



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Mesa de parte virtual y la satisfacción del usuario en una entidad
de la provincia de Paita, 2024

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

AUTORA:

Saavedra Moreno, Grecia Irina (orcid.org/0009-0006-6739-689X)

ASESORES:

Mag. Albán Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

Mag.. Ramírez Valladares, Cristhian Ovidio (orcid.org/0000-0002-6944-5652)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DE PIURA 2024", cuyo autor es QUISPE HOLGUIN VIKI LISET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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.

PIURA, 08 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 08-08- 2024 16:54:39

Código documento Trilce: TRI - 0855464



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, QUISPE HOLGUIN VIKI LISET estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DE PIURA 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
VIKI LISET QUISPE HOLGUIN DNI: 70368610 ORCID: 0000-0002-6163-0263	Firmado electrónicamente por: VLQUISPEQ el 08-08- 2024 18:53:07

Código documento Trilce: TRI - 0855465

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres en especial a mi querido padre Aldo Dimas, Saavedra Barrientos, quien fue la persona que impulso mi crecimiento profesional, y llevar esta maestría, por brindarme su confianza, amor y por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, hoy que no te encuentras físicamente sé que siempre me guiaras por el camino correcto.

Grecia Irina

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por brindarme salud y bienestar, a mi familia que son el pilar de mi formación, y en general a todas aquellas personas que de una u otra manera han hecho posible la culminación de esta Maestría.

Asimismo, quiero agradecer de forma especial a mi esposo Abg. Paul Martin Gonzales Rivas, por su apoyo incondicional y por su disposición profesional durante todo el transcurso de esta investigación.

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

Grecia Irina

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	16
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Calificación del servicio de mesa de partes virtual en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.....	22
Tabla 2: Calificación de la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.....	22
Tabla 3: Prueba de normalidad entre servicio de mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.....	23
Tabla 4: Resultado del Rho Spearman.....	24
Tabla 5: Calificación de la dimensión procedimientos de trámites del usuario del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.....	25
Tabla 6: Prueba de normalidad entre dimensión procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.....	25
Tabla 7: Resultado del Rho Spearman.....	26
Tabla 8: Calificación de la dimensión herramientas tecnológicas del usuario del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.....	27
Tabla 9: Prueba de normalidad entre dimensión herramientas y tecnologías y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.....	27
Tabla 10: Resultado del Rho Spearman.....	28
Tabla 11: Calificación de la dimensión notificación electrónica del usuario del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.....	29
Tabla 12: Prueba de normalidad entre dimensión herramientas y tecnologías y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.....	30
Tabla 13: Resultado del Rho Spearman.....	30

Índice de figura

	Pág.
Figura 1. Diagrama de diseño de investigación.....	1

Resumen

La investigación aporta al objetivo de desarrollo sostenible: “alianzas para lograr los objetivos”; el título esta dado por: “Mesa de parte virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita, 2024”; presenta un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y diseño no experimental; el objetivo busca: analizar la relación que presenta el servicio de atención de la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024. Se ha hecho uso de la estadística descriptiva; la recolección de la información es en base a una muestra seleccionada de ciudadanos; los resultados han medido las variables del estudio; reportándose mayormente una condición de regularidad. Con respecto a la valoración de las dimensiones, estas también presentan una condición evaluativa media. Se aplico la prueba del alfa Cronbach para estimar la confiabilidad de los resultados; obteniéndose una buena calificación. Se formuló también la prueba de normalidad; por medio de la cual se ha señalado el uso de la estadística no paramétrica. La prueba de correlación entre ambas variables fue la de la rho de Spearman; resultando una correlación significativa directa y positiva.

Palabras Clave: Mesa de parte virtual; Satisfacción del usuario; y Tecnologías de la Información y Comunicación.

Abstrac

The research contributes to the sustainable development objective: "partnerships to achieve the objectives"; the title is given by: "Virtual part desk and user satisfaction in an entity of the province of Paita, 2024"; it presents a quantitative approach of a descriptive type and non-experimental design; the objective seeks to: analyze the relationship presented by the virtual part desk service and user satisfaction in an entity of the province of Paita in the year 2024. Descriptive statistics have been used; the information collection is based on a selected sample of citizens; the results have measured the study variables; mostly reporting a regularity condition. Regarding the assessment of the dimensions, these also present a medium evaluative condition. The Cronbach alpha test was applied to estimate the reliability of the results; obtaining a good grade. The normality test was also formulated; through which the use of non-parametric statistics has been indicated. The correlation test between both variables was Spearman's rho, resulting in a significant direct and positive correlation.

Keywords: Virtual part table; User satisfaction; and Information and Communication Technologies.

I. INTRODUCCIÓN

El progreso de la calidad de los servicios brindados por órganos y entidades estatales han sido una necesidad constante y pendiente en el desarrollo de la modernidad de la gestión pública a nivel mundial. Su objetivo fue garantizar que estas entidades brinden un servicio adecuado que cumpla con las expectativas de la población. La calidad en este contexto se centró en dos aspectos clave: la percepción de la población como beneficiario del servicio público y el proceso mismo de desarrollo, aplicando estándares de calidad.

Es necesario considerar dentro de esta línea de gestión pública la atención de un objetivo muy importante en temas de investigación como lo fue la alianza para lograr los objetivos; en función del desarrollo sostenible que es una necesidad para la construcción efectiva de una sociedad y por ende el crecimiento en todos sus sentidos de la ciudadanía; en temas de gestión institucional.

Los aspectos a los que se hicieron mención deberán de ser promovidos en entorno al marco de la denominada política de modernización de la gestión pública, orientados con la evolución digital requerida en todo contexto global actual. A nivel provincial, se han establecido directrices y procedimientos en una entidad de la provincia de Paita para implementar la digitalización de todos los servicios públicos, lo que incluyó la progresiva adopción de la atención de mesa de partes de manera digital; basados en el uso de la web y la tecnología.

Cuando se habla de percepción de satisfacción del usuario, como un factor arraigado en la mente del cliente, lo que motivó a las empresas a preocuparse cada vez más por mejorar la calidad percibida por sus clientes. Esto es aún más relevante en el contexto del sector público, donde la modernización de los servicios de calidad no se realiza de manera frecuente. Esto resaltó la necesidad de abordar la existencia de problemáticas en este ámbito.

En la región de Piura, la comunidad expuso los problemas que aquejaban al sector público, en particular a los municipios y otros ámbitos de la gestión pública que no muestran voluntad para renovar y modernizar los servicios ofrecidos al público. Por ello, se seleccionó para el estudio una entidad municipal en la provincia de Paita, un gobierno local que enfrenta dificultades en la atención a la población que realiza

trámites, presentando deficiencias en la calidad del servicio recibido. Se detectó una falta de empatía de los servidores públicos para responder, así como de empatía al brindar atención y de confianza al proporcionar orientaciones a los usuarios, lo que conlleva en ocasiones a consultas poco claras y la posibilidad de realizar múltiples consultas.

Ramírez (2016) es su estudio, se centró en una compañía ubicada en la ciudad de Yurimaguas, con respecto a la debida condición del servicio y su relevancia en la satisfacción de los clientes. Este estudio reveló el problema que afectaba a empresa en cuanto a la falta de criterio integral para mejorar sus estándares de calidad, a pesar de enfrentar dificultades durante los últimos tres años, como la disminución de posibles clientes. La empresa se ha centrado únicamente en la generación de ingresos, descuidando la estructura organizacional y las condiciones esenciales para garantizar la conformidad de los clientes y su plena satisfacción con el servicio recibido. Como resultado, la empresa implementó ciertas medidas, como la creación de espacios adicionales para atender a más clientes, lo que causó confusión entre estos y, en los siguientes años, se han reportado casos de abandono de estos. (Pérez, Ramoni y Valbuena, 2018).

En el contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: alianza para lograr los objetivos, resaltó la importancia de la colaboración entre diversos actores, incluyendo gobiernos, empresas y organizaciones civiles, para alcanzar metas globales de sostenibilidad y equidad (ONU, 2024). El objetivo de este esfuerzo fue promover un desarrollo inclusivo y sostenible mediante la integración de políticas públicas que impulsaran la eficiencia, transparencia y participación ciudadana. En una municipalidad, esto se tradujo en la implementación de sistemas electrónicos para la gestión de trámites y servicios, optimizando procesos y fomentando una administración más eficiente y accesible. Tal enfoque no solo mejoró la calidad del servicio público, sino que también apoyó el cumplimiento de los ODS al fortalecer la gobernanza local y facilitar la participación activa de la ciudadanía (ONU, 2024).

La importancia advertida en la investigación, en un gobierno que implemente soluciones electrónicas conllevan beneficios significativos, como la reducción directa de los problemas que surgen ocasionalmente en la gestión estatal, la mejora en la comunicación y el acceso eficiente a los datos. Todo esto se encuentra respaldado

por la Ley 27658; Ley denominada: Marco de Modernización de la Gestión del Estado; la cual tiene como propósito principal alcanzar niveles considerablemente altos de modernización y lograra los resultados deseados en la prestación de servicios dirigida al pueblo (Urbina, 2014).

Se evidencia que las dificultades afrontadas por las empresas que guardaron similitudes con las que pertenecen al estado, siendo la más recurrente, la insuficiente calidad de atención dispensada a los usuarios y la falta de compromiso para perfeccionar los servicios requeridos para llevar a cabo diversos trámites. Estas dificultades derivan de la dirección municipal, al no considerar importante para abordar los problemas que enfrenta; además, los usuarios no pueden expresar sus quejas debido a que no son considerados una prioridad por la entidad municipal. A ello se suma la limitación de tiempo y capacidad para llevar a cabo trámites, así como los extensos periodos de espera para recibir una atención adecuada.

El propósito del desarrollo de la investigación se encontró en poder destacar los aspectos muy importantes; como punto de inicio fue poder desarrollar un estudio con la finalidad de obtener e identificar los indicadores que contribuyan a la mejora de estas ineficiencias en las entidades gubernamentales; por lo tanto, hemos tenido como pregunta general, ¿Qué relación existe entre el servicio de atención de mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024? Del mismo modo se presentaron los problemas siguientes: ¿existe relación entre los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario?; ¿las herramientas tecnológicas se relacionan con satisfacción del usuario?; y por último ¿la notificación electrónica se relaciona con la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024?

La justificación teórica, tuvo como base el análisis que se plantea sobre el propósito de poder incrementar el conocimiento científico, para tal efecto se aborda el problema del servicio de la atención de la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en la entidad de la provincia de Paita; tal como señaló Baena (2017). Como justificación metodológica tuvo su base en el diseño y validación de herramientas, como cuestionarios de ambas variables, para recopilar datos necesarios para las hipótesis de resultados. En cuanto a la justificación práctica, los resultados obtenidos contribuyeron a resolver los problemas identificados, dentro de

la entidad municipal, nos permiten evaluar la calidad del servicio virtual implementado con el fin de garantizar que el usuario sienta una satisfacción (Fernández, 2020).

La razón normativa de esta investigación se basó en la Ley N° 31170, la cual busca fomentar la aceptación de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TICs dentro de instituciones públicas, esto conllevó a una actualización de los procesos administrativos y servicios para prosperar el vínculo entre la población y las entidades municipales. Finalmente, la justificación social se basó en la importancia que tienen los resultados obtenidos para determinadas entidades municipales, toda vez que ayudan a entender las implicaciones de los servicios digitales en la satisfacción del usuario.

El objetivo principal, se centró en Analizar la relación entre el servicio de mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024. Además, los objetivos específicos comprendieron: Identificar la relación entre los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024; Analizar la relación entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024, y Examinar la relación entre la notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

En este ámbito, el estudio se organizó en dos fases esenciales para su elaboración. La primera fase abordó el análisis documental que está orientado al análisis de los antecedentes de investigación primero a nivel internacional y nacional de las variables que han sido objeto de estudio que se efectuó atendiendo al tema del servicio de la atención de mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario. La última fase del proceso investigativo comprendió las definiciones que se obtuvieron para poder sustentar los fundamentos teóricos que presentó la investigación.

A nivel internacionales, tenemos el estudio de: Binimelis (2017); quien, en su investigación, se enfocó principalmente en ofrecer una evaluación crítica de la percepción social del gobierno digital como un campo de estudio tecnológico, con el propósito de identificar las implicaciones que esto tiene para la labor social en su interacción entre la población y la urgencia de acceso de la población. Llegó a la deducción de que los servicios electrónicos que brinda el gobierno contienen

dificultades que causan insatisfacción entre los usuarios al utilizarlos. Por consiguiente, se planteó la necesidad de implementar estrategias que satisfagan las necesidades de los usuarios, facilitando así su uso efectivo de estos servicios electrónicos, considerados como TIC. Esta investigación, indico que el servicio electrónico se percibe como poco eficiente en un 57%. En este contexto, el estudio realizado proporciona una contribución significativa al demostrar que la búsqueda de integridad e información por parte de la sociedad se realiza a través del gobierno electrónico o digital.

Barragán (2019) llevó a cabo una investigación sobre los procedimientos implementados por un gobierno electrónico en un municipio ecuatoriano con la finalidad de poder fomentar un entorno de confianza, utilizando un enfoque descriptivo correlacional. El propósito principal fue examinar cómo los elementos que conforman el gobierno electrónico afectaron de forma directa o indirecta la transparencia en el desarrollo progresivo de la gestión pública a nivel local, regional o nacional; así como también la participación ciudadana. Se encuestó a un total de 309 estudiantes universitarios quienes declararon ser mayores de edad, haciendo uso de encuestas administradas presencialmente o medio de dispositivos electrónicos. Los resultados obtenidos mostraron que el análisis denominado bootstrap el cual se realizó haciendo uso de software especializado; tuvo un nivel de confiabilidad del 99,9%, en la cual se precisó que la percepción calificada respecto a la utilidad que presenta el desarrollo del gobierno electrónico es fundamental para poder relacionarse; y sentar las bases sobre el desarrollo de la transparencia a nivel de la gestión local y la participación efectiva de la ciudadanía.

Para Manríquez (2019) enfocó su investigación en aquellos sitios web de varias municipalidades de la ciudad de México, utilizando un enfoque explicativo. El propósito era examinar la incorporación y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TICs en el desarrollo de las actividades y gestión que se realiza en el sector público. Se tomo una muestra en la que se incluyeron los sitios web de diez municipios de México; los cuáles fueron seleccionados debido a su importancia social y económica, aplicándose para tal efecto el Índice General de Evaluación Estatal como método de evaluación. Se llegó a la conclusión de que los sitios web de las municipalidades locales analizadas emplean las tecnologías de la información de

manera poco concreta o definida, lo que sugiere que la interacción entre los municipios y la población no es inmediata.

Soler (2013), se centró en la evaluación de los portales web para servicios a la población de organismos públicos, utilizando un enfoque explicativo. El objetivo fue destacar los requerimientos que formulan los organismos públicos; evaluación que se realizó por medio del contenido de los sitios web; los cuales brindan servicios al ciudadano. La muestra consistió en 214 personas los cuales viven en la localidad de Murcia; considerándose además aquellos que se encuentran fuera de la región, se ha hecho uso de la técnica de la encuesta; la cual contiene 17 items en la formulación total del instrumento. Los resultados mostraron que el 33,2% de los usuarios consideraban que el gobierno no actuaba correctamente, y en 53,2% afirmaban que el estado favorecía sus intereses particulares.

Barón (2020) investigó sobre el desarrollo de la participación de la población en materia de la gestión pública, haciendo uso de enfoque investigativo cuantitativo de tipo descriptivo. El propósito fue evaluar el avance de la estrategia de comunicación digital desarrollada por la Superintendencia Financiera (SFC); esta condición se desarrolló en un periodo comprendido entre los meses de enero y septiembre de 2020. La selección que se realizó sobre el criterio a tomar respecto a la muestra consistió en la participación de diez empleados de la SFC, utilizando para tal efecto entrevistas; así como también el método aplicado de la recolección de datos. El estudio determinó que la estrategia digital implementada por el equipo de la SFC fue bien recibida y comprendida, generándose de esta manera el desarrollo de una comunicación efectiva con los ciudadanos y demás miembros de la comunidad en la cual se desarrollan estos hechos.

Martínez (2019) en su destacada investigación tuvo como propósito principal examinar el estado del gobierno electrónico o gobierno digital de 72 municipios pertenecientes al estado de Sonora. Este objetivo fue alcanzado por medios la preparación del Índice de Gobierno Electrónico Municipal (IGEM), el cual se basó en datos recopilados por el INEGI durante los intervalos del 2009 al año 2011. Los resultados revelaron que los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno estatal son herramientas que atraen el interés de los beneficiarios y fomentan la participación ciudadana. La gestión mexicana fue calificada en términos medios, con

un porcentaje del 41%. Además, el gobierno electrónico se considera como parte del trascurso de modernización, la cual su objetivo fue, lograr mejoras, competencia y la reducción de presupuestos en las actividades gubernamentales. Sin embargo, la administración de los municipios limita la excelencia en el uso de estos servicios electrónicos. En conclusión, esta investigación ofreció una valiosa contribución al explicar la importancia del manejo y la utilidad de las tecnologías en el ámbito gubernamental.

En este mismo contexto, Medina, Abrego y Echevarría (2021) llevaron a cabo una investigación cuyo objetivo principal era analizar cómo la información de calidad afecta los servicios proporcionados por una institución gubernamental a través de sus páginas web institucional. Como resultado, concluyeron que es crucial fortalecer este aspecto en el gobierno para garantizar una eficiente gestión y una presentación clara de la información a la sociedad en un tiempo reducido. Además, resaltaron la importancia de garantizar la disponibilidad de información tanto a nivel individual como corporativo al momento de realizar transacciones como ciudadano electrónico, lo que contribuyó a la toma de decisiones del equipo gubernamental en un lapso de tiempo adecuado. En este sentido, subrayaron la necesidad de proporcionar información útil para los ciudadanos, lo que impactó directamente en la realización de transacciones con los usuarios en la página web del gobierno.

Quintero, Almazán y Ríos (2021) llevaron a cabo una investigación cuyo objetivo principal fue definir la importancia de la autoridad por medio de la comunicación obtenida por los aplicativos de servicios utilizables en los sitios web de una organización gubernamental, referente a términos de la confianza que generan en las personas. Concluyeron que es crucial fortalecer este componente dentro del gobierno para garantizar su eficaz funcionamiento y promover la transparencia. Destacaron la claridad de la investigación para la sociedad y subrayaron la importancia de respaldar la investigación individual o corporativa al realizar estas transacciones, de manera que los ciudadanos electrónicos puedan contribuir con la precisión de la información disponible para la entidad gubernamental. Asimismo, señalaron la necesidad de investigaciones útiles que permitan una adaptación adecuada, considerando el nivel de agrado y la practicidad en el empleo de la página web del gobierno influyen de forma frontal a la disponibilidad de las interacciones que se realizan con los usuarios.

Para Lira (2020), en su trabajo de investigación realizado, abordó el objetivo de examinar y detalla la verdadera relación entre la satisfacción de los ciudadanos y las prestaciones proporcionados por la autoridad de Aguascalientes. Llegó a concluir que, la mayoría de las suposiciones propuestas en su trabajo fueron confirmadas, mostrando coeficientes normalizados significativos que respaldan el modelo de investigación propuesto. Además, se destaca que la investigación profundiza en la comprensión de las variables denominada gobierno electrónico, accediendo a identificar el grado la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por la institución gubernamental.

Torres, Salete y Sepulveda (2018) realizaron un estudio con el propósito de evaluar cómo los usuarios perciben la calidad del servicio recibido. Sus hallazgos revelaron que usuarios de 45 años a más, mostraron un considerablemente nivel de descontento, alcanzando 55%, con respecto a servicios proporcionados por un centro médico. De otro lado, aquellos usuarios entre los veinte y cuarenta años evidenciaron un nivel de insatisfactorio más bajo, del 33%. Estos resultados subrayaron la urgencia de mejorar el grado de la calidad respecto a la atención de los servicios de la salud, para satisfacer adecuadamente las necesidades de los usuarios, destacando así la importancia de mejorar tanto la atención como el procedimiento de tomar decisiones en este campo.

Esta etapa comprendió el análisis de antecedentes a nivel nacional relacionados con las variables de interés en la investigación. Calmett (2021) examinó en el contexto de la administración de un municipio a nivel provincial en la región de Arequipa, en el cual se desarrolló un estudio haciendo uso de un tipo de investigación descriptiva correlación; de enfoque cuantitativo; con la finalidad de poder evaluar la influencia que presenta el gobierno electrónico; en el índice de mejoramiento continuo de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay. La muestra de la presente investigación ha estado integrada por 46 empleados de dicha entidad, del mismo modo se ha hecho uso de la técnica de la encuesta; la cual está conformada por 45 ítems; los cuales han facilitado la recolección de la información. Por último, los efectos obtenidos nos indicaron que la gestión de la municipalidad presentaron un impacto directo en el acceso a la información el cual se proporciona por medio del gobierno electrónico.

Cosquillo (2022) investigó también el tema del gobierno digital y como este afecta a la gestión administrativa en el municipio provincial de Tarma; el enfoque investigativo fue el cuantitativo, de tipo descriptivo y bajo un diseño de estudio no experimental transversal y a la vez relacional. La investigación buscó analizar el desarrollo del gobierno digital en los avances de la gestión del municipio. La muestra estuvo compuesta por 108 residentes que hacen uso de los servicios municipales, y se empleó una encuesta con 18 ítems que fue formulada a través de un cuestionario, el cual permitió recoger la información; los resultados obtenidos se centraron en describir las características y particularidades que se han encontrado en los avances que registra el progreso del municipio de Tarma; y ello gracias al proceso de modernización que se desarrolló de manera permanente; favoreciendo de esta manera la gestión administrativa municipal, en beneficio de la comunidad.

Simón (2016), también abordó en su estudio el análisis respecto al desarrollo que presenta el gobierno electrónico en el municipio de Yanacancha; la investigación estuvo dada en un paradigma cuantitativo de tipo aplicado y bajo un diseño no experimental de carácter transversal. La finalidad del estudio se centró en el hecho de poder identificar plenamente la tipología que presentan los agentes electrónicos; los cuales se vieron reflejados en el progreso continuo sobre la gestión pública. La muestra fue de 182 funcionarios ediles; empleándose técnicas investigativas; tales como el análisis documental y complementándose con la aplicación de una entrevista en base a treinta interrogantes. Finalmente, el autor señaló que respecto a las Tecnologías de la Información y Comunicación – TICs; presentaron una alta relevancia de forma directa en el desarrollo de todos los servicios que fueron brindados por la municipalidad y actuando en beneficio y progreso de la comunidad.

Según Pillpe (2020), se enfocó en investigar la interacción entre el gobierno digital comúnmente en la esfera ambulatorio y lo complacido que puede estar los beneficiarios en el policlínico Pablo Bermúdez de Lima en 2020, en el cual concluyó que si existe un grado de correlación entre estas variables. Lo cual indicó que la gestión y administración se encuentran eficientemente desarrollándose dentro de un margen positivo y significativo en el referido a la gestión del policlínico. Este estudio amplió la comprensión sobre la interrelación entre lo satisfecho que puede sentirse

un usuario de salud y el gobierno electrónico, desglosando entre el grado de satisfacción que tuvo el usuario en el mencionado policlínico de EsSalud.

Álvarez (2018) llevo a cabo una investigación en la cual analiza la administración municipal y el servicio de atención al usuario en referencia a la calidad del servicio en un municipio de la región de Lima; buscó determinar la influencia de ambas variables; considerando además la dimensión de los elementos tangibles percibidos. El autor desarrollo una investigación de tipo descriptivo relacional determinando que el desarrollo la gestión edil y la atención del contribuyente que presento un efecto relevante sobre la calidad percibida del servicio, el cual se presentó con un coeficiente correlacional de un 56,4%; indicándose así una eficacia predictiva en la variable dependiente. Además, se observó que la atención al usuario y la gestión municipal influyen de manera directa sobre la calidad de los servicios; considerando la dimensión de elementos tangibles percibidos, con un coeficiente que presento una efectividad predictiva del 27,6%. Asimismo, se identificó que la gestión edil y la atención del usuario se relacionan directamente con la calidad de los servicios en la dimensión de confiabilidad percibida, con un coeficiente que preciso una efectividad en la variable dependiente del 29,1%. Finalmente, se tuvo que el desarrollo efectivo de la gestión municipal y la atención al contribuyente en el municipio afectaron de manera directa a la calidad del servicio en la dimensión de sensibilidad percibida, con un coeficiente que indico que la eficacia en la variable dependiente corresponde al 20,4%.

En el mismo contexto, Montesinos (2017) en su estudio realizado tuvo como finalidad principal descubrir el vínculo entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en el municipio de Ventanilla. Concluyendo que existe una estrecha relación y moderada en estas variables, evidenciando una proporción de correlación de 58,3% y un coeficiente de rho de Spearman que corresponde a un valor de 0,600 puntos. Este hallazgo resalto la importancia de continuar con políticas inclusivas para fortalecer el vínculo entre el gobierno y la población.

Asimismo, Cobeñas (2020) planteó entre sus objetivos investigar el desarrollo y valor de la relación que presenta el Gobierno Electrónico y la satisfacción del usuario en el municipio de Castilla. En dicho estudio se concluyo que estas variables tienen una correlación significativa, lo que propone es que la mejora del gobierno electrónico

podría beneficiar al distrito de Castilla, Piura. Los resultados mostraron un grado medio de correlación entre estas variables, con un porcentaje de correlación del 0,046.

Por último, Torres (2021) buscó definir la conexión que existe entre el gobierno electrónico y lo satisfechos que se sienten los trabajadores que laboran en el gobierno regional. En dicho estudio se estableció que no existe una relación directa estadística entre estas variables; en el gobierno regional de Tumbes, así mismo el estudio analiza el resultado del factor de correlación entre ambas variables; cuyo valor establece un alto nivel de correlación de 0,754 puntos. Estos datos indican que existe vínculo entre las variables analizadas por el autor, lo que llevó a afirmar el planteamiento de la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

En el contexto de las bases científicas, se respaldó la variable conocida como: Mesa de partes virtual, a mérito de la información recopilada; para Alva (2011), se identificó como aquella unidad que recibe documentos y los registra, siendo el punto inicial de atención al cliente. Bastidas (2016) destacó que en cada oficina debe haber una mesa de partes ubicada de manera estratégica, mientras que Quispe y Vélchez (2017) la describieron como responsable de canalizar documentos a las dependencias correspondientes y garantizar el cumplimiento de procedimientos administrativos y seguimientos.

Con respecto a la mesa de partes, Matteucci (2011) lo estableció como la unidad de recepción utilizada por entidades privadas y estatales, señalando que estas últimas siguen un proceso administrativo jerárquico. Destaca su función crucial de derivar y canalizar la información documental recibida de los usuarios.

Además, Binimelis (2017) indicó que el gobierno electrónico se centra en mejorar el rendimiento en diversas áreas para satisfacer eficazmente las necesidades de la población y lograr un alto nivel de satisfacción. Alvarado, Cevallos, Moran y Preciado (2019) definieron al gobierno electrónico como una innovación y actualización de las entidades estatales con la finalidad de acrecentar la satisfacción de los contribuyentes y mejorar la calidad de los servicios.

Cuando se habla de gobernanza desde las municipalidades puede definirse como aquel cúmulo de actividades y acciones realizadas por el gobierno local

conforme a su plan de gobierno, con el propósito de estimular el desarrollo local, satisfacer las necesidades de sus residentes y fomentar las propuestas individuales de la población (Morillo et al., 2020). La gestión local se distinguió por su capacidad para utilizar las competencias y aptitudes de los habitantes en la creación de estructuras productivas dentro de la comunidad (Armas, 2016). El capital humano, que engloba las habilidades de los residentes, desempeñó un papel crucial en la creación de puestos de trabajo y el incremento de los ingresos familiares (Diefenbach, 2009).

Para la nueva gestión pública (NGP) estableció suposiciones y valores acerca de la estructura, organización, administración y operación de las entidades públicas, fundamentándose en conceptos como la eficacia, el seguimiento y la gestión basada en resultados (Diefenbach, 2009). No obstante, la NGP ha enfrentado desafíos para adaptarse a las demandas de la economía digital y las prácticas centradas en el conocimiento (Secretaría de Gestión Pública - SGP, 2021).

Administración municipal, se centra en mejorar de manera progresiva la calidad de vida de la población en su área local, atendiendo aspectos como el empleo y la salud (Buley et al., 2016). Sus responsabilidades incluyeron la elaboración de programas de crecimiento, la aprobación y ejecución del presupuesto del municipio, la supervisión de las actividades del alcalde, y la determinación de impuestos y tarifas. Además, se consideró que la administración municipal es un medio de modernización pública, al establecer los principios y estrategias de desarrollo aplicadas, así como su visión y objetivos (Pichilingue & Mamani, 2017).

Finalmente, la atención Mesa de Partes Electrónica (MPE), según lo establecido por el Decreto Legislativo 1412 – PCM, se define como un servicio digital que habilita a los ciudadanos para llevar a cabo trámites documentarios de forma automática y remota a través de internet, con el objetivo de generar mayores y mejores beneficios públicos, así como un rendimiento óptimo.

Por ende, la mesa de partes virtual presentó como finalidad facilitar y mejorar la productividad en las distintas áreas de las entidades del estado a través de internet, lo que la convirtió en una herramienta crucial para optimizar las acciones

gubernamentales y establecer una comunicación efectiva con los ciudadanos, satisfaciendo así sus necesidades de manera eficiente.

Granados (2021) identificó tres dimensiones clave asociadas con la atención de la mesa de partes virtuales, las cuales son: procedimientos de trámites virtuales, uso de herramientas tecnológicas y las notificaciones electrónicas.

Según Granados (2021), la dimensión denominada: Procedimientos de trámites, implica que la mesa de partes virtual busque de manera sistemática el poder facilitar a la población interesada poder ingresar su documentación necesarios para da iniciar los procesos de tipo administrativos de la entidad. Además, se refirió a las exigencias instaurados por las entidades para la presentación de estos documentos, resaltando la importancia de estos aspectos para la eficacia de la herramienta virtual en comparación con las herramientas tradicionales, lo que permitió a los administradores llevar a cabo un trabajo adecuado aprovechando los beneficios que ofrece este medio.

De acuerdo con Villanueva (2021), la dimensión de Herramientas Tecnológicas implicó que las configuraciones organizativas de la entidad deben ajustarse para la aplicación del sistema de mesa de partes virtual, lo que incluyó la forma de tramitación documental instaurada por la entidad y los programas informáticos virtuales utilizados por las diversas dependencias para llevar a cabo sus funciones.

Para dimensión de notificación electrónica, establecida por Ley N° 31170, se refiere a la implementación de notificaciones electrónicas a través de plataformas digitales estratégicamente ubicadas para una visualización rápida, cumpliendo así con lo dispuesto por la legislación. La implementación del servicio de notificación electrónica permite que la entidad priorice las notificaciones y fomente el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la comunicación en todos los horizontes de la administración pública.

En cuanto a la variable de Satisfacción del usuario, el autor Weingand (2007); definió como una medida que evalúa si se está cumpliendo con los objetivos establecidos en las entidades públicas haciendo uso de tecnología. Huiza (2006) señaló que la satisfacción del usuario está influenciada por diversas experiencias,

tanto racionales como emocionales, y por factores como las expectativas, los valores culturales y las cualidades de la institución.

Arocas y Seto-Pamies (2000, 2004) destacaron la importancia de considerar las singularidades del servicio ofrecido y las percepciones de los consumidores para evaluar la satisfacción del usuario. Oliveira y Romes (2020) propusieron que la mejora en la satisfacción del usuario se logró mediante la optimización de los servicios y una comunicación efectiva. Por otro lado, Pacheco et al. (2018) resalto la relevancia de cultivar relaciones cordiales y auténticas entre los empleados públicos y los usuarios con el fin de generar una experiencia positiva sorprendente para estos últimos.

En Perú, la Ley N° 27658 estableció que la modernización mediante las TICs, busca mejorar la atención a la sociedad y la eficiencia del funcionamiento del estado, lo que incluye el uso masivo y constante de instrumentos tecnológicas para digitalizar los procesos administrativos y mejorar las interacciones internas y externas del estado. La satisfacción del usuario se convierte así en un indicador crucial para evaluar si las entidades públicas están dando un debido servicio de calidad a la sociedad y su población, toda vez que estos son los consumidores de los servicios que brinda la entidad pública. Weingand (2007) identifico tres dimensiones asociadas con la satisfacción del usuario: Confiabilidad, Valor que perciben y probabilidades.

En la dimensión de Confiabilidad, Kotler (2003) se refirió a la capacidad de la entidad para proporcionar un servicio de manera precisa y confiable, lo que genero confianza en los usuarios. Hosmer (2015) destaco que la confiabilidad se reflejó en la actitud o predisposición que tiene la organización para ofrecer un servicio de más alta calidad, lo que afecto en la sensación de los usuarios sobre el servicio recibido.

La dimensión de Valor Percibido implico que la entidad cumpla con las expectativas de valor del usuario al proporcionar un servicio. Kleine (2009) y Parasuraman (1997) señalaron que el valor percibido varía según las percepciones y expectativas individuales de los usuarios en diferentes contextos. La dimensión de Expectativa se vincula con las expectativas o con lo que buscaron lograr los usuarios sobre el servicio que van a recibir. Salazar (2011) sugirió que estas expectativas están influenciadas por el deseo de comodidad y seguridad por parte de los usuarios, así

como por la relación que mantuvieron con la entidad y el servicio que esperaron recibir.

Se tuvo como reflexión profunda que la digitalización y la administración pública, la implementación de la mesa de partes virtual representa un avance significativo hacia la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad en los servicios municipales. Este sistema permite a los ciudadanos y empresas presentar documentos y realizar trámites de manera electrónica, eliminando las barreras físicas y los tiempos de espera asociados con los métodos tradicionales de presentación de documentos en persona. Hay que tener en cuenta hoy en día la importancia del desarrollo de la virtualidad para la atención de todos los servicios en general sean estos públicos o privados y contribuyan de forma efectiva en el crecimiento regional del país; es necesario considerar acción que disminuyan la brecha digital y que aporte a la construcción de políticas públicas estables y de crecimiento y mejoramiento constante; lo cual es necesario.

La hipótesis central de la investigación fue que: Existe relación significativa entre el servicio de atención de la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024. Así mismo las hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024; Si existe relación entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024. Por último. Existe relación significativa entre la notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

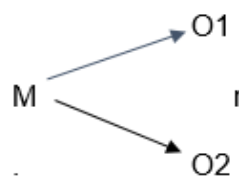
II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación: De acuerdo con CONCYTEC (2018); la investigación, fue de tipo básica. Las investigaciones básicas; se desarrollan con la finalidad de poder ampliar los conocimientos en atención de un campo específico o fenómeno que se pretende estudiar; sin tener la intencionalidad de brindar un uso determinado de tal efecto o desarrollar alguna aplicación. Así mismo de acuerdo con la Guía de Productos Académicos de la Universidad César Vallejo, la investigación se desarrolló considerando un esquema cuantitativo; en el cual se siguieron procedimientos que se encuentran sistematizados y van desde la formulación del problema; hasta la organización y presentación de los resultados. (Hernández, 2018).

El diseño del trabajo de investigación correspondió a un diseño no experimental de tipo transversal. Así mismo se realizó una correlación entre la medición de ambas variables. Tal como señala Hernández (2018); los diseños no experimentales; no constituyen ningún tipo de aplicación o intervención de manera directa sobre el objeto de estudio; al ser de tipo transversal; la medición de las variables se realiza en un mismo tiempo; no existe manipulación sobre las mismas y el propósito de este diseño es mostrar de manera objetiva la información recopilada en el desarrollo del trabajo de campo. El termino correlación, implica la aplicación de pruebas estadísticas para determinar la vinculación que existe entre ambas variables. Así mismo el esquema es el siguiente:

Figura 1

Diseño de investigación.



La simbolización es la siguiente:

M: Muestra

O1: Variable 1: Servicio de mesa de partes virtual.

O2: Variable 2. Satisfacción del usuario.

r: Relación.

Variables/Categorías:

Variable 1. Servicio de mesa de partes virtual: Conceptualmente, el término mesa de partes virtual; según lo establece el Decreto Legislativo 1412 – PCM; es un servicio de carácter digital que se brinda a los ciudadanos con la finalidad de poder realizar sus trámites documentarios de manera digital, remota y automática por medio de internet y haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC; el propósito de esta acción es poder brindar beneficios de forma directa a la ciudadanía en atención a sus requerimientos; buscando así mismo obtener un mayor y mejor rendimiento administrativo.

Dimensiones: La variable servicio de mesa de partes virtual presenta tres dimensiones que van a ser evaluadas por medio de la presente investigación; la primera de ellas son los procedimientos de trámites; la segunda las herramientas tecnológicas y la tercera y última la notificación electrónica. Los procedimientos de trámite buscan brindar a los ciudadanos el ingreso de la información y solicitudes; necesarias para gestionar los requerimientos que necesita la parte interesada; siendo esta condición un ahorro significativo de recursos humanos y brindando una atención más amplia y simultánea por medio de las TICs. Las herramientas tecnológicas; tienen como finalidad la organización de los sistemas de información; cuyo propósito es ahorrar tiempo y recursos; articulando a todas las áreas y dependencias organizacionales para poder brindar un mejor servicio y orientación. Finalmente, por medio de la aplicación de la Ley N° 31170; la notificación electrónica es un procedimiento que se realiza por medio de las plataformas digitales y el uso del correo electrónico; cumpliendo de esta manera las disposiciones de la legislación.

Variable 2. Satisfacción del usuario: Conceptualmente, la satisfacción del usuario se definió como una forma de evaluación en atención al cumplimiento de los objetivos trazados de manera previa; por las instituciones en nuestro caso considerando el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC; para efectos de trámites en línea; además de los factores y expectativas referentes a las cualidades que presenta y requiere la institución. (Weingand, 2007).

Dimensiones: La satisfacción del usuario en las instituciones públicas o gubernamentales; se encontró direccionada en la búsqueda de la confiabilidad del

servicio que brindan; así como también el valor que se percibe y las expectativas que se tienen en atención de los servicios que se brindan. La confiabilidad, estuvo referida a la promoción de un servicio y que este sea preciso al requerimiento que se quiere brindar; se encuentra asociado a la percepción de la calidad por parte del usuario. Así como también la actitud y predisposición para ofrecer os servicios. El valor percibido; está dado en poder cumplir con los requerimientos y expectativas respecto a la puesta en práctica del servicio en el contexto en el cual este se desarrolla. Y finalmente, la dimensión expectativa; tiene que ver con la búsqueda de la calidad de atención por parte del usuario o ciudadano; si realmente el servicio brindado cumple sus requerimientos; teniendo como base la seguridad y la comodidad que espera recibir.

Población y muestra: La población en términos de Hernández (2018); se definió como un conjunto o grupo de individuos que guardan características similares y que se encuentran en un mismo tiempo y lugar. En este caso la población estuvo conformada por los ciudadanos de la provincia de Paita; que realizan sus trámites en atención del gobierno local; los cuales se dividieron en dos sectores Paita Alta y Paita Baja; la primera de acuerdo a la proyección de INE (2022); asciende a un total de 28 mil habitantes y la segunda en un total de 95 mil habitantes en promedio.

Los criterios de inclusión; estuvieron dados por todos los ciudadanos mayores de edad (18 años); que realizan algún tipo de trámite en el gobierno local de Paita; no se encontró un criterio definido en atención de los habitantes por cada hogar; por tanto, se trabajó bajo el criterio del investigador, para poder precisar la cantidad de participantes. Así mismo se debe de tener en cuenta en el uso de las TICs.

Los criterios de exclusión fueron dados en atención a que únicamente se consideró a la población que habita la ciudad de Paita; quienes acuden al gobierno local para realizar algún tipo de trámite. Las personas o ciudadanos que no hagan uso de internet no estarán conformando la muestra del presente estudio.

La muestra, tal como señalo Hernández (2028); es una parte de la población; que guarda características similares; como no tuvimos un reporte numérico en atención de quienes usan los servicios digitales del gobierno local de la ciudad de Paita; se tomó en cuenta el criterio del investigador; por tal razón, la muestra estuvo

conformada por 300 ciudadanos que realizan sus trámites de manera virtual; y estos fueron seleccionados de aquellos que acuden a las instalaciones del gobierno local.

Se hizo uso del muestreo probabilístico; es decir, los participantes en el estudio fueron elegidos al azar; dependiendo de su conformación en la participación de la actividad; por tanto, la primera acción a desarrollar es alcanzar el consentimiento informado; para dar a conocer la realización de la investigación. Los ciudadanos que realizan sus trámites virtuales en el gobierno local de la provincia de Paita.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: La técnica de investigación que fue aplicada al desarrollo de este proceso fue la encuesta; de acuerdo con Bernal (2018); la encuesta es una técnica de recolección de datos e información de carácter social; por medio de un instrumentos diseñado para tal fin; el cual es el cuestionario; a su vez este responde al proceso de operacionalización de las variables; apreciándose las dimensiones, indicadores e ítems; los cuales facilitarán el recojo de la información de manera objetiva y sistematizada; para luego poder procesar dicha información de forma estadística.

Otra de las técnicas aplicadas en el desarrollo del trabajo de investigación corresponde al análisis documental; por medio del cual se realizó la construcción de la información teórica; permitiendo de esta manera acceder a las fuentes primarias y secundarias que dieron sustento al presente informe de investigación. Dicha característica se revela en el uso de las citas y las referencias bibliográficas que responden al ordenamiento de la norma APA, en su última versión. Cabe señalar también que el uso de la internet nos ha facilitado el acceso a la información de los principales centros y repositorios de información a nivel nacional e internacional.

Del mismo modo se presentaron los instrumentos de recolección de datos los cuales responden al proceso de operacionalización de las variables; fueron dos cuestionarios, el primero: Cuestionario sobre la atención de mesa de partes virtual y el segundo cuestionario sobre la satisfacción del usuario; ambos cuestionarios presentaron un total de quince ítems cada uno; los cuales presentan a su vez una escala de calificación basada en la escala Likert. Para determinar la validez de constructo se hizo uso de la prueba estadística de la "V" de Aiken; cuyo resultado es un coeficiente que permite determinar la relevancia sobre el contenido de la acción a

evaluar; dicha valoración está dada por tres expertos o jueces quienes han alcanzado su ponderación.

Así mismo se aplicó la llamada prueba piloto; con la finalidad de poder determinar si realmente; la prueba seleccionada mide lo que realmente se debe de medir; esta prueba estadística recibe el nombre de alfa de Cronbach; el puntaje obtenido por cada uno de los cuestionarios; está en concordancia al valor requerido; ya que de acuerdo al contexto; el valor que se debe de alcanzar como mínimo responde a 0,7 puntos catalogándose como un valor de fiabilidad aceptable. (Ver anexos)

Métodos para el análisis de datos: La estadística que fue aplicada en el presente informe estuvo direccionada al uso de la estadística general; por tanto, se mostraron las tablas y figuras producto del procesamiento y sistematización de la información en atención a los ítems planteados; los cuales a su vez se encuentran agrupados en dimensiones. Así mismo dado que se requiere demostración la confiabilidad de la muestra seleccionada se aplicará la prueba de normalidad; condicionando de esta manera la prueba estadística de correlación que se aplicó. Debido a que la muestra es superior a las 50 unidades, se aplicó Kolmogorov – Smirnov; si existe normalidad la correlación se demostrara por medio de la rho de Spearman.

Los procedimientos desarrollados fueron asociados a la forma de recolección de la información; la de investigación tiene como punto de partida el planteamiento del problema y de la necesidad de poder estudiar el tema en cuestión; así mismo se desarrolló la sistematización que requiere un trabajo académico de esta naturaleza; redactando el sustento teórico y la metodología para posteriormente llegar al apartado de los resultados y la discusión de los mismos. Finalmente, se abordan las conclusiones y sugerencias que se han planteado el presente estudio.

Aspectos éticos: Los aspectos éticos; responden esencialmente al desarrollo de la Guía de Productos Académicos de la Universidad César Vallejo; y de las normativas que establece la Escuela de Posgrado; por tanto, se han aplicado los principios éticos de justicia; que busca el análisis de la información de forma objetiva y con responsabilidad; orientándose al desarrollo del bien. Así mismo se aplicó el

principio de imparcialidad; ya que la información se procesará de manera íntegra; respetando los derechos, la dignidad y la diversidad. No existirá ningún tipo de manejo inadecuado de los datos; los cuales serán tratados con transparencia.

En referencia a los principios éticos utilizados en el desarrollo del presente estudio; se tiene la aplicación del principio de justicia; ya que la información reflejada en los instrumentos aplicados reporta la condición de equidad y de beneficio para el desarrollo de una sociedad acorde a las exigencias que demanda el mejoramiento constante de la calidad de vida de los ciudadanos; así mismo se aplicó el principio de no maleficencia por medio del cual se busca aportar de manera significativa a la sociedad buscando construir mejores condiciones para todos los miembros de la comunidad.

La objetividad de los resultados juega un papel importante en beneficio de la transparencia de los mismos; considerando que los datos y el tratamiento de los mismos; se han dado en atención de la búsqueda de transformar la realidad y lograr una mayor concientización de la población en general.

Así mismo, el presente informe respondió al criterio de evaluación del software antiplagio de Turnitin; el cual debe de ser inferior al 20%; rescatando el hecho de la realización de las citas y las referencias bibliográficas; en atención de las normas APA; en su última versión; bajo este criterio encontramos en aporte de las fuentes primarias y secundarias; así como también la consulta a los centros de información que aportan en la construcción del análisis documental realizado; cumpliendo además el protocolo establecido el cual corresponde al enfoque cuantitativo que se señala en la guía académica.

III. RESULTADOS

Objetivo general:

Analizar la relación entre el servicio de mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Tabla 1.

Calificación del servicio de mesa de partes virtual en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

INTERVALO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	95	31,67%
Medio	123	41,00%
Bajo	82	27,33%
TOTAL	300	100%

Nota: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno.

Interpretación.

Los resultados que se muestran en la tabla 1, correspondieron a la evaluación de la percepción del servicio de la mesa de partes virtual; obteniéndose que el 31,67% de los encuestados se encuentra en el intervalo alto; seguido de un 41% que se encuentran calificados en el intervalo medio; y el 27,33% restante califica al servicio en el intervalo bajo. Tal como se muestra en los valores que se presenta en la tabla; la percepción sobre este servicio de manera general no es la escala más óptima en poder lograr; lo cual reveló que hay situaciones que deben ser mejoradas; siendo esta condición una tarea que debe de abordar de manera paulatina en beneficio de la gestión.

Tabla 2.

Calificación de la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

INTERVALO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	96	32,00%
Medio	119	39,67%
Bajo	85	28,33%
TOTAL	300	100%

Nota: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno.

Interpretación.

Respecto a los resultados que presento la variable satisfacción del usuario que recibe los servicios de una entidad pública en la provincia de Paita, se tuvo que el 32% de los encuestados califican el servicio en el intervalo alto; por otra parte, el 39,67% califica la percepción en el intervalo medio y el 28,33% restante en el intervalo bajo; tal como se detalla en la tabla 2. Esta condición implico que los ciudadanos que reciben el servicio en la institución pública no están del todo conformes con la forma en que reciben dicho servicio en gran mayoría; deben de realizarse acciones inmediatas para poder mejorar las condiciones que presenta; el desarrollo de tales acciones es un actuar que deberá de estar planificado por la institución.

Tabla 3.

Prueba de normalidad entre *servicio de mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.*

Variable - Dimensión	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicio de mesa de partes virtual	0,113	300	0,015
Satisfacción del usuario	0,094	300	0,092

Nota: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno.

Interpretación.

Los resultados sobre la aplicación de la prueba de normalidad nos mostraron que la variable denominada: servicio de mesa de partes virtuales; es un valor inferior al 0,05; el cual es el punto de significancia establecido; sin embargo en lo que respecta a la

variable satisfacción del usuario; es superior al 0,05 establecido; por lo cual ambas variables no presentan el resultado de normalidad esperado, determinándose que la prueba estadística corresponde a la no paramétrica por tanto se aplicó la prueba de la rho de Spearman. (Tabla 3).

Prueba de hipótesis general.

Hipótesis alterna: (Ha): Existe correlación entre la atención en mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Hipótesis nula: (Ho): No existe correlación entre la atención en mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Interpretación.

Los resultados que corresponde a la rho de Spearman, nos mostraron que existe correlación directa entre ambas variables; la cual es positiva y significativa a la vez; es decir que el servicio de atención de mesa de partes virtual se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024. El valor de la correlación es de: 0,782 puntos; esta condición implica que se cumple la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 4).

Tabla 4.

Resultado del Rho Spearman

Rho de Spearman		Servicio de mesa de partes virtual	Satisfacción del usuario
Servicio de mesa de partes virtual	Coeficiente de correlación	1,000	0,782
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	Número	300	300
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,782	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	Número	300	300

Nota: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno.

Objetivo específico 1: Identificar la relación entre los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Tabla 5.

Calificación de la dimensión procedimientos de trámites del usuario del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

INTERVALO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	82	27,33%
Medio	121	40,33%
Bajo	97	32,34%
TOTAL	300	100%

Nota: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno.

Interpretación.

Los resultados de la dimensión procedimientos de trámites, que correspondieron a la variable servicio de mesa de partes virtual; presento que el 27,33% se encuentra calificado en el intervalo alto; seguido de un 40,33% que se encuentra en el intervalo medio y el 32,34% restante en el intervalo bajo; tal como se muestra en la tabla 5. Este resultado nos mostró que los ciudadanos que realizan los diferentes procedimientos respecto a los trámites que se gestionan por medio de mesa de partes virtual; no son de conocimiento de todos; esta condición podría ser el resultado de muchos factores entre los que destacan es el poco uso y conocimiento de las herramientas tecnológicas; es decir, presentan dificultades en el uso de internet; así como también el uso de la computadora; o que simplemente el acceso a los medios tecnológicos sea una situación que presenta muchas limitaciones; como por ejemplo, el poco dominio de la interfaz de la plataforma.

Tabla 6.

Prueba de normalidad entre dimensión procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Variable - Dimensión	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Procedimientos de trámite	0,132	300	0,018
Satisfacción del usuario	0,094	300	0,092

Nota: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno.

Interpretación.

Tal como se presentaron los resultados de la prueba de normalidad de la dimensión procedimientos de trámites; el cual presento un valor menor a los 0,05 puntos; cual revela normalidad en los resultados de la evaluación de la dimensión; sin embargo, la otra variable no contempla el mismo resultado; por lo tanto, se aplica la estadística no paramétrica; haciendo uso de la rho de Spearman. (Tabla 6).

Prueba de hipótesis específica 1.

Hipótesis alterna: (Ha): Existe correlación entre los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Hipótesis nula: (Ho): No existe correlación entre los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Interpretación.

Los resultados de la prueba de correlación entre la dimensión procedimientos de trámite y la satisfacción del usuario señalaron que existe relación entre ambas mediciones realizadas: esta fue positiva, directa y significativa; es decir, los procedimientos de los trámites influyen o se relacionan con la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024. Esto nos llevó a poder afirmar el cumplimiento de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula (Tabla 7).

Tabla 7.

Resultado del Rho Spearman

Rho de Spearman		Procedimientos de trámite	Satisfacción del usuario
Procedimientos de trámite	Coeficiente de correlación	1,000	0,751
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	Número	300	300
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,751	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	Número	300	300

Nota: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno.

Objetivo específico 2: Analizar la relación entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Tabla 8.

Calificación de la dimensión herramientas tecnológicas del usuario del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

INTERVALO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	83	27,67%
Medio	125	41,67%
Bajo	92	30,66%
TOTAL	300	100%

Nota: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno.

Interpretación.

Los resultados que correspondieron a la dimensión herramientas tecnológicas de las cuales hace uso el usuario en relación a los servicios que brinda la entidad gubernamental en la provincia de Paita, se tuvo que el 27,67% de los ciudadanos encuestados se ubica en el intervalo alto; el 41,67% en el intervalo medio y el 30,66% en el intervalo bajo; tal como se muestra en la tabla 8. Los resultados generaron una interpretación en la cual los ciudadanos revelan poco dominio sobre el uso de las herramientas tecnológicas; prefieren realizar sus trámites de manera tradicional, es decir acudir a la institución y buscar a las personas con la cual realizaran el trámite que les compete hacer.

Tabla 9.

Prueba de normalidad entre dimensión herramientas y tecnologías y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Variable - Dimensión	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Herramientas y tecnologías	0,134	300	0,021
Satisfacción del usuario	0,094	300	0,092

Nota: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno.

Interpretación.

Tal como se muestra en los resultados de la prueba de normalidad la dimensión herramientas y tecnologías su valor de significatividad es inferior que 0,05 puntos; sin embargo, los resultados de la variable satisfacción del usuario supera los 0,05 puntos; por lo tanto, se hará uso de la estadística no paramétrica; aplicándose para tal efecto la prueba de la rho de Spearman. (Tabla 9).

Prueba de hipótesis específica 2.

Hipótesis alterna: (Ha): Existe relación entre la dimensión herramientas y tecnologías y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Hipótesis nula: (Ho): No existe relación entre la dimensión herramientas y tecnologías los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Interpretación.

El resultado de la rho de Spearman que corresponde al cruce de la dimensión herramientas tecnológicas y la variable satisfacción del usuario es significativa; tal como se muestra en la tabla 10. El valor alcanzado de la correlación corresponde a 0,648 puntos; valor que es positivo y directo a la vez; es decir mejora una condición y mejorará también la otra; como también puede ocurrir lo contrario. Los resultados nos permiten afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 10.

Resultado del Rho Spearman

Rho de Spearman		Herramientas y tecnologías	Satisfacción del usuario
Herramientas y tecnologías	Coeficiente de correlación	1,000	0,648
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	Número	300	300
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,648	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	Número	300	300

Nota: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno.

Objetivo específico 3: Examinar la relación entre la notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Tabla 11

Calificación de la dimensión notificación electrónica del usuario del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

INTERVALO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	79	26,33%
Medio	123	41,00%
Bajo	98	32,67%
TOTAL	300	100%

Nota: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno.

Interpretación.

Con respecto a la dimensión: notificación electrónica se tuvo que la percepción de los usuarios califica el servicio de mesa de partes virtual; en un 26,33% en el intervalo alto; seguido de un 41% quienes están en el intervalo medio; y el 32,67% en el intervalo bajo; tal como se muestra en la tabla 11. Esta condición revelo que los ciudadanos que realizan trámites por medio del uso de la vía electrónica; no realizan una revisión detallada de las notificaciones electrónicas que llegan a su correo electrónico; lo cual es una constancia del seguimiento administrativo que debe de tener; cumpliéndose los plazos establecidos y determinados.

Se aplico también la prueba de normalidad a la dimensión notificación electrónica y la variable satisfacción del usuario; siendo los resultados obtenidos una condición que no presenta normalidad total en ambas categorías; por lo tanto, se hará uso de la estadística no paramétrica; empleando para tal efecto la prueba de la rho de Spearman para poder determinar el grado de correlación numérico existente entre ambas condiciones.

Tabla 12

Prueba de normalidad entre dimensión herramientas y tecnologías y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Variable - Dimensión	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Notificación electrónica	0,134	300	0,021
Satisfacción del usuario	0,094	300	0,092

Nota: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno.

Prueba de hipótesis específica 3.

Hipótesis alterna: (Ha): Existe relación entre la dimensión notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Hipótesis nula: (Ho): No existe relación entre la dimensión notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

Tabla 13.

Resultado del Rho Spearman

Rho de Spearman		Notificación electrónica	Satisfacción del usuario
Notificación electrónica	Coeficiente de correlación	1,000	0,336
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	Número	300	300
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,336	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	Número	300	300

Nota: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno.

Interpretación.

Los resultados de la correlación existente entre la dimensión notificación electrónica y la variable satisfacción del usuario; obtuvieron una calificación baja, pero; su valor indica que existe correlación; positiva y directa a la vez; lo cual se detalla en la tabla 13. De todas las dimensiones analizadas por medio de la rho de Spearman; esta es la única que presento esta condición; situación que también estaría asociado a la condición de que los usuarios; no hacen mucho uso y seguimiento de los trámites que presentan por medio de los canales digitales; debiendo existir una mayor comunicación que deberá de ser analizada por otras investigaciones. Por lo tanto, fue aceptada la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Después de haber realizado el análisis estadístico de los resultados que comprende cada una de las variables en cuestión se procede a la comparación de los mismos considerando los estudios realizados y que han sido expuestos en la sección del marco teórico que se encuentra en el primer apartado del presente informe. El comportamiento de los resultados proporcionados por los ciudadanos revela que aún faltan muchos aspectos que se deben de lograr; así mismo también podemos afirmar que la atención de estos cambios; que se esperan alcanzar no se darán de manera inmediata; requiere de un proceso de planificación y de mejora continua; contribuyendo de esta manera al verdadero cambio social que se quiere lograr.

IV. DISCUSIÓN

En la presente sección se discuten los resultados obtenidos de acuerdo al planteamiento de los objetivos en el presente informe de investigación; por esta razón tenemos el análisis que corresponde a: determinar la relación entre el servicio de mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024. Los resultados que han sido obtenidos por medio de la prueba de correlación de la rho de Spearman; nos muestra que si existe correlación entre ambas variables; es decir, se cumple el planteamiento de la hipótesis general de la investigación: existe relación significativa entre la atención en mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024; obteniéndose un valor que corresponde a 0,782 puntos.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que la calificación individual de cada una de las variables se centra en el intervalo medio mayoritariamente; en el caso del servicio de mesa de partes virtual sólo un 31,67% se encuentra en el intervalo alto; condición que no llega a un tercio de la población encuestada; mientras que el 41% se centra en el intervalo medio; igual situación ocurre en atención de la variable satisfacción del usuario en la cual preponderantemente la calificación media de la variable se encuentra en un 39,67% y la calificación alta reporta un 32%. La condición descrita revela que la población no está acostumbrada al uso de los medios digitales para la realización de sus trámites; y esto puede responder a diversos factores; como la edad, desconocimiento sobre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación; temor para hacer uso de los medios informativos; o tal vez la plataforma no brinda una interfaz amigable y simple para beneficio de los ciudadanos. Podríamos buscar más factores que brinden calidad a los servicios; así como también la debida orientación al contribuyente para obtener fáciles accesos.

Esta condición descrita es similar al planteamiento de los estudios de Torres (2020); quien señala en su estudio realizado que el uso y desarrollo del gobierno electrónico; así como la satisfacción de los colaboradores en el gobierno de Tumbes; existe una marcada inconformidad; encontrándose que la correlación entre ambas mediciones es mínima y no es significativa; tal situación genera una mayor responsabilidad funcional por parte de las autoridades regionales de mejorar los servicios que brinda en beneficio de la población de la región; por tanto se deberá de

realizar un proceso de detección y planificación para poder atender las prioridades que requieren sentar las bases para el proceso de transformación digital y de esta manera alcanzar más altos resultados en la satisfacción de los usuarios que acuden a realizar los diversos trámites que requieren; condición que también es extensible a los colaboradores y funcionarios regionales.

La situación descrita es contraria a los resultados que se han obtenido en el presente estudio; donde si encontramos relación entre ambas variables; pero la calificación media de ambas en las mediciones individuales; evidencia que los usuarios requieren un mayor conocimiento sobre el uso de los canales digitales y el uso de las TICs.

Para Montesinos (2017); señala que el uso del gobierno electrónico; llamado e-gobierno y la satisfacción de los ciudadanos en un municipio donde realizo su investigación; el valor de la correlación sobre el resultado de la rho de Spearman fue significativa en un valor de 0,582 puntos; lo cual a la vez es directa y positiva; significando que su aumenta una; aumentará también la otro o viceversa; la investigación señala que el uso de los servicios digitales; favorece de manera directa el tratamiento documentario; disminuyendo las colas y el tiempo de atención; así como la carga de archivos; sin embargo, aparece otro problema como lo es; el exceso de carga digital; lo cual presenta también un tiempo para su tratamiento; esperando la respuesta por medio de los canales digitales y buscando la satisfacción de los usuarios.

Respecto a la discusión sobre el planteamiento del objetivo específico primero: identificar la relación entre los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024; tenemos se ha obtenido una correlación positiva, directa y significativa de acuerdo al resultado que presenta la rho de Spearman; consignándose el valor de 0,751 puntos. Lo cual implica la aceptación de la hipótesis específica planteada: existe relación significativa entre los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024. Así mismo el valor obtenido de la dimensión procedimientos de trámites; reporta mayoritariamente una calificación en el intervalo medio que asciende a más de un tercio de la población encuestado (40,33%). La calificación en el valor alto es de 27,33% y el intervalo bajo alcanza 32,34%. Esta

condición significa que los procedimientos de trámites de los usuarios haciendo uso de los canales digitales no es del todo satisfactoria para ellos; implica la realización de ajustes necesarios para alcanzar mejores resultados en la calificación; lo cual redundará en un mayor nivel de eficacia y eficiencia; generando se esta manera la evaluación deseada.

Granados (2021); considera que los trámites administrativos fluyen de mejor forma haciendo uso de los servicios digitales de una plataforma de atención de mesa de partes digitales; ya que por medio de ella se establece una clasificación y derivación de los procedimientos a atender; lo cual favorece al recurso humanos responsable del tema; identificándose de esta manera los puntos que requieren una mayor atención en cuenta a la realización de los trámites; sin embargo se debe de tener en cuenta que debe de tenerse muy claramente los procedimientos que se desea lograr y formular una propuesta que sea medible cada cierto tiempo. El resultado que presenta en su investigación nos muestra una correlación alta, directa y significativa en un valor de 0,615 puntos; lo cual para el autor se traduce de la siguiente manera: a mayor incremento de los procedimientos de trámites documentarios digitales; mayor es la reducción de los recursos y trámites administrativos; logrando de esta manera obtener un mejor servicio con altas estándares de funcionalidad y permitiendo la entrega de respuestas rápidas en beneficio de los usuarios y contribuyentes.

Para Jiménez (2021); considera que los resultados que se han obtenido en su investigación son significativos; debido a que los procedimientos administrativos de carácter digital; son más rápidos en el proceso de atención; y desaparece el volumen de personas que acuden a la institución para realizar dichos requerimientos; del mismo modo facilita las respuestas y el orden que debe de existir en las mismas; haciendo del servicio digital un sistema de mayor orden y sistematización para ambas partes; sin embargo, el desarrollo que exige esta característica es que los usuarios también presente habilidades y destrezas en el uso de las TICs.

Respecto al segundo objetivo específico; analizar la relación entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024; tenemos el resultado de la evaluación de las herramientas tecnológicas reporta que la ciudadanía presenta una calificación muy alta en el sector

medio en un 41,67%; y que únicamente el 27,67% se encuentra en el nivel alto. Estos resultados, no han más que enfatizar que la brecha digital entre la población que hace de las herramientas tecnológicas; aun es menor en comparación a las que si hacen uso de las mismas. Del mismo modo los resultados de la correlación son positiva, directo y significativo en un valor de los 0,648 puntos de acuerdo al reporte del coeficiente de la rho de Spearman.

Jiménez (2021); considera que respecto al uso de las herramientas tecnológicas y la atención en el servicio de mesa de partes virtual; presenta una condición muy significativa que se evidencia estadísticamente por medio del resultado de la rho de Spearman; el cual reporta un valor de 0,560 puntos; considerando que el incremento de las herramientas tecnológicas; contribuye a la reducción de la brecha digital en la población; mejorando sistemáticamente el desarrollo de la administración pública; cabe destacar que el uso de las herramientas tecnológicas; es un factor de mucha importancia en la sociedad actual; y esta tendencia no va a cambiar; sino más va a continuar incrementándose en el sector público y con una mayor incidencia en el sector privado; lo cual a la vez deberá de generar confianza y seguridad en el ciudadano y usuario de los trámites digitales.

Granados (2021); por otra parte argumenta que los resultados respecto al uso de las herramientas tecnológicas son importantes para el desarrollo de los tramites virtuales y la atención por mesa de partes de manera virtual; el servicio y la facilidad de uso que brindan dichos trámites; son de un gran alcance beneficiando al usuario; ya que no necesita recurrir físicamente a la instalaciones de la organización o institución; sin embargo, para no generar pérdidas de tiempo, los trámites deben de adjuntar los requisitos que se solicitan; así mismo cumplir con la revisión del correo electrónico el cual se consigna como medio de contacto, para las respuestas a las personas que acuden a dichos servicios. Este procedimiento aporta de forma efectiva en la reducción de tiempo y recursos; teniéndose en cuenta que de acuerdo a las necesidades que se presentan se deberá de contar con un mayor número de personal para la atención de las áreas críticas; es decir, aquellas que presenten una mayor carga de trámites digitales respecto a los usuarios y cumplir necesariamente con los tiempos establecidos.

El tercer y último objetivo específico responde a. examinar la relación entre la notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024. Los valores obtenidos en relación a la calificación de la dimensión notificación electrónica; se centran nuevamente en el intervalo medio; alcanzando un mayoritario 41%; en el intervalo alto, el valor corresponde a 26,33% y el valor bajo es de un tercio de la población; en 32,67%; tal como se detalla en la tabla 11. Los resultados de la prueba de correlación de la rho de Spearman revelan que su valor no es significativo; pero si es directo y positivo; esto puede deberse a que los ciudadanos; no revisan con cotidianidad las cuentas de su correo electrónico; generando una falta de continuidad en el desarrollo de los procesos ligados a los trámites virtuales; es una condición que debe de mejorar por parte de los ciudadanos.

Callao (2017); considera que el tema de las notificaciones electrónicas es una condición esencial para poder desarrollar de manera efectiva los servicios digitales; como es el caso de la mesa de partes virtual; cuya comunicación se establece vía correo electrónico; siendo esta característica una condición necesaria para establecer el vínculo de comunicación efectiva en el desarrollo del proceso de e – gobierno; lo cual facilita el desarrollo de los trámites y mejorará la calidad de atención en el desarrollo del proceso mismo.

Para tal efecto hay que tener en cuenta los condicionamientos teóricos de Alrawabdeh (2017); quien señala que el desarrollo progresivo de los servicios digitales incrementa de manera paulatina la validez del uso de las TICs; por lo cual se debe de considerar el desarrollo de los procesos de distribución concerniente a los servicios; simplificando se esta manera la gestión administrativa; mejorando también los canales de comunicación y apuntando al desarrollo de los modelos que se vienen trabajando en los países del primer orden de manera progresiva.

Kalankesh et al. (2019); manifiesta que la satisfacción es una condición que va a depender de la percepción de los usuarios; lo que debe de buscarse como base es la objetividad; lo cual va a depender de las personas; en las cuales puede presentarse diferentes condiciones como por ejemplo el estado de ánimo y demás factores asociados a la emotividad.

Del mismo modo autores como De Oliveira & Romes (2020); señalan que la satisfacción es una condición que puede excederse a la perspectiva; por medio de la cual se mejoran los servicios de manera eficaz. Por otra parte, Andía et al, (2002); considera que en este caso el ciudadano o la persona que realiza una gestión; debe de considerar el medio en el cual se encuentra y las circunstancias que se presentan; incorporando un comportamiento y conducta responsable; que aporte valor cultural para poder desarrollar sus trámites en el contexto adecuado. Pacheco et al. (2018); manifiesta que las instituciones u organizaciones gubernamentales en general deben de brindar los mecanismos de que faciliten al usuario el uso de las herramientas que ponen a disposición de los mismos, de esta manera se resolverán incertidumbres que puedan generarse de manera distorsionada y que afecten al desarrollo de la gestión administrativa. Ya que se busca generar el espacio para brindar una atención adecuada con altos estándares de calidad.

Bajo las declaraciones manifiestas; se debe de considerar que los servicios digitales sobre la condición y atención del desarrollo del gobierno electrónico; es una variable que viene ejecutándose de manera gradual en el país; se debe de buscar la trascendencia de la satisfacción de los usuarios; así como la gestión de la atención de manera adecuada; en concordancia al contexto en el cual se desarrolla.

Haber pasado por la pandemia generada por el COVID 19; ha hecho que los servicios en general presenten una alta incidencia en la virtualización de los mismos; lo que se busca es que los sistemas sean seguros y sencillos a la vez; implementándose de manera gradual en todos los aspectos de la gestión, con una buena base funcional y basados en el mejoramiento constante de los mismos. Considerándose además los principios y fundamentos legales que se expresan en el Decreto Legislativo 1412; el cual nos habla del llamado gobierno digital.

V. CONCLUSIONES.

1. De acuerdo al objetivo general que se planteó en la investigación, se tuvo que la correlación que existe entre las variables atención de la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario, presento un coeficiente muy significativo; que así se reporta por medio de la rho de Spearman; cuyo valor es de 0,782 puntos; lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general: existió relación significativa entre la atención en mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.
2. El resultado que se presentó de acuerdo al objetivo específico, primero sobre la dimensión procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario; teniendo en el resultado que presenta la rho de Spearman corresponde a 0,751 puntos; siendo esta condición favorable para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existió relación significativa entre los procedimientos de trámites y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.
3. Se concluyo también respecto a la formulación, segundo del objetivo específico, sobre la dimensión herramientas tecnológicas y satisfacción del usuario; el valor de la correlación aplicada de la rho de Spearman fue de 0,648; siendo significativa; también está relación; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existió relación significativa entre la dimensión herramientas y tecnologías y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.
4. Con relación al tercer objetivo específico, se tuvo que la dimensión notificación electrónica y la satisfacción del usuario presenta también correlación, tal como se evidencio en la prueba de la rho de Spearman; sin embargo, esta no fue determinante, su valor es 0,336 puntos; por lo tanto, se aceptó también la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la dimensión notificación electrónica y la satisfacción del usuario en una en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que se realicen más mediciones en las instituciones públicas para poder evaluar el funcionamiento adecuado de la atención por medio de la mesa de partes virtuales y determinar la satisfacción de los usuarios, en busca del cumplimiento de los indicadores del gobierno electrónico o digital; que actualmente es una política de Estado Peruano. (Preciado, 2019).
2. Del mismo modo se recomienda a los estudiantes del programa de maestría en gestión pública gestionar de manera adecuada el cumplimiento de las políticas establecidas por medio del Decreto Legislativo 1412; el cual está orientado al fortalecimiento del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TICs en temas de gestión administrativa en los diferentes estamentos del Estado Peruano. (Alegre, 2023).
3. Es necesario construir una base de datos de información sólida sobre los avances de este tema en la región Piura; ya que por medio de la gestión del gobierno regional se podrán destinar los recursos necesarios para poder articular todos los estamentos a nivel regional en base al gobierno electrónico y desarrollar un seguimiento unificado de los mismo. (Binimelis. H, 2017).
4. Del mismo modo se debe de buscar el desarrollo de instrumentos estandarizados para el recojo de la información; así como también el desarrollo de las exigencias que demanda la realización de tales cambios; los cuales deberán de contribuir al progreso continuo de la población. (Vílchez. J, 2017).

REFERENCIAS

- Alegre, L. R. R., & Padilla, R. D. P. L. (2023). Digital government, state modernization and citizen service. considerations in a digital government strategy in peru. [Gobierno digital, modernización del estado y servicio al ciudadano Consideraciones en una estrategia de gobierno digital en Perú] VISUAL Review. International Visual Culture Review / Revista Internacional De Cultura, <https://www.mendeley.com/catalogue/84f7d29b-3419-35ae-a90a>
- Alva, M. (2011). *¿Una mesa de partes puede condicionar la entrega de documentación relacionada con el pago de tributos que se adeuden?* <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011/08/15/una-mesa-de-partespuede-condicionar-la-entrega-de-documentacion-relacionada-con-el-pago-detributos-que-se-adeuden/>
- Alvarado, P., Cevallos, P. I., Moran, E. y Preciado, L. F. (2019). *Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales*. Visionario Digital, 3(3), 100–116. Recuperado de: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.65>
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. Tesis para el grado académico de Magister en Ingeniería de Sistemas con mención en Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Universidad Nacional del Centro.
- Bernal, C. A. (2018). *Metodología de la Investigación Científica: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Tercera Edición. Editorial Pearson Hall.
- Binimelis, H. (2017). *Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social*. Reflexiones desde el Trabajo Social. Revista Katálisis, 20(3), 448– 457. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>
- Calderón D., Quispe G. y Pacompia J. (2021). *Control social en el cumplimiento normativo del Sistema INFOBRAS en la Entidad Prestadora de Servicios de*

Saneamiento Tacna S.A. Revista Economía y Negocios, Vol. 3 (Nº 1) Año 2021. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1039>

Calderón D., Quispe G., Paniagua, B. y Flores H. (2021). *Impacto del control ciudadano en el cumplimiento normativo de los portales de transparencia estándar en empresas de saneamiento del sur del Perú*. Revista Economía y Negocios, Vol. 3 (Nº 2) Año 2021. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1187>

Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016). *Estudio económico de América Latina y el Caribe 2016, la agenda 2030 para el desarrollo sostenible y los desafíos del financiamiento para el desarrollo*. Informe anual julio 2016. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40326-estudio-economico-america-latina-caribe-2016-la-agenda-2030-desarrollo>

De la Cruz, J. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018. 2020*. Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29773>

Decreto legislativo 1412-2018 Ley de Gobierno Digital. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-queaprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

Eguiguren, P. (2011). *Estado no defenderá excesos de malos funcionarios. Ministerio de Justicia y Parlamentarios*. <https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/Prensa/heraldo.nsf/CNnoticiasanteriores/621b9c9ebcac2046052578fd00793926?OpenDocument>

El Peruano (2021). *Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas*. Consultado el 20 de abril de 2021 recuperado de

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-dispone-laimplementacion-de-mesas-de-partes-digital-ley-n-31170-1945737-1/>

Ferro, J. M. (2020). *Curso presentaciones eficaces y elaboración de informes*. <https://books.google.com.pe/books?id=omnKDwAAQBAJ&pg=PA178&lpg=PA178&dq=#v=onepage&q&f=false>

Gallardo, E. (2021). *Metodología de investigación*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

García, B (2015). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente*. En Fundamentos de Marketing. Lima: Ediciones San Marcos

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

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

Granados, M., Jiménez, C., Villanueva, E. (2021). *Propuesta de un modelo de mesa de partes virtual (MPV) para las entidades de la administración pública*. Universidad ESAN. Repositorio académico de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53863/Garc%c3%ada_ECW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, S. R., & Mendoza, T. P. (2018). *Metodología de la investigación: Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Primera)*. McGraw Hill Interamericana Editores S. A de C.V.

- Matteucci, M. (2011). *¿Una mesa de partes puede condicionar la entrega de documentación relacionada con el pago de tributos que se adeuden?* Blog PUCP. de: <https://tinyurl.com/2ko6n9ee>
- Matteucci, M. (2011) *¿Una mesa de partes puede condicionar la entrega de documentación relacionada con el pago de tributos que se adeuden?* <https://tinyurl.com/2etbpcor>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico*. *Investigación Administrativa*, 50(127), 1–20. <https://doi.org/10.35426/IAv50n127.04>
- Montesinos, L. (2017) *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://tinyurl.com/2z37kuu2>
- Moreno, E. (2018): *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacioncorrelacional.html>
- Orgambídez, A. y Almeida, M. (2015). *Organizational antecedents of service quality: a model of structural equations*. *Revista Científica Scielo*. ISSN 2182-8458. <https://tinyurl.com/2j2y5e4y>
- Pacheco, M., Albán, A., & García, Y. (2018). *Clima institucional desde la perspectiva de estudiantes y profesores: el caso de la Universidad de Guayaquil*. *Universidad y Sociedad*, 10(5), *Revista Scielo* 184-189. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-184.pdf>
- Pérez, M., Ramoni, J. y Valbuena, M. (2018). *Perceptive analysis of the quality in health services´ delivery with a Six-Sigma approach*. *Revista Científica Scielo*. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>
- Pillpe, Y. (2020). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49465>

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

Urbina, J. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en las instituciones públicas, visión teórica y práctica*. Lima: Ediciones Biblioteca San Marcos
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Weingand, D. (2007). *Strategies for Success in Customer service excellence: a concise guide for Librarians*. Ala Editions <https://tinyurl.com/2hdtawjm>

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Mesa de partes virtual	El termino mesa de partes virtual; según lo establece el Decreto Legislativo 1412 – PCM; es un servicio de carácter digital que se brinda a los ciudadanos con la finalidad de poder realizar su trámites documentarios de manera digital, remota y automática por medio la internet y haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC; el propósito de esta acción es poder brindar beneficios de forma directa a la ciudadanía en atención a sus requerimientos; buscando así mismo obtener un mayor y mejor rendimiento administrativo.	Mesa de partes virtual busca facilitar un enfoque basado en la mejora contante de la productividad por parte de las instituciones públicas u gubernamentales en general; debido a que sus servicios puedan ser migrados a la red de internet y enlazados a las bases de datos que permiten la facilidad de la información de forma digital; buscando de esta manera el desarrollo de una comunicación efectiva en beneficio de la ciudadanía y buscando además la satisfacción de los usuarios en el sentido de ahorro y costos que demanda los trámites administrativos de carácter físico. (Granados, 2021).	Procedimientos de trámites.	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma institucional. - Tiempo de respuesta. - Accesibilidad 	Escala de medición ordinal
			Herramientas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del servicio - Soporte técnico - Instrucciones - Manipulación 	
			Notificación electrónica	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de expedientes. - Información - Tiempo de respuesta 	

Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario, se define como una forma de evaluación en atención al cumplimiento de los objetivos trazados de manera previa; por las instituciones en nuestro caso considerando el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC; para efectos de trámites en línea; además de los factores y expectativas referentes a las cualidades que presenta y requiere la institución. (Weingand, 2007).	La satisfacción del usuario implica el poder desarrollar acciones que estén direccionadas a la búsqueda de poder atender la singularidad que presentan los servicios ofrecidos a nivel institucional en beneficio de los ciudadanos; construyendo sus requerimientos y atención de la mejora continua; resaltando el hecho de poder afianzar y respaldar las relaciones cordiales y generando una experiencia positiva; así como también asegurar la eficiencia del Estado. (Weingand, 2007).	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio electrónico - Interés de resolver los problemas - Servicio de calidad - Accesibilidad para todos los usuarios 	Escala de medición ordinal
			Valoración	<ul style="list-style-type: none"> - Apreciación y valoración por los usuarios - Interés por los usuarios - Capacidad para responder a los usuarios. - Cortesía 	
			Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio esperado - Atención personalizada - Entendimiento de las necesidades 	

Fuente: Elaborado por: Grecia Irina, Saavedra Moreno

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos.

CUESTIONARIO REFERENTE A LA MESA DE PARTES VIRTUAL EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA

Indicaciones:

Apreciado usuario, reciba por este medio un cordial saludo y a la vez solicitarle participar brindando información respecto a su percepción sobre la atención recibida en la dependencia de Mesa de partes virtual; con el objetivo de realizar una investigación titulada: “**MESA DE PARTE VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD DE LA PROVINCIA DE PAITA, 2024**”; cuyos resultados nos permitirán el planteamiento de propuestas en aras del mejoramiento de la gestión pública. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Determinar la relación entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024

DIMENSIÓN: TRÁMITE PROCEDIMENTAL	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. La institución facilita la información para la realización de trámites virtuales.	1	2	3	4	5
2. La actual implementación de la plataforma a través de la red de internet es la adecuada.	1	2	3	4	5
3. Se pueden realizar todos los tramites que consigna la declaración de mesa de partes virtual por medio de la red.	1	2	3	4	5
4. Los tiempos de respuesta haciendo uso de los trámites digitales son los esperados y oportunos.	1	2	3	4	5
5. Es grato y satisfactorio el uso de las TICs para el desarrollo de sus trámites digitales en la institución	1	2	3	4	5
6. Encuentra dinamismo y facilidad en el uso de la herramienta digital que se desarrolla por medio de la mesa de partes virtual.	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: USO DE HERRAMIENTAS	CALIFICACIÓN				
7. Se observa calidad en el servicio que se brinda a través de la mesa de partes virtual.	1	2	3	4	5
8. Responde a las necesidades de los usuarios el uso de esta herramienta.	1	2	3	4	5
9. Considera que existe soporte técnico respecto al uso de esta herramienta digital.	1	2	3	4	5
10. Es necesario que el uso de esta herramienta cuenta con videos y ayudas para poder realizar de forma correcta sus trámites.	1	2	3	4	5
11. Es de fácil acceso y uso los recursos que presenta la plataforma de mesa de partes virtual.	1	2	3	4	5
12. El uso de esta herramienta brinda mayores comodidades a la población en general para la realización de sus trámites administrativos.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	CALIFICACIÓN				
13. El uso del tramite de mesa de partes virtual permite el seguimiento al trámite administrativo de forma directa.					
14. Es importante que el sistema reporte el avance de su trámite a su cuenta de correo electrónico.					
15. Las notificaciones electrónicas del seguimiento de su trámite administrativo proporcionan toda la información necesaria.					
16. Los tiempos establecidos en los trámites realizados por medio de esta herramienta; responde a los formulados en el TUPA.					
17. En caso de equivocarse en algún procedimiento establecido en la herramienta; se permite la subsanación.					
18. El sistema permite medir el cumplimiento de los plazos establecidos para la formulación del trámite requerido.					

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

CUESTIONARIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA

Indicaciones:

Apreciado usuario, reciba por este medio un cordial saludo y a la vez solicitarle participar brindando información respecto a su percepción sobre la atención recibida en la dependencia de Mesa de partes virtual; con el objetivo de realizar una investigación titulada: “**MESA DE PARTE VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD DE LA PROVINCIA DE PAITA, 2024**”; cuyos resultados nos permitirán el planteamiento de propuestas en aras del mejoramiento de la gestión pública. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Determinar la relación entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paita en el año 2024

DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. El servicio que brinda mesa de partes virtuales ofrece satisfacción a sus requerimientos en atención al trámite documentario.	1	2	3	4	5
2. La institución muestra interés en resolver los problemas que se presentan por medio de esta plataforma.	1	2	3	4	5
3. Se recibe una respuesta inmediata y se brinda seguimiento al trámite realizado por medio de esta vía.	1	2	3	4	5
4. El servicio ofrecido a nivel tecnológico, es un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
5. El servicio que se brinda haciendo uso de esta herramienta es confiable y de fácil acceso.	1	2	3	4	5
6. El trámite de mesa de partes virtual cumple con la finalidad para la cual fue diseñada.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: VALORACIÓN	CALIFICACIÓN				
7. El usuario otorga una buena calificación del servicio brindado en la herramienta de mesa de partes virtual.	1	2	3	4	5

8. La dependencia a cargo de esta herramienta se preocupa por brindar respuesta dentro de los plazos establecidos a los usuarios.	1	2	3	4	5
9. Existe comunicación continua entre en trámite realizado y el usuario que solita dicho trámite.	1	2	3	4	5
10. Las respuestas o soluciones que se brindan por medio del uso de esta plataforma son dentro del plazo establecido.	1	2	3	4	5
11. Las opciones y el servicio de la mesa de partes virtual son de fácil manejo, haciendo uso de las TICs	1	2	3	4	5
12. El servicio de mesa de partes virtual es eficaz y cubre sus expectativas como usuarios.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: EXPECTATIVA	CALIFICACIÓN				
13. La herramienta mesa de partes virtual se ajusta al cumplimiento de la normatividad de su ley de creación	1	2	3	4	5
14. La herramienta mesa de partes virtual satisface a los usuarios.	1	2	3	4	5
15. La mesa de partes virtuales presenta una buena sistematización en la interfaz basados en el uso de las TICs.	1	2	3	4	5
16. La mesa de partes virtual le permite hacer seguimiento a su trámite; así como ver las observaciones que se le formulen.	1	2	3	4	5
17. La mesa de partes virtual, genera confianza en el usuario.	1	2	3	4	5
18. La mesa de partes virtual, en la institución puede ser calificada como una buena gestión para otras instituciones similares.	1	2	3	4	5

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 3.

Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos.

Ficha 1

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN:

A continuación, se le hace llegar el Instrumento de recolección de datos (Cuestionario); que permitirá recoger la información en la presente Investigación: **"MESA DE PARTE VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD DE LA PROVINCIA DE PAITA, 2024"**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el Instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

CRITERIOS	DETALLE	CALIFICACIÓN
Suficiencia (S)	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad (CL)	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia (CO)	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el Indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia (R)	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: MESA DE PARTE VIRTUAL

Definición de la variable: Conceptualmente, el término mesa de partes virtual; según lo establece el Decreto Legislativo 1412 – PCM; es un servicio de carácter digital que se brinda a los ciudadanos con la finalidad de poder realizar su trámites documentarios de manera digital, remota y automática por medio la Internet y haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC; el propósito de esta acción es poder brindar beneficios de forma directa a la ciudadanía en atención a sus requerimientos; buscando así mismo obtener un mayor y mejor rendimiento administrativo.

Dimensión	Indicador	Ítems	S	CL	CO	R	Observación
Trámite procedimental	- Plataforma institucional. - Tiempo de respuesta. - Accesibilidad	La institución facilita la información para la realización de trámites virtuales.	1	1	1	1	Ninguna
		La actual implementación de la plataforma a través de la red de internet es la adecuada.	1	1	1	1	Ninguna
		Se pueden realizar todos los tramites que consigna la declaración de mesa de partes virtual por medio de la red.	1	1	1	1	Ninguna
		Los tiempos de respuesta haciendo uso de los trámites digitales son los esperados y oportunos.	1	1	1	1	Ninguna
		Es grato y satisfactorio el uso de las TICs para el desarrollo de sus trámites digitales en la institución	1	1	1	1	Ninguna
		Encuentra dinamismo y facilidad en el uso de la herramienta digital que se desarrolla por medio de la mesa de partes virtual.	1	1	1	1	Ninguna
Uso de herramientas	- Calidad del servicio - Soporte técnico - Instrucciones - Manipulación	Se observa calidad en el servicio que se brinda a través de la mesa de partes virtual.	1	1	1	1	Ninguna
		Responde a las necesidades de los usuarios el uso de esta herramienta.	1	1	1	1	Ninguna
		Considera que existe soporte técnico respecto al uso de esta herramienta digital.	1	1	1	1	Ninguna
		Es necesario que el uso de esta herramienta cuenta con videos y ayudas para poder realizar de forma correcta sus trámites.	1	1	1	1	Ninguna
		Es de fácil acceso y uso los recursos que presenta la plataforma de mesa de partes virtual.	1	1	1	1	Ninguna
El uso de esta herramienta brinda mayores comodidades a la población en general para la realización de sus trámites administrativos.	1	1	1	1	Ninguna		

Notificación electrónica	- Seguimiento expedientes. - Información - Tiempo de respuesta	El uso del trámite de mesa de partes virtual permite el seguimiento al trámite administrativo de forma directa.	1	1	1	1	Ninguna
		Es importante que el sistema reporte el avance de su trámite a su cuenta de correo electrónico.	1	1	1	1	Ninguna
		Las notificaciones electrónicas del seguimiento de su trámite administrativo proporcionan toda la información necesaria.	1	1	1	1	Ninguna
		Los tiempos establecidos en los trámites realizados por medio de esta herramienta; responde a los formulados en el TUPA.	1	1	1	1	Ninguna
		En caso de equivocarse en algún procedimiento establecido en la herramienta; se permite la subsanación.	1	1	1	1	Ninguna
		El sistema permite medir el cumplimiento de los plazos establecidos para la formulación del trámite requerido.	1	1	1	1	Ninguna

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.


Definición de la variable: Conceptualmente, la satisfacción del usuario, se define como una forma de evaluación en atención al cumplimiento de los objetivos trazados de manera previa; por las instituciones en nuestro caso considerando el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC; para efectos de trámites en línea; además de los factores y expectativas referentes a las cualidades que presenta y requiere la institución. (Weingand, 2007).

Dimensión	Indicador	Ítems	S	CL	CO	R	Observación
Confiabilidad	- Servicio electrónico - Interés de resolver los problemas - Servicio de calidad - Accesibilidad para todos los usuarios	El servicio que brinda mesa de partes virtuales ofrece satisfacción a sus requerimientos en atención al trámite documentario.	1	1	1	1	Ninguna
		La institución muestra interés en resolver los problemas que se presentan por medio de esta plataforma.	1	1	1	1	Ninguna
		Se recibe una respuesta inmediata y se brinda seguimiento al trámite realizado por medio de esta vía.	1	1	1	1	Ninguna
		El servicio ofrecido a nivel tecnológico, es un servicio de calidad.	1	1	1	1	Ninguna
		El servicio que se brinda haciendo uso de esta herramienta es confiable y de fácil acceso.	1	1	1	1	Ninguna
		El trámite de mesa de partes virtual cumple con la finalidad para la cual fue diseñada.	1	1	1	1	Ninguna
Valoración	- Apreciación y valoración por los usuarios - Interés por los usuarios	El usuario otorga una buena calificación del servicio brindado en la herramienta de mesa de partes virtual.	1	1	1	1	Ninguna
		La dependencia a cargo de esta herramienta se preocupa por brindar respuesta dentro de los plazos establecidos a los usuarios.	1	1	1	1	Ninguna
		Existe comunicación continua entre en trámite realizado y el usuario que solita dicho trámite.	1	1	1	1	Ninguna

	- Capacidad para responder a los usuarios - Cortesía	Las respuestas o soluciones que se brindan por medio del uso de esta plataforma son dentro del plazo establecido.	1	1	1	1	Ninguna
		Las opciones y el servicio de la mesa de partes virtual son de fácil manejo, haciendo uso de las TICs	1	1	1	1	Ninguna
		El servicio de mesa de partes virtual es eficaz y cubre sus expectativas como usuarios.	1	1	1	1	Ninguna
Expectativa	- Servicio esperado - Atención personalizada - Entendimiento de las necesidades	La herramienta mesa de partes virtual se ajusta al cumplimiento de la normatividad de su ley de creación	1	1	1	1	Ninguna
		La herramienta mesa de partes virtual satisface a los usuarios.	1	1	1	1	Ninguna
		La mesa de partes virtuales presenta una buena sistematización en la interfaz basados en el uso de las TICs.	1	1	1	1	Ninguna
		La mesa de partes virtual le permite hacer seguimiento a su trámite; así como ver las observaciones que se le formulen.	1	1	1	1	Ninguna
		La mesa de partes virtual, genera confianza en el usuario.	1	1	1	1	Ninguna
		La mesa de partes virtual, en la institución puede ser calificada como una buena gestión para otras instituciones similares.	1	1	1	1	Ninguna



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario referente a la mesa de partes virtual en una municipalidad provincial de Piura. Cuestionario referente a la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de Piura.
Objetivo del instrumento	Evaluar las características que presenta la atención de mesa de partes virtuales y la satisfacción de usuario en una municipalidad de Piura.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Cristian Augusto Jurado Fernández
Documento de identidad	17614492
Años de experiencia en el área	22 años
Máximo Grado Académico Nacionalidad	Doctor en Gestión Universitaria
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente.
Número telefónico	954 978 630
Firma	
Fecha	12 de junio del 2024

Ficha 2.

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN:

A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario); que permitirá recoger la información en la presente investigación: "MESA DE PARTE VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD DE LA PROVINCIA DE PAITA, 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

CRITERIOS	DETALLE	CALIFICACIÓN
Suficiencia (S)	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad (CL)	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia (CO)	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia (R)	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: MESA DE PARTE VIRTUAL

Definición de la variable: Conceptualmente, el término mesa de partes virtual; según lo establece el Decreto Legislativo 1412 – PCM; es un servicio de carácter digital que se brinda a los ciudadanos con la finalidad de poder realizar su trámites documentarios de manera digital, remota y automática por medio la Internet y haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC; el propósito de esta acción es poder brindar beneficios de forma directa a la ciudadanía en atención a sus requerimientos; buscando así mismo obtener un mayor y mejor rendimiento administrativo.

Dimensión	Indicador	Ítems	S	CL	CO	R	Observación
Trámite procedimental	- Plataforma institucional. - Tiempo de respuesta. - Accesibilidad	La institución facilita la información para la realización de trámites virtuales.	1	1	1	1	Ninguna
		La actual implementación de la plataforma a través de la red de internet es la adecuada.	1	1	1	1	Ninguna
		Se pueden realizar todos los trámites que consigna la declaración de mesa de partes virtual por medio de la red.	1	1	1	1	Ninguna
		Los tiempos de respuesta haciendo uso de los trámites digitales son los esperados y oportunos.	1	1	1	1	Ninguna
		Es grato y satisfactorio el uso de las TICs para el desarrollo de sus trámites digitales en la institución	1	1	1	1	Ninguna
		Encuentra dinamismo y facilidad en el uso de la herramienta digital que se desarrolla por medio de la mesa de partes virtual.	1	1	1	1	Ninguna
Uso de herramientas	- Calidad del servicio - Soporte técnico - Instrucciones - Manipulación	Se observa calidad en el servicio que se brinda a través de la mesa de partes virtual.	1	1	1	1	Ninguna
		Responde a las necesidades de los usuarios el uso de esta herramienta.	1	1	1	1	Ninguna
		Considera que existe soporte técnico respecto al uso de esta herramienta digital.	1	1	1	1	Ninguna
		Es necesario que el uso de esta herramienta cuenta con videos y ayudas para poder realizar de forma correcta sus trámites.	1	1	1	1	Ninguna
		Es de fácil acceso y uso los recursos que presenta la plataforma de mesa de partes virtual.	1	1	1	1	Ninguna
		El uso de esta herramienta brinda mayores comodidades a la población en general para la realización de sus trámites administrativos.	1	1	1	1	Ninguna

Notificación electrónica	- Seguimiento de expedientes. - Información de - Tiempo de respuesta	El uso del trámite de mesa de partes virtual permite el seguimiento al trámite administrativo de forma directa.	1	1	1	1	Ninguna
		Es importante que el sistema reporte el avance de su trámite a su cuenta de correo electrónico.	1	1	1	1	Ninguna
		Las notificaciones electrónicas del seguimiento de su trámite administrativo proporcionan toda la información necesaria.	1	1	1	1	Ninguna
		Los tiempos establecidos en los trámites realizados por medio de esta herramienta; responde a los formulados en el TUPA.	1	1	1	1	Ninguna
		En caso de equivocarse en algún procedimiento establecido en la herramienta; se permite la subsanación.	1	1	1	1	Ninguna
		El sistema permite medir el cumplimiento de los plazos establecidos para la formulación del trámite requerido.	1	1	1	1	Ninguna

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Definición de la variable: Conceptualmente, la satisfacción del usuario, se define como una forma de evaluación en atención al cumplimiento de los objetivos trazados de manera previa; por las instituciones en nuestro caso considerando el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC; para efectos de trámites en línea; además de los factores y expectativas referentes a las cualidades que presenta y requiere la institución. (Weingand, 2007).

Dimensión	Indicador	Ítems	S	CL	CO	R	Observación
Confiabilidad	- Servicio electrónico - Interés de resolver los problemas - Servicio de calidad - Accesibilidad para todos los usuarios	El servicio que brinda mesa de partes virtuales ofrece satisfacción a sus requerimientos en atención al trámite documentario.	1	1	1	1	Ninguna
		La institución muestra interés en resolver los problemas que se presentan por medio de esta plataforma.	1	1	1	1	Ninguna
		Se recibe una respuesta inmediata y se brinda seguimiento al trámite realizado por medio de esta vía.	1	1	1	1	Ninguna
		El servicio ofrecido a nivel tecnológico, es un servicio de calidad.	1	1	1	1	Ninguna
		El servicio que se brinda haciendo uso de esta herramienta es confiable y de fácil acceso.	1	1	1	1	Ninguna
		El trámite de mesa de partes virtual cumple con la finalidad para la cual fue diseñada.	1	1	1	1	Ninguna
Valoración	- Apreciación y valoración por los usuarios - Interés por los usuarios	El usuario otorga una buena calificación del servicio brindado en la herramienta de mesa de partes virtual.	1	1	1	1	Ninguna
		La dependencia a cargo de esta herramienta se preocupa por brindar respuesta dentro de los plazos establecidos a los usuarios.	1	1	1	1	Ninguna
		Existe comunicación continua entre en trámite realizado y el usuario que solita dicho trámite.	1	1	1	1	Ninguna

	- Capacidad para responder a los usuarios - Cortesía	Las respuestas o soluciones que se brindan por medio del uso de esta plataforma son dentro del plazo establecido.	1	1	1	1	Ninguna
		Las opciones y el servicio de la mesa de partes virtual son de fácil manejo, haciendo uso de las TICs	1	1	1	1	Ninguna
		El servicio de mesa de partes virtual es eficaz y cubre sus expectativas como usuarios.	1	1	1	1	Ninguna
Expectativa	- Servicio esperado - Atención personalizada - Entendimiento de las necesidades	La herramienta mesa de partes virtual se ajusta al cumplimiento de la normatividad de su ley de creación	1	1	1	1	Ninguna
		La herramienta mesa de partes virtual satisface a los usuarios.	1	1	1	1	Ninguna
		La mesa de partes virtuales presenta una buena sistematización en la interfaz basados en el uso de las TICs.	1	1	1	1	Ninguna
		La mesa de partes virtual le permite hacer seguimiento a su trámite; así como ver las observaciones que se le formulen.	1	1	1	1	Ninguna
		La mesa de partes virtual, genera confianza en el usuario.	1	1	1	1	Ninguna
		La mesa de partes virtual, en la institución puede ser calificada como una buena gestión para otras instituciones similares.	1	1	1	1	Ninguna

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario referente a la mesa de partes virtual en una municipalidad provincial de Piura. Cuestionario referente a la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de Piura.
Objetivo del instrumento	Evaluar las características que presenta la atención de mesa de partes virtuales y la satisfacción de usuario en una municipalidad de Piura.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Martín Wilson, Lozano Rivera
Documento de identidad	16801347
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Educación
Nacionalidad	
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente.
Número telefónico	922 716 559
Firma	
Fecha	12 de junio del 2024

Ficha 3.

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN:

A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario); que permitirá recoger la información en la presente investigación: "MESA DE PARTE VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD DE LA PROVINCIA DE PAITA, 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

CRITERIOS	DETALLE	CALIFICACIÓN
Suficiencia (S)	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad (CL)	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia (CO)	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia (R)	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: MESA DE PARTE VIRTUAL

Definición de la variable: Conceptualmente, el término mesa de partes virtual; según lo establece el Decreto Legislativo 1412 – PCM; es un servicio de carácter digital que se brinda a los ciudadanos con la finalidad de poder realizar su trámites documentarios de manera digital, remota y automática por medio la Internet y haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC; el propósito de esta acción es poder brindar beneficios de forma directa a la ciudadanía en atención a sus requerimientos; buscando así mismo obtener un mayor y mejor rendimiento administrativo.

Dimensión	Indicador	Ítems	S	CL	CO	R	Observación
Trámite procedimental	- Plataforma institucional. - Tiempo de respuesta. - Accesibilidad	La institución facilita la información para la realización de trámites virtuales.	1	1	1	1	Ninguna
		La actual implementación de la plataforma a través de la red de internet es la adecuada.	1	1	1	1	Ninguna
		Se pueden realizar todos los trámites que consigna la declaración de mesa de partes virtual por medio de la red.	1	1	1	1	Ninguna
		Los tiempos de respuesta haciendo uso de los trámites digitales son los esperados y oportunos.	1	1	1	1	Ninguna
		Es grato y satisfactorio el uso de las TICs para el desarrollo de sus trámites digitales en la institución	1	1	1	1	Ninguna
		Encuentra dinamismo y facilidad en el uso de la herramienta digital que se desarrolla por medio de la mesa de partes virtual.	1	1	1	1	Ninguna
Uso de herramientas	- Calidad del servicio - Soporte técnico - Instrucciones - Manipulación	Se observa calidad en el servicio que se brinda a través de la mesa de partes virtual.	1	1	1	1	Ninguna
		Responde a las necesidades de los usuarios el uso de esta herramienta.	1	1	1	1	Ninguna
		Considera que existe soporte técnico respecto al uso de esta herramienta digital.	1	1	1	1	Ninguna
		Es necesario que el uso de esta herramienta cuenta con videos y ayudas para poder realizar de forma correcta sus trámites.	1	1	1	1	Ninguna
		Es de fácil acceso y uso los recursos que presenta la plataforma de mesa de partes virtual.	1	1	1	1	Ninguna
		El uso de esta herramienta brinda mayores comodidades a la población en general para la realización de sus trámites administrativos.	1	1	1	1	Ninguna

Notificación electrónica	- Seguimiento expedientes. - Información - Tiempo de respuesta	El uso del trámite de mesa de partes virtual permite el seguimiento al trámite administrativo de forma directa.	1	1	1	1	Ninguna
		Es importante que el sistema reporte el avance de su trámite a su cuenta de correo electrónico.	1	1	1	1	Ninguna
		Las notificaciones electrónicas del seguimiento de su trámite administrativo proporcionan toda la información necesaria.	1	1	1	1	Ninguna
		Los tiempos establecidos en los trámites realizados por medio de esta herramienta; responde a los formulados en el TUPA.	1	1	1	1	Ninguna
		En caso de equivocarse en algún procedimiento establecido en la herramienta; se permite la subsanación.	1	1	1	1	Ninguna
		El sistema permite medir el cumplimiento de los plazos establecidos para la formulación del trámite requerido.	1	1	1	1	Ninguna

SMS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.


Definición de la variable: Conceptualmente, la satisfacción del usuario, se define como una forma de evaluación en atención al cumplimiento de los objetivos trazados de manera previa; por las instituciones en nuestro caso considerando el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC; para efectos de trámites en línea; además de los factores y expectativas referentes a las cualidades que presenta y requiere la institución. (Weingand, 2007).

Dimensión	Indicador	Ítems	S	CL	CO	R	Observación
Confiabilidad	- Servicio electrónico - Interés de resolver los problemas - Servicio de calidad - Accesibilidad para todos los usuarios	El servicio que brinda mesa de partes virtuales ofrece satisfacción a sus requerimientos en atención al trámite documentario.	1	1	1	1	Ninguna
		La institución muestra interés en resolver los problemas que se presentan por medio de esta plataforma.	1	1	1	1	Ninguna
		Se recibe una respuesta inmediata y se brinda seguimiento al trámite realizado por medio de esta vía.	1	1	1	1	Ninguna
		El servicio ofrecido a nivel tecnológico, es un servicio de calidad.	1	1	1	1	Ninguna
		El servicio que se brinda haciendo uso de esta herramienta es confiable y de fácil acceso.	1	1	1	1	Ninguna
		El trámite de mesa de partes virtual cumple con la finalidad para la cual fue diseñada.	1	1	1	1	Ninguna
Valoración	- Apreciación y valoración por los usuarios - Interés por los usuarios	El usuario otorga una buena calificación del servicio brindado en la herramienta de mesa de partes virtual.	1	1	1	1	Ninguna
		La dependencia a cargo de esta herramienta se preocupa por brindar respuesta dentro de los plazos establecidos a los usuarios.	1	1	1	1	Ninguna
		Existe comunicación continua entre en trámite realizado y el usuario que solita dicho trámite.	1	1	1	1	Ninguna

	- Capacidad para responder a los usuarios - Cortesía	Las respuestas o soluciones que se brindan por medio del uso de esta plataforma son dentro del plazo establecido.	1	1	1	1	Ninguna
		Las opciones y el servicio de la mesa de partes virtual son de fácil manejo, haciendo uso de las TICs	1	1	1	1	Ninguna
		El servicio de mesa de partes virtual es eficaz y cubre sus expectativas como usuarios.	1	1	1	1	Ninguna
Expectativa	- Servicio esperado - Atención personalizada - Entendimiento de las necesidades	La herramienta mesa de partes virtual se ajusta al cumplimiento de la normatividad de su ley de creación	1	1	1	1	Ninguna
		La herramienta mesa de partes virtual satisface a los usuarios.	1	1	1	1	Ninguna
		La mesa de partes virtuales presenta una buena sistematización en la interfaz basados en el uso de las TICs.	1	1	1	1	Ninguna
		La mesa de partes virtual le permite hacer seguimiento a su trámite; así como ver las observaciones que se le formulen.	1	1	1	1	Ninguna
		La mesa de partes virtual, genera confianza en el usuario.	1	1	1	1	Ninguna
		La mesa de partes virtual, en la institución puede ser calificada como una buena gestión para otras instituciones similares.	1	1	1	1	Ninguna

SMS

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario referente a la mesa de partes virtual en una municipalidad provincial de Piura. Cuestionario referente a la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de Piura.
Objetivo del instrumento	Evaluar las características que presenta la atención de mesa de partes virtuales y la satisfacción de usuario en una municipalidad de Piura.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Cecilia Terecita de Jesús, Carbajal Llauce
Documento de identidad	42830121
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente.
Número telefónico	949 928 948
Firma	
Fecha	12 de junio del 2024

Anexo 4

Resultados del análisis de consistencia interna.

ANALISIS DE FIABILIDAD

Salida creada		08-JUL-2024 00:48:44
Entrada	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	20
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.

TRATAMIENTO DE PRUEBA PILOTO

		NÚMERO	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	20	100,0

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

RESULTADOS PRUEBA PILOTO DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA MESA DE PARTES VIRTUAL EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,762	20

RESULTADOS PRUEBA PILOTO CUESTIONARIO REFERENTE A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,796	20

Anexo 5

Consentimiento o asentimiento informado UCV.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: **“MESA DE PARTE VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD DE LA PROVINCIA DE PAITA, 2024”**.

Investigador (a): **SAAVEDRA MORENO, GRECIA IRINA**

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada **“MESA DE PARTE VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD DE LA PROVINCIA DE PAITA, 2024”**; cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la mesa de partes virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paíta en el año 2024. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Procedimiento: Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“MESA DE PARTE VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD DE LA PROVINCIA DE PAITA, 2024”**.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 40 minutos y se realizará en los ambientes de la institución. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán de carácter anónimo.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Saavedra Moreno Grecia Irina, email: gsaavedramo@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Alban Villarreyes Victoria Amanda, email: albanvv@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 6

Resultado de reporte de similitud de Turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=2425926379&lang=es&ro=103&u=1088032488

feedback studio GRECIA IRINA SAAVEDRA MORENO Mesa de parte virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paíta, 2024 /100 5 de 50

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Mesa de parte virtual y la satisfacción del usuario en una entidad de la provincia de Paíta, 2024
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
AUTORA:
Saavedra Moreno, Grecia Irina (orcid.org/0009-0006-6739-689X)
ASESORES:
Mag. Albán Villaneyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-6077-3880)
Mag. Ramírez Valadares, Christian Ovidio (orcid.org/0000-0002-6944-5652)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas
LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía
PIURA - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias
18 %
Se están viendo fuentes estándar
Ver Fuentes en inglés

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
2 repositorio.ucvr.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3 hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
4 Edverd Nilton Arias Val... Publicación	<1 %
5 Issuu.com Fuente de Internet	<1 %
6 www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
7 documents.mx Fuente de Internet	<1 %
8 ued.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
9 es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
10 www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
11 pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 40 Número de palabras: 13093 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 16°C Nublado 15:57 1/8/2024

Anexo 7

Análisis complementario: Calculo de muestra desconocida.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

N = 1053 personas (Tamaño de muestra de contribuyentes en promedio semanal)

95% - Puntuación Z = 1.96

e = 0,03

p = 0,05

q = 0,05

n = 299,5

n = 300 ciudadanos redondeando

Anexo 8

Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación.



**MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PAITA**
Gobierno Provincial 2023 - 2026

**"Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la
Commemoración de las Heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

OFICIO N° 157-2024-MPP/GM

Sr(a). GRECIA IRINA SAAVEDRA MORENO.

Atención:

Dr. Edwin Martín García Ramírez.

Jefe UPG-UCV-Piura.

Ciudad.-

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN.

**Ref. : Expediente N° 202406447.
Solicitud de fecha 08/05/2024.**

Fecha : 27 de mayo de 2024.

Es grato dirigirme a usted para expresar el saludo cordial y en atención a la referencia indicarle lo siguiente:

Que, se AUTORIZA realizar la investigación, denominada: "MESA DE PARTE VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD DE LA PROVINCIA DE PAITA, 2024"; del programa de estudios de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo - Piura. Asimismo, se brindaran las facilidades para la aplicación de la recolección de datos, el cual será utilizado para fines académicos.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresar a usted los sentimientos de mi mayor consideración, augurándole éxitos.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA
CPC. MARCELA ANALI ANDON FIESTAS
GERENTE MUNICIPAL



Anexo 9

Otras evidencias.



Nota: Trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos de Municipalidad Provincial de Paita.