.1-2.10.
- Bernhard, I.; Norström, L.; Lundh, U.; Gråsjö, U. y Gellerstedt, M. (2018). Degree of digitalization and citizen satisfaction: A study of the Role of Local e-Government in Sweden. *The Electronic Journal of e- Government*, 16(1), 59-71.
- Calderón, R. (2018). Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.
- Cárdenas, L. (2016). Sistema de Gestión documental digital, para reducir el tiempo y costo en el proceso de distribución de documentos en la Universidad San Pedro.

[Tesis de Maestría, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional - Universidad San Pedro.

Cosquillo, S. (2021). Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma – Junín en el periodo 2019-2020. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Cougo da Cruz, F.; Cougo da Cruz, A. y Ceretta, P. (2017). Mensuração da satisfação dos usuários do sistema municipal de estacionamento rotativo pago. *Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 9(1),19-34. <https://doi.org/10.1590/2175-3369.009.001.AO02>.

Fernández, A. y Rivero, M. (2014). Las plataformas de aprendizajes, una alternativa a tener en cuenta en el proceso de enseñanza de aprendizajes. *Revista Cubana e Informática Médica*, (2), 207-221.

Ferrer, M. (2018). Presente y futuro de las plataformas digitales. *Revista de Estudios de Juventud*, (119), 63-74. Recuperado de http://www.injuve.es/sites/default/files/2018/41/publicaciones/4.-_presente_y_futuro_de_las_plataformas_digitales.pdf

Flores, M. (2022). Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.

Diario el peruano (4 de mayo de 2019). Avances en el gobierno digital. Recuperado de: <http://www.elperuano.pe/noticia-avances-el-gobierno-digital-79206.aspx>

González, B.; Carvajal, A. & González, A. (2018). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno*. (Artículo

científico). *Revista de gestión y políticas públicas*, Chile.
<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

Granados, M.; Jiménez, C. y 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.

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB)*, 34, 349-368. Recuperado de [file:///D:/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206%20(1).pdf)

Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. (2016). Estadísticas Municipales 2016. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaales/Est/Lib1417/libro.pdf

Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson educación.

López, M. (2020). Calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.

Mpagi, F. (2013). A User Satisfaction Evaluation of Web GIS Platforms in Public Service Delivery: A Case Study of Winona County. *Department of Resource Analysis, Saint Mary's University of Minnesota, Winona*, 15, 1-8. Recuperado de <http://gis.smumn.edu/GradProjects/MpagiF.pdf>

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 Institucional - Universidad César Vallejo.

Muñoz, W. (2011). La Simplificación Administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado. Recuperado de <https://cidir.ucss.edu.pe/images/investigaciones/peru-simplificacion-administrativa-modernizacion-estado.pdf>

Pérez, J. y Gardy, A. (2021). Plataforma virtual [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://definicion.de/plataforma-virtual/>

Perú acelera la transformación digital en el Estado para facilitarle la vida al ciudadano (17 de setiembre de 2018). Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/bid/2018/09/peru-acelera-la-transformacion-digital-en-el-estadopara-facilitarle-la-vida-al-ciudadano.html?ref=gesr>

Prieto, J. (2011). *En búsqueda de la calidad*. 289–291.

Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, (3), 139-153. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

Reyes, L. et al. (2010). Reflexiones sobre la evaluación de los portales de gobierno de internet. *Espacios públicos*, 13(27) ,67-78.

Rodríguez, A. (2010). Estudio, desarrollo, evaluación e implementación del uso de plataformas virtuales en entornos educativos en Bachillerato, eso y programas específicos de atención a la Diversidad: programas de diversificación curricular, programa de integración y programa SAI. [Tesis de Doctorado, Universidad de Madrid]. Repositorio Institucional - Universidad de Madrid.

- Rodríguez, M. (2013). ¿Son las plataformas digitales un componente determinante de calidad de la formación en ambientes virtuales? *Revista Educación y Desarrollo Social*, 6(1), 82-90. <https://doi.org/10.18359/reds.810>
- Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del sector Público. Un estudio sobre el departamento de obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. [Tesis de Maestría, Universidad de la Plata]. Repositorio Institucional - Universidad de la Plata.
- Sabogal-Rosas, J. (2015). Modelamiento de una plataforma virtual para la Gestión de Avisos Normativos y de Trámite Legal. [Tesis de Maestría, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional - Universidad de Piura.
- Simón, W. (2018). Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco, 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Stranjancevic, A. (2015). La satisfacción del cliente como indicador de la calidad del servicio en el turismo y la hostelería. *International Journal for Quality*, 9(4), 689-704.
- Tornos, J. (2000). La simplificación procedimental en el ordenamiento español. *Revista de Administración Pública*, (147), 39-76.
- Torres, D. (2021). *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). Recuperada de URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61977>
- Valdivia, M. (2021): *El uso de la plataforma virtual en las competencias digitales de los servidores públicos de la DRE Lima Metropolitana 2019*. [Tesis de Maestría,

Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.

Viera, C. (2018). Tecnologías de la información y comunicación y la satisfacción percibida por los usuarios internos del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.

Vidiasova, L. y Chugunov, A. (2017). Citizen's awareness and satisfaction with public services portals (the case of saint Petersburg). *Escuela Superior de Economía*, 2, 165- 185.

Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Wirtz, B. & Kurtz, O. (2016). Local e-government and user satisfaction with city portals – the citizens' service preference perspective. *Int Rev Public Nonprofit Mark*, 13, 265-287. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s12208-015-0149-0#article-info>.

Zeithaml, V.; Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. (5ta Ed.) España: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.

Título de la tesis	Uso de la plataforma virtual y nivel de satisfacción del usuario de una institución gubernamental. Áncash, 2022
Apellidos y Nombres	PISFIL FARRO, Julio César

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
X: USO DE PLATAFORMA VIRTUAL	El uso de la plataforma virtual es el grado de satisfacer eficientemente los deseos primordiales de los clientes consumidores, mediante el uso de un sistema web. <u>Referencia:</u> Huang, H. (2018). Exploring Citizens' Hierarchical Government Satisfaction: Evidence from China and Taiwan. <i>Japanese Journal of political Science</i> . 19 (2),	Es el uso de la plataforma de medios digitales de una institución gubernamental para realizar algún trámite, considerando cuatro dimensiones: Interactividad, Disponibilidad, Información y Conocimiento.	<u>Interactividad</u> <u>Definición:</u> Se observa la interacción que hace el usuario frente al uso de la plataforma virtual, la concurrencia de su participación en función de laguna necesidad y como es que la comunicación de información de esta página web puede mejorar las condiciones de entendimiento del usuario. <u>Referencia:</u> Vidiasova, L. y Chugunov, A. (2017). Citizens awareness and satisfaction with public services portals (the case of saint Petersburg). <i>Escuela Superior de Economía</i> , 2, 165- 185.	<ul style="list-style-type: none"> • El manejo de la plataforma le ha sido fácil y sencillo. • Consideras que la plataforma virtual tiene una comunicación efectiva con el usuario. • La plataforma virtual presenta un espacio de orientación para ayuda del usuario. • La plataforma virtual es un medio de información para sus actividades de consulta. 	Escala ordinal 1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5=Siempre N° reactivos 20
			<u>Disponibilidad</u> <u>Definición:</u> Estudia las formas de idea que tiene el usuario frente a la	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio de la plataforma virtual permite manejar horarios disponibles para los trámites en línea. 	

	<p>122-145. https://doi.org/10.1017/S1468109918000026</p>		<p>plataforma virtual en función de la eficiencia y respuesta que puede dar la página en función de algún requerimiento del mismo usuario.</p> <p><u>Referencia:</u> Viera, C. (2018). Tecnologías de la información y comunicación y la satisfacción percibida por los usuarios internos del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La plataforma virtual brinda la información necesaria para realizar sus trámites. • La plataforma virtual responde sus dudas. • La plataforma virtual es comprensible en su uso. • La plataforma virtual permite observar el trámite que está realizando. 	
			<p><u>Información</u></p> <p><u>Definición:</u> Estudia desde el enfoque en los cuales hay una plataforma que brinda diferentes tipos de datos que necesita el usuario frente a la utilidad y acceso rápido para cualquier duda que puedan tener.</p> <p><u>Referencia:</u> Fernández, A. y Rivera, M. (2014). Las plataformas de aprendizajes, una alternativa a tener en cuenta en el proceso de enseñanza de aprendizajes. <i>Revista Cubana e Informática Medica</i>, (2), 207-221.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La información que brinda la plataforma virtual es comprensible. • Brinda información precisa de los servicios requeridos por los usuarios. • La información recibida es confiable. • La información que brinda la plataforma virtual utiliza un lenguaje claro. • Le es fácil leer y entender la información de la plataforma virtual. 	
			<p><u>Conocimiento</u></p> <p><u>Definición:</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda conocimientos que usted puede adquirir como favorables. 	

			<p>Refiere la forma de utilidad que tiene la plataforma virtual en función de la confidencialidad de los procesos en la identificación del ciudadano y como es que aporta en este para que se sienta que los tramites son adecuados.</p> <p><u>Referencia:</u> Cougo da Cruz, F.; Cougo da Cruz, A. y Ceretta, P. (2017). Mensuração da satisfação dos usuários do sistema municipal de estacionamento rotativo pago. <i>Revista Brasileira de Gestao Urbana</i>, 9 (1),19-34.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El uso frecuente de la información hace que sepa usted los trámites que realiza. 	
<p>Y: NIVEL DE SATISFACCIÓN</p>	<p>Es una respuesta del usuario al cual se le ha cumplido de alguna manera sus necesidades de perspectiva después de haber adquirido el servicio.</p> <p><u>Referencia:</u> Bernhard, I., et al. (2018). Degree of digitalization and citizen satisfaction: A study of the Role of Local e-Government in Sweden. <i>The</i></p>	<p>El nivel de satisfacción se puede entender como el cumplimiento de necesidades en función de la calidad percibida, la cual se medirá con las dimensiones Cumplimiento y Calidad.</p>	<p><u>Cumplimiento</u></p> <p><u>Definición:</u> La cual busca saber si el cliente o persona que haya tenido un servicio pudo cubrir de alguna manera sus necesidades o lo que buscaba de ese servicio.</p> <p><u>Referencia:</u> Arjona, M. y Cebrián, M. (2012). Expectativas y Satisfacción de usuarios en cursos on line. Estudio del caso: Experto en entornos virtuales de formación. Pixel-Bit. <i>Revista Medios y Educación</i>, (41), 93-107. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36828247007</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La plataforma virtual permite mejorar a través de sugerencias de usuario. • La plataforma virtual hace caso a los reclamos. • La plataforma virtual le permite a los usuarios sugerir cambios. • Su satisfacción en función del uso de la plataforma virtual es adecuada. • La plataforma virtual soluciona sus dudas. • La plataforma virtual permite de alguna manera agilizar los trámites. • Se siente bien utilizando la plataforma virtual. 	<p>Escala ordinal</p> <p>1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5=Siempre</p> <p>Nº reactivos 20</p>

	<p><i>Electronic Journal of e- Government</i>, 16(1), pp. 59-71.</p> <p>Bou, J. (2013). <i>Coaching Educativo</i>. Colombia: LID editorial empresarial y Ediciones de la U. 42</p>		<p><u>Calidad</u></p> <p><u>Definición:</u> Hace referencia a la comparación de cómo estuvo el servicio con otros servicios parecidos.</p> <p><u>Referencia:</u> Bello, M., Daud, D., Kasim, R. (2017). Municipal Awareness as an integral part for enhancing citizen satisfaction of Malaysian Municipal Councils, Batu Pahat. <i>Path of Science</i>, 3(7). http://dx.doi.org/10.22178/pos.24-2.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La innovación de la plataforma virtual hace que se sienta satisfecho. • La plataforma virtual innova la interactividad en su uso. • La plataforma virtual innova la calidad de plataformas estatales. • La plataforma virtual innova en la calidad del performance digital. • La plataforma virtual tiene una capacidad de respuesta que genera satisfacción en usted. • La plataforma virtual permite con su capacidad de respuesta facilitar situaciones en su uso. 	
--	--	--	---	--	--

Anexo 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

CUESTIONARIO DE USO DE PLATAFORMA VIRTUAL

El objetivo del presente es obtener información sobre las características del Uso de la plataforma virtual del Ministerio de Producción en la región Áncash del año 2022.

Instrucciones: Se requiere su honestidad en las respuestas. Es de carácter anónimo. Marque todos los enunciados con un aspa “X” en los recuadros con valoración de 1 al 5 (1=Nunca; 2=Casi Nunca; 3= A Veces; 4= Casi Siempre; 5=Siempre).

Nº	DIMENSIONS / ítems	NIVELES				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Interactividad					
1	¿Para usted, el manejo de la plataforma le ha sido fácil y sencilla?					
2	¿Considera que la plataforma virtual tiene una comunicación efectiva con el usuario?					
3	¿La plataforma virtual permite utilizarse desde diferentes navegadores web?					
4	¿Es posible utilizar la plataforma virtual desde diferentes medios como PC, Laptop, smartphone y tablet?					
5	¿La plataforma virtual presenta un espacio de orientación para ayuda del usuario?					
6	¿La plataforma virtual es un medio de información para sus actividades de consulta?					
	DIMENSIÓN 2: Disponibilidad					
7	¿El servicio de la plataforma virtual permite manejar horarios disponibles para los trámites en línea?					
8	¿La plataforma virtual brinda la información necesaria para realizar sus trámites?					
9	¿La plataforma virtual responde sus dudas?					
10	¿La plataforma virtual es comprensible en su uso?					
11	¿La plataforma virtual permite observar el trámite que está realizando?					
	DIMENSIÓN 3: Información					
12	¿La información que brinda la plataforma virtual es comprensible?					
13	¿Brinda información precisa de los servicios requeridos por los usuarios?					
14	¿La información recibida es confiable?					
15	¿La información que brinda la plataforma virtual utiliza un lenguaje claro?					
16	¿Le es fácil leer y entender la información de la plataforma virtual?					

	DIMENSION 4: Conocimiento					
17	¿Brinda conocimientos que usted puede adquirir como favorables?					
18	¿La información adquirida sobre el servicio recibido le pareció suficiente?					
19	¿El uso frecuente de la información hace que sepa usted los trámites que realiza?					
20	¿El uso de la plataforma virtual le permite una mayor facilidad para realizar otros trámites?					

CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN

El objetivo del presente es obtener información sobre las características del Nivel de satisfacción del uso de la plataforma virtual del Ministerio de Producción en la región Áncash del año 2022.

Instrucciones: Se requiere su honestidad en las respuestas. Es de carácter anónimo. Marque todos los enunciados con un aspa “X” en los recuadros con valoración de 1 al 5 (1=Nunca; 2=Casi Nunca; 3= A Veces; 4= Casi Siempre; 5=Siempre).

Nº	DIMENSIONS / ítems	NIVELES				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Cumplimiento					
1	¿La plataforma virtual permite mejorar a través de sugerencias de usuario?					
2	¿La plataforma virtual permite realizar sugerencias de manera detallada?					
3	¿La plataforma virtual hace caso a los reclamos?					
4	¿A su criterio, los reclamos son respondidos en el tiempo necesario?					
5	¿Se siente satisfecho con las respuestas a sus reclamos?					
6	¿La plataforma virtual le permite a los usuarios sugerir cambios?					
7	¿Su satisfacción en función del uso de la plataforma virtual es adecuada?					
8	¿La plataforma virtual soluciona sus dudas?					
9	¿La plataforma virtual permite de alguna manera agilizar los trámites?					
10	¿El uso de la plataforma virtual le permite algún ahorro económico en sus trámites?					
11	¿Se siente bien utilizando la plataforma virtual?					
	DIMENSIÓN 2: Calidad					
12	¿La innovación de la plataforma virtual hace que se sienta satisfecho?					
13	¿La innovación para el uso de la plataforma virtual se hace de manera adecuada para su servicio?					
14	¿La plataforma virtual innova la interactividad en su uso?					
15	¿La plataforma virtual innova la calidad de plataformas estatales?					
16	¿La plataforma virtual innova en la calidad del performance digital?					
17	¿La plataforma virtual se mantiene siempre activa para su uso?					

18	¿Cataloga como satisfactoria la plataforma virtual de la institución, si lo compara con otras plataformas virtuales utilizadas?					
19	¿La plataforma virtual tiene una capacidad de respuesta que genera satisfacción en usted?					
20	¿La plataforma virtual permite con su capacidad de respuesta facilitar situaciones en su uso?					

ANEXO 3: JUICIO DE EXPERTOS.

Experto 1

Certificado de validez de contenido del cuestionario de la Variable

USO DE PLATAFORMA VIRTUAL

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

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

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONS / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
	DIMENSIÓN 1: Interactividad													
1	¿Para usted, el manejo de la plataforma le ha sido fácil y sencilla?				X				X				X	
2	¿Considera que la plataforma virtual tiene una comunicación efectiva con el usuario?				X				X				X	
3	¿La plataforma virtual permite utilizarse desde diferentes navegadores web?				X				X				X	
4	¿Es posible utilizar la plataforma virtual desde diferentes medios como PC, Laptop, smartphone y tablet?				X				X				X	
5	¿La plataforma virtual presenta un espacio de orientación para ayuda del usuario?				X				X				X	
6	¿La plataforma virtual es un medio de información para sus actividades de consulta?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Disponibilidad													
7	¿El servicio de la plataforma virtual permite manejar horarios disponibles para los trámites en línea?				X				X				X	
8	¿La plataforma virtual brinda la información necesaria para realizar sus trámites?				X				X				X	
9	¿La plataforma virtual responde sus dudas?				X				X				X	
10	¿La plataforma virtual es comprensible en su uso?				X				X				X	
11	¿La plataforma virtual permite observar el trámite que está realizando?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Información													
12	¿La información que brinda la plataforma virtual es comprensible?				X				X				X	
13	¿Brinda información precisa de los servicios requeridos por los usuarios?				X				X				X	

14	¿La información recibida es confiable?				X				X				X	
15	¿La información que brinda la plataforma virtual utiliza un lenguaje claro?				X				X				X	
16	¿Le es fácil leer y entender la información de la plataforma virtual?				X				X				X	
	DIMENSION 4: Conocimiento													
17	¿Brinda conocimientos que usted puede adquirir como favorables?				X				X				X	
18	¿La información adquirida sobre el servicio recibido le pareció suficiente?				X				X				X	
19	¿El uso frecuente de la información hace que sepa usted los trámites que realiza?				X				X				X	
20	¿El uso de la plataforma virtual le permite una mayor facilidad para realizar otros trámites?				X				X				X	

Observaciones: No se tiene observaciones para el presente instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Natali Alcedo Durán

DNI: 44771285

Especialidad del validador: Bióloga de profesión, Magister en Gestión Pública, con jefatura del Laboratorio de producción de alevines de paiche en el Ministerio de Producción.

Mg. Natali Alcedo Durán

DNI 44771285

Certificado de validez de contenido del cuestionario de la Variable

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

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

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
	DIMENSIÓN 1: Cumplimiento													
1	¿La plataforma virtual permite mejorar a través de sugerencias de usuario?				X				X				X	
2	¿La plataforma virtual permite realizar sugerencias de manera detallada?				X				X				X	
3	¿La plataforma virtual hace caso a los reclamos?				X				X				X	
4	¿A su criterio, los reclamos son respondidos en el tiempo necesario?				X				X				X	
5	¿Se siente satisfecho con las respuestas a sus reclamos?				X				X				X	
6	¿La plataforma virtual le permite a los usuarios sugerir cambios?				X				X				X	
7	¿Su satisfacción en función del uso de la plataforma virtual es adecuada?				X				X				X	
8	¿La plataforma virtual soluciona sus dudas?				X				X				X	
9	¿La plataforma virtual permite de alguna manera agilizar los trámites?				X				X				X	
10	¿El uso de la plataforma virtual le permite algún ahorro económico en sus trámites?				X				X				X	
11	¿Se siente bien utilizando la plataforma virtual?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Calidad													
12	¿La innovación de la plataforma virtual hace que se sienta satisfecho?				X				X				X	
13	¿La innovación para el uso de la plataforma virtual se hace de manera adecuada para su servicio?				X				X				X	
14	¿La plataforma virtual innova la interactividad en su uso?				X				X				X	
15	¿La plataforma virtual innova la calidad de plataformas estatales?				X				X				X	
16	¿La plataforma virtual innova en la calidad del performance digital?				X				X				X	
17	¿La plataforma virtual se mantiene siempre activa para su uso?				X				X				X	

18	¿Cataloga como satisfactoria la plataforma virtual de la institución, si lo compara con otras plataformas virtuales utilizadas?				X					X				X	
19	¿La plataforma virtual tiene una capacidad de respuesta que genera satisfacción en usted?				X					X				X	
20	¿La plataforma virtual permite con su capacidad de respuesta facilitar situaciones en su uso?				X					X				X	

Observaciones: no se tiene observaciones para el presente instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Natali Alcedo Durán

DNI: 44771285

Especialidad del validador: Bióloga de profesión, Magister en Gestión Pública, con jefatura del Laboratorio de producción de alevines de paiche en el Ministerio de Producción.

Mg. Natali Alcedo Durán

DNI 44771285

Experto 2

Certificado de validez de contenido del cuestionario de la Variable

USO DE PLATAFORMA VIRTUAL

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

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

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONS / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
	DIMENSIÓN 1: Interactividad													
1	¿Para usted, el manejo de la plataforma le ha sido fácil y sencilla?				X				X				X	
2	¿Considera que la plataforma virtual tiene una comunicación efectiva con el usuario?				X				X				X	
3	¿La plataforma virtual permite utilizarse desde diferentes navegadores web?				X				X				X	
4	¿Es posible utilizar la plataforma virtual desde diferentes medios como PC, Laptop, smartphone y tablet?				X				X				X	
5	¿La plataforma virtual presenta un espacio de orientación para ayuda del usuario?				X				X				X	
6	¿La plataforma virtual es un medio de información para sus actividades de consulta?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Disponibilidad													
7	¿El servicio de la plataforma virtual permite manejar horarios disponibles para los trámites en línea?				X				X				X	
8	¿La plataforma virtual brinda la información necesaria para realizar sus trámites?				X				X				X	
9	¿La plataforma virtual responde sus dudas?				X				X				X	
10	¿La plataforma virtual es comprensible en su uso?				X				X				X	
11	¿La plataforma virtual permite observar el trámite que está realizando?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Información													
12	¿La información que brinda la plataforma virtual es comprensible?				X				X				X	
13	¿Brinda información precisa de los servicios requeridos por los usuarios?				X				X				X	

14	¿La información recibida es confiable?				X				X				X	
15	¿La información que brinda la plataforma virtual utiliza un lenguaje claro?				X				X				X	
16	¿Le es fácil leer y entender la información de la plataforma virtual?				X				X				X	
	DIMENSION 4: Conocimiento													
17	¿Brinda conocimientos que usted puede adquirir como favorables?				X				X				X	
18	¿La información adquirida sobre el servicio recibido le pareció suficiente?				X				X				X	
19	¿El uso frecuente de la información hace que sepa usted los trámites que realiza?				X				X				X	
20	¿El uso de la plataforma virtual le permite una mayor facilidad para realizar otros trámites?				X				X				X	

Observaciones: No se tiene observaciones para el presente instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Geidie Luz Diaz Montoya **DNI:** 41135162

Especialidad del validador: Maestra en Ciencias con mención en Gerencia, Auditoria y Gestión Ambiental, trabajó como Fiscalizador en DGSFS-PA - SGS DEL PERÚ S.A.C. del 2004 al 2012, trabaja como Inspector en el Ministerio de la Producción del 2013 a la fecha.



Mg. Geidie Luz Diaz Montoya

DNI 41135162

Certificado de validez de contenido del cuestionario de la Variable

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

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

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
	DIMENSIÓN 1: Cumplimiento													
1	¿La plataforma virtual permite mejorar a través de sugerencias de usuario?				X				X				X	
2	¿La plataforma virtual permite realizar sugerencias de manera detallada?				X				X				X	
3	¿La plataforma virtual hace caso a los reclamos?				X				X				X	
4	¿A su criterio, los reclamos son respondidos en el tiempo necesario?				X				X				X	
5	¿Se siente satisfecho con las respuestas a sus reclamos?				X				X				X	
6	¿La plataforma virtual le permite a los usuarios sugerir cambios?				X				X				X	
7	¿Su satisfacción en función del uso de la plataforma virtual es adecuada?				X				X				X	
8	¿La plataforma virtual soluciona sus dudas?				X				X				X	
9	¿La plataforma virtual permite de alguna manera agilizar los trámites?				X				X				X	
10	¿El uso de la plataforma virtual le permite algún ahorro económico en sus trámites?				X				X				X	
11	¿Se siente bien utilizando la plataforma virtual?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Calidad													
12	¿La innovación de la plataforma virtual hace que se sienta satisfecho?				X				X				X	
13	¿La innovación para el uso de la plataforma virtual se hace de manera adecuada para su servicio?				X				X				X	
14	¿La plataforma virtual innova la interactividad en su uso?				X				X				X	
15	¿La plataforma virtual innova la calidad de plataformas estatales?				X				X				X	
16	¿La plataforma virtual innova en la calidad del performance digital?				X				X				X	
17	¿La plataforma virtual se mantiene siempre activa para su uso?				X				X				X	

18	¿Cataloga como satisfactoria la plataforma virtual de la institución, si lo compara con otras plataformas virtuales utilizadas?				X					X				X	
19	¿La plataforma virtual tiene una capacidad de respuesta que genera satisfacción en usted?				X					X				X	
20	¿La plataforma virtual permite con su capacidad de respuesta facilitar situaciones en su uso?				X					X				X	

Observaciones: no se tiene observaciones para el presente instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Geidie Luz Diaz Montoya **DNI:** 41135162

Especialidad del validador: Maestra en Ciencias con mención en Gerencia, Auditoria y Gestión Ambiental, trabajó como Fiscalizador en DGSFS-PA - SGS DEL PERÚ S.A.C. del 2004 al 2012, trabaja como Inspector en el Ministerio de la Producción del 2013 a la fecha.



Mg. Geidie Luz Diaz Montoya

DNI 41135162

Experto 3

Certificado de validez de contenido del cuestionario de la Variable

USO DE PLATAFORMA VIRTUAL

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

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

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONS / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
	DIMENSIÓN 1: Interactividad													
1	¿Para usted, el manejo de la plataforma le ha sido fácil y sencilla?				X				X				X	
2	¿Considera que la plataforma virtual tiene una comunicación efectiva con el usuario?				X				X				X	
3	¿La plataforma virtual permite utilizarse desde diferentes navegadores web?				X				X				X	
4	¿Es posible utilizar la plataforma virtual desde diferentes medios como PC, Laptop, smartphone y tablet?				X				X				X	
5	¿La plataforma virtual presenta un espacio de orientación para ayuda del usuario?				X				X				X	
6	¿La plataforma virtual es un medio de información para sus actividades de consulta?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Disponibilidad													
7	¿El servicio de la plataforma virtual permite manejar horarios disponibles para los trámites en línea?				X				X				X	
8	¿La plataforma virtual brinda la información necesaria para realizar sus trámites?				X				X				X	
9	¿La plataforma virtual responde sus dudas?				X				X				X	
10	¿La plataforma virtual es comprensible en su uso?				X				X				X	
11	¿La plataforma virtual permite observar el trámite que está realizando?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Información													
12	¿La información que brinda la plataforma virtual es comprensible?				X				X				X	
13	¿Brinda información precisa de los servicios requeridos por los usuarios?				X				X				X	

14	¿La información recibida es confiable?				X				X				X	
15	¿La información que brinda la plataforma virtual utiliza un lenguaje claro?				X				X				X	
16	¿Le es fácil leer y entender la información de la plataforma virtual?				X				X				X	
	DIMENSION 4: Conocimiento													
17	¿Brinda conocimientos que usted puede adquirir como favorables?				X				X				X	
18	¿La información adquirida sobre el servicio recibido le pareció suficiente?				X				X				X	
19	¿El uso frecuente de la información hace que sepa usted los trámites que realiza?				X				X				X	
20	¿El uso de la plataforma virtual le permite una mayor facilidad para realizar otros trámites?				X				X				X	

Observaciones: No se tiene observaciones para el presente instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José Antonio Monzón Mendoza **DNI:** 32861378

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Ambiental, Doctor en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, experiencia en Áncash como Director Regional del Ministerio de la Producción, Director Regional de Agricultura y Director Ejecutivo de Salud Ambiental.

Dr. José Antonio Monzón Mendoza

DNI 32861378

Certificado de validez de contenido del cuestionario de la Variable

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

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

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
	DIMENSIÓN 1: Cumplimiento													
1	¿La plataforma virtual permite mejorar a través de sugerencias de usuario?				X				X				X	
2	¿La plataforma virtual permite realizar sugerencias de manera detallada?				X				X				X	
3	¿La plataforma virtual hace caso a los reclamos?				X				X				X	
4	¿A su criterio, los reclamos son respondidos en el tiempo necesario?				X				X				X	
5	¿Se siente satisfecho con las respuestas a sus reclamos?				X				X				X	
6	¿La plataforma virtual le permite a los usuarios sugerir cambios?				X				X				X	
7	¿Su satisfacción en función del uso de la plataforma virtual es adecuada?				X				X				X	
8	¿La plataforma virtual soluciona sus dudas?				X				X				X	
9	¿La plataforma virtual permite de alguna manera agilizar los trámites?				X				X				X	
10	¿El uso de la plataforma virtual le permite algún ahorro económico en sus trámites?				X				X				X	
11	¿Se siente bien utilizando la plataforma virtual?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Calidad													
12	¿La innovación de la plataforma virtual hace que se sienta satisfecho?				X				X				X	
13	¿La innovación para el uso de la plataforma virtual se hace de manera adecuada para su servicio?				X				X				X	
14	¿La plataforma virtual innova la interactividad en su uso?				X				X				X	
15	¿La plataforma virtual innova la calidad de plataformas estatales?				X				X				X	
16	¿La plataforma virtual innova en la calidad del performance digital?				X				X				X	
17	¿La plataforma virtual se mantiene siempre activa para su uso?				X				X				X	

18	¿Cataloga como satisfactoria la plataforma virtual de la institución, si lo compara con otras plataformas virtuales utilizadas?				X				X				X	
19	¿La plataforma virtual tiene una capacidad de respuesta que genera satisfacción en usted?				X				X				X	
20	¿La plataforma virtual permite con su capacidad de respuesta facilitar situaciones en su uso?				X				X				X	

Observaciones: no se tiene observaciones para el presente instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José Antonio Monzón Mendoza **DNI:** 32861378

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Ambiental, Doctor en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, experiencia en Áncash como Director Regional del Ministerio de la Producción, Director Regional de Agricultura y Director Ejecutivo de Salud Ambiental.

Dr. José Antonio Monzón Mendoza

DNI 32861378

Experto 4

Certificado de validez de contenido del cuestionario de la Variable

USO DE PLATAFORMA VIRTUAL

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

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

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONS / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
	DIMENSIÓN 1: Interactividad													
1	¿Para usted, el manejo de la plataforma le ha sido fácil y sencilla?				X				X				X	
2	¿Considera que la plataforma virtual tiene una comunicación efectiva con el usuario?				X				X				X	
3	¿La plataforma virtual permite utilizarse desde diferentes navegadores web?				X				X				X	
4	¿Es posible utilizar la plataforma virtual desde diferentes medios como PC, Laptop, smartphone y tablet?				X				X				X	
5	¿La plataforma virtual presenta un espacio de orientación para ayuda del usuario?				X				X				X	
6	¿La plataforma virtual es un medio de información para sus actividades de consulta?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Disponibilidad													
7	¿El servicio de la plataforma virtual permite manejar horarios disponibles para los trámites en línea?				X				X				X	
8	¿La plataforma virtual brinda la información necesaria para realizar sus trámites?				X				X				X	
9	¿La plataforma virtual responde sus dudas?				X				X				X	
10	¿La plataforma virtual es comprensible en su uso?				X				X				X	
11	¿La plataforma virtual permite observar el trámite que está realizando?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Información													
12	¿La información que brinda la plataforma virtual es comprensible?				X				X				X	
13	¿Brinda información precisa de los servicios requeridos por los usuarios?				X				X				X	

14	¿La información recibida es confiable?				X				X				X	
15	¿La información que brinda la plataforma virtual utiliza un lenguaje claro?				X				X				X	
16	¿Le es fácil leer y entender la información de la plataforma virtual?				X				X				X	
	DIMENSION 4: Conocimiento													
17	¿Brinda conocimientos que usted puede adquirir como favorables?				X				X				X	
18	¿La información adquirida sobre el servicio recibido le pareció suficiente?				X				X				X	
19	¿El uso frecuente de la información hace que sepa usted los trámites que realiza?				X				X				X	
20	¿El uso de la plataforma virtual le permite una mayor facilidad para realizar otros trámites?				X				X				X	

Observaciones: No se tiene observaciones para el presente instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Catherine Melissa Paredes Inga **DNI:** 32941063

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública, experiencia como Fiscalizador de la DGSFS-PA - Certificaciones del Perú S.A.



Mg. Catherine Melissa Paredes Inga

DNI 32941063

Certificado de validez de contenido del cuestionario de la Variable

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

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

(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
	DIMENSIÓN 1: Cumplimiento													
1	¿La plataforma virtual permite mejorar a través de sugerencias de usuario?				X				X				X	
2	¿La plataforma virtual permite realizar sugerencias de manera detallada?				X				X				X	
3	¿La plataforma virtual hace caso a los reclamos?				X				X				X	
4	¿A su criterio, los reclamos son respondidos en el tiempo necesario?				X				X				X	
5	¿Se siente satisfecho con las respuestas a sus reclamos?				X				X				X	
6	¿La plataforma virtual le permite a los usuarios sugerir cambios?				X				X				X	
7	¿Su satisfacción en función del uso de la plataforma virtual es adecuada?				X				X				X	
8	¿La plataforma virtual soluciona sus dudas?				X				X				X	
9	¿La plataforma virtual permite de alguna manera agilizar los trámites?				X				X				X	
10	¿El uso de la plataforma virtual le permite algún ahorro económico en sus trámites?				X				X				X	
11	¿Se siente bien utilizando la plataforma virtual?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Calidad													
12	¿La innovación de la plataforma virtual hace que se sienta satisfecho?				X				X				X	
13	¿La innovación para el uso de la plataforma virtual se hace de manera adecuada para su servicio?				X				X				X	
14	¿La plataforma virtual innova la interactividad en su uso?				X				X				X	
15	¿La plataforma virtual innova la calidad de plataformas estatales?				X				X				X	
16	¿La plataforma virtual innova en la calidad del performance digital?				X				X				X	
17	¿La plataforma virtual se mantiene siempre activa para su uso?				X				X				X	

18	¿Cataloga como satisfactoria la plataforma virtual de la institución, si lo compara con otras plataformas virtuales utilizadas?				X					X				X	
19	¿La plataforma virtual tiene una capacidad de respuesta que genera satisfacción en usted?				X					X				X	
20	¿La plataforma virtual permite con su capacidad de respuesta facilitar situaciones en su uso?				X					X				X	

Observaciones: no se tiene observaciones para el presente instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Catherine Melissa Paredes Inga **DNI:** 32941063

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública, experiencia como Fiscalizador de la DGSFS-PA - Certificaciones del Perú S.A.



Mg. Catherine Melissa Paredes Inga

DNI 32941063

ANEXO 4: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD.

Variable: Uso de la Plataforma Virtual.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Para usted, el manejo de la plataforma le ha sido fácil y sencilla?	70,00	10,632	,000	,756
¿Considera que la plataforma virtual tiene una comunicación efectiva con el usuario?	71,00	10,632	,000	,756
¿La plataforma virtual permite utilizarse desde diferentes navegadores web?	70,15	8,661	,852	,704
¿Es posible utilizar la plataforma virtual desde diferentes medios como PC, Laptop, smartphone y tablet?	70,30	8,326	,768	,701
¿La plataforma virtual presenta un espacio de orientación para ayuda del usuario?	71,05	9,945	,214	,752
¿La plataforma virtual es un medio de información para sus actividades de consulta?	70,10	9,253	,686	,722
¿El servicio de la plataforma virtual permite manejar horarios disponibles para los trámites en línea?	69,60	7,621	,458	,746
¿La plataforma virtual brinda la información necesaria para realizar sus trámites?	70,10	9,253	,686	,722
¿La plataforma virtual responde sus dudas?	70,15	8,661	,852	,704
¿La plataforma virtual es comprensible en su uso?	70,90	12,200	-,774	,803
¿La plataforma virtual permite observar el trámite que está realizando?	70,15	8,661	,852	,704
¿La información que brinda la plataforma virtual es comprensible?	70,95	10,997	-,184	,811
¿Brinda información precisa de los servicios requeridos por los usuarios?	70,00	10,632	,000	,756
¿La información recibida es confiable?	69,15	9,608	,258	,751
¿La información que brinda la plataforma virtual utiliza un lenguaje claro?	70,10	9,253	,686	,722
¿Le es fácil leer y entender la información de la plataforma virtual?	70,05	10,787	-,140	,765
¿Brinda conocimientos que usted puede adquirir como favorables?	70,15	8,661	,852	,704
¿La información adquirida sobre el servicio recibido le pareció suficiente?	70,95	11,313	-,486	,779
¿El uso frecuente de la información hace que sepa usted los trámites que realiza?	70,15	8,661	,852	,704
¿El uso de la plataforma virtual le permite una mayor facilidad para realizar otros trámites?	71,00	10,632	,000	,756

Variable: Nivel de Satisfacción del Usuario.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,729	20

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
¿La plataforma virtual permite mejorar a través de sugerencias de usuario?	69,20	9,011	,000	,731	
¿La plataforma virtual permite realizar sugerencias de manera detallada?	69,10	10,937	-,993	,798	
¿La plataforma virtual hace caso a los reclamos?	68,40	5,726	,986	,615	
¿A su criterio, los reclamos son respondidos en el tiempo necesario?	69,25	7,250	,757	,675	
¿Se siente satisfecho con las respuestas a sus reclamos?	68,30	7,274	,989	,668	
¿La plataforma virtual le permite a los usuarios sugerir cambios?	68,30	7,274	,989	,668	
¿Su satisfacción en función del uso de la plataforma virtual es adecuada?	67,35	7,397	,742	,680	
¿La plataforma virtual soluciona sus dudas?	68,20	7,116	,688	,676	
¿La plataforma virtual permite de alguna manera agilizar los trámites?	69,25	9,145	-,136	,742	
¿El uso de la plataforma virtual le permite algún ahorro económico en sus trámites?	68,25	9,145	-,136	,742	
¿Se siente bien utilizando la plataforma virtual?	69,05	9,839	-,419	,773	
¿La innovación de la plataforma virtual hace que se sienta satisfecho?	68,40	5,726	,986	,615	
¿La innovación para el uso de la plataforma virtual se hace de manera adecuada para su servicio?	69,10	9,042	-,086	,756	
¿La plataforma virtual innova la interactividad en su uso?	69,15	8,976	-,012	,736	
¿La plataforma virtual innova la calidad de plataformas estatales?	68,30	7,274	,989	,668	
¿La plataforma virtual innova en la calidad del performance digital?	68,20	9,011	,000	,731	
¿La plataforma virtual se mantiene siempre activa para su uso?	68,35	7,397	,742	,680	
¿Cataloga como satisfactoria la plataforma virtual de la institución, si lo compara con otras plataformas virtuales utilizadas?	69,20	9,011	,000	,731	
¿La plataforma virtual tiene una capacidad de respuesta que genera satisfacción en usted?	69,05	10,787	-,794	,798	
¿La plataforma virtual permite con su capacidad de respuesta facilitar situaciones en su uso?	67,40	7,621	,297	,725	

ANEXO 5: BAREMOS DE NIVELES PARA LAS VARIABLES.

Nivel	Uso Plataforma Virtual	Nivel de Satisfacción del Usuario
Malo/Bajo	20-40	20-40
Regular	41-69	41-69
Bueno/Alto	70-100	70-100



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, APOLAYA SOTELO JOSE PASCUAL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL. ANCASH, 2022", cuyo autor es PISFIL FARRO JULIO CESAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 Completa 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.

CHIMBOTE, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
APOLAYA SOTELO JOSE PASCUAL DNI: 10712595 ORCID: 0000-0002-8484-8476	Firmado electrónicamente por: JAPOLAYAS el 20- 01-2023 09:07:09

Código documento Trilce: TRI - 0517858