



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Eficacia de mesa de partes virtual y su incidencia en la  
satisfacción de usuarios en una municipalidad de Lima, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Muñoz Cubas, Mariela Johanna (orcid.org/0000-0003-4802-3482)

**ASESOR:**

Mgtr. Vilcapoma Pérez, César Robin (orcid.org/0000-0003-3586-8371)

**CO-ASESOR:**

Mgtr. Rojas Santillán, Víctor Abdel (orcid.org/0000-0001-9406-0829)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A la memoria de Gregoria Walter Vázquez (+)

Abuela, gracias por haberme guiado desde el cielo a culminar el proceso de preparación de mi tesis. Sé que fuiste tú, diciéndome que no me rinda porque el estudio me acompañara toda la vida.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres por inculcarme que todo logro es a base de sacrificio, perseverancia y mucho amor. Julio y Elvia; todo lo que soy es por ustedes y para ustedes.

Así mismo, agradezco a toda mi familia, especialmente a mi hermano Manuel; quien estuvo en los momentos más difíciles convirtiéndose en mi gran soporte.

También, agradezco a la Abg. Claudia Ramírez por su apoyo incondicional y consejos en mi formación profesional.

Un merecido agradecimiento para todos mis maestros de la Universidad Cesar Vallejo, que han aportado sus conocimientos y han mostrado una dedicación absoluta durante la asesoría para la elaboración de tesis.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y Operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	42

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Niveles de la variable la eficacia de mesa de partes virtual.....	20
Tabla 2. Niveles de la variable satisfacción del usuario.....	21
Tabla 3. Niveles para las dimensiones de la variable eficacia de mesa de partes virtual.....	22
Tabla 4. Niveles para las dimensiones de la variable satisfacción de usuario.....	23
Tabla 5. Prueba de Tau C de Kendall para la eficacia de la mesa de partes virtual y la satisfacción de usuarios en una municipalidad de Lima.....	24
Tabla 6. Prueba de Wald para la eficacia de la mesa de partes virtual y la satisfacción de usuarios en una municipalidad de lima.....	24
Tabla 7. Prueba de Tau C de Kendall para la plataforma digital y la satisfacción de usuarios en una municipalidad de Lima.....	25
Tabla 8. Prueba de Wald para la plataforma digital y la satisfacción de usuarios en una municipalidad de Lima.....	26
Tabla 9. Prueba de Tau C de Kendall para los trámites virtuales y la satisfacción de usuarios en una municipalidad de Lima.....	27
Tabla 10. Prueba de Wald para los trámites virtuales y la satisfacción de usuarios en una municipalidad de Lima.....	27
Tabla 11. Prueba de Tau C de Kendall para la inclusión digital y la satisfacción de usuarios en una municipalidad de Lima.....	28
Tabla 12. Prueba de Wald para la inclusión digital y la satisfacción de usuarios en una municipalidad de Lima.....	28

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Encuesta facilidad para realizar un trámite virtual.....	10
Figura 2. Modelo SERVQUAL para la calidad de servicio.....	13
Figura 3. Niveles de satisfacción de un usuario.....	13
Figura 4. Modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos.....	14
Figura 5. Niveles de la variable eficacia de mesa de partes virtual.....	20
Figura 6. Niveles de la variable satisfacción del usuario.....	21

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo central; determinar la incidencia de la plataforma digital en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, de tipo básica, con diseño no experimental. Asimismo, el nivel de investigación es la explicativa de corte transversal. La técnica que se utiliza es una encuesta y el instrumento es un cuestionario conformado por 41 preguntas, cuyo contenido fueron validados a través del juicio de 3 expertos y a las que se les aplicó el Alfa de Cronbach para medir su confiabilidad. La población se constituye por una muestra de 375 ciudadanos.

La conclusión fue; que la eficacia de la mesa de partes virtual incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima, es decir; la variable eficacia de mesa de partes virtual incide en un 50.4% sobre la variable satisfacción de usuario.

**Palabras clave:** *Eficacia de mesa de partes virtual, trámite virtual, satisfacción de usuario, percepción técnica, percepción funcional.*

## Abstract

The present investigation had as main objective; determine the impact of the digital platform on user satisfaction in a municipality of Lima.

The research approach is quantitative, of a basic type, with a non-experimental design. Likewise, the level of research is the explanatory cross-sectional one. The technique used is a survey and the instrument is a questionnaire made up of 41 questions, whose content was validated through the judgment of 3 experts and to which Cronbach's Alpha was applied to measure its reliability. The population is constituted by a sample of 375 citizens.

The conclusion was; that the effectiveness of the virtual parts table significantly affects the satisfaction of users in a municipality of Lima, that is; the virtual parts table efficiency variable affects 50.4% on the user satisfaction variable.

**Keywords:** *Efficiency of virtual parts table, virtual procedure, user satisfaction, technical perception, functional perception.*

## I. INTRODUCCIÓN

En estos últimos años, los gobiernos digitales vienen ofreciendo diversos servicios para crear una conexión directa entre ciudadano y gobierno. La mesa de partes virtual, es un servicio digital cuya finalidad es acrecentar la eficiencia, accesibilidad y transparencia de información para generar satisfacción en el ciudadano.

La experiencia de América Latina y el Caribe, nos muestra que los trámites son tradicionales, se estima que un 89% de trámites realizados por los ciudadanos, son de forma presencial. Este es el caso de México, que gasta US\$9 en cada trámite que ofrecen los servidores por el canal presencial en las entidades públicas. Según el Latinobarómetro (2017), en esta parte de la región gestionar un trámite resulta agotador para el ciudadano porque acarrea varias tareas como tomar un bus, esperar en fila para la atención, llenar ciertos requisitos, etc. Lo mismo sucede en Bolivia, se utiliza aproximadamente 11 horas para realizar un trámite.

Un acontecimiento importante relacionado con los servicios digitales ocurrió durante la pandemia del COVID-19, según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021) en los países del ALC los trámites digitales se incrementaron, sin embargo, solo un 21% de ciudadanos utilizaron este canal digital y un 50% habían realizados sus últimos trámites de forma presencial. Los gobiernos tuvieron poco tiempo para desarrollar pruebas sobre el lanzamiento de servicios digitales, debido a ello la experiencia en los ciudadanos fue insatisfactoria. “Solo en cuatro países (Costa Rica, El Salvador, Panamá y Uruguay) hubo más personas que reportaron que su trámite en línea fue “fácil” o “muy fácil” que las que dijeron que fue “difícil” o “muy difícil”” (El BID, 2021, p.28).

En el Perú en el departamento de Piura, antes de la pandemia del COVID-19, un estudio revelaba sobre la situación de los ciudadanos que acuden a la mesa de partes de una municipalidad. Los trámites documentarios que realizan son de forma manual, originando que el proceso de atención sea deficiente y causando malestar en los ciudadanos. Asimismo, otra investigación realizada en la ciudad de Monsefú, mostraba la existencia de caseríos donde aún no llegan los

servicios digitales, aquí los pobladores realizan sus trámites de forma tradicional, y aunque el factor principal se debe a que aún no existe infraestructura tecnológica, las consecuencias finalmente recaen en los ciudadanos, quienes tienen que realizar largos viajes, utilizando tiempo y recursos para poder realizar sus trámites en la municipalidad más cercana. De igual forma, en el departamento de Junín, en la Municipalidad provincial de Tarma, se tiene un plan de gobierno digital sobre plataformas digitales que faciliten la atención a los usuarios, sin embargo, aún no se ha implementado, causando también la insatisfacción del ciudadano.

Bajo este contexto, una de las municipalidades de Lima, entidad tomada como objeto de estudio para la presente investigación, dispone la implementación de la “Plataforma de Operaciones Virtuales que comprende el Módulo de la Mesa de Partes Virtual (MPV) y la Casilla Electrónica (CE)”, con la finalidad de eliminar las colas físicas y evitar contagios entre los ciudadanos y los servidores de la institución debido a la pandemia del COVID que atravesaba el país. Sin embargo, la realidad que se tornó frente a esta situación en el periodo 2021, fue que los ciudadanos seguían acudiendo a realizar diversos trámites a la mesa de partes física, ya que desconocían la utilidad de la mesa de partes virtual, es decir; al convertirse en usuarios de esta plataforma digital, no sabían utilizarla trayendo inconvenientes como; desconocimiento del ingreso de documentos digitalizados, retraso en la recepción de documentos, respuesta y seguimiento de los mismos.

En razón a ello, la presente investigación es **relevante en lo profesional** porque actualmente muchos servidores públicos que trabajan en una municipalidad se encuentran en plena formación académica para obtener un grado de magister o un doctorado en gestión pública, es por ello que se tiene la responsabilidad de abordar la problemática descrita, para generar aportes que contribuyan a mejorar la gobernanza digital de la entidad para la cual laboran.

Por otro lado, en la **relevancia social**, el presente trabajo resulta útil para que los gobiernos locales sean más reflexivos y sensibles en cuanto al compromiso de avanzar en el mejoramiento del uso de las tecnologías digitales para generar valor público en sus ciudadanos.

A partir de lo anterior, se planteó como **problema general**: ¿Cómo incide la eficacia de la mesa de partes virtual en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima? Como **problemas específicos**: (1) ¿Cuál es la incidencia de la plataforma digital en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima? (2) ¿Cuál es la incidencia de los trámites virtuales en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima? (3) ¿Cuál es la incidencia de la inclusión digital en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima?

Como **justificación teórica**; el presente estudio cuenta con dos variables; tales como la variable independiente; mesa de partes virtual y como la variable dependiente; satisfacción de usuarios, ambas son parte de un proceso de digitalización que existe entre un gobierno electrónico y los ciudadanos, razón por la cual es necesario la revisión y explicación de las principales teorías científicas que permitan ampliar los conceptos sobre la eficacia de una mesa de partes virtual implantada por un gobierno digital local para la satisfacción de sus usuarios.

De la **justificación práctica**, se afirma que los resultados de la presente investigación ayudaran a contrastar si la municipalidad; tomada como referencia de estudio, viene cumpliendo el plan estratégico Institucional 2020-2023, que ya había sido aprobada en el año 2019 con una Resolución de Alcaldía N° 503, cuyo objetivo era fomentar la inclusión digital de los ciudadanos.

También, tenemos como **justificación metodológica**; que el presente trabajo sirve de base metodológica para futuras investigaciones sobre la mesa de partes virtual y su practicidad en organismos municipales u otras instituciones públicas.

Con respecto a la **justificación legal**; se demuestra que la presente investigación está enmarcada en el cumplimiento de la normativa legal implantada en el Perú sobre gobierno digital, específicamente; la “Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas” (Congreso de la República de Perú, 2021, Ley N°31170).

De lo expuesto, se tiene como **objetivo general**: Determinar la incidencia de la eficacia de la mesa de partes virtual en la satisfacción de los usuarios en

una municipalidad de Lima y como **objetivos específicos**: (1) Determinar la incidencia de la plataforma digital en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. (2) Determinar la incidencia de los trámites virtuales en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. (3) Determinar la incidencia de la inclusión digital en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima.

Como **hipótesis general** tuvimos: La eficacia de la mesa de partes virtual incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. Por lo tanto, las **hipótesis específicas** quedaron de la siguiente manera:(1) La plataforma digital incide de manera muy significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. (2) Los trámites virtuales inciden de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. (3) La inclusión digital incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Martínez (2021) en su estudio sobre la comparación del desarrollo y desempeño del gobierno electrónico en los municipios de Morelia, Uruapan y San Pedro Garza García, estudio de diseño exploratorio, tuvo como objetivo analizar y conocer las ventajas de impulsar un e-Gobierno en una institución municipal que permita impulsar el progreso de la comuna. La muestra del estudio, fueron 3 municipalidades a las que se les aplicaron los instrumentos como la entrevista y el índice de evaluación de portales web. Concluyéndose que San Pedro Garza García, tiene un nivel alto en el accionamiento del gobierno digital, el desarrollo local y la intervención de la ciudadanía en comparación de los casos de Uruapan y Morelia.

De la misma forma, Barragán (2019) en su tesis sobre los procesos de transparencia que ejerce un gobierno electrónico en una municipalidad del Ecuador, investigación descriptiva correlacional, tuvo como objetivo; medir la incidencia y correlación de los componentes del gobierno electrónico que incentivan la transparencia de la administración pública local y la participación ciudadana. Para la muestra de estudio, se escogió a 309 universitarios mayores

de dieciocho años y se utilizó encuestas de campo y encuestas virtuales. Resultando que el proceso de bootstrapping del software informático arroja con un 99.9 %, que la percepción de utilidad del e-gobierno es la clave para vincularse con las etapas de la transparencia en la gestión local y la participación ciudadana.

Manríquez (2019) en su trabajo sobre los portales web de los municipios locales en México, investigación explicativa, expresa que el objetivo fue la integración y uso de las TIC en el sector público. La muestra de estudio estuvo conformada por los sitios web de 10 municipios mexicanos, seleccionados por su relevancia socioeconómica y se utilizó la técnica de Índice General de Evaluación Estatal. Concluyéndose que las páginas web de los municipios locales analizados utilizan las tecnologías de información de forma horizontal, es decir; la comunicación entre las municipalidades y los ciudadanos no es directa.

Por otra parte, Soler (2013) en su tesis de tipo explicativo, indica que el objetivo; es poner en conocimiento la necesidad que tienen los organismos públicos de evaluar las páginas web de servicios al ciudadano. La población de estudio se conformó por 214 personas residentes en Murcia y fuera de la Región y se utilizó como instrumento una encuesta con 17 preguntas. Resultando que el 33,2% de los usuarios observan que el gobierno no procede de forma correcta y un 53,2% señalan que el gobierno favorece sus propios intereses.

Finalmente, Barón (2020) en su trabajo sobre la participación ciudadana en la gestión pública, investigación de tipo descriptivo, tuvo como objetivo; analizar el desarrollo de la táctica de la comunicación informática elaborada por la Superintendencia Financiera, durante el periodo enero a septiembre de 2020. La muestra estuvo conformada por 10 personas que laboraban en la SFC, el instrumento utilizado fue la entrevista. Se determinó que la estrategia digital del equipo de la SFC tiene un alto grado de aceptación y entendimiento, dando como resultado que comunicación con el ciudadano es efectiva.

A nivel nacional, Calmett (2021) en su tesis sobre el gobierno electrónico en la gestión de una municipalidad provincial en la ciudad de Arequipa, estudio de nivel correlacional, mantuvo como objetivo; determinar la influencia del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Islay, como población se tuvo a 46 trabajadores de dicho municipio y su

instrumento fue una encuesta de 45 preguntas. El resultado señaló que la municipalidad tiene una influencia directa en el proceso al acceso de información que ofrece el gobierno electrónico.

Cosquillo (2022) en su tesis sobre el gobierno digital ejercido por una municipalidad provincial en Tarma, estudio de tipo no experimental - correlacional, plasmó como objetivo; determinar en qué medida el Gobierno Digital afecta la gestión municipal de la Municipalidad Provincial. La población estuvo conformada por 108 ciudadanos que acceden a los servicios ofrecidos por municipio provincial. Como instrumento se utilizó una encuesta de 18 preguntas. Concluyéndose que las TIC sí afectan en el desarrollo municipal de Tarma.

Asimismo, Simón (2016) en su tesis sobre la influencia del gobierno electrónico de la municipalidad de Yanacancha, estudio de tipo aplicada, no experimental, tuvo como objetivo determinar los factores electrónicos que influyen en la gestión pública del municipio distrital, con la finalidad de proponer un programa estratégico digital. La muestra estuvo agrupada por 182 funcionarios de la municipalidad y los instrumentos que se utilizaron fueron el análisis documental y una entrevista de 30 preguntas. Determinando la influencia directa de las TIC en los servicios ofrecidos por la entidad municipal.

También, Huerta (2022) en su trabajo sobre el e-gobierno regional de Lima, estudio de tipo básico, cuyo objetivo fue determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico con la gestión del gobierno regional de Lima. Tuvo como muestra de estudio a 167 personas, incluyendo a servidores públicos de dicha entidad y se utilizó como instrumento; una encuesta de 18 ítems. Resultando que el coeficiente de correlación de Spearman arroja un 95%, entendiéndose que existe un alto nivel de relación entre el e-gobierno y la gestión regional de Lima

Finalmente, Aranibar (2018) en su tesis sobre la influencia del gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Yungay, estudio de tipo no experimental, tuvo como objetivo investigar si el gobierno electrónico se relacionó con la administración municipal provincial de Yungay. La muestra se escogió de forma aleatoria, seleccionando a 380 personas, que incluye personal administrativo, especialistas y ciudadanos de la provincia de Yungay, el instrumento utilizado es una encuesta de 18 preguntas. Evidenciando que la

prueba Pearson arroja un 95%, es decir; entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la municipalidad provincial de Yungay, existe una correlación positiva alta.

La presente investigación debe partir de teorías y conceptos sobre la variable independiente y dependiente, es decir; eficacia de la mesa de partes virtual y satisfacción de usuarios.

Como punto de partida, se define a la variable eficacia de mesa de partes virtual, para ello recurrimos primero a la conceptualización de mesa de partes virtual, la cual Alva (2011) lo señala como un canal de recepción de documentos y registros digitales. A su vez, es la ubicación de una oficina que recibe diversos documentos físicos (Quispe y Vélchez, 2017). Seguidamente, encontramos a Ramio (2019) quien entiende que; la eficacia de la mesa de partes virtual dependerá de que la institución pública sepa aprovechar la tecnología para interactuar con los ciudadanos, es más introduce un término nuevo; la smartificación. Por tanto, concluye que una mesa de partes, es eficaz toda vez que ayude aportar un valor público en la ciudadanía. La literatura de Russo (2009) es más interesante porque plantea que la mesa de partes virtual; es la entrada de documentos e información en formato electrónico para ser procesados y posteriormente ser respondidos. Luego, explica que la eficacia de la mesa de partes virtual, es el efecto positivo que este servicio digital causa en el usuario, es decir mientras más fácil sea para el usuario el uso de la MPV, más rápido se estarán respondiendo a sus expectativas y necesidades, este criterio de eficacia tiene como base el principio de accesibilidad y usabilidad de la administración digital. En la práctica, la accesibilidad es cuando cualquier ciudadano puede obtener con facilidad información pública, y que esta sea entendible. La usabilidad por su parte persigue que los servicios virtuales de la administración pública, estén diseñados en aplicaciones que sean fáciles de utilizar. (Alguacil, et al., 2016). Los principios que anteceden, guardan relación con lo expuestos en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007), la cual también detalla que una de las condiciones para el desarrollo de un gobierno electrónico es la usabilidad de sistemas y programas cuyos usuarios finales puedan manejarlo sin ninguna complicación, es decir que sean manejables, accesibles y que estén disponibles en todo momento. Otra perspectiva dese el ámbito de gestión pública,

la tiene Cerrillo (2018) quien indica que la mesa de partes virtual es un servicio que se encarga de recepcionar todos los registros electrónicos que realiza la ciudadanía sobre un trámite administrativo ante una institución pública.

Con el propósito de contextualizar la aparición de la mesa de partes en el Perú, es necesario señalar que tiene sus cimientos en la Política Nacional de Simplificación Administrativa cuyas bases legales son; la Ley de Modernización del Estado (Congreso de la República de Perú, 2002, Ley N°27658), luego tenemos a la Ley del gobierno digital (Congreso de la República de Perú, 2018, DL N°1412) con la cual el estado entra a un proceso de modernización, ofreciendo servicios digitales a disposición de los ciudadanos, seguido se publica la “Ley que dispone la Implementación de Mesas de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas” (Congreso de la República de Perú, 2021, Ley N°31170). Es así, que con el Decreto de Alcaldía N°08, una municipalidad en Lima, implementa la Guía de usuario de la plataforma de operaciones virtuales - Módulo de la mesa de partes virtual y la casilla electrónica (2020) la cual define a la MPV como el servicio digital que permite al administrado presentar documentos digitales respetando los requisitos establecidos en la Ley del Procedimiento General Administrativo.

Pasamos a describir las tres dimensiones propuestas para la variable independiente, las cuales son: plataforma digital, trámites virtuales e inclusión digital.

Desde un punto de vista tecnológico, Rosenbaum (2021) define a la plataforma digital como soportes informáticos que se ubican en un servidor de tal forma; que son accesibles desde cualquier dispositivo electrónico (Smartphone, laptops, etc.). Un concepto similar, es la de Srnicek (como se citó en la OECD, 2018), quien señala que las plataformas digitales; “son infraestructuras digitales que posibilitan la interacción de dos o más grupos...” (p.7). En una investigación sobre gobierno abierto y transparente del OpenKratio (como se citó en Muñoz y Ripollés, 2017), recalcan que una plataforma digital es un mecanismo tecnológico cuya finalidad es que los ciudadanos tengan acceso a información de diversa índole y a su vez sean ellos quienes verifiquen la gestión que ejecutan sus gobernantes. Da Silva y Núñez (2021), en su investigación concluyen que una

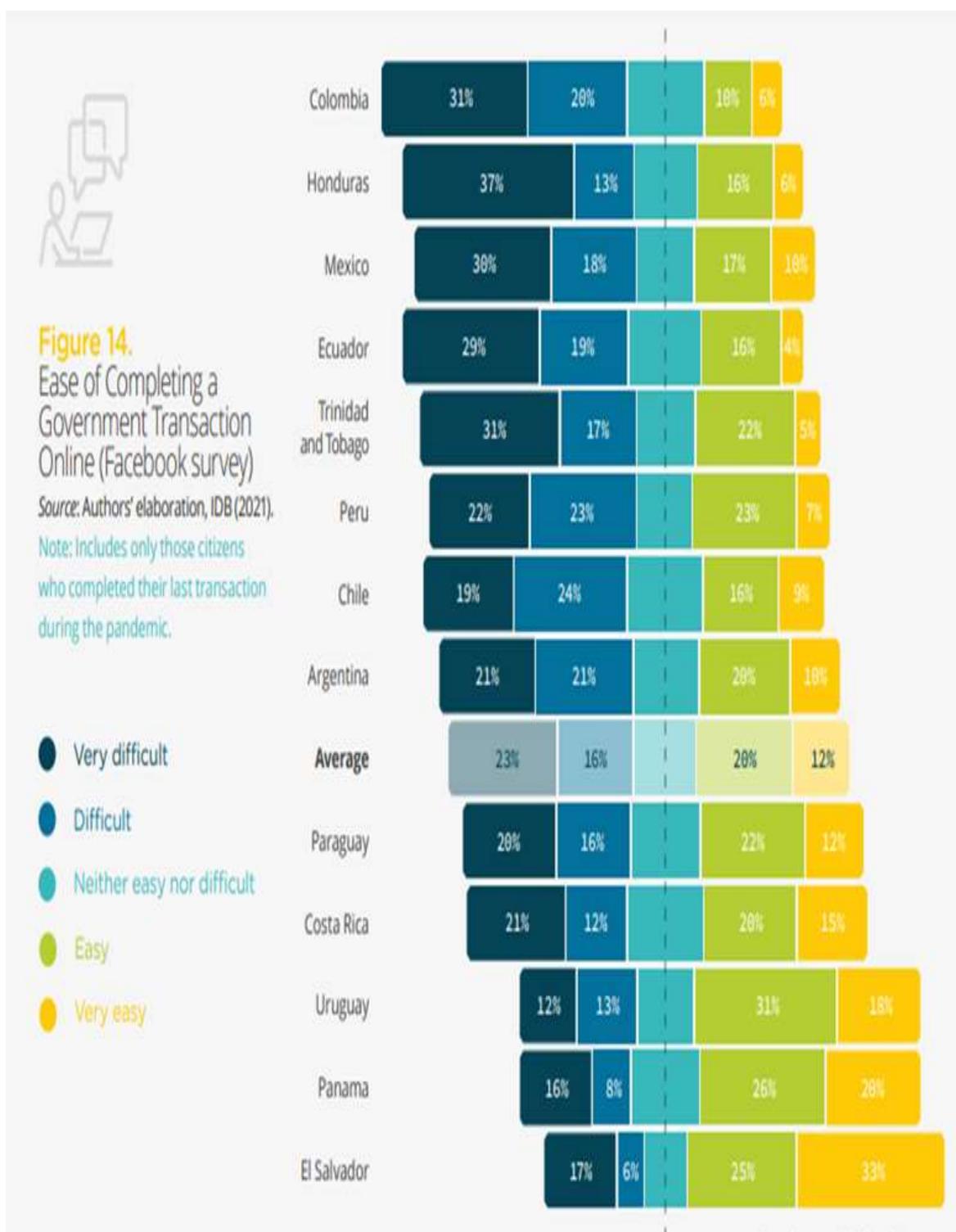
plataforma digital es una oportunidad para afianzar la comunicación entre los ciudadanos y el gobierno. Además, existen países que cuentan con un proceso de digitalización muy avanzado, donde su gobierno impulsa el uso de estas plataformas electrónicas para desarrollar aspectos sociales y económicos de sus ciudadanos. Como ejemplo, el estado peruano cuenta con una plataforma virtual, cuya finalidad es que los ciudadanos puedan acceder de forma simple a los servicios y tramites digitales que ofrece el Estado Peruano. En virtud a lo anterior, García (2020) añade que toda plataforma digital al ser una infraestructura tecnológica, está conformada por tres tipos de usuarios: el primero denominado prestador de servicios, que es quien o quienes ofrecen el servicio digital, el segundo es la plataforma en sí; que tiene como función conectar a los usuarios y la tercera que es el usuario; el individuo que recepciona el servicio. En el ámbito de la gestión pública, los prestadores de servicios son todas las instituciones públicas que ofrecen una plataforma digital y los usuarios son todos los ciudadanos que la utilizan.

Sobre la segunda dimensión; trámites virtuales o digitales, se realizará definiciones enfocadas hacia las instituciones públicas, en una de las publicaciones del BID (2018), enfatizan al trámite digital como un conglomerado de requisitos que realiza el ciudadano para solicitar información a una entidad pública a través de una mesa de partes que también debe ser digital. El BID (2018); también recalca a este tipo de trámites como la solución ante el sistema burocrático que existen en los trámites tradicionales y que además "...es una estrategia de simplificación y digitalización transversal para todas las entidades del gobierno central..." (p.15). Para las entidades públicas, distribuir los trámites digitales requiere de recursos tecnológicos, financieros y humanos para promover su interinstitucionalidad, lamentablemente no todos los gobiernos disponen de estos recursos, es por ello que aún no se facilita la interrelación de los usuarios con los trámites digitales.

Al respecto, en una encuesta de Facebook del BID (2021) sobre la experiencia ciudadana frente a los trámites digitales durante la pandemia, la cual muchas personas indicaban que utilizaron el canal virtual, pero reportaron que tuvieron dificultades con las páginas web de las instituciones públicas esto debido a que no tenían familiaridad con su uso.

**Figura 1**

*Encuesta de facilidad para realizar un trámite virtual*



**Nota:** Del BID (2021). Ease of completing a government transaction online Public Services and Digital Government During the pandemic. Perspectives of Citizens, Civil Servants, and Government Institutions. <http://dx.doi.org/10.18235/0003122>

Ahora bien, sobre la inclusión digital dentro del ámbito de la política pública, Castro (2022) la concibe como aquellas prácticas y habilidades que impulsan el acceso a las TIC y que se basa en tres objetivos; “la solución de la problemática social, el desarrollo económico y el desarrollo multidimensional de las personas”. (p.20), esto a través de la dotación de diversas herramientas tecnológicas. Es importante que los ciudadanos experimenten el proceso mental y cultural de esta era digitalizada. Pando y Fernández (2013), señalan que la inclusión digital en un gobierno local es aquella que promueve el uso de las tecnologías de información para contrarrestar la llamada brecha digital, es decir que resuelva las necesidades de los ciudadanos a través de medios digitalizados. El autor, también menciona a la alfabetización digital como parte del proceso de la inclusión digital, que implica que los ciudadanos comprendan los servicios digitales que ofrece su gobierno. Asimismo, Sorj y Guedes (2008) indican que la inclusión digital es un instrumento por el cual se intensifican el uso de las TIC para acrecentar las condiciones de vida de los habitantes. Una definición similar tiene Araya (2004) quien entiende a la inclusión digital como la suma de esfuerzos para generar y masificar las oportunidades de las personas, utilizando a la tecnología. La teoría tradicional de Castilla, Chipana y Caballero (1992) refieren que la inclusión digital; está fundamentada en el compromiso social que tiene el gobierno para fortalecer la participación de los ciudadanos en los temas del gobierno.

A continuación, definiremos a la variable dependiente; satisfacción del usuario, no sin antes desglosar los términos satisfacción y usuario, según Taylor y Baker (1994), la satisfacción constituye una respuesta susceptible en cuanto a la calidad percibida de un bien o servicio. Con respecto a usuario, la RAE la define como; “aquel individuo que utiliza algún tipo de bien o servicio privado o público”. También, la guía de usuario de la Municipalidad Metropolitana de Lima (2020) indica que usuarios son todos aquellos administrados, ya sean “personas naturales o jurídicas que realizan algún trámite ante la entidad” (p.4).

Resulta pertinente, hacer un recorrido de la evolución que ha tenido el concepto de satisfacción de usuarios. En 1970, aparecía como una forma de evaluación general de los sistemas de información. Terminado esta década, White (1978) resalta que el propósito fundamental de la evaluación es la intensificación

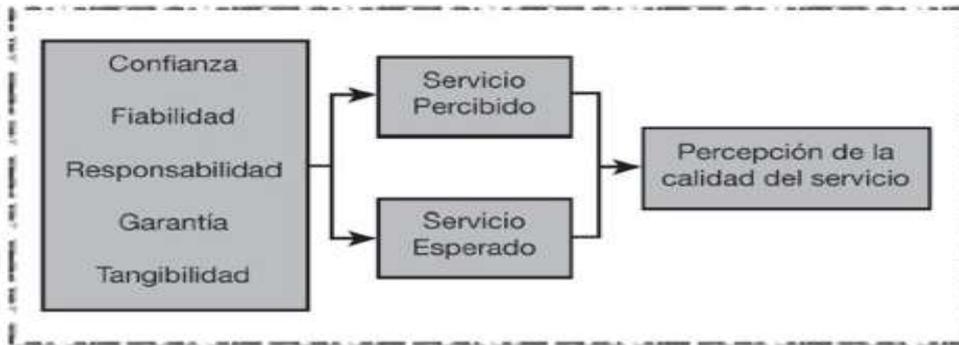
del uso de la información, ello se logra masificando el conocimiento de la comunidad y minimizando la frustración frente a sus necesidades. Teniendo en cuenta lo anterior, Rey (2000) "...entiende que la satisfacción del usuario es la valoración del cliente sobre el cumplimiento de ciertos requisitos tecnológicos de las plataformas digitales" (p. 141). Zeithaml y Bitner (2002) indican que la satisfacción del cliente está relacionada con las características que presenta un producto o servicio para suplir carencias y para lograr mejoras en cuanto a la calidad de vida. Otro aporte interesante de Rust y Oliver (1994), enfocan a la satisfacción del consumidor como la unión de reacciones cognitivas y emocionales que surgen cada vez que se utiliza un servicio.

Para los años 1980, aparecen diversas doctrinas para medir la calidad de los servicios, la más utilizada por los investigadores es el modelo SERVQUAL; proveniente de la escuela americana, sus fundadores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) la señalan como una herramienta que permitió cuantificar de forma independiente las expectativas y percepciones de un cliente sobre la calidad de cualquier servicio, se basaron en los propios comentarios que realizaban los consumidores frente a la superioridad o excelencia de un determinado servicio ofrecido, midiendo cinco dimensiones de la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y empatía. Otro modelo importante; es la presentada por la escuela nórdica, planteada por el profesor Grönroos (1988, 1994) la cual enlaza la calidad con la imagen corporativa, la calidad técnica y la calidad funcional. Según Grönroos (1994) la imagen corporativa es como el cliente percibe a una empresa mientras que la calidad técnica se basa en el soporte físico, los medios materiales, la organización interna y finalmente la calidad funcional tiene que ver en cómo es tratado el consumidor durante la atención del servicio.

García (2007) señala que cada usuario de servicio, tiene sus propias expectativas, que se convierten en un indicador de satisfacción, según Rey (2000), estas a su vez se dividen en cuatro niveles: máxima satisfacción, satisfacción contenida, insatisfacción e insatisfacción máxima. Se trata de una máxima satisfacción, si el usuario muestra su confianza frente al servicio usado, aquí se menciona al sacrificio modesto/prestación elevada.

## Figura 2

### Modelo SERVQUAL para la calidad de servicio



**Nota:** Extraído de <https://www.facebook.com/EngineerIndustrial/posts/2909566035809690/>

Cuando se trata de un sacrificio elevado/prestación elevada, se genera una satisfacción moderada, generando una expectativa favorable, es decir el usuario tiene la posibilidad de volver a usar el servicio. Se provoca una insatisfacción moderada cuando el sacrificio modesto/prestación modesta genera un alto grado de incertidumbre, con pocas probabilidades que el usuario vuelva a usar el servicio. Si el sacrificio es elevado/prestación de servicio modesta, causan una insatisfacción máxima, generando una actitud desconcertante en el usuario, pudiéndose convertir en un reclamo sobre el servicio.

## Figura 3

### Niveles de satisfacción de un usuario

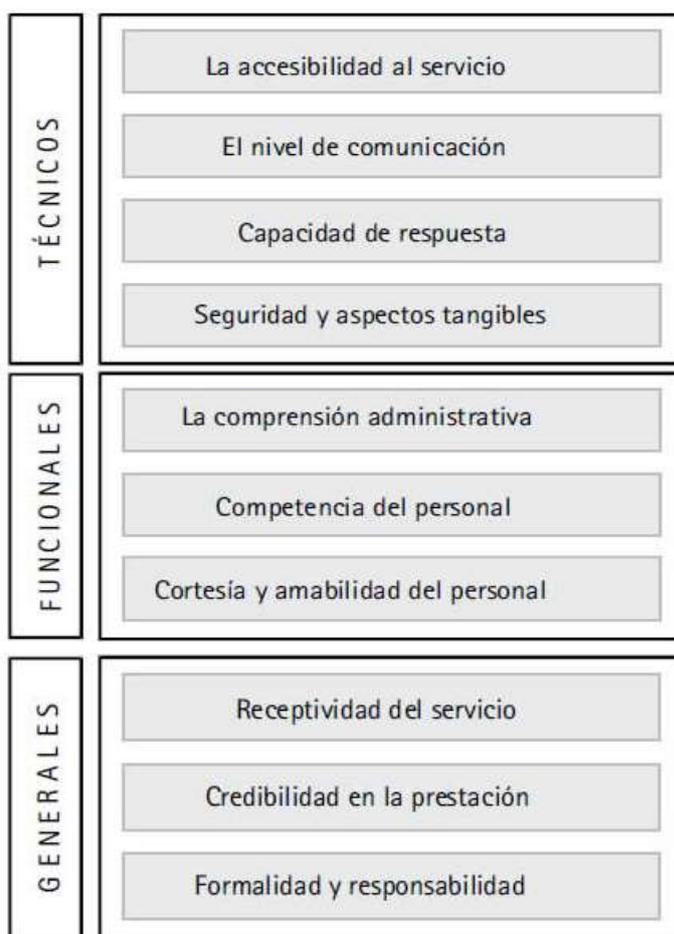


**Nota:** De García, G. (2007). Los sistemas automatizados de acceso a la información bibliográfica: evaluación y tendencias en la era del internet. Universidad de Salamanca

A continuación, se enuncia las tres dimensiones para la variable satisfacción de usuarios, estos son la percepción técnica, percepción funcional y la percepción general, las cuales fueron adaptadas a partir de las teorías mencionadas y apoyados en la literatura de Sancho (1999) quien sintetiza que la satisfacción de usuarios en un gobierno electrónico, es la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios digitales prestados por los organismos públicos, estas se encuentran vinculadas a las experiencias personales de cada individuo, pudiendo ser agradables o desagradables, produciéndose la llamada satisfacción o insatisfacción del usuario, y que estos son medidos a través de tres factores: el técnico, funcional y general.

**Figura 4**

*Modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos*



**Nota:** De Determinantes de la satisfacción de los ciudadanos en las Administraciones Públicas locales. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales.

De la primera dimensión; percepción técnica se encuentra relacionada a los factores técnicos de un servicio; es la evaluación sobre la accesibilidad, el grado de comunicación, la reacción de respuesta y la seguridad del servicio. Al respecto; Gutiérrez, Cuesta y Vásquez (2008) realzan dichos criterios porque son determinantes a la hora que los ciudadanos deban calificar un servicio público. De la accesibilidad a los servicios digitales que ofrece un gobierno, este se basa principalmente en la usabilidad, es decir la noción sobre el uso de las plataformas digitales y la seguridad digital que suele tener la ciudadanía al momento de utilizar este tipo de servicios. En una publicación del Ministerio de Educación de Chile (2018) se enfatiza la garantía sobre la seguridad digital que debe ofrecer todos los servicios que estén conectados a la internet, de este modo el ciudadano se sentirá protegido al momento de brindar sus datos personales.

Sobre la segunda dimensión; percepción funcional; López y Gadea (1995) aseguran que los ciudadanos deben saber quiénes son los encargados de resolver sus problemas, es por ello que mencionan a la comprensión administrativa, la competencia del personal, la cortesía y amabilidad como elementos claves para valorar la calidad de un servicio. Otros autores como Brady y Cronin (2001) refieren que estos elementos forman parte de la calidad de interacción entre el personal que atiende y el usuario que espera ser atendido, por lo que la satisfacción en la mayoría de clientes, consumidores o usuarios dependerá del trato que se le otorgue. Czepiel, Solomon y Surprenant (1985) especifican que el encuentro satisfactorio de un cliente dependerá de las subdimensiones de la calidad funcional de un servicio, entre los que destacan las actitudes, los comportamientos y la profesionalidad de los empleados de una organización, es decir, el usuario siempre está esperando un trato respetuoso y amable, que a la vez se involucren y comprendan sus consultas o inconvenientes, en una publicación de la PCM-SGP (2015) mencionan que la calidad de la atención al ciudadano, es un rol fundamental desarrollado principalmente por el personal que atiende al ciudadano, son ellos quienes deben sumar esfuerzos para mostrar todas sus capacidades y competencias genéricas tales como la responsabilidad, la comunicación efectiva, la amabilidad, el respeto y el comportamiento ético, además es necesario sensibilizar al personal sobre su vocación de servicio, mentalizándolos que cuando un ciudadano realiza algún

trámite en un organismo público, le corresponde por derecho, ser atendido con altos estándares de calidad.

En cuanto a la tercera dimensión; percepción general; Meunier (1993) detalla que estos aportan a la imagen de una organización pública; y que son medidos a través de la receptividad del servicio, credibilidad en la prestación del servicio, formalidad y responsabilidad. Según Rufin y Medina (2012) explican que, en la receptividad del servicio, el ciudadano es quien debe participar de forma activa en el diseño del servicio ofrecido. Con lo que respecta a la credibilidad en la prestación de un servicio público, esta se consigue respetando una serie de principios: equidad y profesionalismo, generando así la confianza del ciudadano. De la formalidad y responsabilidad, se trata de eliminar las arbitrariedades en el servicio, en vez de ello, el servicio debe desarrollarse con total consistencia, ya que al finalizar el ciudadano valora estos elementos.

### III. METODOLOGÍA

La investigación es cuantitativa porque se utiliza un instrumento para recopilar datos que enseguida se procesa y analiza estadísticamente.

Gómez (2006) hace referencia que en el enfoque cuantitativo; se escoge una idea para transformarla en una serie de preguntas; que se clasifican según el grado de importancia, estableciéndose una hipótesis y sus variables. Posteriormente se diseña la investigación para probar la hipótesis y se realiza la medición de sus variables con el apoyo de la estadística. Finalmente se concluyen con los resultados; que usualmente son mostrados en gráficas.

El nivel de la investigación fue la explicativa, en la cual se trata de establecer el grado de afectación de la variable independiente; **eficacia de mesa de partes virtual** sobre la variable dependiente; **satisfacción de usuarios**. Según Ñaupas, et al., (2014) indica que la intención fundamental de la investigación explicativa; es la “verificación de hipótesis explicativas causales” que expresamente buscan nuevas teorías sociales que definan la relación causa y efecto de las variables o dimensiones de los eventos, acontecimientos y procesos sociales. Con respecto al corte del estudio, se utilizó el análisis transversal porque

se recogió información sobre las variables en un momento específico del tiempo, esto se basa en lo señalado por Heinemann (2003) quien también denomina a este tipo de análisis como sincrónico, “la cual se realiza la recopilación de datos una sola vez en un momento específico...” (p.176).

**3.1 Tipo y diseño de investigación:** El tipo estudio empleado; es básico porque intenta ampliar conocimientos basados en un marco teórico. Baena (2014) refiere que la investigación básica se caracteriza por buscar información sobre un determinado acontecimiento, apoyándose de las leyes generales existentes. Del diseño de la investigación, se aplicó la no experimental, tomando como referencia a Toro y Parra (2006) quienes manifiestan que; en los diseños no experimentales, las variables independientes no se varían intencionalmente sino se observa el fenómeno en su total naturalidad para luego analizarlo.

**3.2 Variables y Operacionalización:** La presente investigación proyecta las siguientes variables:

Variable independiente; **Eficacia de mesa de partes virtual**, según Russo (2009) señala que es el efecto positivo que este servicio digital causa en el usuario, es decir mientras más fácil sea para el usuario el uso de la MPV, más rápido se estarán respondiendo a sus expectativas y necesidades, este criterio de eficacia tiene como base el principio de accesibilidad y usabilidad de la administración digital.

Se contempló las siguientes dimensiones para la mesa de partes virtual; la plataforma digital, el trámite virtual y la inclusión digital.

Variable dependiente; **Satisfacción de usuarios**; es un indicador la percepción de un individuo sobre la calidad de un determinado servicio.

Sancho (1999) sintetiza que la satisfacción de usuarios en un gobierno electrónico, es la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios digitales prestados por unos organismos públicos, estas se encuentran vinculadas a las experiencias personales de cada individuo y que estos son medidos a través de tres factores: el técnico, funcional y general.

Se contempló las siguientes dimensiones para la satisfacción de usuarios; la percepción técnica, la percepción funcional y la percepción general.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** Para Icart (2006) “Una población es la reunión de individuos que poseen determinados rasgos o propiedades que son motivo de estudio” (p. 55).

La población referida al presente trabajo, estará conformada por 13,959 usuarios que realizaron sus trámites por mesa de partes (virtual / presencial) de un municipio de Lima en el año 2022.

**Criterios de exclusión:** Para la población no se han considerado los usuarios menores de 18 años, ni tampoco los usuarios que sean trabajadores del municipio tomado en referencia.

**Muestra:** Sheldom (2005) manifiesta que “una muestra es el subconjunto de la población que se elige para estudiarla a detalle” (p.5). Por tratarse de una investigación concerniente a la gestión pública, se utilizarán los siguientes parámetros con criterios pertinentes a las investigaciones con carácter social.

Nivel de confianza (z) = 95%

Error muestral (e) = 5%

Probabilidad de acierto (p) = 0,5 (Criterio conservador)

Probabilidad de fracaso (q) = 0,5

Población N = 375

El tamaño de la muestra que se obtuvo es de 375 usuarios.

**Muestreo:** Para efectos del presente trabajo, se aplicó la fórmula de aleatorio simple para estimar la proporción de la muestra.

De acuerdo con Rodríguez (2005) el muestreo; son aquellos procedimientos probabilísticos y no probabilísticos que, a partir de la población de estudio, permite seleccionar determinados individuos como muestra analizar.

**3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Como técnica de la investigación, se aplicó la encuesta y el instrumento aplicado es un cuestionario. En la matriz de Operacionalización de la variable independiente y dependiente, se muestran que los instrumentos son medidos usando la escala politómica más

conocida como estilo Likert, con 5 respuestas: 5 = siempre, 4 = casi siempre, 3 = a veces, 2 = casi nunca y 1 = nunca.

Para el primer instrumento que mide la variable independiente; **eficacia de mesa de partes virtual**, se utilizó un cuestionario conformado por 21 ítems. Con respecto a la verificación, pertinencia, relevancia y claridad de estos ítems fue necesario la validación de tres expertos.

En cuanto al segundo instrumento que mide la variable dependiente; **satisfacción de usuarios**, se utilizó un cuestionario conformado por 20 ítems, los mismos que fueron revisados por tres expertos.

Para medir el nivel de confiabilidad, se aplicaron los dos instrumentos a modo de prueba piloto, para ello se escogió a 10 usuarios de la muestra. Después se aplicó el Alfa de Cronbach, obteniéndose un 0,976 concluyéndose que ambos instrumentos son confiables.

**3.5 Recolección de datos:** En este caso, se ejecutó el instrumento, realizando la encuesta a los usuarios/ciudadanos que conforman la muestra. Dicha encuesta fue llevada a cabo por los alrededores de una municipalidad de Lima.

**3.6 Método de análisis de datos:** El análisis estadístico se apoyó en el análisis descriptivo mediante gráficos y tablas que muestran las características de la población estudiada. En cuanto al análisis inferencial, se aplicó Tau C de Kendall y Regresión Ordinal que permitió la contratación de las hipótesis de investigación. Cabe resaltar que, para llevar a cabo los procedimientos mencionados, se utilizó software estadístico SPSS V21.

**3.7 Aspectos éticos:** Resulta necesario recalcar que la investigadora ha formulado y planteado su trabajo, siendo respetuosa de las opiniones recogidas en las encuestas, manteniendo en anonimato los datos personales de los encuestados. Asimismo, los resultados obtenidos no han sufrido ninguna manipulación ni alteración y han sido usados estrictamente para fines académicos y no serán divulgados a personas ajenas al estudio. También es importante el respeto que se ha tenido por la contribución teórica de diversos autores, alegándolos según las normas APA 7ª edición.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

Se logra contemplar en la Tabla 1 y en la Figura 5; que la mayor frecuencia de aceptación sobre la eficacia de mesa de partes virtual se encuentra en un nivel medio con 161 respuestas, representando al 42,9 % de usuarios, mientras que la menor frecuencia de aceptación se encuentra en un nivel bajo con 77 respuestas, representando al 20.5% de usuarios.

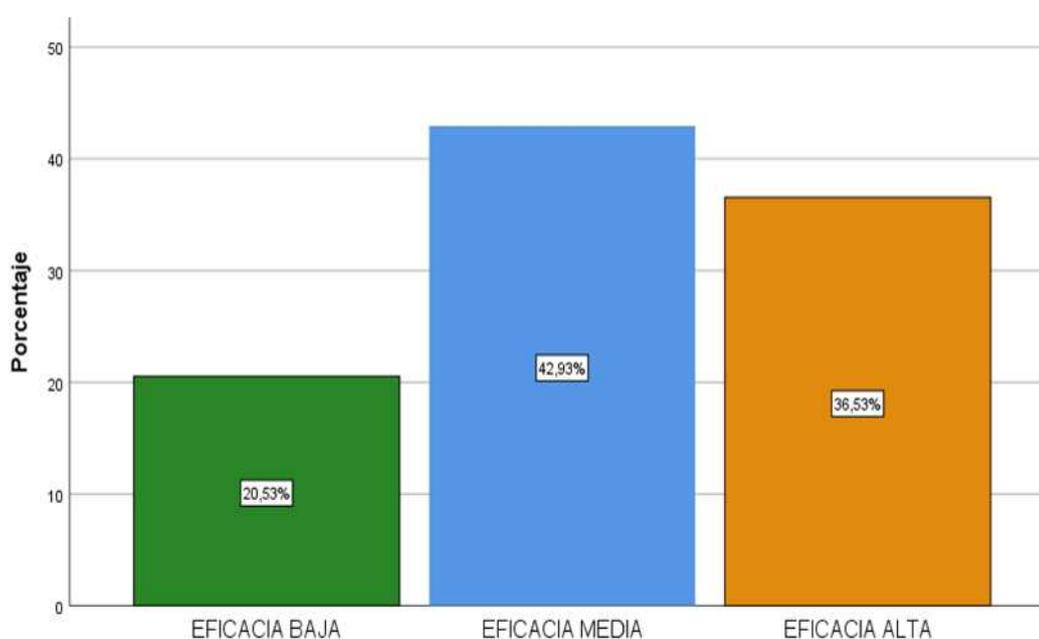
**Tabla 1.**

*Niveles de la variable la Eficacia de Mesa de Partes Virtual*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	77	20,5	20,5	20,5
MEDIA	161	42,9	42,9	63,5
ALTA	137	36,5	36,5	100,0
TOTAL	375	100,0	100,0	

**Figura 5.**

*Niveles de la variable Eficacia de Mesa de Partes Virtual*



De la misma manera, tenemos la Tabla 2 y Figura 6, en la cual se puede apreciar que el número de usuarios que tienen un nivel de satisfacción moderada es de 105, representando al 28,8% del total, mientras que 84 usuarios se encuentran en un nivel de insatisfacción leve, representando al 22,4% del total.

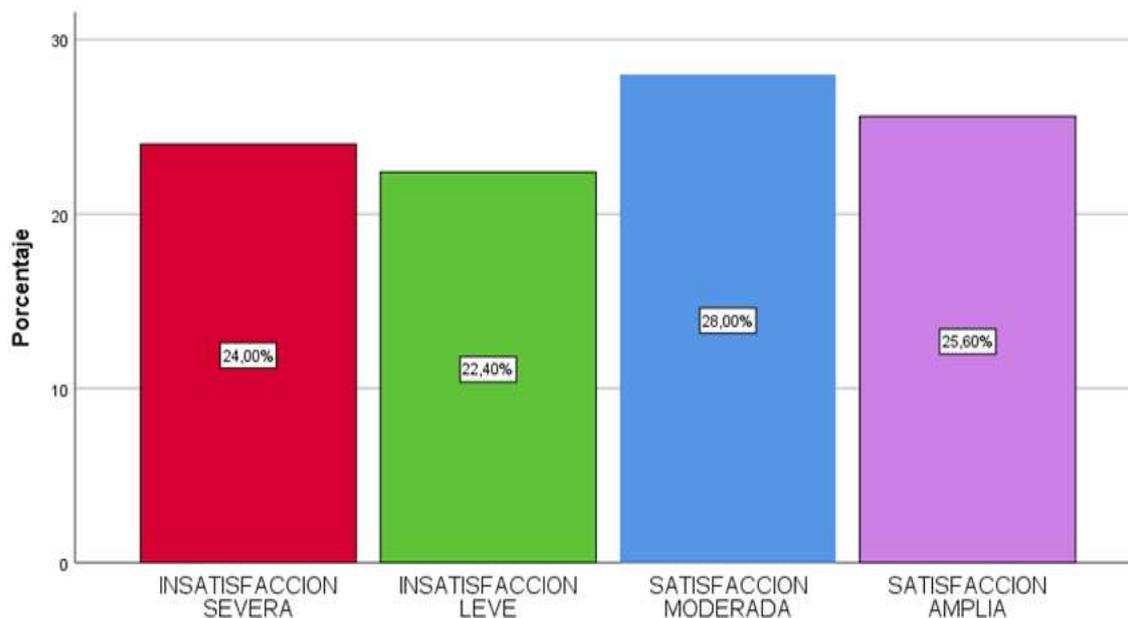
**Tabla 2.**

*Niveles de la variable Satisfacción del Usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INSATISFACCION SEVERA	90	24,0	24,0	24,0
INSATISFACCION LEVE	84	22,4	22,4	46,4
SATISFACCION MODERADA	105	28,0	28,0	74,4
SATISFACCION AMPLIA	96	25,6	25,6	100,0
TOTAL	375	100,0	100,0	

**Figura 6.**

*Niveles de la variable Satisfacción del Usuario*



Por otro lado, en la Tabla 3, respecto a la primera dimensión; plataforma digital se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en un nivel medio con 166 respuestas, representando al 44.3% de usuarios y la menor frecuencia de aceptación se da en un nivel bajo con 92 respuestas, representado al 24,5% de usuarios. Considerando la segunda dimensión; trámite virtual, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en un nivel alto con 194 respuestas, representando el 51.7% de usuarios y la menor frecuencia de aceptación se da en un nivel bajo con 77 respuestas, representando al 20,5% de usuarios. Finalmente, sobre la tercera dimensión; inclusión digital, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en un nivel medio con 230 respuestas, representando el 61,3 % de usuarios y la menor frecuencia de aceptación se da en un nivel alto con 64 respuestas, representando al 17,1 % de usuarios.

**Tabla 3.**

*Niveles para las dimensiones de la variable Eficacia de Mesa de Partes Virtual*

	Plataforma digital		Trámite virtual		Inclusión digital	
	N	%	N	%	N	%
ALTA	117	31,2	194	51,7	64	17,1
MEDIA	166	44,3	104	27,7	230	61,3
BAJA	92	24,5	77	20,5	81	21,6

Por otro lado, en la Tabla 4, respecto a la primera dimensión; percepción técnica se observa que la mayor frecuencia se encuentra en un nivel de insatisfacción severa con 129 respuestas, representando al 34.4% de usuarios y la menor frecuencia se da en un nivel de insatisfacción leve con 54 respuestas, representado al 14,4 % de usuarios. Considerando la segunda dimensión; percepción funcional se observa que la mayor frecuencia se encuentra en un nivel de satisfacción moderada con 177 respuestas, representando al 47,2% de usuarios y la menor frecuencia se da en un nivel de insatisfacción severa con 54 respuestas, representado al 14,4 % de usuarios. Finalmente, sobre la tercera dimensión; percepción general, se observa que la mayor frecuencia se encuentra

en un nivel de insatisfacción leve con 120 respuestas, representando el 32,0 % de usuarios y la menor frecuencia se da en un nivel de insatisfacción severa con 69 respuestas, representando al 18,4% de usuarios.

**Tabla 4.**

*Niveles para las dimensiones de la variable Satisfacción de Usuario*

	Percepción Técnica		Percepción Funcional		Percepción General	
	N	%	N	%	N	%
INSATISFACCION SEVERA	129	34,4	87	23,2	69	18,4
INSATISFACCION LEVE	54	14,4	54	14,4	120	32,0
SATISFACCION MODERADA	97	25,9	177	47,2	115	30,7
SATISFACCION AMPLIA	95	25,3	57	15,2	71	18,9

## **Análisis inferencial**

### **Prueba de Hipótesis**

#### **Hipótesis general:**

Hi: La eficacia de la mesa de partes virtual incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima.

Ho: La eficacia de la mesa de partes virtual no incide en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Tau C de Kendall y Regresión ordinal

Se puede observar en la Tabla 5, que se ha obtenido un valor sig= 0,000 menor a 0,05 y de acuerdo a la regla de decisión, se puede determinar que existe evidencia estadística para desestimar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis de investigación, así pues, se establece que la eficacia de la mesa de partes virtual

incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima.

**Tabla 5.**

*Prueba de Tau C de Kendall para la Eficacia de la mesa de partes virtual y la satisfacción de usuarios en una municipalidad de Lima*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	652	,029	22,374	,000
N de casos válidos		75			

Por otro lado, al realizar la Prueba de Wald, se han obtenido valores sig menores a 0,05 lo cual corrobora que la eficacia de la mesa de partes virtual incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. Asimismo, el índice de Nagelkerke nos indica que esta incidencia es del orden del 50.4%

**Tabla 6.**

*Prueba de Wald para la Eficacia de la Mesa de Partes Virtual y la Satisfacción de Usuarios en una municipalidad de Lima*

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
[NIVELESV2 = 1]	-3,733	,270	191,629	1	,000	-4,262	-3,205
[NIVELESV2 = 2]	-1,906	,212	80,577	1	,000	-2,322	-1,490
[NIVELESV1=1]	-4,834	,371	170,034	1	,000	-5,560	-4,107
[NIVELESV1=2]	-2,163	,248	76,222	1	,000	-2,649	-1,678
[NIVELESV1=3]	0 <sup>a</sup>	.		0			.
NAGELKERKE	,504						

### Prueba de hipótesis específica 1:

Hi: La plataforma digital incide de manera muy significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima.

H<sub>0</sub>: La plataforma digital no incide en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Tau C de Kendall y Regresión ordinal

En la Tabla 7, se logra visualizar un valor sig= 0,000 menor a 0,05 y por la regla de decisión se determina que existe suficiente evidencia estadística para desestimar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que la plataforma digital incide de manera muy significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima

### Tabla 7.

*Prueba de Tau C de Kendall para la Plataforma Digital y la Satisfacción de Usuarios en una municipalidad de Lima*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,675	,029	22,994	,000
N de casos válidos		75			

Por otro lado, al realizar la Prueba de Wald como se observa en la Tabla 8, se han obtenido valores sig menores a 0,05 lo cual corrobora que la Plataforma digital incide de manera muy significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. Asimismo, el índice de Nagelkerke nos indica que esta incidencia es del orden del 55.6%

**Tabla 8.**

*Prueba de Wald para la Plataforma Digital y la Satisfacción de Usuarios en una municipalidad de Lima*

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
[NIVELESV2 = 1]	-4,043	,308	172,545	1	,000	-4,646	-3,440
[NIVELESV2 = 2]	-1,902	,219	75,753	1	,000	-2,331	-1,474
[NIVELESDM1=1]	-5,350	,394	184,141	1	,000	-6,123	-4,578
[NIVELESDM1=2]	-1,687	,244	47,822	1	,000	-2,165	-1,209
[NIVELESDM1=3]	0a	.	.	0	.	.	.
NAGELKERKE	,556						

### **Prueba de hipótesis específica 2:**

Hi: Los trámites virtuales inciden de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima.

H<sub>0</sub>: Los trámites virtuales no inciden en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Tau C de Kendall y Regresión ordinal

En la Tabla 9, se visualiza un valor sig 0,000 menor a 0,05 y por la regla de decisión se puede determinar que hay suficiente evidencia estadística para desestimar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis de investigación, la cual establece que los trámites virtuales inciden de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima.

**Tabla 9.**

*Prueba de Tau C de Kendall para los Trámites Virtuales y la Satisfacción de usuarios en una municipalidad de Lima*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall 808	,016	49,240	,000
N de casos válidos		75		

Por otro lado, al realizar la Prueba de Wald, se han obtenido valores sig menores a 0,05 lo cual corrobora que los trámites virtuales inciden de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. Asimismo, el índice de Nagelkerke nos indica que esta incidencia es del orden del 78.7 %.

**Tabla 10.**

*Prueba de Wald para los Trámites Virtuales y la Satisfacción de Usuarios en una municipalidad de Lima*

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
[NIVELESV2 = 1]	-24,899	,209	14,191,862	1	,000	-25,309	-24,489
[NIVELESV2 = 2]	-21,380	,393	2,960,219	1	,000	-22,150	-20,610
[NIVELESDIM2=1]	-25,943	,332	6,107,001	1	,000	-26,593	-25,292
[NIVELESDIM2=2]	-24,139	,000	.	1	.	-24,139	-24,139
[NIVELESDIM2=3]	0a	.	.	0	.	.	.
NAGELKERKE	,787						

### **Prueba de hipótesis específica 3:**

Hi: La inclusión digital incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima.

Ho: La inclusión digital no incide en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Tau C de Kendall y Regresión ordinal

En la Tabla 11 se logra visualizar un valor sig= 0,000 menor a 0,05 y por la regla de decisión se puede determinar que hay suficiente evidencia estadística para desestimar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis de investigación, la cual establece que la inclusión digital incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima.

**Tabla 11.**

*Prueba de Tau C de Kendall para la Inclusión Digital y la Satisfacción de Usuarios en una municipalidad de Lima*

Ordinal ordinal	por Tau-c Kendall	de	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
			574	,032	18,018	,000
N de casos válidos			75			

Por otro lado, al realizar la Prueba de Wald tal como se observa en la Tabla 12, se han obtenido valores sig menores a 0,05 lo cual corrobora que los trámites virtuales inciden de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. Asimismo, el índice de Nagelkerke nos indica que esta incidencia es del orden del 46.5 %

**Tabla 12.**

*Prueba de Wald para la Inclusión digital y la Satisfacción de Usuarios en una municipalidad de Lima*

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
[NIVELESV2 = 1]	-3,904	,327	142,295	1	,000	-4,545	-3,262
[NIVELESV2 = 2]	-2,207	,283	60,892	1	,000	-2,761	-1,652
[NIVELESV2 = 3]	-,550	,255	4,648	1	,031	-1,049	-,050
[NIVELESDIM3=1]	-5,076	,413	150,850	1	,000	-5,886	-4,266
[NIVELESDIM3=2]	-1,783	,291	37,599	1	,000	-2,354	-1,213
[NIVELESDIM3=3]	0a	.	.	0	.	.	.
NAGELKERKE	,465						

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los hallazgos de la investigación, aceptamos la hipótesis general, la cual señala que la eficacia de la mesa de partes virtual incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima, según el análisis inferencial, la incidencia es del 50.4%.

Este hallazgo, se asemeja a lo establecido en la tesis de Callmet (2021), quien halló una influencia alta del e gobierno en la participación ciudadanía, con un sig de 0.03 y un Alfa de 0.05. A pesar de tener estos datos favorables para la presente investigación, no concuerdo con la postura del investigador porque ha tomado como población de estudio solo los a servidores de una institución pública, considero que tratándose de participación ciudadanía, el principal actor a tener en cuenta para valorar un e gobierno; es el ciudadano.

Otro contraste parecido, es la de Simón (2016) quien utilizando su modelo de regresión lineal arrojó un R de 0.968, significando que la incidencia del gobierno digital en los ciudadanos es alta, sin embargo, este resultado es producto de encuestas realizada a trabajadores de una municipalidad, teniendo en cuenta que el tesista realizó una investigación de corte mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, en mi opinión lo ideal hubiese sido también que se realizara una encuesta u otro instrumento de medición que haya sido aplicado a los ciudadanos.

También se encuentra semejanza en los resultados de Cosquillo (2022) quien, si tomo como referencia de estudio a los ciudadanos que acudían a un municipio a realizar sus trámites, arrojando un Chi cuadrado de 398.95. con lo cual se concluía que el gobierno electrónico tiene un impacto significativo en la administración municipal, sin embargo, no logro concordar del todo con el investigador porque considera que con el e-government se mejoraría la eficiencia de una gestión municipal, según mi criterio basado en las encuestas realizadas; la eficiencia de una gestión municipal no solo va depender de que, si se usa o no una herramienta digital, sino depende de la aceptación y adaptación que esta pueda tener en los ciudadanos.

Cabe señalar que los tres investigadores citados, no mencionan a la mesa de partes virtual ni a la satisfacción de usuarios como variables, sin embargo, estas se encuentran relacionadas de forma tácita, ya que al mencionar; gobierno digital, se está refiriendo al uso de las TIC en las entidades públicas. Ello, concuerda con la literatura de Cerrillo (2018) quien menciona que la mesa de partes virtual es un servicio digital que se encarga de recepcionar todos los registros electrónicos que realiza la ciudadanía sobre un trámite administrativo ante una institución pública. Por otro lado, también se relaciona con la literatura de Russo (2009), cuando se refiere, que la eficacia de la mesa de partes, es el efecto positivo que se produce en el ciudadano toda vez que le sea fácil utilizarla.

Respecto a la variable satisfacción del usuario, la literatura de Sancho (1999) se sintetiza con el desarrollo de este estudio, dado que la define como la percepción del ciudadano sobre la calidad de un servicio digital que ofrece un organismo público y que estas se encuentran vinculadas a las experiencias personales de cada individuo, pudiendo ser agradables o desagradables, produciéndose la llamada satisfacción o insatisfacción del usuario. Esta definición, se vio materializada en cada ciudadano encuestado, sus respuestas ya sean agradables o no, fueron producto de sus experiencias personales en cuanto al uso de la mesa de partes virtual, servicio puesto a disposición por la Municipalidad de Metropolitana de Lima.

Ahora, es pertinente mencionar que gracias a la literatura de Rey (2000), sobre los cuatro niveles de satisfacción: máxima satisfacción, satisfacción contenida, insatisfacción e insatisfacción máxima. Nos permitió establecer los niveles para las dimensiones de la variable Satisfacción de Usuario, utilizadas como base para el análisis inferencial desarrollado en el capítulo IV; de nuestra investigación.

En cuanto a la primera hipótesis específica, aceptamos que; la plataforma digital incide de manera muy significativa en la satisfacción de los usuarios, se halló que el grado de incidencia es del 55.6%. Estos resultados son muy parecidos al hallazgo del análisis cualitativo de Barón (2020) en la cual señala que la variable; estrategia de comunicación digital tiene una influencia del 67,7% sobre la variable; percepción de la ciudadanía, dicho resultado es fruto de una encuesta

aplicada a ciudadanos, en paralelo, el investigador también realizó una entrevista a servidores de una institución pública, cuya conclusión fue que gracias a los espacios virtuales se ha cimentado la comunicación con los ciudadanos.

Todos estos hallazgos coinciden con los del presente trabajo, sin embargo haciendo un análisis exhaustivo sobre la encuesta realizada por el investigador citado, se encontró que la población de estudio estuvo agrupada según una particularidad; el grado de instrucción; un 39.1 % eran de pregrado y un 60,9% de posgrado, motivo por el que no concuerdo con ese criterio, ya que considero que los ciudadanos con o sin estudios que acuden a una institución pública, son finalmente usuarios que desean ser atendidos; y encuestarlos es un factor importante para obtener resultados realistas, ello se demuestra en la presente investigación.

Por otro lado, concuerdo con el hallazgo revelado en la investigación de Soler (2013), ya que tiene más de una similitud con el presente trabajo, empezando por ser un trabajo de nivel explicativo, luego que la población de estudio fueron ciudadanos que acudían a municipios de la zona a realizar diversas gestiones y que además no fueron excluidos por su nivel de estudio. La similitud quizá más importante se refleja en el resultado, según la correlación Spearman que aplicó el investigador, la accesibilidad de una página web se relaciona en un valor de 5.23 con la satisfacción del usuario, considerado como una influencia de nivel alto.

De esta investigación, no podemos dejar de mencionar que también utilizaron la misma variable independiente; que es satisfacción de usuario junto a la dimensión casi parecida a la nuestra; denominada página web, que no es otra cosa que los llamados soportes informáticos. Revisando la literatura de Rosenbaum (2021) señala que una plataforma digital son soportes informáticos que se ubican en un servidor de tal forma; que son accesibles desde cualquier dispositivo electrónico (Smartphone, laptops, etc.), por lo que esta teoría también se cumple en el presente trabajo.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se acepta que; los trámites virtuales inciden de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima, ya que el grado de incidencia es del 78.7%. Dicho

resultado guarda relación con el resultado expuesto por Martínez (2021), quien realizó una investigación de tipo cualitativa, encontrando que la digitalización de los trámites tiene un 60.71% de importancia para los ciudadanos, valor considerado como alto para el investigador.

Se encontró una diferencia ineludible que no comparto con el citado investigador; la población de estudio, realizaron entrevistas a funcionarios que trabajaban en municipios, mientras que, en la investigación cursada, se realizaron encuestas a los ciudadanos que realizaban trámites virtuales en una municipalidad.

Analizando la investigación de Aranibar (2018), quien halló la relación que existe entre el software utilizado en una municipalidad y la eficiencia del servicio que este brinda a una comunidad, para lo cual utilizó el Coeficiente de Pearson, que arrojó un valor de 0,952, que es un nivel de correlación alto, resultado semejante al de nuestra investigación, motivo por el cual estamos de acuerdo con el tesista.

Por otro lado, encontramos una vinculación con lo publicado por el BID (2018), en lo que respecta a los trámites virtuales y la satisfacción de usuarios. En la publicación se explica que; la realización de un trámite virtual genera una gran repercusión positiva en el ciudadano, causando un grado de satisfacción. Teoría que sí se cumple en nuestra investigación.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, se acepta que; la inclusión digital incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima, hallando que el grado de incidencia es de un 46.5 %. Este hallazgo es semejante al de Barragán (2019), quien en su hipótesis específica; acepta que la intensidad de uso y adopción de un gobierno electrónico tiene un impacto positivo en la participación ciudadana, según el estadístico de bootstrapping que empleo, este arrojó un t crítico de 162.984, lo cual lleva a concluir que mientras más apego tengan los ciudadanos con el uso de las TIC en las instituciones públicas, se estarán alfabetizando digitalmente de la forma que tengan una participación ciudadana activa. Lo mencionado, se encuentra contrastado en la presente investigación.

Otro resultado parecido, lo encontramos en el trabajo de Huerta (2022), quien en una su hipótesis secundaria, acepta que; el gobierno digital tiene una relación considerable con la gestión realizada dentro del gobierno regional, según la Correlación de Rho de Spearman, este arroja un valor de 0,846, es decir tiene una relación positiva alta.

De las dos investigaciones mencionadas, es necesario señalar que, si bien la inclusión digital no se encuentra plasmada como variables o dimensiones, estas se encuentran desarrolladas como indicadores, que en resumen afirman que la ciudadanía debe tener disponibilidad de información a través del uso de tecnologías para poder acrecentar su vida social. Esta premisa se vincula con la dimensión; inclusión digital, desarrollada en nuestro trabajo de investigación, cumpliéndose la literatura extraída de Pando y Fernández (2013), quienes señalan que la inclusión digital en un gobierno local es aquella que promueve el uso de las TIC para contrarrestar la llamada brecha digital, es decir que resuelva las necesidades de los ciudadanos a través de medios digitalizados. Asimismo, en la literatura de Sorj y Guedes (2008) indican que con la inclusión digital se acrecentar las condiciones de vida de los habitantes.

En efecto, los hallazgos extraídos en la presente investigación son aceptables, ya que cuentan con antecedentes y sustentos teóricos que en su gran mayoría se asemejan a la realidad expuesta en el presente trabajo de investigación. Sin embargo, es necesario sincerar que el factor tiempo ha sido una gran limitante, para profundizar el capítulo II; marco teórico y complementar el enfoque metodológico.

Se necesitó más tiempo para ampliar la búsqueda de antecedentes que muestren expresamente como variables de estudio; la mesa de partes virtual y la satisfacción de usuarios, aunado a ello la escasa bibliografía sobre la definición de mesa de partes virtual, ya que en su gran mayoría se halló literatura correspondiente a la mesa de partes tradicional.

En cuanto a la metodología, habiendo revisado diez tesis de índole político – social, con diferentes matices de análisis; entre cualitativos, cuantitativos y mixtas, se considera que lo óptimo hubiera sido realizar una investigación de enfoque mixto, pero ello exigía más tiempo de estudio, factor con el que no

disponíamos. De haber aplicado también un enfoque cualitativo, este nos hubiese permitido plasmar las opiniones de los ciudadanos encuestados para obtener un análisis más concienzudo, otorgado así mayor legitimidad a los resultados cuantitativos expuestos en el presente estudio.

Siguiendo la línea metodológica, es importante revelar que, la finalidad de las encuestas era básicamente recolectar datos para saber si los ciudadanos estaban satisfechos o no con el uso de la mesa de partes virtual de una municipalidad de Lima. Sin embargo, los ciudadanos no solo se limitaron a llenar las encuestas sino también vertieron opiniones sobre la actual gestión municipal, lo cual fue preocupante, ya que la gran mayoría de encuestados coincidieron en que existe un nivel de corrupción en la ejecución de obras que están a cargo de una municipalidad de Lima. Innegablemente es un problema que ocupa una discusión sobre la posible corrupción en los gobiernos locales, motivo suficiente para convertirse en tema de investigación en un futuro próximo.

Otro detalle importante de mencionar, es la muestra de la población de estudio, para efectos de la investigación solo se tuvo dos criterios de exclusión; que sean mayores de edad y que no sean trabajadores de la municipalidad estudiada. Sin embargo, estando en el proceso de la encuesta, observamos lo siguiente; una parte mínima de encuestados pertenecían a la tercera edad, otra cantidad importante, eran ciudadanos que tenían una profesión y la cantidad restante no contaban con formación profesional. Recalco esas características porque definitivamente existe una gran ventaja sobre el uso de plataformas digitales para aquellos que, si cuentan con un grado académico, mientras que, para los que no cuentan con estudios superiores y para los de la tercera edad, les resulta aún retador el uso de la tecnología. Es conveniente este hallazgo porque aborda otro tema de interés académico a investigar, que podría ser la repercusión del gobierno electrónico en aquellos ciudadanos que aún no están adaptados al uso de las TIC.

Como puede apreciarse, el presente trabajo contiene alternativas de temas de gestión pública a seguir investigando, para aquellos tesisistas que desean sumar nuevos aportes, explicaciones y hallazgos que coadyuven a que las instituciones.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Con respecto a la hipótesis general, se obtuvo un valor sig= 0,000 menor a 0,05 y por la regla de decisión se puede determinar que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que la eficacia de la mesa de partes virtual incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. Asimismo, el índice de Nagelkerke nos demuestra que esta incidencia es del orden del 50.4%.
- Segunda:** De la hipótesis específica 1, se obtuvo un valor sig= 0,000 menor a 0,05 y por la regla de decisión se puede determinar que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que la plataforma digital incide de manera muy significativa en la satisfacción de los usuarios una municipalidad de Lima. Asimismo, el índice de Nagelkerke nos demuestra que esta incidencia es del orden del 55.6%.
- Tercera:** De la hipótesis específica 2, se obtuvo un valor sig 0,000 menor a 0,05 y por la regla de decisión se puede determinar que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que los trámites virtuales inciden de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. Asimismo, el índice de Nagelkerke nos demuestra que esta incidencia es del orden del 78.7 %.
- Cuarta:** De la hipótesis específica 3, se obtuvo un valor sig= 0,000 menor a 0,05 y por la regla de decisión se puede determinar que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que la inclusión digital incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. Asimismo, el índice de Nagelkerke nos demuestra que esta incidencia es del orden del 46.5 %.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** El alcalde municipal de la entidad tomada como objeto de estudio, debe sumar esfuerzos con la Gerencia Municipal y con la subgerencia de Gobierno Digital para que se actualice y cumpla la meta sobre la inclusión digital, establecida en su plan estratégico Institucional 2020-2023, dicha medida es necesaria, ya que desde la fecha de elaboración, que fue en el 2019, la situación con respecto a la realización de trámites tradicionales en el país ha cambiado, debido al efecto de la pandemia del COVID.

**Segunda:** La Gerencia de Desarrollo Social y La Subgerencia de Gobierno Digital de la entidad tomada como objeto de estudio, deben realizar estudios como encuestas, observación directa u otros, que muestren la realidad de los ciudadanos que acuden a la municipalidad a realizar un trámite digital. Esto debido a que la implementación de la mesa de partes virtual en su momento, se dio de manera abrupta debido a la pandemia, considerando que ahora ya se normalizo su uso, probablemente esta plataforma digital tenga ciertas características modificables, pero ello solo se podrá saber si se recopila información directa del usuario final; que son los ciudadanos.

**Tercera:** La Subgerencia de Gobierno Digital de la entidad tomada como objeto de estudio, debe intensificar las capacitaciones a los ciudadanos sobre el uso de la mesa de partes virtual, para ello se podría optar por realizar campañas con demos en el momento en que los usuarios están ingresando sus trámites virtuales.

**Cuarta:** La Subgerencia de Personal de la entidad tomada como objeto de estudio, tiene la gran responsabilidad de concientizar a todo el personal de la municipalidad; que la atención brindada a la ciudadanía, debe ser empática, responsable y rápida, para así dar respuesta dentro de los plazos establecidos, a las solicitudes ingresadas por la mesa de partes virtual.

## REFERENCIAS

- Alguacil, M., González, S., Ascensión, M. y Cerrillo A. (2016). *A las puertas de la Administración Digital*. Instituto Nacional de Administración Pública. <https://bit.ly/3BREarh>
- Aranibar, P. (2018). *Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay año 2016- 2017*. [Tesis de Maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales].
- Araya R. (2004). *América Latina Puntogob - Casos y tendencias en Gobierno Electrónico*. Maturana. <https://bit.ly/3jjAFDI>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación - Serie integral por competencias*. Patria.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018, junio). *Wait no more citizens, red tape, and digital government*. <http://dx.doi.org/10.18235/0001150>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021, marzo). *Public services and digital government during the pandemic. Perspectives of citizens, civil servants, and government institutions*. <http://dx.doi.org/10.18235/0003122>
- Barón, L (2020). *Comunicación digital en el sector público para la creación de espacios de participación ciudadana, caso Superintendencia Financiera*. [Tesis de Titulación, Pontificia Universidad Javeriana].
- Barragán, X (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. [Tesis de Doctorado, Universidad Andina Simón Bolívar].
- Brady, M y Cronin, J. (2001). "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach". Asociación Americana de Marketing. <https://bit.ly/3HHqP8C>
- Calmett, J. (2021). *Influencia Del E – Gobierno en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019*. [Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa].

- Castilla, J., Caballero, J. & Chipana, Y. (1992). *Gobernabilidad en América Latina: entre la dimensión filosófica y el poder ciudadano*. (39),218-228. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7042316>
- Castro Obando, V. (2021). *La integralidad en el abordaje de la inclusión digital*. Revista Latinoamericana De Derechos Humanos. <https://bit.ly/3j4cmJE>
- Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo. (2007, mayo). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. <https://bit.ly/3VdFfjR>
- Cerrillo, I. (2018). *La administración digital*. DYKINSON. <https://bit.ly/3uTfWci>
- Cosquillo, G. (2022). *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].
- Czepiel, J., Solomon, M. y Surprenant, C (1985). *The Service Encounter: Managing Employee/customer Interaction in Service Businesses*. Universidad de California.
- Da Silva F. y Núñez G. (2021). “*La era de las plataformas digitales y el desarrollo de los mercados de datos en un contexto de libre competencia*”, Documentos de Proyectos, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Decreto de Alcaldía N° 08-MML. *Aprueban la implementación de la Plataforma de Operaciones Virtuales que comprende el Módulo de la Mesa de Partes Virtual (MPV) y la Casilla Electrónica (CE) de la Municipalidad Metropolitana de Lima, y la Guía de Usuario*. (11 de agosto de 2020). <https://bit.ly/3UTKu8k>
- Decreto Legislativo N°1412. *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. (12 de setiembre de 2018). <https://bit.ly/3W1JTmj>
- García, G. (2007). *Los sistemas automatizados de acceso a la información bibliográfica: evaluación y tendencias en la era del internet*. Universidad de Salamanca.

- García, W. (2020). *Plataformas digitales: su regulación fiscal*. Ediciones Fiscales I SEF. <https://bit.ly/3YDWkXh>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Brujas.
- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. Paidotribo.
- Huerta, D. (2022). *El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019*. [Tesis de Maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales].
- Icart, T. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. UBe
- Latinobarómetro. 2017. *Encuesta Latinobarómetro*. Providencia, Chile: Latinobarómetro. <https://bit.ly/3Wev8w4>
- Ley N° 25035. *Ley de Simplificación Administrativa – y su Reglamento*. (10 de junio de 1989). <https://bit.ly/3PHFQJA>
- Ley N° 27444. *Ley del Procedimiento Administrativo General*. (21 de marzo del 2001). <https://bit.ly/3W5mSir>
- Ley N° 27658. *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. (17 de enero del 2002). <https://bit.ly/3WBiGGW>
- Ley N° 31170. *Ley que dispone la implementación de Mesas de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas*. (30 de marzo de 2021). <https://bit.ly/3FT5xUc>
- Manríquez, A (2019). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México*. [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid].
- Martínez, P (2021). *Gobierno Electrónico, Desempeño Municipal y Desarrollo Local Análisis comparativo sobre las aportaciones del gobierno electrónico en los municipios de Morelia, Uruapan y San Pedro Garza García*. [Tesis de Maestría, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo].
- Ministerio de Educación de Chile. (2018). *Ciudadanía digital*. <https://bit.ly/3YjfTUJ>

- Muñoz, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. <https://bit.ly/3hJB01O>
- Nwankpa, CE, Ijomah, W. Gachagan, A. & Marshall, S. (2021). *Funciones de activación: comparación de tendencias en la práctica y la investigación para el aprendizaje profundo*. Segunda Conferencia Internacional sobre Ciencias y Tecnología Computacional, Jamshoro, Pakistán.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Pando, D. y Fernández, N. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Buenos Aires: CIPPEC y Universidad de San Andrés.
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública. (2018). *Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa*. <https://bit.ly/3hGwlhc>
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública (2015, julio). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Versión actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género*. <https://bit.ly/3hOm3eV>
- Ramio, C. (2019). *Inteligencia Artificial y Administración Pública*. FUENCARRAL. <https://bit.ly/3HRNMpE>
- Resolución de Alcaldía N° 503-MML. (26 de noviembre del 2019). <https://bit.ly/3FyBC2t>
- Resolución Ministerial N° 065-2021-EF/44. (18 de febrero del 2021). <https://bit.ly/3FUy4Jd>
- Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Universidad de Barcelona.

- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación – La creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rufin, R y Medina, C. (2012). *Marketing Público – Investigación, aplicaciones y estrategias*. ESIC.
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. UOC. Obtenido de <https://bit.ly/3HTztRM>
- Sarmiento, JR. (2015). *Marketing de relaciones – Aproximación de las relaciones virtuales*. DIKINSON.
- Sheldom, M. (2005). *Introducción a la estadística*. REVERTÉ
- Simón, W. (2016). *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].
- Toro, I. y Parra, R. (2006). *Método y conocimiento – Metodología de la investigación*. Universidad EAFIT.
- White, T. (1978). *Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios*. Ciencia bibliotecaria.

## ANEXO 1: MATRICES DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE EFICACIA DE MESA DE PARTES VIRTUAL

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ÍTEMS (20 a 30)	ESCALA	
<p>Según Russo (2009): Lo define como el efecto positivo que este servicio digital causa en el usuario, es decir mientras más fácil sea para el usuario el uso de la MPV, más rápido se estarán respondiendo a sus expectativas y necesidades, este criterio de eficacia tiene como base el principio de accesibilidad y usabilidad de la administración digital.</p>	<b>Plataforma digital</b>	<b>Plataforma didáctica</b>	1	Le resulta fácil ingresar a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad.	<b>ESCALA ORDINAL</b>	
			2	La plataforma de la mesa de partes virtual muestra indicaciones de cómo realizar su trámite en línea.		
			3	La plataforma la mesa de partes virtual le avisa los errores que se puedan suscitar durante su trámite.		
		<b>Conectividad a la plataforma</b>	4	Puede acceder a la mesa de partes virtual de la municipalidad desde cualquier lugar que tenga internet.		<b>ESCALA DE LIKERT</b>
			5	Utiliza su computadora para acceder a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad.		
			6	Utiliza su celular para acceder a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad.		
	<b>Trámite virtual</b>	<b>Digitalización de trámites</b>	7	Realiza el ingreso de la solicitud de su trámite en formato digital.	<b>5 = Siempre</b>  <b>4 = Casi siempre</b>  <b>3 = A veces</b>  <b>2 = Casi nunca</b>  <b>1 = Nunca</b>	
			8	Llena los formularios en línea.		
			9	Se le notifica su solicitud por correo electrónico.		
			10	Cuándo termina el registro de su trámite, la mesa de partes virtual le genera un número de expediente digital para poder dar el seguimiento respectivo.		
		<b>Simplificación de trámites</b>	11	La mesa de partes virtual le muestra que tramites en línea puede realizar.		
			12	Puede realizar sus trámites virtuales sin la necesidad de apersonarse a la municipalidad.		
			13	Son menos los requisitos para realizar un trámite por mesa de partes virtual.		
			14	El ingreso de un trámite por mesa de partes virtual lo realiza en menor tiempo comparado con un trámite presencial.		
	<b>Inclusión digital</b>	<b>Acceso a servicios de telecomunicaciones</b>	15	Tiene acceso al servicio de telefonía.		
			16	Tiene acceso al servicio de internet.		
		<b>Acceso a dispositivos tecnológicos</b>	17	Dispone usted de un celular inteligente.		
			18	Dispone usted de una computadora o laptop.		
		<b>Acceso a habilidades informáticas</b>	19	Tiene conocimiento para redactar un documento en una computadora.		
			20	Tiene conocimiento del manejo de internet.		
			21	Sabe utilizar su correo electrónico personal.		

Elaboración Propia

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE USUARIO**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ÍTEMS (20 a 30)	ESCALA
<p>Según Sancho (1999):</p> <p>Es la percepción del ciudadano sobre la calidad de un servicio digital que ofrece una institución pública, estas se encuentran vinculadas a las experiencias personales de cada individuo, pudiendo ser agradables o desagradables, produciéndose la llamada satisfacción o insatisfacción del usuario.</p>	Percepción técnica	Capacidad de respuesta	1	El tiempo en que responden a un trámite ingresado por la mesa de partes virtual, es el esperado.	<b>ESCALA ORDINAL</b>  <b>ESCALA DE LIKERT</b>  <b>5 = Siempre</b>  <b>4 = Casi siempre</b>  <b>3 = A veces</b>  <b>2 = Casi nunca</b>  <b>1 = Nunca</b>
			2	Las respuestas derivadas de los trámites ingresados por la mesa de partes virtual son redactados en un lenguaje sencillo de fácil entendimiento.	
		Confiabilidad	3	La información personal (como DNI, correo electrónico, dirección, distrito en el que vivo) se ingresa con seguridad a la mesa de partes virtual.	
			4	Se ingresa el trámite solicitado por la mesa de partes virtual con la certeza que llegaran a las instancias según correspondan.	
			5	Es más seguro recibir la notificación electrónica de su trámite a su correo personal.	
		Utilidad	6	Puedo ingresar a la mesa de partes virtual las veces que sea necesario para saber en qué estado se encuentra el trámite.	
			7	La mesa de partes virtual me permite acceder a los números telefónicos o correos electrónicos de los funcionarios que atienden el trámite.	
	Percepción funcional	Personal competente	8	El personal de la municipalidad que atienden los trámites ingresados por la mesa de partes virtual están capacitados.	
			9	El personal de la municipalidad muestra su amabilidad y respeto ante cualquier consulta o duda.	
		Empatía	10	El horario de atención en la mesa de partes virtual se acomoda a su disponibilidad de tiempo.	
			11	Ante cualquier consulta o duda, logra tener contacto directo de forma inmediata con algún funcionario de la municipalidad .	
		Credibilidad	12	La respuesta al trámite virtual que se emite contiene las respectivas firmas del funcionario que lo atendió.	
			13	Las respuestas al trámite virtual contienen el sello de la municipalidad.	
	Percepción general	Receptividad del servicio	14	Se siente a gusto con la comodidad y el confort de la mesa de partes virtual.	
			15	Se encuentra conforme con la solución brindada a su trámite ingresado por mesa de partes virtual.	
			16	Recomendaría el uso de la mesa de partes virtual al resto de ciudadanos.	
			17	Considera que se debe realizar algunos cambios para mejorar la plataforma de la mesa de partes virtual .	
			18	La municipalidad ha cumplido con la solución a su de su trámite ingresado por mesa de partes virtual.	
		Formalidad	19	La municipalidad le brindo una capacitación previa sobre el uso de la mesa de partes virtual.	
			20	La municipalidad ha realizado alguna publicación de videos, cartillas u otros sobre el uso de la mesa de partes virtual.	

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS PARA MEDICIÓN DE VARIABLES

### INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE EFICACIA DE MESA DE PARTES VIRTUAL

**DATOS DEL USUARIO:**

GRADO DE INSTRUCCIÓN  SEXO

DISTRITO  EDAD

**INSTRUCCIONES:** El siguiente cuestionario es anónimo y tiene el propósito de recoger información sobre el uso de la mesa de partes virtual implementada en la municipalidad, para ello solicito su valiosa colaboración y confío en la veracidad de sus respuestas. Los resultados obtenidos son estrictamente para fines académicos y no serán divulgados a personas ajenas al estudio.

- Lea atentamente cada pregunta del cuestionario.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	PREGUNTAS	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: PLATAFORMA DIGITAL</b>					
1	¿Le resulta fácil ingresar a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad?					
2	¿La plataforma de la mesa de partes virtual muestra indicaciones de cómo realizar su trámite en línea?					
3	¿La plataforma la mesa de partes virtual le avisa los errores que se puedan suscitar durante su trámite?					
4	¿Puede acceder a la mesa de partes virtual de la municipalidad desde cualquier lugar que tenga internet?					
5	¿Utiliza su computadora para acceder a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad?					
6	¿Utiliza su celular para acceder a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad?					
	<b>DIMENSION 2: TRÁMITE VIRTUAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Realiza el ingreso de la solicitud de su trámite en formato digital?					
8	¿Llena los formularios en línea?					
9	¿Se le notifica su solicitud por correo electrónico?					
10	¿Cuándo termina el registro de su trámite, la mesa de partes virtual le genera un número de expediente digital para poder dar el seguimiento respectivo?					
11	¿La mesa de partes virtual le muestra que tramites en línea puede realizar?					

12	¿Puede realizar sus trámites virtuales sin la necesidad de apersonarse a la municipalidad?					
13	¿Son menos los requisitos para realizar un trámite por mesa de partes virtual?					
14	¿El ingreso de un trámite por mesa de partes virtual lo realiza en menor tiempo comparado con un trámite presencial?					
	<b>DIMENSIÓN 3: INCLUSIÓN DIGITAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	Tiene acceso al servicio de telefonía.					
16	Tiene acceso al servicio de internet.					
17	Dispone usted de un celular inteligente.					
18	Dispone usted de una computadora o laptop.					
19	Tiene conocimiento para redactar un documento en una computadora.					
20	Tiene conocimiento del manejo de internet.					
21	Sabe utilizar su correo electrónico personal.					

**¡Muchas gracias por su participación!**

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCION DE USUARIOS

### DATOS DEL USUARIO:

GRADO DE INSTRUCCIÓN  SEXO

DISTRITO  EDAD

**INSTRUCCIONES:** El siguiente cuestionario es anónimo y tiene el propósito de recoger información sobre el uso de la mesa de partes virtual implementada en la Municipalidad Metropolitana de Lima, para ello solicito su valiosa colaboración y confío en la veracidad de sus respuestas. Los resultados obtenidos son estrictamente para fines académicos y no serán divulgados a personas ajenas al estudio.

- Lea atentamente cada pregunta del cuestionario.

- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	PREGUNTAS	ESCALA ORDINAL				
	<b>DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN TÉCNICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿El tiempo en que responden a un trámite ingresado por la mesa de partes virtual, es el esperado?					
2	¿Las respuestas derivadas de los trámites ingresados por la mesa de partes virtual son redactados en un lenguaje sencillo de fácil entendimiento?					
3	¿La información personal (como DNI, correo electrónico, dirección, distrito en el que vivo) se ingresa con seguridad a la mesa de partes virtual?					
4	¿Se ingresa el trámite solicitado por la mesa de partes virtual con la certeza que llegaran a las instancias según correspondan?					
5	¿Es más seguro recibir la notificación electrónica de su trámite a su correo personal?					
6	¿Puedo ingresar a la mesa de partes virtual las veces que sea necesario para saber en qué estado se encuentra el trámite?					
7	¿La mesa de partes virtual me permite acceder a los números telefónicos o correos electrónicos de los funcionarios que atienden el trámite?					
	<b>DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN FUNCIONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	¿El personal de la municipalidad que atienden los trámites ingresados por la mesa de partes virtual están capacitados?					
9	¿El personal de la municipalidad muestra su amabilidad y respeto ante cualquier consulta o duda?					
10	¿El horario de atención en la mesa de partes virtual se acomoda a su disponibilidad de tiempo?					
11	¿Ante cualquier consulta o duda, logra tener contacto directo de forma inmediata con algún funcionario de la municipalidad?					
12	¿La respuesta al trámite virtual que se emite contiene las respectivas firmas del funcionario que lo atendió?					

13	¿Las respuestas al trámite virtual contienen el sello de la municipalidad?					
	<b>DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Se siente a gusto con la comodidad y el confort de la mesa de partes virtual?					
15	¿Se encuentra conforme con la solución brindada a su trámite ingresado por mesa de partes virtual?					
16	¿Recomendaría el uso de la mesa de partes virtual al resto de ciudadanos?					
17	¿Considera que se debe realizar algunos cambios para mejorar la plataforma de la mesa de partes virtual?					
18	¿La municipalidad ha cumplido con la solución a su de su trámite ingresado por mesa de partes virtual?					
19	¿La municipalidad de Lima le brindo una capacitación previa sobre el uso de la mesa de partes virtual?					
20	¿La municipalidad ha realizado alguna publicación de videos, cartillas u otros sobre el uso de la mesa de partes virtual?					

**¡Muchas gracias por su participación!**

### ANEXO 3: CALCULO DE LA MUESTRA

#### Población

Se tomará como base las 13,959 atenciones a los administrados que acudieron a realizar diversos trámites a la MML, quedando como población objeto de estudio 13,959 usuarios que realizaron tramites haciendo uso de la mesa de partes virtual y presencial.

PRINCIPALES ACTIVIDADES Y LOGROS DE LA GESTION MUNICIPAL DE LA MML 2021		
	TIPO DE DOCUMENTOS	CANTIDAD
MESA DE PARTES PRESENCIAL Y VIRTUAL	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL PERSONAL DE LA MML	3,862.00
	ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE LOS ADMINISTRADOS	13,959.00

Fuente: Elaboración propia con los datos recogidos de la Memoria Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2021 <https://www.munlima.gob.pe/wp-content/uploads/2022/04/AC-97-31.03.2022-1.pdf>

#### Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente formula aleatoria simple:

$$n_0 =$$

$$\frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

- ❖ Población (N) = 13,959.00
- ❖ Nivel de confianza (z) = 95%
- ❖ Error muestral (e) = 5%
- ❖ Probabilidad de acierto (p) = 0,5 (Criterio conservador)
- ❖ Probabilidad de fracaso (q) = 0,5

Reemplazamos en fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

Realizamos un ajuste de la fórmula:

$$n = \frac{384.16}{\frac{(384.16-1)}{13,959.00}}$$

$$n = \frac{384.16}{1.026159467}$$

$$n = 374.366765$$

$$n = 375$$

## ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE EXPERTO N°1



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFICACIA DE MESA DE PARTES VIRTUAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLATAFORMA DIGITAL</b>							
1	Le resulta fácil ingresar a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad.	x		x		x		
2	La plataforma de la mesa de partes virtual muestra indicaciones de cómo realizar su trámite en línea.	x		x		x		
3	La plataforma la mesa de partes virtual le avisa los errores que se puedan suscitar durante su trámite.	x		x		x		
4	Puede acceder a la mesa de partes virtual de la municipalidad desde cualquier lugar que tenga internet.	x		x		x		
5	Utiliza su computadora para acceder a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad.	x		x		x		
6	Utiliza su celular para acceder a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: TRÁMITE VIRTUAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Realiza el ingreso de la solicitud de su trámite en formato digital.	x		x		x		
8	Llena los formularios en línea.	x		x		x		
9	Se le notifica su solicitud por correo electrónico.	x		x		x		
10	Cuándo termina el registro de su trámite, la mesa de partes virtual le genera un número de expediente digital para poder dar el seguimiento respectivo.	x		x		x		
11	La mesa de partes virtual le muestra que tramites en línea puede realizar.	x		x		x		
12	Puede realizar sus trámites virtuales sin la necesidad de apersonarse a la municipalidad.	x		x		x		
13	Son menos los requisitos para realizar un trámite por mesa de partes virtual.	x		x		x		
14	El ingreso de un trámite por mesa de partes virtual lo realiza en menor tiempo comparado con un trámite presencial.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: INCLUSIÓN DIGITAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Tiene acceso al servicio de telefonía.	x		x		x		
16	Tiene acceso al servicio de internet.	x		x		x		

17	Dispone usted de un celular inteligente.	x		x		x	
18	Dispone usted de una computadora o laptop.	x		x		x	
19	Tiene conocimiento para redactar un documento en una computadora.	x		x		x	
20	Tiene conocimiento del manejo de internet.	x		x		x	
21	Sabe utilizar su correo electrónico personal.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si, el instrumento evidencia suficiencia para ser aplicado.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Vilcapoma Pérez, César Robín    **DNI:** 09142246

**Especialidad del validador:** Doctorando en Estadística / Doctorado en Educación/ Magíster en Gestión Educativa y Docencia.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**21 de noviembre del 2022**



-----  
**Firma del Experto validador**

**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DE USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN TÉCNICA</b>							
1	El tiempo en que responden a un trámite ingresado por la mesa de partes virtual, es el esperado.	x		x		x		
2	Las respuestas derivadas de los trámites ingresados por la mesa de partes virtual son redactados en un lenguaje sencillo de fácil entendimiento.	x		x		x		
3	La información personal (como DNI, correo electrónico, dirección, distrito en el que vivo) se ingresa con seguridad a la mesa de partes virtual.	x		x		x		
4	Se ingresa el trámite solicitado por la mesa de partes virtual con la certeza que llegaran a las instancias según correspondan.	x		x		x		
5	Es más seguro recibir la notificación electrónica de su trámite a su correo personal.	x		x		x		
6	Puedo ingresar a la mesa de partes virtual las veces que sea necesario para saber en qué estado se encuentra el trámite.	x		x		x		
7	La mesa de partes virtual me permite acceder a los números telefónicos o correos electrónicos de los funcionarios que atienden el trámite.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: PERCEPCIÓN FUNCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal de la municipalidad que atienden los trámites ingresados por la mesa de partes virtual están capacitados.	x		x		x		
9	El personal de la municipalidad muestra su amabilidad y respeto ante cualquier consulta o duda.	x		x		x		
10	El horario de atención en la mesa de partes virtual se acomoda a su disponibilidad de tiempo.	x		x		x		
11	Ante cualquier consulta o duda, logra tener contacto directo de forma inmediata con algún funcionario de la municipalidad.	x		x		x		
12	La respuesta al trámite virtual que se emite contiene las respectivas firmas del funcionario que lo atendió.	x		x		x		
13	Las respuestas al trámite virtual contienen el sello de la municipalidad.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: PERCEPCIÓN GENERAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Se siente a gusto con la comodidad y el confort de la mesa de partes virtual.	x		x		x		
15	Se encuentra conforme con la solución brindada a su trámite ingresado por mesa de partes virtual.	x		x		x		
16	Recomendaría el uso de la mesa de partes virtual al resto de ciudadanos.	x		x		x		

17	Considera que se debe realizar algunos cambios para mejorar la plataforma de la mesa de partes virtual .	x		x		x	
18	La municipalidad ha cumplido con la solución a su de su trámite ingresado por mesa de partes virtual.	x		x		x	
19	La municipalidad de Lima le brindo una capacitación previa sobre el uso de la mesa de partes virtual.	x		x		x	
20	La municipalidad ha realizado alguna publicación de videos, cartillas u otros sobre el uso de la mesa de partes virtual.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si, el instrumento evidencia suficiencia para ser aplicado.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Vilcapoma Pérez, César Robín    **DNI:** 09142246

**Especialidad del validador:** Dr. en Estadística / Dr. en Educación/ Mag. en Gestión Educativa y Docencia.

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

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

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

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

**21 de noviembre del 2022**



-----  
**Firma del Experto validador**

**Especialidad**

## ANEXO 5: CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE EXPERTO N° 2



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFICACIA DE MESA DE PARTES VIRTUAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLATAFORMA DIGITAL</b>							
1	Le resulta fácil ingresar a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad.	✓		✓		✓		
2	La plataforma de la mesa de partes virtual muestra indicaciones de cómo realizar su trámite en línea.	✓		✓		✓		
3	La plataforma la mesa de partes virtual le avisa los errores que se puedan suscitar durante su trámite.	✓		✓		✓		
4	Puede acceder a la mesa de partes virtual de la municipalidad desde cualquier lugar que tenga internet.	✓		✓		✓		
5	Utiliza su computadora para acceder a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad.	✓		✓		✓		
6	Utiliza su celular para acceder a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: TRÁMITE VIRTUAL</b>							
7	Realiza el ingreso de la solicitud de su trámite en formato digital.	✓		✓		✓		
8	Llena los formularios en línea.	✓		✓		✓		
9	Se le notifica su solicitud por correo electrónico.	✓		✓		✓		
10	Cuándo termina el registro de su trámite, la mesa de partes virtual le genera un número de expediente digital para poder dar el seguimiento respectivo.	✓		✓		✓		
11	La mesa de partes virtual le muestra que tramites en línea puede realizar.	✓		✓		✓		
12	Puede realizar sus trámites virtuales sin la necesidad de apersonarse a la municipalidad.	✓		✓		✓		
13	Son menos los requisitos para realizar un trámite por mesa de partes virtual.	✓		✓		✓		
14	El ingreso de un trámite por mesa de partes virtual lo realiza en menor tiempo comparado con un trámite presencial.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: INCLUSIÓN DIGITAL</b>							
15	Tiene acceso al servicio de telefonía.	✓		✓		✓		
16	Tiene acceso al servicio de internet.	✓		✓		✓		

17	Dispone usted de un celular inteligente.	✓		✓		✓		
18	Dispone usted de una computadora o laptop.	✓		✓		✓		
19	Tiene conocimiento para redactar un documento en una computadora.	✓		✓		✓		
20	Tiene conocimiento del manejo de internet.	✓		✓		✓		
21	Sabe utilizar su correo electrónico personal.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia para aplicar instrumento

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Sifuentes Pinto Nilsa        **DNI:** 09098353

**Especialidad del validador:** Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

**15 de Noviembre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto validador**

**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DE USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN TÉCNICA</b>							
1	El tiempo en que responden a un trámite ingresado por la mesa de partes virtual, es el esperado.	✓		✓		✓		
2	Las respuestas derivadas de los trámites ingresados por la mesa de partes virtual son redactados en un lenguaje sencillo de fácil entendimiento.	✓		✓		✓		
3	La información personal (como DNI, correo electrónico, dirección, distrito en el que vivo) se ingresa con seguridad a la mesa de partes virtual.	✓		✓		✓		
4	Se ingresa el trámite solicitado por la mesa de partes virtual con la certeza que llegaran a las instancias según correspondan.	✓		✓		✓		
5	Es más seguro recibir la notificación electrónica de su trámite a su correo personal.	✓		✓		✓		
6	Puedo ingresar a la mesa de partes virtual las veces que sea necesario para saber en qué estado se encuentra el trámite.	✓		✓		✓		
7	La mesa de partes virtual me permite acceder a los números telefónicos o correos electrónicos de los funcionarios que atienden el trámite.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: PERCEPCIÓN FUNCIONAL</b>							
8	El personal de la municipalidad que atienden los trámites ingresados por la mesa de partes virtual están capacitados.	✓		✓		✓		
9	El personal de la municipalidad muestra su amabilidad y respeto ante cualquier consulta o duda.	✓		✓		✓		
10	El horario de atención en la mesa de partes virtual se acomoda a su disponibilidad de tiempo.	✓		✓		✓		
11	Ante cualquier consulta o duda, logra tener contacto directo de forma inmediata con algún funcionario de la municipalidad.	✓		✓		✓		
12	La respuesta al trámite virtual que se emite contiene las respectivas firmas del funcionario que lo atendió.	✓		✓		✓		
13	Las respuestas al trámite virtual contienen el sello de la municipalidad.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: PERCEPCIÓN GENERAL</b>							
14	Se siente a gusto con la comodidad y el confort de la mesa de partes virtual.	✓		✓		✓		
15	Se encuentra conforme con la solución brindada a su trámite ingresado por mesa de partes virtual.	✓		✓		✓		
16	Recomendaría el uso de la mesa de partes virtual al resto de ciudadanos.	✓		✓		✓		
17	Considera que se debe realizar algunos cambios para mejorar la plataforma de la mesa de partes virtual.	✓		✓		✓		

## ANEXO 6: CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE EXPERTO N° 3



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFICACIA DE MESA DE PARTES VIRTUAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLATAFORMA DIGITAL</b>							
1	Le resulta fácil ingresar a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad.	x		x		x		
2	La plataforma de la mesa de partes virtual muestra indicaciones de cómo realizar su trámite en línea.	x		x		x		
3	La plataforma la mesa de partes virtual le avisa los errores que se puedan suscitar durante su trámite.	x		x		x		
4	Puede acceder a la mesa de partes virtual de la municipalidad desde cualquier lugar que tenga internet.	x		x		x		
5	Utiliza su computadora para acceder a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad.	x		x		x		
6	Utiliza su celular para acceder a la plataforma de la mesa de partes virtual de la municipalidad.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: TRÁMITE VIRTUAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Realiza el ingreso de la solicitud de su trámite en formato digital.	x		x		x		
8	Llena los formularios en línea.	x		x		x		
9	Se le notifica su solicitud por correo electrónico.	x		x		x		
10	Cuándo termina el registro de su trámite, la mesa de partes virtual le genera un número de expediente digital para poder dar el seguimiento respectivo.	x		x		x		
11	La mesa de partes virtual le muestra que tramites en línea puede realizar.	x		x		x		
12	Puede realizar sus trámites virtuales sin la necesidad de apersonarse a la municipalidad.	x		x		x		
13	Son menos los requisitos para realizar un trámite por mesa de partes virtual.	x		x		x		
14	El ingreso de un trámite por mesa de partes virtual lo realiza en menor tiempo comparado con un trámite presencial.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: INCLUSIÓN DIGITAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Tiene acceso al servicio de telefonía.	x		x		x		
16	Tiene acceso al servicio de internet.	x		x		x		

17	Dispone usted de un celular inteligente.	x		x		x	
18	Dispone usted de una computadora o laptop.	x		x		x	
19	Tiene conocimiento para redactar un documento en una computadora.	x		x		x	
20	Tiene conocimiento del manejo de internet.	x		x		x	
21	Sabe utilizar su correo electrónico personal.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia Para ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Nieto Castellanos Betty DNI: 17535439

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

10 de 11 del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto validador  
 Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DE USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN TÉCNICA</b>							
1	El tiempo en que responden a un trámite ingresado por la mesa de partes virtual, es el esperado.	x		x		x		
2	Las respuestas derivadas de los trámites ingresados por la mesa de partes virtual son redactados en un lenguaje sencillo de fácil entendimiento.	x		x		x		
3	La información personal (como DNI, correo electrónico, dirección, distrito en el que vivo) se ingresa con seguridad a la mesa de partes virtual.	x		x		x		
4	Se ingresa el trámite solicitado por la mesa de partes virtual con la certeza que llegaran a las instancias según correspondan.	x		x		x		
5	Es más seguro recibir la notificación electrónica de su trámite a su correo personal.	x		x		x		
6	Puedo ingresar a la mesa de partes virtual las veces que sea necesario para saber en qué estado se encuentra el trámite.	x		x		x		
7	La mesa de partes virtual me permite acceder a los números telefónicos o correos electrónicos de los funcionarios que atienden el trámite.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: PERCEPCIÓN FUNCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal de la municipalidad que atienden los trámites ingresados por la mesa de partes virtual están capacitados.	x		x		x		
9	El personal de la municipalidad muestra su amabilidad y respeto ante cualquier consulta o duda.	x		x		x		
10	El horario de atención en la mesa de partes virtual se acomoda a su disponibilidad de tiempo.	x		x		x		
11	Ante cualquier consulta o duda, logra tener contacto directo de forma inmediata con algún funcionario de la municipalidad.	x		x		x		
12	La respuesta al trámite virtual que se emite contiene las respectivas firmas del funcionario que lo atendió.	x		x		x		
13	Las respuestas al trámite virtual contienen el sello de la municipalidad.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: PERCEPCIÓN GENERAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Se siente a gusto con la comodidad y el confort de la mesa de partes virtual.	x		x		x		
15	Se encuentra conforme con la solución brindada a su trámite ingresado por mesa de partes virtual.	x		x		x		
16	Recomendaría el uso de la mesa de partes virtual al resto de ciudadanos.	x		x		x		

17	Considera que se debe realizar algunos cambios para mejorar la plataforma de la mesa de partes virtual .	x		x		x	
18	La municipalidad ha cumplido con la solución a su de su trámite ingresado por mesa de partes virtual.	x		x		x	
19	La municipalidad de Lima le brindo una capacitación previa sobre el uso de la mesa de partes virtual.	x		x		x	
20	La municipalidad ha realizado alguna publicación de videos, cartillas u otros sobre el uso de la mesa de partes virtual.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el instrumento evidencia suficiencia Para ser aplicado.

✓ Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Nieto Castellanos Betty DNI: 17535439

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

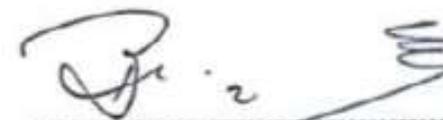
10 de 11 del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador

Especialidad

## ANEXO 7: PROCESAMIENTO DEL COEFICIENTE DEL ALFA DE CRONBACH

Se realizó la confiabilidad a un grupo piloto de 10 personas con las características similares a la muestra de estudio.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	41

## ANEXO 8: CARTAS DE PRESENTACIÓN PARA EXPERTOS



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Vilcapoma Pérez, César Robin

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - II, aula Lima B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo del investigador.

El título de mi proyecto de investigación es: **Eficacia de mesa de partes virtual y su incidencia en la satisfacción de usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

.....  
**MARIELA JOHANNA MUÑOZ CUBAS**  
D.N.I 44588500

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Sifuentes Pinto, Nilsa

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - II, aula Lima B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo del investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **Eficacia de mesa de partes virtual y su incidencia en la satisfacción de usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.



.....  
**MARIELA JOHANNA MUÑOZ CUBAS**  
D.N.I 44586500

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: Nieto Castellanos, Betty

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - II, aula Lima B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo del investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **Eficacia de mesa de partes virtual y su incidencia en la satisfacción de usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.



.....  
**MARIELA JOHANNA MUÑOZ CUBAS**  
D.N.I. 44586500

## **ANEXO 9: DEFINICIÓN DE VARIABLES PARA EXPEDIENTE DE VALIDACIÓN**



### **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

#### **VARIABLE: Eficacia de mesa de partes virtual**

Según Russo (2009) señala que es el efecto positivo que este servicio digital causa en el usuario, es decir mientras más fácil sea para el usuario el uso de la MPV, más rápido se estarán respondiendo a sus expectativas y necesidades, este criterio de eficacia tiene como base el principio de accesibilidad y usabilidad de la administración digital.

#### **DIMENSION 1: Plataforma digital**

Según una investigación sobre gobierno abierto y transparente del OpenKratio (como se citó en Muñoz y Ripollés, 2017) recalcan que una plataforma digital es un mecanismo tecnológico cuya finalidad es que los ciudadanos tengan acceso a información de diversa índole y a su vez sean ellos quienes verifiquen la gestión que ejecutan sus gobernantes.

#### **DIMENSION 2: Trámite virtual**

Según el BID (2018) describen al trámite digital como un conglomerado de requisitos que realiza el ciudadano para solicitar información a una entidad pública a través de una mesa de partes que también debe ser digital.

#### **DIMENSIÓN 3: Inclusión digital**

Pando y Fernández (2013) señalan que la inclusión digital en un gobierno local es aquella que promueve el uso de las TIC para contrarrestar la llamada brecha digital, es decir que satisfaga las necesidades e intereses de los ciudadanos a través de medios digitalizados.

## **VARIABLE: Satisfacción de usuario**

Según Taylor y Baker (1994) señalan a la satisfacción como una respuesta susceptible en cuanto a la calidad percibida de un bien o servicio. Con respecto a usuario, la RAE la define como; "aquel individuo que utiliza algún tipo de bien o servicio privado o público"

Para Sancho (1999) la satisfacción de usuarios en un gobierno electrónico, es la percepción del ciudadano sobre la calidad de un servicio digital que ofrece una institución pública, estas se encuentran vinculadas a las experiencias personales de cada individuo, pudiendo ser agradables o desagradables, produciéndose la llamada satisfacción o insatisfacción del usuario, y que estos son medidos a través de tres factores: el técnico, funcional y general.

### **DIMENSION 1: Percepción técnica**

Se encuentra relacionada a los factores técnicos de un servicio; es la evaluación sobre la accesibilidad, el nivel de comunicación, la capacidad de respuesta y la seguridad del servicio. Al respecto; Gutiérrez, Cuesta y Vásquez (2008) priorizan dichos factores porque son determinantes para la calificación de un servicio público desde la satisfacción de los ciudadanos.

### **DIMENSION 2: Percepción funcional**

De acuerdo con López y Gadea (1995) aseguran que los ciudadanos deben saber quiénes son los encargados de resolver sus problemas, es por ello que menciona a la comprensión administrativa, la competencia del personal, la cortesía y amabilidad como elementos claves para valorar la calidad de un servicio.

### **DIMENSIÓN 3: Percepción general**

Para Meunier (1993) detalla que estos aportan a la imagen de una organización pública; y que son medidos a través de la receptividad del servicio, credibilidad en la prestación del servicio, formalidad y responsabilidad.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Eficacia de mesa de partes virtual y su incidencia en la satisfacción de usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022", cuyo autor es MUÑOZ CUBAS MARIELA JOHANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 14 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN <b>DNI:</b> 09142246 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3586-8371	Firmado electrónicamente por: CVILCAPOMAP el 19-01-2023 10:24:39

Código documento Trilce: TRI - 0520209