



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la  
Municipalidad Distrital de Ate - 2020**

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

**AUTORA:**

**Br. ROSSE MERY LICONA YCHUC (ORCID: 0000-0002-3295-1471)**

**ASESOR:**

**Dr. FREDDY ANTONIO OCHOA TATAJE (ORCID: 0000-0002-1410-1588)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y modernización del estado**

**Lima – Perú**

**2020**

### **Dedicatoria**

Con todo mi afecto dedico esta tesis a mis queridos padres, a toda mi familia y todas las personas por su valioso apoyo y de este modo hacer realidad uno de mis proyectos.

### **Agradecimiento**

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a mi asesor Dr. Freddy Ochoa Tataje, por su infinita paciencia, guía, orientación y facilitador.

A las autoridades de la institución y, sin ellos no hubiera sido posible la realización de esta investigación.

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y Diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Métodos de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
3.1. Descripción de resultados	23
3.2. Contrastación de hipótesis	26
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.	43
ANEXOS	

## Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de variable Gestión de notificaciones electrónicas	17
Tabla 2	Operacionalización de variable Calidad de atención al usuario	17
Tabla 3	Validez del cuestionario sobre Gestión de notificaciones electrónicas	20
Tabla 4	Validez del cuestionario sobre Calidad de atención al usuario	20
Tabla 5	Niveles de confiabilidad	20
Tabla 6	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Gestión de notificaciones electrónicas	21
Tabla 7	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Calidad de atención al usuario	21
Tabla 8	Niveles de Gestión de notificaciones electrónicas según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	23
Tabla 9	Niveles de la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte – 2020.	24
Tabla 10	Prueba de Correlación y nivel de significación entre Gestión de notificaciones electrónicas y la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	26
Tabla 11	Tablas cruzadas entre Gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	27
Tabla 12	Tablas cruzadas entre Gestión de notificaciones electrónicas rápidas y la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	28
Tabla 13	Tablas cruzadas entre Gestión de notificaciones electrónicas confidenciales y la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	29
Tabla 14	Tablas cruzadas entre Gestión de notificaciones electrónicas controladas y la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	30

Tabla 15	Tablas cruzadas entre Gestión de notificaciones electrónicas económicas y la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte – 2020	31
Tabla 16	Tablas cruzadas entre Gestión de notificaciones electrónicas con accesibilidad y la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	32
Tabla 17	Tablas cruzadas entre Gestión de notificaciones electrónicas con celeridad y la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	33

## Índice de figuras

	Página
Figura 1: Descriptivos de la variable Gestión de notificaciones electrónicas y sus dimensiones	23
Figura 2: Descriptivos de las dimensiones de Gestión de notificaciones electrónicas	24
Figura 3: Descriptivos de la variable Calidad de atención al usuario y sus dimensiones	25
Figura 4: Descriptivos de las dimensiones de Calidad de atención al usuario	25
Figura 5: Niveles entre Gestión de notificaciones electrónicas y Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	27
Figura 6: Niveles entre Gestión de notificaciones electrónicas rápidas y la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	28
Figura 7: Niveles entre Gestión de notificaciones electrónicas confidenciales y la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	29
Figura 8: Niveles entre Gestión de notificaciones electrónicas controladas y la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	30
Figura 9: Niveles entre Gestión de notificaciones electrónicas económicas y la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	31
Figura 10: Niveles entre Gestión de notificaciones electrónicas con accesibilidad y la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	32
Figura 11: Niveles entre Gestión de notificaciones electrónicas con celeridad y la Calidad de atención al usuario según los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte - 2020	33

## Resumen

En la investigación titulada: “Gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate-2020”, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate – 2020.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 50 funcionarios públicos. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de dos cuestionarios de 20 preguntas por cada variable; aplicados a los funcionarios públicos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,909 para la variable Gestión de notificaciones electrónicas y 0,892 para la variable calidad de atención al usuario. Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate – 2020, se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .586\*\*).

*Palabras Clave: gestión, notificaciones electrónicas, calidad, atención, usuario*



## **Abstract**

In the research titled: “Management of electronic notifications and quality of user service in the Ate-2020 District Municipality”, the general objective of the research was to determine the relationship between management of electronic notifications and quality of user service in the District Municipality of Ate - 2020.

The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the research design is non-experimental cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample was made up of 50 public officials. The technique used is the survey and the data collection instruments were two questionnaires of 20 questions for each variable; applied to public officials. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.909 for the variable Electronic notification management and 0.892 for the quality of care variable. User With reference to the general objective: To determine the relationship between the management of electronic notifications and quality of user care in the District Municipality of Ate - 2020, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the management of electronic notifications and quality of care. to user. This is demonstrated with the Spearman statistic (bilateral sig = .000 <0.01; Rho = .586 \*\*)

**Keywords:** management, electronic notifications, quality, attention, us

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, para lograr el objetivo, la gestión de las notificaciones electrónicas y la calidad del servicio al cliente son temas muy amplios. La opción más relevante e importante es que la entidad debe tener una necesidad competitiva, que satisfaga a los usuarios y exija un cambio a priori. En resumen, el objetivo es enriquecer al gobierno municipal para distribuir la gestión de notificaciones, transferir responsabilidades y activos para lograr resultados en nuestra sociedad. La notificación electrónica está integrada en el quinto eje estratégico de la modernización del poder judicial, el objetivo es promover una gestión moderna para proporcionar servicios de calidad. Las medidas correspondientes en su plan de gestión y modernización del departamento judicial. A pesar de ser un gobierno local nacional, todas las regiones están limitadas por las necesidades sociales y diversos problemas sociales. La presión de los grupos sociales, pero para lograr todo esto, el factor humano que desarrollará habilidades y destrezas es esencial, y es un objetivo ideal para guiar a los grupos sociales de manera satisfactoria para aclarar todos los aspectos del campo administrativo.

En comparación con otros municipios, los servicios proporcionados por el municipio pueden mejorar su ventaja competitiva. Por lo que actualmente se pretende proporcionar soluciones alternativas a este problema en los municipios, pero sabemos el propósito de cualquier agencia nacional, es decir, los gobiernos locales deberían proporcionar a nuestros usuarios servicios de alta calidad de acuerdo con sus procedimientos ejecutados a diario o de forma remota para satisfacer sus necesidades, y los funcionarios públicos pueden proporcionar información suficiente, que debe ser transparente y en el menor tiempo posible. Formas de mejorar este proceso sin causar demasiada burocracia. La notificación electrónica es una herramienta de gestión pública a través de la cual las instituciones judiciales pueden promover la supervisión judicial, mejorar la eficiencia de la gestión del servicio judicial y ahorrar recursos económicos, y simplificar el tiempo de los procedimientos judiciales. El 28 de septiembre de 2016, la implementación del sistema de notificaciones electrónicas (SINOE) se llevaron a cabo en la corte Superior de Amazonas en el Tribunal Superior de Chachapoyas, El plan estratégico formulado por el Consejo Ejecutivo Judicial tiene como objetivo mejorar los servicios judiciales a los ciudadanos y aumentar la velocidad, la transparencia y la eficiencia de los procedimientos judiciales.

Asimismo, se considera un trabajo con antecedentes internacionales, mencionamos Coronado, Gutiérrez y Pimentel (2017). Proponen implementar la notificación judicial electrónica a través de esta iniciativa. Este es un intento loable de proporcionar a las personas justicia rápida. Primero, antes de sopesar los parámetros de derechos humanos, esto parece ser un beneficio. Y su idoneidad para la implementación. Luego Marturano (2018). En su artículo menciona La novedad del sistema de notificaciones electrónicas puede dar lugar a ciertas vicisitudes inéditas. Por lo tanto, en este caso, el derecho de defensa en casos constitucionales debe considerarse primero, el bienestar de los servidores para que estén satisfechos con el servicio brindado. También Tellechea (2018). Presenta un desafío porque estas nuevas tecnologías no ampliarán los límites de la desigualdad. Si consideramos a nuestro continente, el desafío es aún mayor, porque la brecha digital se basa en la desigualdad, no solo es un problema para los pobres, y el nivel de ingresos es un determinante importante. No es único en este caso.

Así mismo mencionamos, Arrondo, Barragan y Etchegoyen (2016). En su diario, estos resultados permiten establecer un diagnóstico de situación en cada CAPS para respaldar un plan de mejora específico, y se puede hacer un diagnóstico integral para respaldar la definición de un eje estratégico en una política de salud. También Ballesteros (2016). Analizamos la relación entre el tiempo que estos profesionales trabajan en CAPS y la base de usuarios potenciales. Señalamos enfáticamente que las características de proporcionar servicios médicos varían mucho entre las diferentes provincias, pero también hay grandes diferencias entre las provincias. El método de este artículo es cuantitativo y se basa en datos auxiliares. El Censo Nacional de Población y Hogares de 2010 se utilizó como fuente de información. Continuamos con Cervantes, Stefanell, Peralta y Salgado (2018). Este artículo es un producto de investigación diseñado para medir el nivel de la eficacia en la atención al usuario en relevancia a lo que necesita y los requisitos establecidos de clientes externos. Termina siendo un aspecto de la experiencia personal positiva o negativa del cliente. La conclusión es que la calidad del servicio depende de la experiencia generada por la organización en el proceso de prestación de servicios a los clientes, por lo que la tendencia es competir a través de estos requisitos para diferenciarse de los competidores alternativos.

También Vergara, Quesada y Maza (2017). El propósito de este artículo es demostrar y entender las necesidades del cliente sobre el servicio y considere a las organizaciones estatales y particulares, plantear y actualizar estrategias orientadas a aumentar los estatus de lealtad, así como otros propósitos futuros. La revisión revela un impacto bueno o malo en la demografía del consumidor. Continuamos con Marcuzzo (2016), en su tesis realiza una búsqueda sobre de notificaciones electrónicas para el Honorable Tribunal de Cuentas en el país de Argentina señala que: su estudio es proponer un sistema de notificación electrónica donde manifieste utilizarse, con referencia a la experiencia de las organizaciones que implementan los avances tecnológicos a nivel territorial.

Mencionamos a Cernada (2017). Esta tesis doctoral tiene como objetivo estudiar la práctica de la notificación judicial electrónica desde tres aspectos. El aspecto constitucional de la implementación de esta figura, especialmente su impacto en la protección judicial efectiva. Los aspectos procesales relacionados con los requisitos y efectos de las prácticas electrónicas de notificación judicial. Desde un punto de vista administrativo, implica analizar los desafíos y requisitos de la introducción de medios electrónicos en este campo. Todo esto es para diagnosticar problemas, arbitrar soluciones y descubrir oportunidades para las personas que son esenciales para la modernización de la justicia española.

Rosa (2016). Esta tesis doctoral tiene como objetivo estudiar la práctica de la notificación judicial electrónica desde tres aspectos. El aspecto constitucional de la implementación de esta figura, especialmente su impacto en la protección judicial efectiva. Los aspectos procesales relacionados con los requisitos y efectos de las prácticas electrónicas de notificación judicial. Desde un punto de vista administrativo, implica analizar los desafíos y requisitos de la introducción de medios electrónicos en este campo. Todo esto es para diagnosticar problemas, arbitrar soluciones y descubrir oportunidades para las personas que son esenciales para la modernización de la justicia española.

Así mismo Orozco (2017). Mencionó en el documento que la principal característica sociodemográfica de la población de investigación es la población femenina, con edades distribuidas de manera similar en las cuatro categorías de investigación, entre las cuales los títulos universitarios provienen de áreas urbanas. De acuerdo con las expectativas de calidad del servicio, el aspecto más esperado de Militar Escuela Dr. en estos cinco aspectos son los bienes

tangibles, y el aspecto menos esperado de los encuestados es la seguridad. También Ávila (2016). En su investigación es analizar la calidad de los servicios médicos en el Centro San Vicente de Paul en Esmeraldas desde la perspectiva de los usuarios. Para lograr este objetivo general, es necesario considerar tres objetivos específicos. Las conclusiones de este informe se basan en objetivos específicos. Al explicar la necesidad de los usuarios de los servicios médicos del Centro San Vicente de Paul, los resultados obtenidos muestran que el 81% de las personas del centro están muy satisfechos.

De la misma forma tenemos a los Antecedentes nacionales, con Montalvo, Estrada y Mamani (2020), Este estudio pertenece a la indagación cuantitativa, el diseño no es experimental y el nivel es relevante. La población de investigación consistió en usuarios que participaron en el área del trauma, y la muestra consistió en 152 usuarios, que se obtuvo mediante muestreo probabilístico. De la misma forma mencionamos a Ramos, Mogollón, Santur y Cherre (2020). El propósito es determinar el uso del modelo SERVPERF como una herramienta para demostrar la satisfacción de una institución minorista de alimentos. El método es determinar la evaluación del cliente de las actividades comerciales llevadas a cabo por los empleados de la organización y determinar los defectos en el proceso de servicio. Para realizar esta encuesta, se utilizó un método descriptivo, utilizando técnicas exploratorias como una aplicación de cuestionario, que contenía veinte preguntas para los usuarios del servicio de entrega de alimentos en Piura.

También mencionamos a García y Gálvez (2016), reconocieron en sus artículos científicos la similitud entre sus variables. Minsa-Essalud Chongo Yape, Perú. Llegaron a la conclusión de que los pacientes ambulatorios de Essalud tuvieron una mayor satisfacción general (71,7%), mientras que Minsa (44,6%). El estudio en su artículo registro como resultado de una encuesta de campo. La información recopilada se analiza utilizando el modelo SERVQUAL para investigar a los estudiantes, y luego se comparan los aspectos de estos hallazgos y se determinan la percepción y las expectativas. La brecha, que determina la calidad del servicio.

Seguimos con Arciniegas y Mejías (2017). La investigación para demostrar este punto de vista la que nos permite concluir con resultados relevantes, que ayudan a diseñar e implementar las medidas de mejora en la estrategia actual de calidad para los universitarios, que puede usarse como ejemplo para otras universidades en Bogotá. Mencionamos a Pérez (2016) La conclusión es que, de acuerdo con los cinco aspectos de SERVQUAL, actualmente no brinda una buena

atención y no tiene la calidad del servicio. Sin embargo, puede mejorar la provisión de servicios para satisfacer la demanda esperada, superando así las expectativas del cliente. Al mismo tiempo, la compañía proporciona mejores servicios y aumentará los ingresos, mejorando así sus beneficios económicos. Además, se toma en cuenta a Iparraguirre (2019). La satisfacción del cliente es cada vez más exigente, porque ahora hay más opciones más allá del precio, y estas opciones están relacionadas con la experiencia de compra, a saber: la calidad del servicio. La lealtad se logra a través de este sentido de satisfacción y la forma en que la organización supera las expectativas del cliente; la satisfacción debe ser un proceso continuo que permita un ciclo de actualizaciones constantes para aumentar el valor.

Se menciona a Morales (2016), en su tesis se trabajó con la población del Distrito Judicial de La Libertad y 12 trabajadores con los datos y comparó los pros y los contras de implementar notificaciones electrónicas, demostrando que favorece mucho a la economía y la velocidad del proceso. También Callao (2016), en su tesis propuso aumentar el uso de calidad, obtuvo una muestra de 126 trabajadores y para su estudio considero como relevancia la recolección de datos en un cuestionario como instrumento, y esta mejora depende en gran medida del compromiso de la alta dirección. Además, Espejo, en (2018), determino su estudio para sus variables en pacientes que realizaron servicios de medicina en estomatología en una institución en Lima, San Martín de Porres, en 2017. Del mismo modo, guio la metodología dentro del marco del diseño descriptivo. La conclusión de este trabajo es que el servicio en su calidad de la atención que acude a la clínica docente es superior a la del hospital.

Siguiendo con Costa y Murga (2018) realizaron un estudio cuyo propósito de su estudio la relación a sus variables de investigación Laredo en 2017. La muestra incluyó a 240 pacientes de Odontología del departamento de servicios del Distrito de Lareto (Minsa 80, Essalud 80 y Entidades privadas 80). El resultado es que, en general, la calidad de la atención dental se considera principalmente buena, El valor ponderado es 50.4%). Así mismo Atachao (2018), realizó un estudio; cuyo objetivo del estudio es manifestar la correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario; utilizó el diseño descriptivo correlacional relevante como método, considerando 175 personas que participaron en la reunión del 2017; y los resultados mostraron que recibieron una regular atención, representando el 70.86%. Siguiendo con Jesús (2017), realizó un estudio de referencia basado en la satisfacción de los usuarios externos y la

calidad de la atención: se consideró un estudio cuantitativo, básico y correlacional. Según el investigador, es necesario mejorar la calidad de la atención en el centro de salud del distrito de Chorrillos desde el espacio de gestión pública.

También Caja y Tullume (2018), Se evidencia una correlación cuyo grado de relación es regular significativa entre planificación estratégica y notificaciones electrónicas en las Salas Superiores de la Provincia de Chachapoyas al año 2018. Los trabajadores de las Salas Penales tienen conocimiento del papel de las notificaciones electrónicas, así como sus ventajas y por ello son conscientes de su importancia en el desarrollo de sus funciones. También mencionamos a Bazán (2019), mencionó en su investigación en la universidad UTEA, según la encuesta de SERVQHOS, de la calidad médica no es satisfactoria. Del mismo modo, en términos de percepciones de los usuarios sobre la calidad objetiva, los indicadores (como se esperaba) son los más destacados, con un valor ponderado del 52,1%.

Para este estudio se consideró las siguientes teorías: Gestión de Notificaciones electrónicas Según Cifuentes (2005), citado por Caja y Tullume (2018). La gestión de notificaciones electrónicas como un método alternativo inmediato puede garantizar que los procesos ejecutados de esta manera se desarrollen a mayor velocidad, economía y seguridad. Vale la pena mencionar la cualidad variable del servicio al cliente. Centrarse en la calidad es el objetivo de la organización, y esta es la ventaja de la capacidad.

Tener en cuenta al consumidor y satisfacer sus requisitos, así como anteceder y superar sus puntos de vista, demuestre que lo cuidan y que es muy importante, lo cual es un factor muy importante cuando los consumidores deciden sus propias prioridades. La calidad es vital para cualquier organización, porque es una señal de garantía de que la empresa brinda servicios a los clientes. Según Álvarez Heredia (Quispe, 2015). La gestión de Notificación Electrónica Según la definición de Cabanellas (1968), citado por Caja y Tullume (2018), la notificación es un acto cuyo propósito es informar a las partes interesadas sobre el contenido de una resolución judicial.

Para garantizar su autenticidad, integridad y requisitos para la ley de procedimiento penal y el debido proceso. Se presenta diversas teorías, Teorías de la notificación; Las enseñanzas de

Carrión F. (2013), citado por Caja y Tullume (2018). Se señaló su estudio De acuerdo con las disposiciones del Comité Ejecutivo en la Nueva Ley de Procedimiento Penal de 2014 a través de SINOE, que se exportan a una casilla electrónica, que es personalizada para cada abogado. Si se trata de una audiencia de citación, la audiencia debe especificar el día, la hora y el lugar donde se llevará la audiencia y/o las condiciones de la citación que ocurrieron en el aviso de citación, y debe llevarse a cabo entre los 03 días hábiles, excepto por el período autorizado por la ley. Según Cifuentes (2005), citado por Caja y Tullume (2018). La notificación electrónica se ha convertido en un método alternativo instantáneo que puede garantizar que los procesos ejecutados de esta manera se desarrollen a una velocidad más rápida, con mayor economía y seguridad del programa.

A través de la notificación electrónica, todas las partes en el trascurso podrán encontrar el contenido de la resolución cómodamente en su propio hogar, oficina o quiosco público de Internet, o al recibir un fax o teléfono sin ir a la sede o a una residencia procesal, y la gerencia no está obligado a presentarse para notificar en persona, ahorrando así tiempo y dinero (Cifuentes, 2005). Citado por Caja y Tullume (2018).

La notificación electrónica es una herramienta de gestión pública que se está utilizando en el campo de la gestión judicial y forma parte del desarrollo del gobierno electrónico. Con respecto a los documentos electrónicos, vale la pena mencionar que, de acuerdo con las reglas de procedimiento y los principios legales, los avisos y documentos electrónicos son válidos y efectivos como los documentos originales, siempre que sean auténticos, completos y confiables además deben cumplir con los requerimientos de la Ley de Procedimiento Penal. Cubillo (2011), citado por Caja y Tullume (2018).

Según la Directiva N° 15-2008 emitida por el Comité Ejecutivo del Poder Judicial, "La notificación electrónica se refiere a la resolución judicial emitida por el Poder Judicial y se pone en conocimiento de las partes interesadas por correo electrónico u otros medios apropiados". Según Herrera (2017), los componentes especiales de la notificación electrónica por correo electrónico son los siguientes: Domicilio virtual; La dirección virtual se compone de la dirección de correo electrónico, sugerida por la parte relevante y se utiliza para enviarle todas las notificaciones que se producen durante el proceso.



En resumen, la sociedad ha cambiado dramáticamente con la tecnología, que es indiscutible. La administración pública debe convertirse en parte de esta transformación poco a poco, porque si se aplica de acuerdo con todos los requisitos necesarios, la gestión pública proporcionará innumerables beneficios. Incluso se puede determinar que, para el gobierno, si no se usa, es imposible lograr resultados aceptables y beneficiosos para los individuos y la sociedad en general (Herrera, 2017). Entre los tipos de notificaciones utilizados por SUNAT, el sistema de notificación electrónica / sitio web de SUNAT es el principal, entre ellos, 84 empresas han recibido dichas notificaciones electrónicas, lo que representa el 64,7%. Espinoza (2018).

Según Guzmán (2017). Definieron a la notificación electrónica como una herramienta informática que ofrece un canal seguro y eficiente de notificación de las comunicaciones emitidas hacia el público en general, al cual se accede mediante un código de usuario y contraseña. Las notificaciones electrónicas deben poseer las siguientes garantías. Los especialistas de Osinergmin (2016), mencionaron que la notificación electrónica es un mecanismo mucho más efectivo que la notificación física; además, permite el ahorro de tiempo y costos para los administrados y la entidad. Permite tomar conocimiento de la comunicación en menor tiempo. Cifuentes (2005), La notificación electrónica se ha convertido en una opción directa para garantizar que el proceso realizado de esta manera se desarrolle a una mayor veocidad, economía y seguridad del programa. Citado por Gonzales (2018).

También mencionamos las Notificaciones Electrónicas en el Poder Judicial. Estas son resoluciones judiciales emitidas por las autoridades judiciales del poder judicial, y se señalan a las partes interesadas por correo electrónico. Como clases de notificaciones Electrónicas; Después de revisar las directivas anteriores, podemos señalar que las notificaciones electrónicas en el poder judicial son de los siguientes tipos: notificaciones a través de páginas web, notificaciones publicadas en portales electrónicos o páginas web de agencias, y debido a estas características si son públicas, entonces no proporciona la confidencialidad adecuada. El otro tipo es un aviso enviado por correo electrónico, que se envía a una dirección electrónica de procedimiento previamente designada por el acusado o su abogado, donde ejercerán la presión o la solución del caso.

También se posee la Base legal de las Notificaciones Electrónicas en el Poder Judicial. Después de revisar las directivas anteriores, podemos señalar que las notificaciones electrónicas en el poder judicial tienen los siguientes tipos: notificaciones a través de páginas web, notificaciones publicadas en portales electrónicos o páginas web de agencias, y debido a estas características si son públicas, entonces No proporciona la debida confidencialidad. Aviso electrónico de Argentina, En los últimos años, en Argentina, el poder judicial de Río Negro ha fusionado gradualmente un conjunto de técnicas de la información para mejorar los servicios que brinda, y tiene una oficina de tecnología de la información como el cuerpo ejecutivo de las políticas de tecnología de la información. Ley, Rosa (2016).

Las Características de la variable 1, La notificación es una actividad diseñada para que alguien sepa algo o tenga una idea de ello, o al menos una actividad que ha dicho que siente. Es una herramienta informática para completar notificaciones electrónicas emitidas por diferentes entidades. Dimensiones de la variable, Ventajas de la notificación electrónica: Rápido: la notificación electrónica a través del servicio de Internet ahorra tiempo al ver el correo electrónico de esta manera. Confidencialidad: solo las partes involucradas en el proceso judicial notarán las comunicaciones enviadas por el poder judicial. Controlado: las notificaciones electrónicas se controlan y registran por fecha y hora. Económico: la notificación electrónica puede aumentar el costo del papel, porque los medios magnéticos pueden reemplazar el papel. Brinda seguridad a través de la notificación electrónica, se puede evitar la falsificación de documentos, y las partes involucradas en el proceso judicial entenderán completamente estos documentos. Accesibilidad: La notificación electrónica se puede ver desde cualquier lugar que sea suficiente para acceder al servicio de Internet. Celeridad: Después de que se complete el procesode notificación electrónica, se enviará de inmediato y la notificación electrónica se enviará a la dirección de correo electrónico personal enviada a su correo electrónico. Gonzales (2018).

Por otro lado, mencionamos, que la calidad en la atención al cliente, propone un modelo de gestión estandarizada entre las empresas líderes, y establece un modelo de existencia que puede sostenerse en el futuro" (Martínez, 2005, p. 57). También considerar al consumidor y agradarlo en sus requerimientos, así como preceder y superar sus perspectivas, mostrándole que se le atiende y que es importante, es un factor muy primordial en el momento que el consumidor

decida sus prioridades. Céspedes (2019). Así mismo la Calidad de Atención: Centrarse en la calidad es el objetivo de la organización, y esta es la ventaja de la capacidad. Si la empresa busca fidelizar a los clientes, debe evitar sorpresas desagradables causadas por fallas en el servicio y cree que es mejor sorprender a los usuarios y superar sus expectativas. Al proporcionar servicios de calidad, lo que el autor señala es esencial. Citado por Moran (2016). Se menciona Albahari (2011) señaló que la gestión de calidad es el objetivo de coordinar todos los recursos de sus fases de planificación, organización, orientación y control para demostrar su investigación de calidad de la organización o la organización que presta los servicios.

También Alet (2002), concluyó: "La calidad de la atención puede entenderse como una apreciación del usuario por la atención, no por la particularidad interna de la atención brindada" (página 6). El usuario es quien anuncia si el objeto de interés es bueno, porque depende de él determinar si el interés es adecuado para sus intereses, incluso si muestra un buen desarrollo o si la organización cree que es útil. Así mismo Las instituciones educativas privadas y públicas; con respecto a la V1 que se ofrece, ya que las instituciones privadas trabajan por mantener estándares de calidad A1 y a las públicas, deben poner todo su esfuerzo y seguir trabajado de manera constante y continúa diseñado para mejorar la calidad y los servicios educativos. Según Rodríguez (2020). Mencionan que los estudiantes tienen muchas expectativas, tales como oportunidades de empleo, desarrollo profesional, satisfacción y orgullo como estudiantes universitarios. Un universitario debe gozar de beneficios mayores. Afán (2019). También mencionan que la principal preocupación es satisfacer al estudiante, ya que este definirá el éxito o el fracaso de la operatividad.

En cuanto al contenido expresado, la calidad de la atención se completa asumiendo buenas tareas, teniendo en cuenta la evaluación continua de los servicios prestados, la suficiencia de las personas que reciben los servicios y el nivel de excelencia esperado, en otras palabras, para determinar La enfermedad y cómo determinar la causa, a fin de desarrollar una estrategia de mejora para corregir el problema descubierto. SERVQUAL es una herramienta utilizada en la industria de servicios para evaluar el nivel de conocimiento de calidad del cliente. Es una herramienta más citada en la literatura de alta calidad y ha recibido la mayor atención de los autores en diferentes disciplinas. Su estructura es de 44 elementos, divididos en dos niveles, cada nivel tiene 22 ítems. Por un lado, evalúa las expectativas de los servicios ideales; por otro

lado, evalúa las opiniones de los clientes que reciben servicios. La filosofía de SERVQUAL es que la calidad que ven los clientes como resultado de la diferencia entre lo bueno o lo no, satisfecho en sus servicios, el llamado "paradigma inconsistente", que es, con mucho, la teoría más poderosa. (Parasuraman 1988)

Con este fin, Méndez (2002), agregó que la seguridad debe transmitir confianza y certeza al cliente en la información recibida por el cliente. Según la escala multidimensional SERVQUAL, este es Zeithaml, otros desarrollaron modelos y herramientas de medición de calidad bajo los auspicios del Instituto de Ciencias del Mercado (1988). Mencionaron lo siguiente: en la adaptación de Ávila (2016). Elementos tangibles: Por la apariencia de la instalación física, equipos, personal y materiales de comunicación. Todos transmiten representaciones físicas o imágenes de servicios, y los usuarios usan especialmente estas imágenes para evaluar la calidad de la Fiabilidad; y determine si su estudio ha alcanzado un buen rendimiento específico, donde debe dirigirse la fuente de luz para obtener el mejor resultado y calcule la realización estimada mediante el método de máxima verosimilitud. Responsabilidad; "puede asistir a los usuarios y proporcionar servicios rápidamente". Confianza; Las responsabilidades son: "entendimiento, cortesía y capacidad de los empleados para inspirar sinceridad y confianza". Empatía.; declararon que la empatía es "brindar atención personalizada y cuidadosa a los usuarios".

Parasuraman – otros (1985), menciona Tangibilidad; Su visión es "equipo moderno, instalaciones agradables, apariencia personal y elementos tangibles atractivos". Habló sobre la intangibilidad y señaló: Estos servicios no pueden mantenerse en el inventario; si la capacidad de producción del servicio no se utiliza por completo, se perderá para siempre. Fiabilidad; Su punto de vista es "cumplimiento del compromiso, interés en resolver problemas, finalización del servicio en la primera conclusión del período de compromiso y sin errores". El concepto de confiabilidad incluye todos los elementos que permiten a los clientes probar la preparación y el intelecto de la organización. Capacidad de respuesta, Crean que "están aptos a apoyar a los usuarios y brindarles servicios oportunos" describió esto de la siguiente manera: Se refiere a la disposición de apoyar a los usuarios y proporcionar servicios oportunos; la accesibilidad del cliente a la organización, es decir, la posibilidad de contactar a la organización y la viabilidad de lograr la organización.

También se manifiesta en Seguridad; Sus puntos de vista sobre "seguridad, saber y la atención de sus trabajadores, y la capacidad para inspirar credibilidad y confianza" Seguridad significa credibilidad, y la credibilidad incluye los que es integridad, confiabilidad y honestidad. Todo ello significa que no solo es importante cuidar bien los intereses de los clientes, la organización también debe mostrar preocupación por ellos para que los clientes puedan lograr una mayor satisfacción. Empatía; creen en "clientes, tiempo conveniente, atención personalizada de los colaboradores, atención a los intereses del cliente y comprensión de las necesidades del cliente" (Parasuraman). En palabras de Drucker (1990): Esto significa que la empresa está dispuesta a brindar atención y atención personalizada a los clientes. La cortesía debe ser una parte importante de la empatía, porque la cortesía también es parte de un sentido de seguridad, que requiere un compromiso firme y un compromiso con los clientes.

Asimismo, mencionamos las características de la variable 2. Zeithaml y Bitner (2002), mencionaron que los usuarios deberían considerar cinco dimensiones al evaluar la calidad del servicio cuya finalidad actual de la organización son las dimensiones de la variable: tangibles: precisa la apariencia de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Ambos transmiten representaciones físicas o imágenes de servicios, y los usuarios usan específicamente estas imágenes o imágenes para evaluar la calidad. Confianza: es un sistema que ha alcanzado un cierto nivel de rendimiento. Define la dirección en la que debe dirigirse la fuente de luz para obtener los mejores resultados, y la realización se calcula mediante el método de máxima probabilidad. Responsabilidad: la disponibilidad es una forma de asistir a los usuarios y proporcionar servicios rápidamente. Seguridad: "El conocimiento y la amabilidad de los trabajadores y su capacidad para infundir franqueza y confianza" Empatía. Es "Brindar a los clientes un servicio personalizado y atento" Zeithaml y Bitner (2002).

Para proponer el estudio en la actual investigación se ha propuesto: como Problema General lo siguiente: ¿Qué relación existe entre Gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate-2020?, y como primer problema específico: ¿Qué relación existe entre gestión de notificaciones electrónicas rápidas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020?; segundo, ¿Qué relación existe entre gestión de notificaciones electrónicas confidenciales y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020? ; Tercero ¿Qué relación existe entre gestión de

notificaciones electrónicas controladas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020?; cuarto ¿Qué relación existe entre gestión de notificaciones electrónicas económicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020? ; Quinto ¿Qué relación existe entre gestión de notificaciones electrónicas con accesibilidad y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020? y sexto, ¿Qué relación existe entre gestión de notificaciones electrónicas con celeridad y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020?

Se consideró como justificación del estudio, el mejoramiento continuo en sus objetivos de ayuda a la población. En ese sentido la justificación práctica, en el aspecto práctico es conocer los datos mediante el método científico de lo investigado se debe observar que, si existe una relación entre las dos variables, lo cual puede servir a los profesionales involucrados. La argumentación metodológica se puede utilizar como base para otra investigación si se utilizan métodos, pasos, técnicas. Razones sociales. Dado que los funcionarios participan en la gestión de notificaciones electrónicas que son beneficiosas para la sociedad, tendrán un impacto en la sociedad

En lo que concierne al Objetivo General, se consideró Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. Para ello se ha considerado el Objetivo específico primero, Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas rápidas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. Segundo, Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas confidenciales y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. Tercero, Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas controladas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. cuarto, Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas económicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate – 2020; quinto, Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas con accesibilidad y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate – 2020 y la sexta, Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones

electrónicas con celeridad y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate – 2020.

En lo propuesto para esta investigación se consideró como Hipótesis general que Existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. Asimismo, la Hipótesis específica primera, Existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas rápidas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. De igual forma la segunda, Existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas confidenciales y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. Igualmente, la tercera, Existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas controladas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. También la cuarta, Existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas económicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. Quinta, Existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas con accesibilidad y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate – 2020. Y por último la sexta, existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas con celeridad y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

## II. Método

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

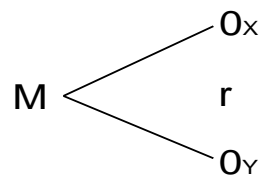
#### Tipo de investigación

El tipo de estudio es Básica

Para Hernández, y otros (2016), manifiesta analizar algunas características donde, no hay manipulación y determinarlas en base a teorías establecidas. En este caso, el objetivo es medir la relación de variables. En el mismo sentido, se trata de investigación relacionada porque la percepción de las variables intenta determinar las verdaderas dimensiones de su influencia mutua. Esto también es relevante porque existe la intención de establecer una relación lineal o directa en las variables.

#### Diseño de Investigación

En este estudio, adoptamos un diseño no experimental, es decir, no interferimos con el funcionamiento de las variables y, por lo tanto, afectamos deliberadamente los resultados obtenibles. Según Hernández y otros (2016), "este tipo de investigación se lleva a cabo sin manipulación deliberada de las variables, y solo puede analizarse cuando se observan fenómenos en el entorno natural". Es transversal porque el instrumento está diseñado para usarse en un momento determinado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2016), mencionaron este



punto: su objetivo es correlacionar las variables de estudio.

Dónde:

m: unidades de análisis o muestra de estudios.

01: Observación de la variable gestión de notificaciones electrónicas

02: Observación a la variable calidad de atención al usuario

r. Coeficiente de correlación

Metodología



Para Hernández-otros (2016), para la investigación se realiza con métodos cuantitativos y nivel descriptivo correlacional, donde las características son semejantes que proporcionan la muestra, y un método de inferencia hipotética también se establece en este método. A través de la prueba de hipótesis, se analizan y explican las características de las dos variables para establecer la relación existente entre ellas.

## 2.2. Variables- Operacionalización

En esta indagación, se consideraron V1 y V2: Gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario.

Concepto de la V1. Gestión de notificaciones electrónicas, Gonzales (2018). La notificación es una actividad destinada a hacer que alguien se dé cuenta de algo, para que sepa algo al respecto, o al menos, es probable que sepan lo que se dice

Concepto de la V 2. Calidad de atención al usuario, Zeithaml y Bitner (2002). Se menciona que los usuarios deben considerar cinco dimensiones al evaluar la calidad del servicio. La calidad del servicio al cliente es el objetivo actual de la organización.

### Operacionalización de variables

El cálculo de las variables está estrechamente relacionado con el instrumento para la recopilación de datos. Esto es semejante con los objetivos de la investigación, al tiempo que regulariza a los métodos cuantitativos y al tipo de investigación a realizar.

### Definición operacional de la variable 1

La V1 gestión de notificaciones electrónicas, para realizar la mejor investigación se ha operado en 6 aspectos: rápido, confidencial, controlado, económico, accesible y rápido.

Del mismo modo, para cada indicador, se consideran uno o más ítems, lo que permite compilar un cuestionario que contiene 20 ítems, que se utilizará en la recopilación de datos y el procesamiento estadístico posterior para realizar pruebas de hipótesis y obtener costos La conclusión del estudio.

Tabla 1

*Operacionalización de V1*

Dimensión	indicadores	items	Escala y valores	Niveles y rangos
Rápida	Podrá realizar consultas de las notificaciones desde cualquier	1 al 3	Ordinal Escalamiento de Likert	
Confidencial	Realizaran el envío inmediato de las notificaciones electrónicas.	4 al 7	Nunca (1) Casi nunca (2)	mala (20-45)
Controlada	Control y registro de fecha para su efectiva realización de notificación electrónica.	8 al 10	A veces (3)	regular (46-71)
Económica	Ahorras los costos papel, impresión, ensobrado, manipulación de la notificación y transporte.	11 al 12	Casi siempre (4) Siempre (5)	buena (71-100)
<i>Accesibilidad</i>	<i>Comunicará al correo electrónico personal sobre una notificación en su casillero electrónico.</i>	13 al 17		
<i>Celeridad</i>	<i>Contribuyen en la celeridad de los procesos judiciales.</i>	18 al 20		

Fuente: Según Gonzales (2018)

Definición operacional de la V1

Para la mejor investigación, la gestión pública variable se ha puesto en uso en 5 dimensiones, cada una de las cuales tiene 4 indicadores: tangibilidad, confianza, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. De manera similar, para cada indicador, se consideran 4 ítems o un ítem, lo que hace posible preparar un cuestionario que contiene 20 ítems, que se utilizará para la recopilación de datos y la estadística posterior tiene que realizar sucesos de hipótesis y obtener las respuestas de sugerencia de esta investigación.

Tabla 2

*Operacionalización de V 2*

Dimensión	indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<i>Tangibles</i>	Modernidad, buen ambiente y buena presencia.	1 al 4	Ordinal Escalamiento de Likert	buena (81-100)

<i>Confianza</i>	Información precisa, puntualidad, respeto al orden de llegada y disponibilidad de citas	5 al 8	Nunca (1) Casi nunca (2)	regular (51-80)
<i>Capacidad de respuesta</i>	Rapidez de atención	9 al 12	A veces (3)	mala (20-50)
<i>Seguridad</i>	Privacidad y eficiencia en el servicio.	13 al 16	Casi siempre (4) Siempre (5)	
<i>Empatía</i>	Disposición, paciencia, interés y comunicación.	17 al 20		

Fuente: Zeithaml y Bitner (2002)

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

López y Fachelli (2017). Según el estudio para cierta investigación, debe cuantificarse. La investigación debe integrar una colección de N entidades que participan en características específicas, lo que se requiere la población que constituye todo el fenómeno asignado a la encuesta.

La población estará compuesta por todos los funcionarios de la entidad municipal de Ate-Vitarte considerando que en su conjunto son 150 de funcionarios públicos.

#### Muestra.

López y Fachelli (2017). Explicaron: "También llamada muestra representativa, es un subconjunto de la población de investigación que tiene en cuenta las mismas características de la población".

La muestra fue no probabilística intencional por conveniencia, para el cálculo correspondiente:

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

Entonces:

N= 150

$n= 50$

$p= 0.500$

$q= 0.500$

$e= \pm 5\% = .050$

Muestreo.

El muestreo empleado fue no probabilístico. Dichos participantes se determinan aplicando el sistema aleatorio. En total se prevé evaluar al 20% del subgrupo de la población que es 26 funcionarios públicos. Teniendo en cuenta la realidad de la investigación, se incluye una lista de todos los funcionarios públicos.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

Baena (2017), al referirse a la técnica de investigación, señaló:

La técnica y herramientas que se utilizó para adquirir conocimiento. Investigaciones, entrevistas, observaciones y todo lo que proviene de ello.

Técnica la encuesta

Según, Baena (2017), Con respecto a la investigación, señaló: se refiere a una técnica de recopilación de características que utiliza una serie de preguntas que son estructuralmente sólidas y recopilan información. En este estudio, se utilizaron técnicas de encuesta y el uso de herramientas de cuestionarios, para lo cual se manejó dos cuestionarios, uno para cada variable. La técnica utilizada en esta investigación es la encuesta.

Instrumentos; utilizado es un cuestionario.

Sobre el cuestionario Baena (2017), menciona que es un conjunto de preguntas cuidadosamente preparadas que involucran a ciertas características de interés en la encuesta, y serán respondidas por la población o su muestra.

Validación - confiabilidad:

Validez

Hernández, (2014), menciona que el grado en que una herramienta mide realmente la variable que pretende medir".

Debido a que la consistencia de los resultados de la encuesta es la significancia científica, para la medición deben ser asertivas y efectivos, por lo tanto, para fundamentar a los instrumentos antes de su uso, deben estar sujetos a un proceso de verificación de contenido, por lo tanto en este estudio, se llevó a cabo un proceso de verificación de contenido, que consideró ciertos aspectos: la relevancia, relevancia y claridad en el documento.

Tabla 3

*Validez sobre V 1:*

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

*Validez de la V2:*

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

### Confiabilidad

Con Hernández – otros (2014), la fiabilidad es la medida en que el instrumento manifiesta sobre sus resultados que son consistentes y coherentes.

Tabla 5

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta

0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruiz (2002).

Lo cual la fiabilidad de los instrumentos V1 y V2, se calculará el coef. De fiabilidad alfa de Cronbach, ya que el instrumento debe gestionarse una vez. (Hernández y Baptista, 2010).

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:  $\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

Vi = varianza inicial

Vt = varianza total

La fiabilidad se realiza calculando el coeficiente Alfa de Cronbach, que se calcula utilizando los resultados obtenidos después de la aplicación de los datos de la primera prueba piloto. Para establecer las reglas de valoración, se consideró el enunciado de Hernández y otros (2014). Señalaron que un coeficiente mayor a 0.75 indica que el instrumento es confiable.

Resultados obtenidos:

Para V 1

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	26

Fuente: SPSS

Para V 2

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	20

Fuente: SPSS

Continuando se procesarán con lo estadístico que es un programa llamado SPSS versión 25.0.

## 2.5 Procedimiento

La recopilación de la información y datos de este documento se solicitó autorización de un grupo de funcionarios públicos el uso del instrumento. Luego identifique a los funcionarios y use el instrumento de cuestionario para analizar los datos recopilados y finalmente llegar a la conclusión del estudio.

## 2.6 Métodos de análisis de datos.

Según Hernández y otros (2014), los datos se realizan sobre la matriz de datos empleando un programa SPSS.

Rendón, Villasís y Miranda (2016). Señalan que la estadística descriptiva es una rama de la estadística que proporciona algunas ideas sobre cómo sintetizar datos de encuestas de manera clara y simple a través de tablas, tablas, gráficos o tablas.

## 2.7 Aspectos éticos.

Para el estudio actual, se han realizado los estándares elegidos por el Diseño de Investigación Cuantitativa de la U C V. Además, también se acata la autoría de la averiguación de referencias, por lo que se cita al autor por sus datos de edición correspondientes. Del mismo modo, teniendo en cuenta el anonimato de las respuestas en el instrumento, también se considera la autorización de la agencia para comenzar a aplicar el instrumento.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

Tabla 8

Niveles para V1 con sus dimensiones.

		Recuento	% de N tablas
Gestión de notificaciones electrónicas	Mala	4	8,0%
	Regular	26	52,0%
	Buena	20	40,0%
Rápida	Mala	9	18,0%
	Regular	21	42,0%
	Buena	20	40,0%
Confidencial	Mala	4	8,0%
	Regular	18	36,0%
	Buena	28	56,0%
Controlada	Mala	6	12,0%
	Regular	17	34,0%
	Buena	27	54,0%
Económica	Mala	8	16,0%
	Regular	19	38,0%
	Buena	23	46,0%
Accesibilidad	Mala	4	8,0%
	Regular	20	40,0%
	Buena	26	52,0%
Celeridad	Mala	4	8,0%
	Regular	27	54,0%
	Buena	19	38,0%

Fuente: SPSS

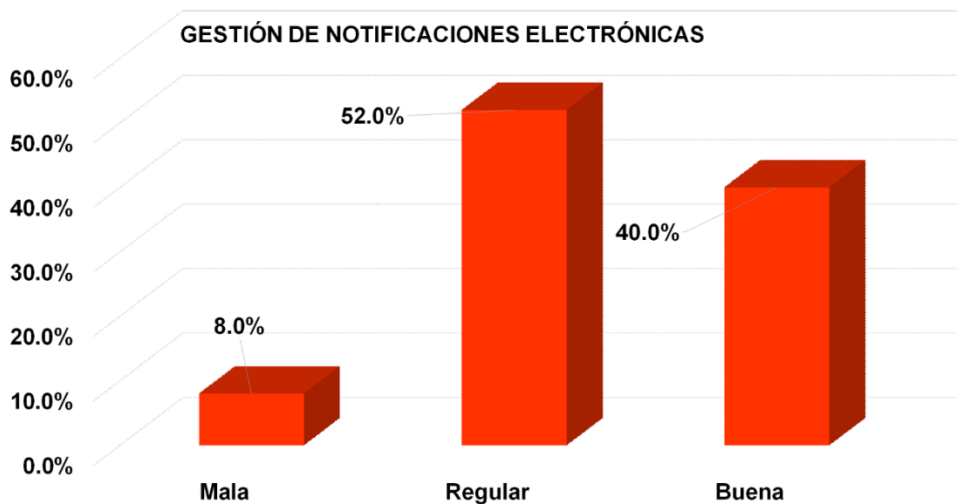


Figura 1. Niveles Descriptores V1 y dimensiones



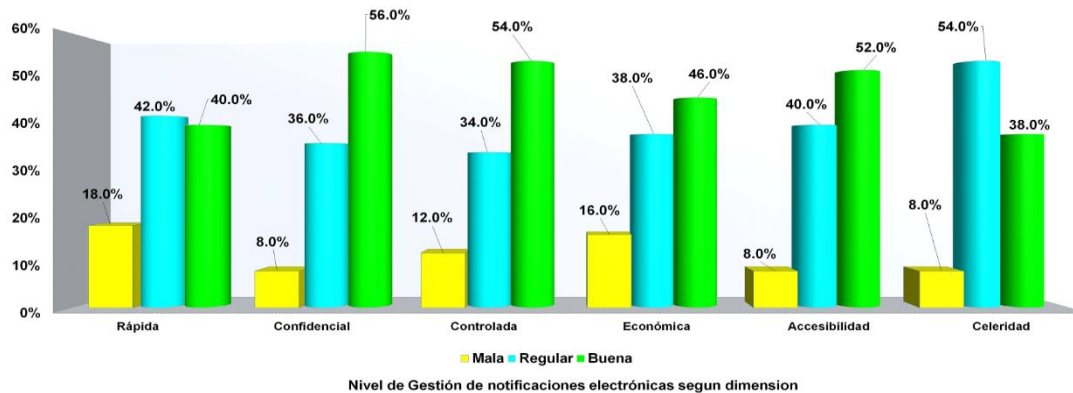


Figura 2. Descriptores de las dimensiones de Gestión de notificaciones electrónicas

Se notó que la variable Gestión de notificaciones electrónicas tiene una ventaja decisiva en su nivel Regular, representando el con un 52,0% de los 50 encuestados, mientras que en el caso de las dimensiones se cumplió que para:

Rápida se obtuvo un mayor predominio el nivel Regular con un 42,01%.

Confidencial tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 56,0%.

Controlada tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 54,0%.

Económica tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 46,0%.

Accesibilidad tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 52,0%.

Celeridad tuvo un mayor predominio el nivel Regular con un 54,0%.

Tabla 9

Niveles Descriptivos V2 y sus dimensiones.

		Recuento	% de N tablas
Calidad de atención al usuario	Mala	8	16,0%
	Regular	14	28,0%
	Buena	28	56,0%
Tangibles	Mala	13	26,0%
	Regular	23	46,0%
	Buena	14	28,0%
Confianza	Mala	7	14,0%
	Regular	30	60,0%
	Buena	13	26,0%
Capacidad de respuesta	Mala	10	20,0%
	Regular	26	52,0%

Seguridad	Buena	14	28,0%
	Mala	9	18,0%
	Regular	21	42,0%
Empatía	Buena	20	40,0%
	Mala	8	16,0%
	Regular	24	48,0%
	Buena	18	36,0%

Fuente: SPSS

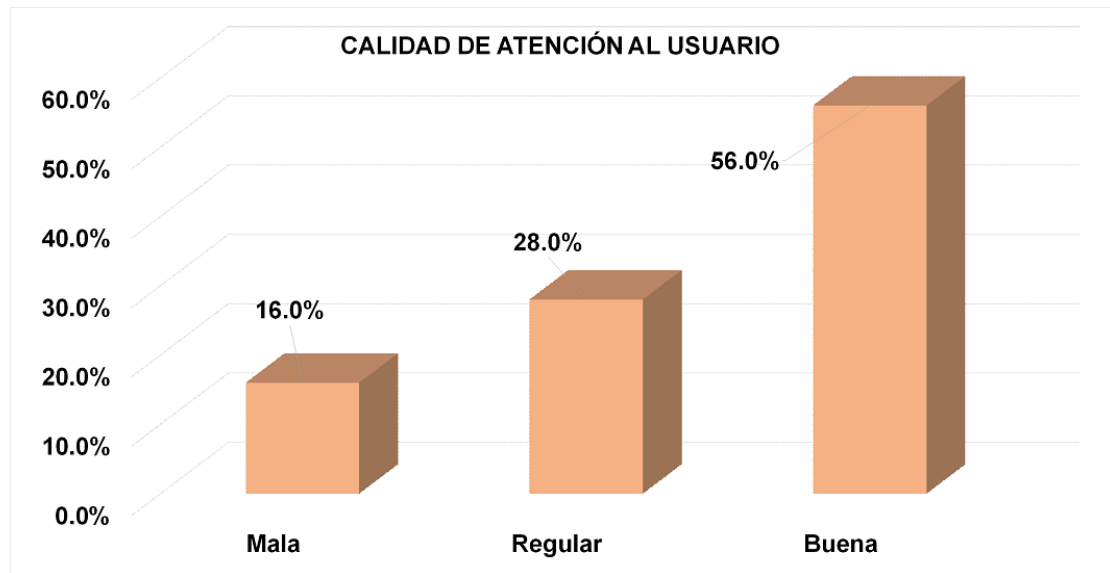


Figura 3. Descriptores de la V2 - dimensiones

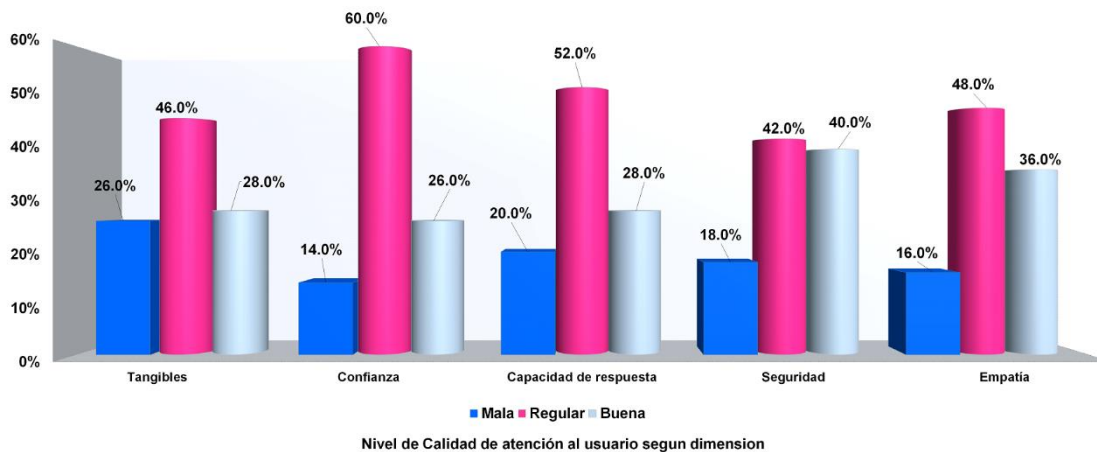


Figura 4. Descriptores de las dimensiones de la V2

Se notó que la V2 tiene una gran ventaja en su nivel "bueno", que representa el 56.0% de los 50 de la muestra y para las dimensiones se cumplió que para:

Tangibles tuvo una mayor superioridad el nivel Regular, en 46,0%.

Confianza tuvo una mayor superioridad el nivel Regular, en 60,0%.

Capacidad de respuesta tuvo una mayor superioridad el nivel Regular, en 52,0%.

Seguridad tuvo una mayor superioridad el nivel Regular, en 42,0%.

Empatía tuvo una mayor superioridad el nivel Regular, en 48,0%.

### 3.2. Contrastación de hipótesis.

Tabla 10.

Prueba De Correlación De Rho Spearman Para La Gestión De Notificaciones Electrónicas Y Calidad De Atención Al Usuario En La Municipalidad Distrital De Ate - 2020.

#### Correlaciones

		Gestión de notificaciones electrónicas							Calidad de atención al usuario		
		Rápida	Confidencial	Controlada	Económica	Accesibilidad	Celeridad				
Rho de Spearman	Gestión de notificaciones electrónicas	Coeficiente de correlación	1,000	,770**	,528**	,488**	,649**	,578**	,648**	,586**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Rápida	Coeficiente de correlación	,770**	1,000	,380**	,288*	,458**	,359*	,517**	,473**	
		Sig. (bilateral)	,000	.	,006	,043	,001	,011	,000	,001	
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	
	Confidencial	Coeficiente de correlación	,528**	,380**	1,000	,523**	,649**	,615**	,440**	,520**	
		Sig. (bilateral)	,000	,006	.	,000	,000	,000	,001	,000	
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	
	Controlada	Coeficiente de correlación	,488**	,288*	,523**	1,000	,335*	,861**	,679**	,436**	
		Sig. (bilateral)	,000	,043	,000	.	,018	,000	,000	,002	
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	
	Económica	Coeficiente de correlación	,649**	,458**	,649**	,335*	1,000	,409**	,320*	,559**	
		Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	,018	.	,003	,023	,000	
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	
	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	,578**	,359*	,615**	,861**	,409**	1,000	,745**	,517**	
		Sig. (bilateral)	,000	,011	,000	,000	,003	.	,000	,000	
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	
	Celeridad	Coeficiente de correlación	,648**	,517**	,440**	,679**	,320*	,745**	1,000	,561**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,001	,000	,023	,000	.	,000	
N		50	50	50	50	50	50	50	50		
Calidad de atención al usuario	Coeficiente de correlación	,586**	,473**	,520**	,436**	,559**	,517**	,561**	1,000		
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	,002	,000	,000	,000	.		
	N	50	50	50	50	50	50	50	50		

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

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 11

Gestión de notificaciones electrónicas y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

			Calidad de atención al usuario			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión de notificaciones electrónicas	Mala	Recuento	1	3	0	4
		% del total	2,0%	6,0%	0,0%	8,0%
	Regular	Recuento	7	9	10	26
		% del total	14,0%	18,0%	20,0%	52,0%
	Buena	Recuento	0	2	18	20
		% del total	0,0%	4,0%	36,0%	40,0%
Total	Recuento	8	14	28	50	
	% del total	16,0%	28,0%	56,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionario Municipalidad Distrital de Ate.

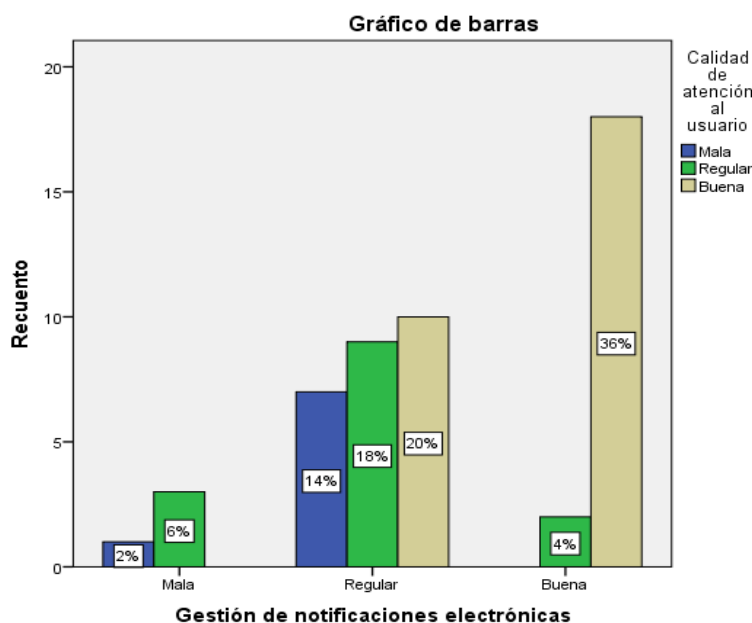


Figura 5 Gestión de notificaciones electrónicas y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Información que refleja que, 40,0% (20 usuarios) considera que la Gestión de notificaciones electrónicas es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 52,0% (26 usuarios) manifiestan que el nivel es Regular y el 8,0% (4 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.

Por otra parte, el que refleja que, 56,0% (28 usuarios) considera que Calidad de atención al usuario es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 28,0% (14 usuarios) manifiestan que

el nivel es Regular y el 16,0% (8 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.

Tabla 12

Rápida y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

		Tabla cruzada Rápida*Calidad de atención al usuario				
		Calidad de atención al usuario			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Rápida	Mala	Recuento	2	3	4	9
		% del total	4,0%	6,0%	8,0%	18,0%
	Regular	Recuento	6	9	6	21
		% del total	12,0%	18,0%	12,0%	42,0%
	Buena	Recuento	0	2	18	20
		% del total	0,0%	4,0%	36,0%	40,0%
Total		Recuento	8	14	28	50
		% del total	16,0%	28,0%	56,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario Municipalidad Distrital de Ate

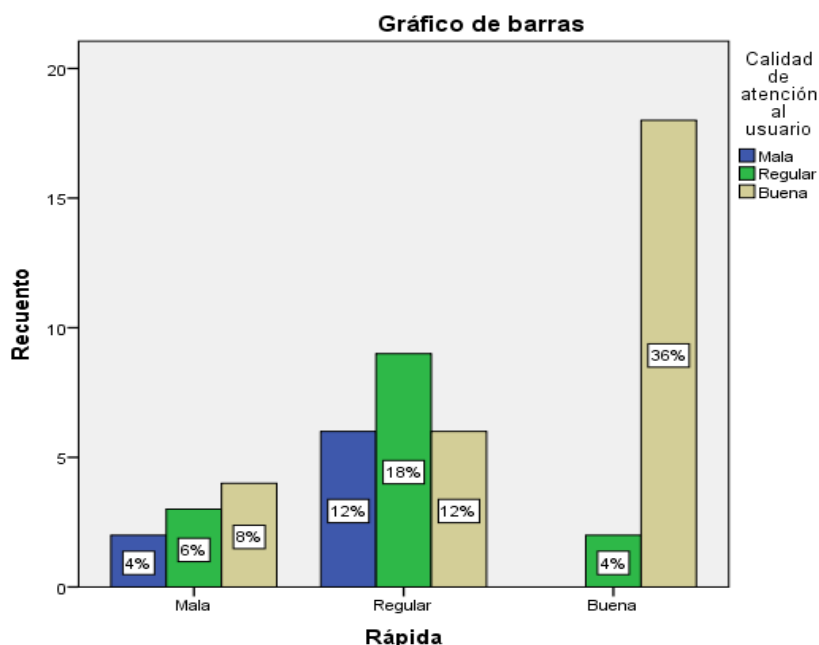


Figura 6 Rápida y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Información que refleja que, 40,0% (20 usuarios) considera que Rápida es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 42,0% (21 usuarios) manifiestan que el nivel es Regular y el 18,0% (9 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.

Por otra parte, el que refleja que, 56,0% (28 usuarios) considera que Calidad de atención al usuario es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 28,0% (14 usuarios) manifiestan que

el nivel es Regular y el 16,0% (8 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.

Tabla 13

Confidencial y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

		Tabla cruzada Confidencial*Calidad de atención al usuario				
		Calidad de atención al usuario			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Confidencial	Mala	Recuento	1	3	0	4
		% del total	2,0%	6,0%	0,0%	8,0%
	Regular	Recuento	7	4	7	18
		% del total	14,0%	8,0%	14,0%	36,0%
	Buena	Recuento	0	7	21	28
		% del total	0,0%	14,0%	42,0%	56,0%
Total	Recuento	8	14	28	50	
	% del total	16,0%	28,0%	56,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionario Municipalidad Distrital de Ate.

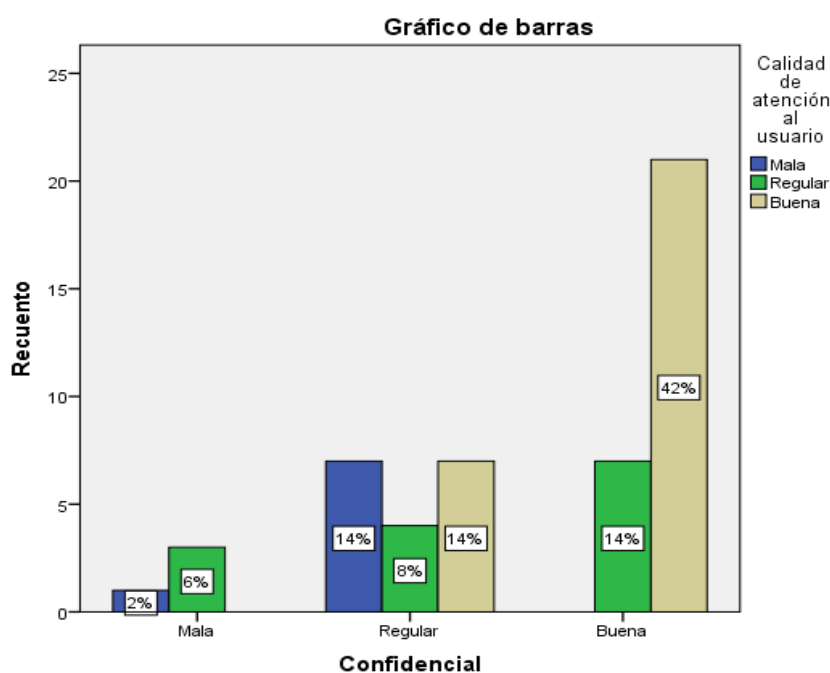


Figura 7 Confidencial y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Información que refleja que, 56,0% (28 usuarios) considera que Confidencial es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 36,0% (18 usuarios) manifiestan que el nivel es Regular y el 8,0% (4 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.

Por otra parte, el que refleja que, 56,0% (28 usuarios) considera que Calidad de atención al usuario es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 28,0% (14 usuarios) manifiestan que el nivel es Regular y el 16,0% (8 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.

Tabla 14

Controlada y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

		Tabla cruzada Controlada*Calidad de atención al usuario				
		Calidad de atención al usuario			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Controlada	Mala	Recuento	1	3	2	6
		% del total	2,0%	6,0%	4,0%	12,0%
	Regular	Recuento	7	4	6	17
		% del total	14,0%	8,0%	12,0%	34,0%
	Buena	Recuento	0	7	20	27
		% del total	0,0%	14,0%	40,0%	54,0%
Total	Recuento	8	14	28	50	
	% del total	16,0%	28,0%	56,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionario Municipalidad Distrital de Ate.

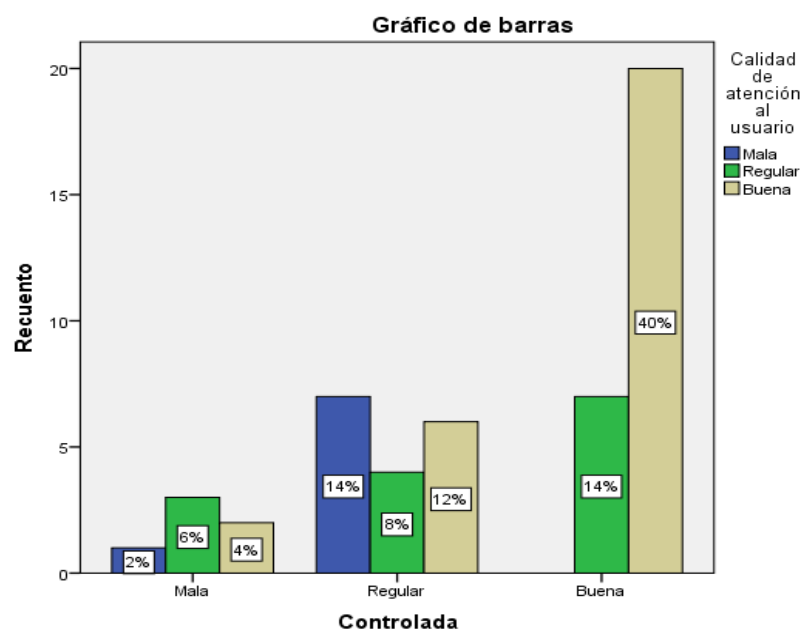


Figura 8 Controlada y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Información que refleja que, 54,0% (27 usuarios) considera que la Controlada es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 34,0% (17 usuarios) manifiestan que el nivel es Regular y el 12,0% (6 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.

Por otra parte, el que refleja que, 56,0% (28 usuarios) considera que Calidad de atención al usuario es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 28,0% (14 usuarios) manifiestan que el nivel es Regular y el 16,0% (8 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.

Tabla 15

Económica y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

		Tabla cruzada Económica*Calidad de atención al usuario				
		Calidad de atención al usuario			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Económica	Mala	Recuento	1	7	0	8
		% del total	2,0%	14,0%	0,0%	16,0%
	Regular	Recuento	7	3	9	19
		% del total	14,0%	6,0%	18,0%	38,0%
	Buena	Recuento	0	4	19	23
		% del total	0,0%	8,0%	38,0%	46,0%
Total	Recuento	8	14	28	50	
	% del total	16,0%	28,0%	56,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionario Municipalidad Distrital de Ate.

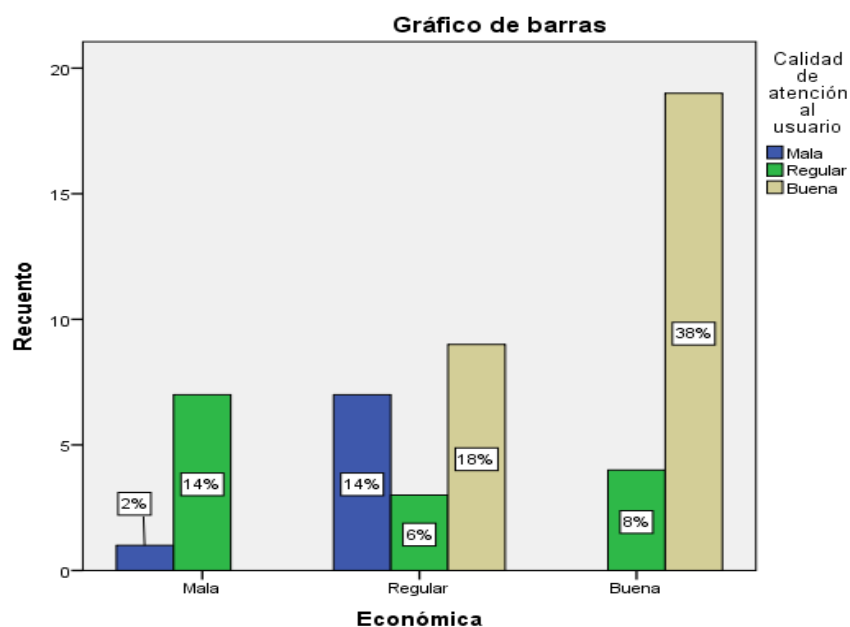


Figura 9 Económica y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Información que refleja que, 48,0% (23 usuarios) considera que la Económica es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 38,0% (19 usuarios) manifiestan que el nivel es Regular y el 16,0% (8 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.



Por otra parte, el que refleja que, 56,0% (28 usuarios) considera que Calidad de atención al usuario es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 28,0% (14 usuarios) manifiestan que el nivel es Regular y el 16,0% (8 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.

Tabla 16

Accesibilidad y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

		Tabla cruzada Accesibilidad*Calidad de atención al usuario				
		Calidad de atención al usuario			Total	
Accesibilidad			Mala	Regular		Buena
	Mala	Recuento	1	3	0	4
		% del total	2,0%	6,0%	0,0%	8,0%
	Regular	Recuento	7	5	8	20
		% del total	14,0%	10,0%	16,0%	40,0%
	Buena	Recuento	0	6	20	26
		% del total	0,0%	12,0%	40,0%	52,0%
Total		Recuento	8	14	28	50
		% del total	16,0%	28,0%	56,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario Municipalidad Distrital de Ate.

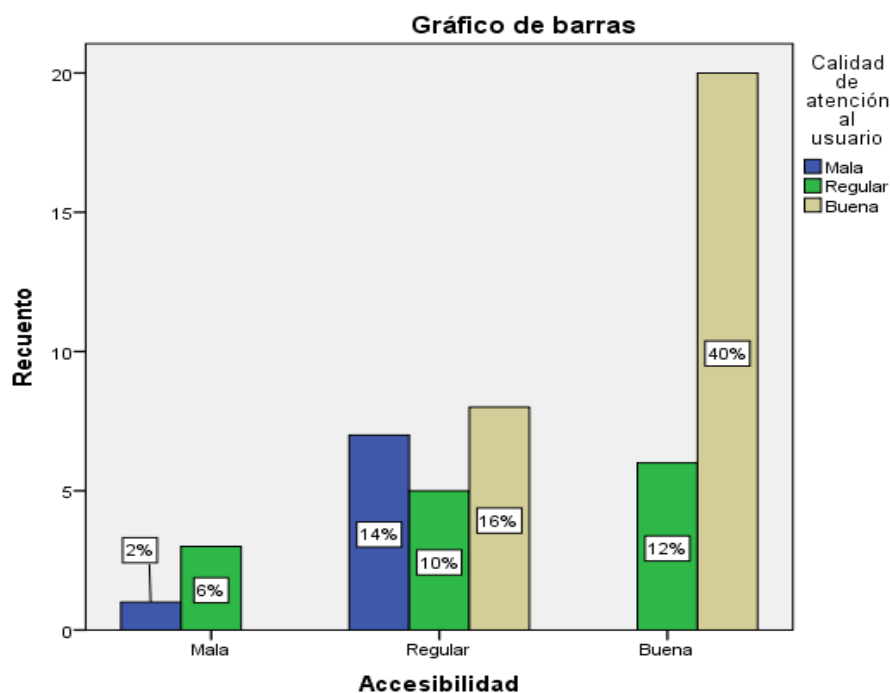


Figura 10 Accesibilidad y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Información que refleja que, 52,0% (26 usuarios) considera que la Accesibilidad es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 40,0% (20 usuarios) manifiestan que el nivel es Regular y el 8,0% (4 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.

Por otra parte, el que refleja que, 56,0% (28 usuarios) considera que Calidad de atención al usuario es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 28,0% (14 usuarios) manifiestan que el nivel es Regular y el 16,0% (8 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.

Tabla 17

Celeridad y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

		Tabla cruzada Celeridad*Calidad de atención al usuario				
		Calidad de atención al usuario			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Celeridad	Mala	Recuento	1	3	0	4
		% del total	2,0%	6,0%	0,0%	8,0%
	Regular	Recuento	7	9	11	27
		% del total	14,0%	18,0%	22,0%	54,0%
	Buena	Recuento	0	2	17	19
		% del total	0,0%	4,0%	34,0%	38,0%
Total		Recuento	8	14	28	50
		% del total	16,0%	28,0%	56,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario Municipalidad Distrital de Ate.

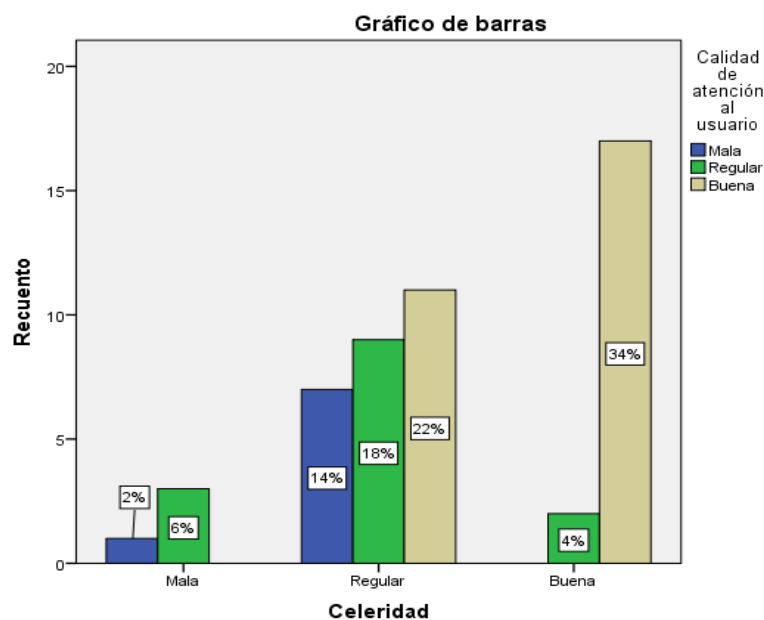


Figura 11 Celeridad y Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Información que refleja que, 38,0% (19 usuarios) considera que la Celeridad es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 54,0% (27 usuarios) manifiestan que el nivel es Regular y el 8,0% (4 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.

Por otra parte, el que refleja que, 56,0% (28 usuarios) considera que Calidad de atención al usuario es Buena según la Municipalidad Distrital de Ate, 28,0% (14 usuarios) manifiestan que el nivel es Regular y el 16,0% (8 usuarios) manifiesta que la Información de la Municipalidad Distrital de Ate, es Mala.

Con la prueba anterior, se presentaron las siguientes hipótesis:

Hipótesis general:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

H<sub>a</sub>: Si existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Hipótesis específica 1:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre rápida y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

H<sub>a</sub>: Si existe relación significativa entre rápida y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Hipótesis específica 2:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre confidencial y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

H<sub>a</sub>: Si existe relación significativa entre confidencial y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Hipótesis específica 3:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre controlada y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

H<sub>a</sub>: Si existe relación significativa entre controlada y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Hipótesis específica 4:

H<sub>o</sub>: No existe relación significativa entre económica y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

H<sub>a</sub>: Si existe relación significativa entre económica y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Hipótesis específica 5:

H<sub>o</sub>: No existe relación significativa entre accesibilidad y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

H<sub>a</sub>: Si existe relación significativa entre accesibilidad y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Hipótesis específica 6:

H<sub>o</sub>: No existe relación significativa entre celeridad y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

H<sub>a</sub>: Si existe relación significativa entre celeridad y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020.

Prueba de análisis:

Se empleó el Rs ( $\alpha = 0.05$ ) con un nivel de confianza del 95%.

Regla de decisión:

Si: La relevancia que se logra ( $p$ ) es mayor que 0.05  $\rightarrow$  La hipótesis nula no se rechaza y, por lo tanto, indicará que no es significativo.

Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza H<sub>o</sub>.

Se puede observar que, el valor de significancia dada es menor que la propuesta ( $p < 0.05$ ), hay evidencia cierta para rechazar todas las hipótesis nulas, y se debe escribir lo siguiente:

Hipótesis general:

Si existe relación entre la gestión de notificaciones electrónicas y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020, observando que la relación es positivo y moderado ( $Rho = ,586$ ;  $p=0.000<0.05$ ), Significa que cuanto mejor sea la gestión de las notificaciones electrónicas, mayor será la V2 para los municipios.

Hipótesis específica 1:

Si existe relación entre rápida y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020, observando que la relación es positivo y moderado ( $Rho = ,473$ ;  $p=0.000<0.05$ ), esto muestra que, a más rápida, V2 mejora en el Municipio.

Hipótesis específica 2:

Si existe relación entre confidencial y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020, observando que la relación es positivo y moderado ( $Rho = ,520$ ;  $p=0.000<0.05$ ), esto muestra que cuanto mayor es la confidencialidad, mayor es la V2 del municipio.

Hipótesis específica 3:

Si existe relación entre controlada y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020, observando que la relación es positivo y moderado ( $Rho = ,436$ ;  $p=0.000<0.05$ ), esto muestra que, a mayor controlada, V2 mejora en el municipio.

Hipótesis específica 4:

Si existe relación entre económica y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020, observando que la relación es positivo y moderado ( $Rho = ,559$ ;  $p=0.000<0.05$ ), esto muestra que, a mayor económica, la V2 mejora en la Municipalidad.

Hipótesis específica 5:

Si existe relación entre accesibilidad y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020, observando que la relación es positivo y moderado ( $Rho = ,517$ ;  $p=0.000<0.05$ ), esto muestra que, a mayor accesibilidad, la V2 mejora en la Municipalidad.

Hipótesis específica 6:

Si existe relación entre celeridad y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020, observando que la relación es positivo y moderado ( $Rho = ,561$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), esto muestra que, a mayor celeridad, la V2 mejora en el Municipio.

#### IV. DISCUSIÓN

En este estudio se acepta la hipótesis general, esta investigación tiene como objetivo comparar la relación entre la Gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,586$ . Es decir, sí existe relación entre V1 y V2, siendo aceptada la  $H_a$ . Este resultado tiene similitud con la tesis de Coronado, Gutierrez y Pimentel (2017). Donde menciona la iniciativa de llevar a cabo las notificaciones vía electrónica. Además, Marturano (2018), también posee similitud ya que nos menciona que es una novedad. Según la teoría se relaciona con Cifuentes (2005), donde define que es un método alternativo inmediato que puede garantizar los procesos ejecutados.

También reconoce la primera hipótesis específica de la presente investigación que estuvo dirigida a contrastar la relación entre la dimensión rápida y la V2, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,473$ . Es decir, sí existe relación de la dimensión y V2. Este resultado posee una similitud con la tesis de Marcuzzo (2016), donde menciona que se debe implementar esta tecnología para proporcionar un buen trabajo. Asimismo Cernada (2017), también propone la implementación con el fin de detectar con rapidez las soluciones en diferentes facetas. Según la teoría se relaciona con Caja y Tullume (2018), la notificación es un acto cuyo propósito es informar a las partes interesadas.

La hipótesis específica 2 de la investigación estuvo dirigida a contrastar la relación entre la dimensión confidencial y la V2, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,520$ . Es decir, sí existe relación entre la dimensión y la V2, los tesisistas con similares investigaciones son; Rosa (2016), menciona que es un requisito esta práctica y Callao (2016), propone medidas de mejora que dependen en gran medida de los compromisos de los altos directivos. Según la teoría se relaciona con Herrera, (2017), donde menciona que la notificación electrónica es importante para enviarle a todos los usuarios.

La hipótesis específica 3 de esta investigación tiene como objetivo comparar la relación entre la dimensión controlada y la V2, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,436$ . Es decir, sí existe relación de la dimensión y la V2. Este resultado posee una

similitud con la tesis de Ávila (2016), manifiesta llegar a presentar satisfacción de los usuarios mediante la dimensión controlada. Según la teoría se relaciona con Guzmán (2017), define la notificación electrónica como una herramienta informática que ofrece un canal seguro y eficiente de notificación de las comunicaciones emitidas hacia el público en general.

La hipótesis específica 4 de esta investigación estuvo dirigida a contrastar la relación entre la dimensión económica y V2, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,559$ . Es decir, sí existe relación de la dimensión y la V2. Este resultado posee una similitud con la tesis de Morales (2016), menciona que favorece el factor económico para un buen proceso. También Caja y Tullume (2018) manifiesta que es una función importante para la planificación estratégica. Según la teoría se relaciona con Gonzales (2018), la notificación electrónica se ha convertido en una opción directa para garantizar que el proceso llevado a cabo se desarrolle de manera más económica.

La hipótesis específica 5 de esta investigación estuvo dirigida a contrastar la relación entre la dimensión accesibilidad y V2, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,517$ . Es decir, sí existe relación la dimensión y la V2. Posee similitud con Jesús (2017), menciono que los usuarios merecen una calidad de atención y lo va a llevar a cabo con las notificaciones electrónicas. Según la teoría se relaciona con Osinergmin (2016), la notificación electrónica como una herramienta informática ofrece un canal seguro y eficiente.

La hipótesis específica 6 de esta investigación estuvo dirigida a contrastar la relación entre la dimensión celeridad y V2, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,561$ . Es decir, sí existe relación la dimensión y la V2. Este resultado posee una similitud con la tesis de Montalvo, Estrada y Mamani (2020), donde la dimensión pretende satisfacer a los usuarios. Así mismo Cernada (2017), especifica que la notificación electrónica facilita la perspectiva administrativa. Según la teoría se relaciona con Gonzales (2018), La notificación electrónica ha surgido como una alternativa inmediata para garantizar que los procesos ejecutados puedan desarrollarse más rápidamente.



## V. CONCLUSIONES

Primera Se ha aprobado la hipótesis general muestra que el índice de significación bilateral es 0.000, que es menor que el nivel de 0.05 predicho por el análisis; se puede determinar que, si hay una relación estadísticamente significativa media, es semejante y positiva entre gestión de notificaciones electrónicas y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. El cual representa que la gestión de notificaciones electrónicas brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así se aumentará de forma positiva. (Rho = 586,  $p < 0.05$ ).

Segunda Se ha aprobado la hipótesis específica 1 muestran que el índice de significación bilateral es 0.000, que es menor que el nivel de 0.05 predicho por el análisis; se determina que, si existe relación estadística significativa, moderada, semejante y positiva., entre rápida y V2, el cual representa que la rápida brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. (Rho = ,473,  $p < 0.05$ ).

Tercera Se ha aprobado la hipótesis específica 2 muestra que el índice de significación bilateral es 0.000, que es menor que el nivel de 0.05 predicho por el análisis. Se puede determinar que, si existe una relación estadística significativa moderada, es semejante y positivo, entre confidencial y V2; el cual representa que la confidencial brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. (Rho = ,520,  $p < 0.05$ ).

Cuarta Se ha aprobado la hipótesis específica 3 muestra que el índice de significación bilateral 0.000 es menor que el nivel de 0.05 predicho por el análisis. Se puede determinar que si hay una relación estadística significativa moderada, directamente semejante y positiva, entre controlada y V2, el cual representa que controlada brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. (Rho = ,436,  $p < 0.05$ ).

Quinta Se ha aprobado la hipótesis específica 4 muestran que el índice de significancia bilateral es 0.000, que es menor que el nivel de 0.05 predicho por el análisis; se

determina que si existe relación estadística significativa moderada y positiva., entre económica y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. El cual representa que la económica brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. (Rho = ,559,  $p < 0.05$ ).

Sexta Se ha aprobado la hipótesis específica 5 muestra que el índice de significación bilateral de 0.000 es menor que el nivel de 0.05 predicho por el análisis, y se puede determinar que, si existe una relación estadística significativa moderada, la relación es semejante y positiva entre accesibilidad V2 el cual representa que la accesibilidad brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. (Rho = ,517,  $p < 0.05$ ).

Séptima Se ha aprobado la hipótesis específica 6 muestran que el índice de significancia bilateral es 0.000, que es menor que el nivel de 0.05 predicho por el análisis; se puede determinar que, si existe una relación estadística significativa moderada, la relación es semejante y positivo, entre celeridad y V2, el cual representa que la celeridad brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. (Rho = ,561,  $p < 0.05$ ).

## VI. RECOMENDACIONES

- Primera. Sugerir al representante de la Municipalidad de Ate, autorice capacitaciones para actualización de notificaciones electrónicas para que dicha institución mediante los funcionarios públicos promueva una calidad de atención al usuario.
- Segunda. Sugerir al representante de la Municipalidad de Ate, mediante sus capacitaciones de notificaciones electrónicas indique la rapidez de ejecución para los usuarios y así la institución mediante los funcionarios públicos promueva una calidad de atención al usuario.
- Tercera. Sugerir al representante de la Municipalidad de Ate, mediante sus capacitaciones de notificaciones electrónicas indique también que deben ser confidenciales para lograr una buena calidad al usuario.
- Cuarta. Se sugiere mediante sus capacitaciones de notificaciones electrónicas indique también que deben ser controladas para lograr una buena calidad al usuario.
- Quinta. Se sugiere mediante sus capacitaciones de notificaciones electrónicas indique también que deben ser lo más económico para favorecer al usuario y lograr una buena calidad de atención al Usuario.
- Sexta. Sugerir al representante de la Municipalidad de Ate, mediante sus capacitaciones de notificaciones electrónicas indique que debe ser accesible para los usuarios y así la institución mediante los funcionarios públicos promueva una calidad de atención al usuario.
- Séptima Sugerir mediante sus capacitaciones de notificaciones electrónicas se actualicen y promuevan la celeridad y así la institución mediante los funcionarios públicos promueva una calidad de atención al usuario.

## REFERENCIAS

- Afán, M. Usu, I. Jamal, M. (2019). *The Role of Service Quality on Building Student Satisfaction. Journals American Journal of Economics*. 9(1), 17-20. Recuperado de <https://doi: 10.5923/j.economics.20190901.03>
- Albahari A. Alegre B.(2011) “*Implantación de la calidad total de la empresa*”.Editorial Lex Nova S.A 1°ed.Alet, J. (2002) *Calidad de Servicio en las empresas*. [On-line] Disponible en: <http://misapuntos.com/calidadservicio>
- Arciniegas J. Y Mejías A. (2017) *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple* comuni@ccion: revista de investigación en comunicación y desarrollo, vol. 8, núm. 1, enero-junio, 2017, pp. 26-36 Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú
- Arrondo F., Barragan S. y Etchegoyen G. (2016). *Evaluación de calidad de atención en centros de atención primaria de salud Rev Argent Salud Pública*; 7(26): 14- 19
- Atachao, K. (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017*. [Internet] 2018 [citado 2018 Julio 2]. Disponible en:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20446/atachao\\_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20446/atachao_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ávila T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. Esmeraldas – Ecuador.
- Baena, P. G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com> Created from bibliotecacijsp on 2018-07-30 15:50:55.
- Ballesteros, M. (2016). *Profesionales de la salud en el primer nivel de atención de Argentina*. Un análisis sobre las desigualdades jurisdiccionales. *Geograficando*, 12 (2), e015. Recuperado de <http://www.geograficando.fahce.unlp.edu.ar/article/view/Geoe015>
- Bazán Abarca S. (2019), en su tesis *calidad de atención al usuario externo clínica dental de la universidad tecnológica de los Andes Puno*.

- Caja T. Y Tullume J. (2018) *Planificación Estratégica y las Notificaciones Electrónicas en las Salas Superiores de la Provincia de Chachapoyas*. Perú
- Callao I. (2017) *Plan De Mejora En La Implementación De Las Notificaciones Electrónicas Para Incrementar Su Uso En La Corte Superior De Justicia De Lambayeque*. Chiclayo – Perú
- Cernada R. (2017). *La notificación judicial electrónica garantía del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva y retos que plantea a la administración de la justicia en España*. Universidad España. Idioma español.
- Cervantes V, Stefanell I., Peralta P. y Salgado R. (2018). *Quality Of Service In Higher Education Institution In The City Of Barranquilla, Argentina*. Ciencias Administrativas; año 6, no. 11. Año 6, N° 11 Enero -Junio 2018 ISSN 2314 – 3738 <http://revistas.unlp.edu.ar/CADM>
- Céspedes A. (2019). *Satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima-Norte-2019*. Chiclayo – Perú.
- Costa, I., y Murga, G.(2018) *Calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente*. Laredo, 2017. [Internet] 2018 [citado 2018 Julio 2]. Disponible en: [file:///C:/Users/usuario/Downloads/costa\\_si.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/costa_si.pdf)
- Coronado O, Gutierrez A Y Pimentel A. (2017). *Análisis de la implementación de las notificaciones judiciales vía electrónica en el sistema jurídico-procesal civil en el Estado de Sonora, México* revista Summa Luris
- Espejo DF. (2018) *Calidad de Servicio en la Atención Odontológica de Pacientes que acuden al servicio de Estomatología de una Institución Pública y Privada en la Provincia de Lima San Martín de Porres en el Año 2017*. [Internet] 2018 [citado 2018 Julio 2]. Disponible en [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad\\_EspejoLoyola\\_Dalm a.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalm a.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ESPINOZA T.(2018). *Tesis Gestión de notificaciones físicas y electrónicas en la intendencia lima de la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria*. Lima-Perú

- García R y Gálvez N. (2016) *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externos en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA-ESSALUD Chongoyape, Perú*. [Internet] 2016 [citado 2018 julio 2]. Disponible en:  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>
- Gonzales L. (2018) *En su tesis notificación electrónica en el procedimiento de reclamos de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Epsel S.A. Chiclayo*
- Hernández, S, Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Guzmán J. (2017) *En su Tesis, Notificación electrónica para los actos procesales de comunicación en una entidad supervisora de servicios de salud*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de Investigación*. México, D. F., México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.  
Recuperado el 23 de junio de 2017, de  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Herrera J. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. [Internet] 2017 [citado 2018 julio 2]. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/8778/jes%c3%bas\\_hfa.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/8778/jes%c3%bas_hfa.pdf?sequence=1).
- Iparraguirre V. (2019) *La calidad del servicio y satisfacción de clientes en el sector de supermercados: Una revisión de la literatura científica del año 2010 -2018*. Revista Logaste
- López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2017). *El diseño de la muestra. Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra. (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.4.
- Marcuzzo, I. (2016). *Propuesta de un sistema de notificaciones electrónicas para el Honorable Tribunal de Cuentas de la provincia de Buenos Aires*. Recuperado el 12 de junio de 2017, de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/60133>
- Martínez A. (2005) *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*, Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F.

- Marturano S. (2018). Artículo titulado «*Las notificaciones electrónicas y algunos de sus corolarios procesales*». Fue publicado en el Suplemento Especial de elDial.com – «Expediente Electrónico» del día 15 de abril de 2018. Cita: el Dial DC2521.
- Méndez, J. (2002) *La Administración, La Calidad Personal y La Calidad en el Servicio al Cliente*. Consulta 2006 marzo 28
- Montalvo S., Estrada E. y Mamani H. (2020) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. ISSN 1994-7224, ISSN-e 2409-2045, Vol. 23, N°. 2, 2020 (Ejemplar dedicado a: Ciencia y desarrollo), págs. 21-26
- Morales, J. (2016). *La implementación de las notificaciones electrónicas en el distrito judicial la libertad y su contribución a la economía y celeridad procesal*. Recuperado de:[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04\\_10428.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_10428.pdf)
- Moran G. (2016). *Tesis, Análisis A La Calidad Del Servicio De Transporte Urbano De Buses En La Ciudad De Esmeraldas Desde La Óptica Del Usuario*.
- Numpaque, A., y Rocha, A. (2016). *Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios*. [internet] 2016[citado 2018 Julio 5]. Disponible en:<http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/01200011-rfmun-64-04-00715.pdf>
- Orozco J. (2017). *Satisfacción De Los Usuarios Sobre La Calidad De Atencion Recibida En Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños*. Managua, Nicaragua.. Managua, Nicaragua, junio.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, *Journal of Marketing*, 49 (3), 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64 (2), 1240
- Pérez E. (2016) *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa chifa\_polleria mi triunfo Chiclayo revista horizonte empresarial*
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción al usuario en el servicio de trumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto - Andahuaylas*. Andahuaylas, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015EPAEQuipe%20PerezCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20Usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rodriguez E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior*. Lima-Perú.
- Tellechea T. (2018). *El Gobierno Electrónico Como Derecho Y La Brecha Digital En Argentina*. Revista: Informe Integrar; no. 112. Instituto de Integración Latinoamericana. Plata
- Ramos E., Mogollón F., Santur M. y Cherre I. (2020). *El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa*. Universidad y Sociedad, 12(2), 417-423.
- Rendón-Macías ME, Villasís-Keever MÁ, Miranda-Novales MG. (2016). *Estadística descriptiva*. Rev Alerg Mex. 2016;63(4):397-407.
- Rosa C.B. (2016). *La notificación electrónica garantía del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva y retos que plantea a la Administración de Justicia en España*. Tesis para optar el grado de Doctor por la Universidad de Valencia España.
- Sistema de Notificación Electrónica – Osinergmin (2016). *Osinergmin.gob.pe* [en línea]. 2016. [Fecha de acceso: 13 de junio de 2017]. Disponible en: <http://www.osinergmin.gob.pe/sistema-de-notificacion-electronica>
- Vergara J., Quesada V. y Maza F. (2017). *Effect Of The Demographic Aspects In The Valuation Of The Quality Of The Service*. A Review Vol.20 No.2 Bogotá July/Dec.
- Ramos Farroñán, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). *El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa*. Universidad y Sociedad, 12(2), 417-423.
- Salazar Yépez, Wilfrido; Cabrera-Vallejo, Mario (2016) *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente*, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador Industrial Data, vol. 19, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 13-20 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú
- ZEITHMAN Valarie A. y BITNER Jo. (2002). *Marketing de servicio*. 2da Edición, Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana



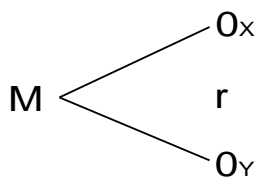
# ANEXO 1

## Matriz de consistencia

### Gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate-2020

Autora: Br. Rosse Mery Licona Ychuc

<i>Problema</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Dimensión e Indicadores</i>																																																																																		
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1. ¿Qué relación existe entre gestión de notificaciones electrónicas rápidas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020? 2. ¿Qué relación existe entre gestión de notificaciones electrónicas confidenciales y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020? 3. ¿Qué relación existe entre gestión de notificaciones electrónicas controladas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020? 4. ¿Qué relación existe entre gestión de notificaciones electrónicas económicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020? 5. ¿Qué relación existe entre gestión de notificaciones electrónicas con accesibilidad y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020? 6. ¿Qué relación existe entre gestión de notificaciones electrónicas con celeridad y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020</p> <p><b>Objetivos específicos</b> 1. Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas rápidas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020 2. Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas confidenciales y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020 3. Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas controladas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020 4. Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas económicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020 5. Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas con accesibilidad y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020 6. Determinar la relación que existe entre gestión de notificaciones electrónicas con celeridad y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> 1. Existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas rápidas y calidad de atención al usuario 2. Existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas confidenciales y calidad de atención al usuario 3. Existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas controladas y calidad de atención al usuario 4. Existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas económicas y calidad de atención al usuario 5. Existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas con accesibilidad y calidad de atención al usuario 6. Existe relación significativa entre gestión de notificaciones electrónicas con celeridad y calidad de atención al usuario</p>	<p><b>variable 1: gestión de notificaciones electrónicas.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Dimensión</i></th> <th><i>Indicadores</i></th> <th><i>Ítems</i></th> <th><i>Escala y valores</i></th> <th><i>Niveles rangos</i></th> <th><i>y</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rápida</td> <td>Podrá realizar consultas de las notificaciones desde cualquier</td> <td>1 al 3</td> <td>Ordinal Escalamiento de Likert</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Confidencial</td> <td>Realizaran el envío inmediato de las notificaciones electrónicas.</td> <td>4 al 7</td> <td>Nunca (1) Casi nunca (2)</td> <td>mala (20-45)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Controlada</td> <td>Control y registro de fecha para su efectiva realización de notificación electrónica.</td> <td>8 al 10</td> <td>A veces (3)</td> <td>regular (46-71)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Económica</td> <td>Ahorras los costos papel, impresión, ensobrado, manipulación de la notificación y transporte.</td> <td>11 al 12</td> <td>Casi siempre (4) Siempre (5)</td> <td>buena (71-100)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad</td> <td>Comunicará al correo electrónico personal sobre una notificación en su casillero electrónico.</td> <td>13 al 17</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Celeridad</td> <td>Contribuyen en la celeridad de los procesos judiciales.</td> <td>18 al 20</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Variable 2: calidad de atención al usuario</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Dimensión</i></th> <th><i>Indicadores</i></th> <th><i>Ítems</i></th> <th><i>Escala y valores</i></th> <th><i>Niveles rangos</i></th> <th><i>y</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tangibles</td> <td>Modernidad, buen ambiente y buena presencia.</td> <td>1 al 4</td> <td>Ordinal Escalamiento de Likert</td> <td>buena (81-100)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> <td>Información precisa, puntualidad, respeto al orden de llegada y disponibilidad de citas</td> <td>5 al 8</td> <td>Nunca (1) Casi nunca (2)</td> <td>regular (51-80)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Rapidez de atención</td> <td>9 al 12</td> <td>A veces (3)</td> <td>mala (20-50)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Privacidad y eficiencia en el servicio.</td> <td>13 al 16</td> <td>Casi siempre (4) Siempre (5)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Disposición, paciencia, interés y comunicación.</td> <td>17 al 20</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala y valores</i>	<i>Niveles rangos</i>	<i>y</i>	Rápida	Podrá realizar consultas de las notificaciones desde cualquier	1 al 3	Ordinal Escalamiento de Likert			Confidencial	Realizaran el envío inmediato de las notificaciones electrónicas.	4 al 7	Nunca (1) Casi nunca (2)	mala (20-45)		Controlada	Control y registro de fecha para su efectiva realización de notificación electrónica.	8 al 10	A veces (3)	regular (46-71)		Económica	Ahorras los costos papel, impresión, ensobrado, manipulación de la notificación y transporte.	11 al 12	Casi siempre (4) Siempre (5)	buena (71-100)		Accesibilidad	Comunicará al correo electrónico personal sobre una notificación en su casillero electrónico.	13 al 17				Celeridad	Contribuyen en la celeridad de los procesos judiciales.	18 al 20				<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala y valores</i>	<i>Niveles rangos</i>	<i>y</i>	Tangibles	Modernidad, buen ambiente y buena presencia.	1 al 4	Ordinal Escalamiento de Likert	buena (81-100)		Confianza	Información precisa, puntualidad, respeto al orden de llegada y disponibilidad de citas	5 al 8	Nunca (1) Casi nunca (2)	regular (51-80)		Capacidad de respuesta	Rapidez de atención	9 al 12	A veces (3)	mala (20-50)		Seguridad	Privacidad y eficiencia en el servicio.	13 al 16	Casi siempre (4) Siempre (5)			Empatía	Disposición, paciencia, interés y comunicación.	17 al 20			
<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala y valores</i>	<i>Niveles rangos</i>	<i>y</i>																																																																																
Rápida	Podrá realizar consultas de las notificaciones desde cualquier	1 al 3	Ordinal Escalamiento de Likert																																																																																		
Confidencial	Realizaran el envío inmediato de las notificaciones electrónicas.	4 al 7	Nunca (1) Casi nunca (2)	mala (20-45)																																																																																	
Controlada	Control y registro de fecha para su efectiva realización de notificación electrónica.	8 al 10	A veces (3)	regular (46-71)																																																																																	
Económica	Ahorras los costos papel, impresión, ensobrado, manipulación de la notificación y transporte.	11 al 12	Casi siempre (4) Siempre (5)	buena (71-100)																																																																																	
Accesibilidad	Comunicará al correo electrónico personal sobre una notificación en su casillero electrónico.	13 al 17																																																																																			
Celeridad	Contribuyen en la celeridad de los procesos judiciales.	18 al 20																																																																																			
<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala y valores</i>	<i>Niveles rangos</i>	<i>y</i>																																																																																
Tangibles	Modernidad, buen ambiente y buena presencia.	1 al 4	Ordinal Escalamiento de Likert	buena (81-100)																																																																																	
Confianza	Información precisa, puntualidad, respeto al orden de llegada y disponibilidad de citas	5 al 8	Nunca (1) Casi nunca (2)	regular (51-80)																																																																																	
Capacidad de respuesta	Rapidez de atención	9 al 12	A veces (3)	mala (20-50)																																																																																	
Seguridad	Privacidad y eficiencia en el servicio.	13 al 16	Casi siempre (4) Siempre (5)																																																																																		
Empatía	Disposición, paciencia, interés y comunicación.	17 al 20																																																																																			

<b>Tipo y diseño</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadístico de análisis</b>
<p><b>Básico, descriptivo correlacional</b></p> <p>La investigación por su tipo es no experimental; según Hernández. (2014) refieren que una investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables.</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>Es transversal, porque el instrumento que se ha diseñado se aplica en un momento determinado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se refirieron al respecto: su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como „tomar una fotografía“ de algo que sucede. (p. 154). Además, la explicación de este estudio sobre la búsqueda de los motivos las cuales indagan acerca de la causa en vista de que los efectos llaman la atención de los investigadores.</p> <p><i>Gráficamente se denota:</i></p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     M --- Ox     M --- Oy     r </pre> </div> <p>Dónde:  m: unidades de análisis o muestra de estudios.  01: Observación de la variable gestión de notificaciones electrónicas.  02: Observación a la variable calidad de atención usuario  r. coeficiente de correlación</p>	<p><b>Población.</b></p> <p>La población estará conformada por todos los funcionarios de la municipalidad distrital de Ate-Vitarte considerando que en su conjunto son 150 de funcionarios públicos.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra fue no probabilística intencional por conveniencia.</p> <p>La muestra fue constituida por 50 funcionarios públicos como se especifica.</p>	<p><b>Técnicas</b></p> <p>En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario. de recolección de datos  El instrumento estuvo elaborado en la modalidad del Tipo Escala de Likert, la misma que fue construida en base a las dimensiones e indicadores.</p> <p><b>Variable 1:</b> gestión de notificaciones electrónicas.</p> <p><b>Variable 2:</b> calidad de atención usuario</p>	<p><b>Fase Descriptiva:</b></p> <p>Haciendo uso del software <b>Excel 2019</b>, se tabularán y organizarán los datos recogidos, procediéndose a elaborar el registro de datos o base de datos.</p> <p>Los datos registrados permitieron el análisis descriptivo de los datos, elaborándose las tablas de frecuencia y las figuras necesarias con las que se comunicaron los resultados obtenidos.</p> <p><b>Fase Inferencial:</b></p> <p>Se hará uso del software <b>SPSS en su versión 25,0</b>; a partir de los datos registrados en una base de datos.</p> <p>El cálculo de la relación entre las variables mediante la <b>prueba Rho de Spearman</b>, la cual fue seleccionada dado que las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal.</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$ <p>Esta asociación entre dos variables requiere que ambas estén medidas en al menos una escala ordinal, de manera tal que los objetivos o individuos en estudio puedan ser colocados en rangos en dos series ordenadas. La magnitud de esas diferencias “d” nos da una idea de qué tan cercana es la relación entre las puntuaciones de la variable 1 y la variable 2. Si la relación entre los dos conjuntos de rangos fuera perfecta, cada “d” debería ser cero. Mientras más grandes sean las “d” menos perfecta es la asociación entre las dos variables</p>

## ANEXO 2 CUESTIONARIO

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la gestión de notificación electrónica, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos para un adecuado cumplimiento por parte de dicha institución. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

### ESCALA VALORATIVA

Puntaje	Código	Escala
1	N	Nunca
2	CN	Casi nunca
3	AV	A veces
4	CS	Casi siempre
5	S	Siempre

VARIABLE 1 : GESTION DE NOTIFICACIONES ELECTRONICAS						
	<b>Rápida</b>	S	CS	AV	CN	N
1	Cree realizar consultas de las notificaciones desde cualquier ubicación o acceso a internet					
2	Considera que el envío de las notificaciones se harán con rapidez					
3	Cree que el envío inmediato con la notificación electrónica en su casilla electrónica de un funcionario público					
	<b>Confidencial</b>	S	CS	AV	CN	N
4	Cree que la notificación electrónica brinda seguridad en la no alteración de documentos y la identificación del remitente					
5	Cree que la notificación electrónica es conocedor solo por los sujetos dirigidos					
6	Creer que la notificación electrónica brinda seguridad en el contenido de los documentos salientes.					
7	Creer que la notificación electrónica brinda seguridad e identificación fehaciente del remitente al aplicar la notificación electrónica					
	<b>Controlada</b>	S	CS	AV	CN	N
8	Creer que exista control y registro de fecha para su efectiva realización de notificación electrónica					
9	Consideras la realización de la notificación electrónica es necesario que exista un control					
10	Creer que exista un aviso a correo electrónico personal sobre una notificación en su casillero electrónico del funcionario					
	<b>Económica</b>	S	CS	AV	CN	N
11	Creer que la notificación electrónica se ahorra de los costos de papel, impresión, ensobrado, manipulación de la notificación y transporte					
12	Creer que las notificaciones electrónicas se ahorran de material logístico					
	<b>Accesibilidad</b>	S	CS	AV	CN	N
13	Creer que utilizan un servicio de internet para realizar una notificación electrónica					
14	Creer que los funcionarios son conocedores por haber realizado una notificación electrónica					
15	Consideras que la realización de una notificación electrónica se utiliza el servicio de internet u otro medio					
16	Creer que sin acceso de internet se podrá realizar una notificación electrónica					
17	Creer que existirá problemas para realizar notificaciones electrónicas					
	<b>Celeridad</b>	S	CS	AV	CN	N
18	Creer que las notificaciones electrónicas contribuyen en la celeridad de los procesos municipales					
19	Creer que el resultado más fácil de realizar la notificación electrónica que la notificación física					
20	Consideras que la notificación electrónica mejora la calidad de atención de los funcionarios					

## CUESTIONARIO

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad de atención del usuario, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos para un adecuado cumplimiento por parte de dicha institución. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

### ESCALA VALORATIVA

Puntaje	Código	Escala
1	N	Nunca
2	CN	Casi nunca
3	AV	A veces
4	CS	Casi siempre
5	S	Siempre

VARIABLE 2 : CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO						
	<b>Tangibles</b>	S	CS	AV	CN	N
1	Considera que las instalaciones físicas de la Municipalidad distrital de Ate, tienen una apariencia agradable					
2	Cree que la limpieza de las instalaciones físicas de la Municipalidad distrital de Ate es pulcro.					
3	Considera que la presentación personal de los empleados de la Municipalidad distrital de Ate, es buena					
4	Cree que los avisos de señalización en la Municipalidad distrital de Ate, son visuales y admirables.					
	<b>Confianza</b>	S	CS	AV	CN	N
5	Cree que el tiempo de espera en la Municipalidad distrital de Ate, desde el momento en que llega hasta que le atienden al usuario es breve					
6	Considera que la Municipalidad distrital de Ate, cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas admitidas.					
7	Cree que la Municipalidad distrital de Ate, desempeña su atención de manera correcta la primera vez y las sucesivas					
8	Considera que existe orden y continuidad con la que se presta la atención en la Municipalidad distrital de Ate, al usuario es correcta					
	<b>Capacidad de respuesta</b>	S	CS	AV	CN	N
9	Cree que el tiempo de espera en la Municipalidad distrital de Ate, para pedir una cita u otros servicios programados es breve					
10	Considera que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, informan de manera precisa y con sinceridad					
11	Cree que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, siempre está dispuesto a resolver las inquietudes del usuario.					
12	Cree que la respuesta a los reclamos del usuario es rápida.					
	<b>Seguridad</b>	S	CS	AV	CN	N
13	Cree que la solución dada por el personal de la Municipalidad distrital de Ate a la necesidad del usuario es correcta.					
14	Considera que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara					
15	Piensa que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, muestra seguridad, respetando su privacidad a la hora de su atención					
16	Piensa que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema.					
	<b>Empatía</b>	S	CS	AV	CN	N
17	Cree que el trato dado al usuario por parte del personal de la Municipalidad distrital de Ate, es excelente.					

18	Considera que la comprensión del personal de la Municipalidad distrital de Ate, frente a las necesidades del usuario, es excelente.					
19	Cree que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, lo escucha con atención y lo trata con paciencia y respeto.					
20	Cree que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, explica en un lenguaje que se puede comprender y de manera respetuoso ante su solicitud.					

### ANEXO 3

#### Base de datos de la variable Gestión de notificaciones electrónicas

	V1 GESTIÓN DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS																									
	D1 Rápida			D2 Confidencial				D3 Controlada					D4 Económico		D5 Accesibilidad						D6 Celeridad					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
ENC 1	3	2	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	1	2	5	4	5	4	2	2	5	4	2	2	5	2
ENC 2	3	1	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	1	1	4	5	1	4	5	4	5	4	5	2	2	2
ENC 3	3	5	1	2	1	4	5	2	2	4	2	2	2	5	5	4	5	1	1	3	4	5	1	4	1	3
ENC 4	5	1	2	5	4	5	1	5	5	5	1	1	3	2	5	1	1	1	5	2	5	4	5	1	2	2
ENC 5	3	5	5	2	5	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	5	1	4	5	2	2
ENC 6	2	1	4	4	1	1	1	2	1	4	1	1	1	1	2	2	5	2	1	1	5	1	1	3	1	1
ENC 7	1	2	1	2	5	1	1	5	1	1	1	2	1	2	4	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
ENC 8	5	1	2	5	2	2	5	2	5	4	2	2	5	2	5	4	5	4	1	2	4	2	2	1	5	2
ENC 9	4	1	5	2	3	2	3	3	5	5	3	3	2	5	1	5	4	3	5	3	5	4	5	4	3	4
ENC 10	3	3	2	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	3	3	5	2	5	4	1	4	4	4	2	4
ENC 11	2	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	2	2
ENC 12	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	5	4	4	5
ENC 13	2	3	4	3	5	1	5	3	3	3	1	2	3	3	4	4	5	1	2	2	4	4	1	2	2	2
ENC 14	2	1	1	5	5	4	2	1	5	4	5	5	3	5	2	5	4	5	4	3	2	4	5	2	2	5
ENC 15	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	1	2	2	4	4	3	2	2	2
ENC 16	4	1	5	2	3	3	3	2	4	5	4	5	3	5	2	5	5	1	5	4	5	3	4	3	2	4
ENC 17	2	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	3	4	2	2	5	5	5	4	4	4	3	2	3
ENC 18	3	2	1	2	5	4	3	2	5	3	4	2	4	2	2	4	2	2	5	2	5	4	5	4	1	2
ENC 19	1	1	1	4	4	5	3	4	2	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	2	3
ENC 20	1	2	5	5	5	3	5	2	5	1	5	3	2	5	2	1	5	4	2	2	5	4	5	1	2	2
ENC 21	5	1	4	3	5	5	4	3	2	5	4	5	4	4	3	3	5	3	5	4	5	1	5	5	3	4
ENC 22	4	5	3	2	5	3	2	2	4	5	1	3	2	4	2	2	2	2	2	5	5	1	3	2	2	2
ENC 23	2	1	1	2	3	5	2	2	2	5	5	2	1	5	2	2	2	4	2	2	2	5	2	2	2	2
ENC 24	5	1	4	5	2	5	4	3	3	3	5	5	1	5	5	4	5	2	4	5	4	5	2	5	4	4
ENC 25	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	2	1	2	4	1	1	4	1	1	5	1	1	4	1	1
ENC 26	1	1	2	2	1	1	2	4	2	1	1	1	2	2	5	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
ENC 27	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	2	5	3	3
ENC 28	1	1	1	2	4	1	5	5	3	4	2	3	5	1	5	5	1	2	5	3	3	3	3	4	2	3
ENC 29	5	5	4	4	5	3	4	2	1	4	2	1	4	4	2	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3
ENC 30	2	4	2	5	5	2	2	5	4	5	1	1	1	5	4	2	2	1	4	5	3	4	2	1	4	2
ENC 31	3	2	5	2	5	5	4	2	5	4	1	3	5	5	5	4	5	2	1	4	2	3	1	2	4	4
ENC 32	5	5	4	5	5	5	5	4	1	2	2	2	5	5	3	5	4	5	2	2	3	4	4	4	3	3
ENC 33	5	5	4	5	5	4	2	2	5	5	4	3	4	4	2	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3
ENC 34	5	1	2	2	4	4	2	5	2	2	2	2	1	4	3	4	2	4	2	1	4	5	1	4	2	1
ENC 35	4	2	5	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	1	5	3
ENC 36	5	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	5	2	5	3	5	1	5	5	4	3
ENC 37	2	5	5	4	5	1	5	4	5	5	5	4	3	2	5	4	5	3	2	3	5	5	1	5	5	3
ENC 38	2	4	5	5	5	4	2	2	5	3	4	5	4	4	5	1	5	4	5	4	2	5	5	5	3	4
ENC 39	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	1	4	3	5	4	5	2	5	5	3
ENC 40	2	5	4	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	2	2	5	3	5	5	5	4	5	4	3	3
ENC 41	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	2	5	3	5	5	5	5	4	4	2	2
ENC 42	4	5	2	3	3	5	5	2	4	5	1	3	5	3	5	4	5	2	1	3	4	4	2	2	1	3
ENC 43	5	4	5	3	2	5	2	3	2	5	5	4	4	2	1	5	4	5	3	5	3	3	5	4	5	3
ENC 44	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	2	4	5	3	5	4	2	4	5	5	4	4
ENC 45	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	3	3	5	3	3	3	5	3	4	3	3	4	5	5	2	2
ENC 46	5	5	5	2	3	5	5	3	3	5	5	4	1	5	1	3	5	3	5	5	1	5	4	3	5	4
ENC 47	5	2	2	5	5	2	2	2	1	3	5	2	2	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	5	1	3
ENC 48	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2	3	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2
ENC 49	3	2	3	5	5	5	4	3	5	4	3	1	2	5	4	5	4	2	2	2	5	4	4	5	2	2
ENC 50	3	1	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	1	1	4	5	1	4	5	4	5	4	5	4	2	4

## Base de datos de la variable Calidad de atención al usuario

	V2 CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO																			
	D1 Tangibles				D2 Confianza				D3 Capacidad de respuesta				D4 Seguridad				D5 Empatía			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
ENC 1	2	2	1	2	3	5	5	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
ENC 2	5	5	5	3	2	5	1	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	5	5	3
ENC 3	2	1	1	5	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	5	2	2	1	1	2
ENC 4	1	1	1	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2
ENC 5	3	5	5	5	3	5	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	5	3	2	3
ENC 6	1	2	2	5	5	2	5	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2
ENC 7	3	3	5	5	2	2	2	1	2	5	1	1	2	5	1	1	5	2	5	1
ENC 8	3	2	5	1	3	3	2	2	3	2	5	2	3	2	5	2	3	3	2	2
ENC 9	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	4	4	5	2	4	3	3	2	5	3
ENC 10	2	5	3	5	2	4	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	3	3	5
ENC 11	5	5	5	2	3	2	5	2	3	5	2	2	3	5	2	2	1	3	5	5
ENC 12	3	5	2	5	5	3	2	3	5	4	5	3	5	4	5	3	3	2	5	5
ENC 13	2	2	3	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5
ENC 14	3	5	5	5	5	2	5	3	3	3	2	3	5	4	4	5	4	5	5	4
ENC 15	3	2	2	5	3	3	2	2	3	5	5	2	3	5	5	2	1	3	5	2
ENC 16	2	5	5	5	1	2	1	3	2	5	1	3	2	5	1	3	1	5	2	5
ENC 17	5	2	5	5	2	3	3	2	3	2	5	5	3	4	5	2	5	4	5	4
ENC 18	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
ENC 19	2	5	3	2	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4
ENC 20	2	2	2	2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	2	5	4	3	5
ENC 21	1	3	5	4	2	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	3
ENC 22	2	5	5	5	3	2	5	4	5	4	4	4	3	5	4	1	5	5	5	4
ENC 23	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1
ENC 24	2	3	2	2	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3
ENC 25	2	5	5	5	5	2	5	1	3	5	5	1	3	3	2	1	5	3	2	1
ENC 26	3	2	2	2	3	1	3	3	2	5	1	3	3	5	5	3	3	5	2	3
ENC 27	3	2	5	2	3	2	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	2	4	2
ENC 28	2	2	2	5	4	5	4	5	4	2	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5
ENC 29	3	2	1	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5
ENC 30	2	3	2	1	2	5	1	3	1	1	1	1	1	3	5	2	1	3	3	2
ENC 31	4	4	2	5	3	2	5	3	3	5	2	5	4	5	4	5	1	4	5	5
ENC 32	2	4	4	1	4	3	2	5	5	4	5	3	3	5	5	4	3	2	5	5
ENC 33	2	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	5	3	5	5
ENC 34	1	5	1	2	1	2	1	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2
ENC 35	5	2	2	1	3	2	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5
ENC 36	3	5	2	5	5	5	5	2	2	5	1	5	4	5	5	5	5	5	2	5
ENC 37	1	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	5	3	2	5	5	5	3	2
ENC 38	5	5	2	3	2	5	5	3	1	3	3	5	3	5	2	3	5	5	5	5
ENC 39	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3
ENC 40	4	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	2	3	3	3	2	3
ENC 41	2	4	2	2	4	5	2	5	5	5	2	5	5	4	4	3	3	5	5	3
ENC 42	2	2	2	5	5	2	4	5	5	2	5	3	3	5	5	4	2	5	5	3
ENC 43	3	1	2	2	3	5	3	5	2	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5
ENC 44	1	3	2	5	3	3	5	4	3	3	2	4	3	5	5	4	5	5	5	5
ENC 45	2	5	5	3	1	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	3	5	2	5
ENC 46	2	2	5	4	5	5	5	5	2	5	1	4	5	5	4	4	5	2	5	5
ENC 47	2	2	5	2	3	5	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3
ENC 48	1	5	1	5	2	1	2	1	2	1	2	4	1	1	2	1	5	1	2	1
ENC 49	2	2	1	2	3	5	5	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
ENC 50	5	5	5	3	2	5	1	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	5	5	3



**ANEXO 5**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Rápida</b>							
1	Cree realizar consultas de las notificaciones desde cualquier ubicación o acceso a internet	✓		✓		✓		
2	Considera que el envío de las notificaciones se harán con rapidez	✓		✓		✓		
3	Cree que el envío inmediato con la notificación electrónica en su casilla electrónica de un funcionario público	✓		✓		✓		
	<b>Confidencial</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Cree que la notificación electrónica brinda seguridad en la no alteración de documentos y la identificación del remitente	✓		✓		✓		
5	Cree que la notificación electrónica es conocedora solo por los sujetos dirigidos	✓		✓		✓		
6	Creer que la notificación electrónica brinda seguridad en el contenido de los documentos salientes.	✓		✓		✓		
7	Creer que la notificación electrónica brinda seguridad e identificación fehaciente del remitente al aplicar la notificación electrónica	✓		✓		✓		
	<b>Controlada</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Creer que exista control y registro de fecha para su efectiva realización de notificación electrónica	✓		✓		✓		
9	Consideras en la realización de la notificación electrónica es necesario que exista un control	✓		✓		✓		
10	Creer que exista un aviso a correo electrónico personal sobre una notificación en su casillero electrónico del funcionario	✓		✓		✓		
	<b>Económica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Creer que la notificación electrónica se ahorra de los costos de papel, impresión, ensobrado, manipulación de la notificación y transporte	✓		✓		✓		
12	Creer que las notificaciones electrónicas se ahorran de material logístico	✓		✓		✓		
	<b>Accesibilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Creer que utilizan un servicio de internet para realizar una notificación electrónica	✓		✓		✓		
14	Creer que los funcionarios son conocedores por haber realizado una notificación electrónica	✓		✓		✓		
15	Consideras que la realización de una notificación electrónica se utiliza el servicio de internet u otro medio	✓		✓		✓		



16	Crees que sin acceso de internet se podrá realizar una notificación electrónica	✓		✓		✓	
17	Crees que existirá problemas para realizar notificaciones electrónicas	✓		✓		✓	
	<b>Celeridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18	Crees que las notificaciones electrónicas contribuyen en la celeridad de los procesos municipales	✓		✓		✓	
19	Crees que el resultado más fácil de realizar la notificación electrónica que la notificación física	✓		✓		✓	
20	Consideras que la notificación electrónica mejora la calidad de atención de los funcionarios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. QUHRA JATAYE FREDDY      DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

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

.....de.....del 2020

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

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Tangibles</b>							
1	Considera que las instalaciones físicas de la Municipalidad distrital de Ate, tienen una apariencia agradable	✓		✓		✓		
2	Cree que la limpieza de las instalaciones físicas de la Municipalidad distrital de Ate es pulcro.	✓		✓		✓		
3	Considera que la presentación personal de los empleados de la Municipalidad distrital de Ate, es buena	✓		✓		✓		
4	Cree que los avisos de señalización en la Municipalidad distrital de Ate, son visuales y admirables.	✓		✓		✓		
	<b>Confianza</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Cree que el tiempo de espera en la Municipalidad distrital de Ate, desde el momento en que llega hasta que le atienden al usuario es breve	✓		✓		✓		
6	Considera que la Municipalidad distrital de Ate, cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas admitidas.	✓		✓		✓		
7	Cree que la Municipalidad distrital de Ate, desempeña su atención de manera correcta la primera vez y las sucesivas	✓		✓		✓		
8	Considera que existe orden y continuidad con la que se presta la atención en la Municipalidad distrital de Ate, al usuario es correcta	✓		✓		✓		
	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Cree que el tiempo de espera en la Municipalidad distrital de Ate, para pedir una cita u otros servicios programados es breve	✓		✓		✓		
10	Considera que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, informan de manera precisa y con sinceridad	✓		✓		✓		
11	Cree que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, siempre está dispuesto a resolver las inquietudes del usuario.	✓		✓		✓		
12	Cree que la respuesta a los reclamos del usuario es rápida.	✓		✓		✓		
	<b>Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Cree que la solución dada por el personal de la Municipalidad distrital de Ate a la necesidad del usuario es correcta.	✓		✓		✓		
14	Considera que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara	✓		✓		✓		
15	Piensa que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, muestra seguridad, respetando su privacidad a la hora de su atención	✓		✓		✓		
16	Piensa que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema.	✓		✓		✓		
	<b>Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Cree que el trato dado al usuario por parte del personal de la Municipalidad distrital de Ate, es excelente.	✓		✓		✓		

18	Considera que la comprensión del personal de la Municipalidad distrital de Ate, frente a las necesidades del usuario, es excelente.	✓		✓		✓	
19	Cree que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, lo escucha con atención y lo trata con paciencia y respeto.	✓		✓		✓	
20	Cree que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, explica en un lenguaje que se puede comprender y de manera respetuoso ante su solicitud.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. Q. CHRA TATAJE FREDDY ..... DNI: 07015123 .....

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....

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

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

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

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

.....de.....del 2020



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Rápida</b>							
1	Cree realizar consultas de las notificaciones desde cualquier ubicación o acceso a internet	✓		✓		✓		
2	Considera que el envío de las notificaciones se harán con rapidez	✓		✓		✓		
3	Cree que el envío inmediato con la notificación electrónica en su casilla electrónica de un funcionario público	✓		✓		✓		
	<b>Confidencial</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Cree que la notificación electrónica brinda seguridad en la no alteración de documentos y la identificación del remitente	✓		✓		✓		
5	Cree que la notificación electrónica es conocedora solo por los sujetos dirigidos	✓		✓		✓		
6	Creer que la notificación electrónica brinda seguridad en el contenido de los documentos salientes.	✓		✓		✓		
7	Creer que la notificación electrónica brinda seguridad e identificación fehaciente del remitente al aplicar la notificación electrónica	✓		✓		✓		
	<b>Controlada</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Creer que exista control y registro de fecha para su efectiva realización de notificación electrónica	✓		✓		✓		
9	Consideras la realización de la notificación electrónica es necesario que exista un control	✓		✓		✓		
10	Creer que exista un aviso a correo electrónico personal sobre una notificación en su casillero electrónico del funcionario	✓		✓		✓		
	<b>Económica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Creer que la notificación electrónica se ahorra de los costos de papel, impresión, ensobrado, manipulación de la notificación y transporte	✓		✓		✓		
12	Creer que las notificaciones electrónicas se ahorran de material logístico	✓		✓		✓		
	<b>Accesibilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Creer que utilizan un servicio de internet para realizar una notificación electrónica	✓		✓		✓		
14	Creer que los funcionarios son conocedores por haber realizado una notificación electrónica	✓		✓		✓		
15	Consideras que la realización de una notificación electrónica se utiliza el servicio de internet u otro medio	✓		✓		✓		
16	Creer que sin acceso de internet se podrá realizar una notificación electrónica	✓		✓		✓		
17	Creer que existirá problemas para realizar notificaciones electrónicas	✓		✓		✓		

	Celeridad	Si	No	Si	No	Si	No
18	Creer que las notificaciones electrónicas contribuyen en la celeridad de los procesos municipales	✓		✓		✓	
19	Creer que el resultado más fácil de realizar la notificación electrónica que la notificación física	✓		✓		✓	
20	Consideras que la notificación electrónica mejora la calidad de atención de los funcionarios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. MENACHO RIVERA ALEJANDRO..... DNI: 32403439

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.....

.....de.....del 201.....

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

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

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

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

  
 -----  
 DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA  
 Cod. SUNEDU: A 01536736  
 Cod. Reg. LICV N° 3 EL- 117 N° 11  
 Firma del Especialista Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Tangibles</b>							
1	Considera que las instalaciones físicas de la Municipalidad distrital de Ate, tienen una apariencia agradable	✓		✓		✓		
2	Cree que la limpieza de las instalaciones físicas de la Municipalidad distrital de Ate es pulcro.	✓		✓		✓		
3	Considera que la presentación personal de los empleados de la Municipalidad distrital de Ate, es buena	✓		✓		✓		
4	Cree que los avisos de señalización en la Municipalidad distrital de Ate, son visuales y admirables.	✓		✓		✓		
	<b>Confianza</b>							
5	Cree que el tiempo de espera en la Municipalidad distrital de Ate, desde el momento en que llega hasta que le atienden al usuario es breve	✓		✓		✓		
6	Considera que la Municipalidad distrital de Ate, cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas admitidas.	✓		✓		✓		
7	Cree que la Municipalidad distrital de Ate, desempeña su atención de manera correcta la primera vez y las sucesivas	✓		✓		✓		
8	Considera que existe orden y continuidad con la que se presta la atención en la Municipalidad distrital de Ate, al usuario es correcta	✓		✓		✓		
	<b>Capacidad de respuesta</b>							
9	Cree que el tiempo de espera en la Municipalidad distrital de Ate, para pedir una cita u otros servicios programados es breve	✓		✓		✓		
10	Considera que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, informan de manera precisa y con sinceridad	✓		✓		✓		
11	Cree que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, siempre está dispuesto a resolver las inquietudes del usuario.	✓		✓		✓		
12	Cree que la respuesta a los reclamos del usuario es rápida.	✓		✓		✓		
	<b>Seguridad</b>							
13	Cree que la solución dada por el personal de la Municipalidad distrital de Ate a la necesidad del usuario es correcta.	✓		✓		✓		
14	Considera que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara	✓		✓		✓		
15	Piensa que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, muestra seguridad, respetando su privacidad a la hora de su atención	✓		✓		✓		
16	Piensa que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema.	✓		✓		✓		
	<b>Empatía</b>							
17	Cree que el trato dado al usuario por parte del personal de la Municipalidad distrital de Ate, es excelente.	✓		✓		✓		
18	Considera que la comprensión del personal de la Municipalidad distrital de Ate, frente a las necesidades del usuario, es excelente.	✓		✓		✓		

19	Cree que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, lo escucha con atención y lo trata con paciencia y respeto.	✓		✓		✓	
20	Cree que el personal de la Municipalidad distrital de Ate, explica en un lenguaje que se puede comprender y de manera respetuoso ante su solicitud.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. MENACHO RIVERA ALEJANDRO ..... DNI: 32403439 .....

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN .....

.....de.....del 201.....

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

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

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

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

  
 -----  
 DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA  
 Cod. SUNEDU: A 01536756  
 Cod. Reg. LCV N° 3 FI: 347 N° 10  
 Firma del Examinador Informante.

**ANEXO 6**

**Artículo Científico**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

“Gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad  
Distrital de Ate - 2020”

**AUTOR:**

**Br. Rosse Mery Licona Ychuc**

**Escuela de Posgrado**

**Universidad César Vallejo Sede Ate**



## Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020”.

2. **AUTOR:** Br. Rosse Mery Licona Ychuc

3. **RESUMEN:** El presente trabajo de investigación trata sobre la relación que existe entre la Gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. Se busca determinar la relación que existe entre la Gestión de notificaciones electrónicas y la calidad de atención al usuario. La investigación será de mucha utilidad porque los resultados servirán para contribuir en la solución de los problemas de la municipalidad distrital de Ate. El trabajo de investigación responde al enfoque cuantitativo de Tipo de investigación Básico: Se prueban hipótesis y contribuye al conocimiento. Tipo de estudio

Descriptivo – Correlacional, especifica las propiedades importantes que serán sometidos a análisis, para medir el grado de relación que existe entre las variables de Método Hipotético-deductivo. La investigación empieza con la observación, seguida de la elaboración de hipótesis y finalmente predice la situación de las variables. Diseño de estudio no experimental de corte transversal donde se recolecta datos en un solo momento y en un tiempo único. Población estuvo conformada por 150 funcionarios públicos, y cuya muestra fue de 50 funcionarios públicos el muestreo: es probabilístico en forma aleatoria simple, Técnicas e instrumentos utilizados Encuesta son los cuestionario los cuales fueron estructurados con la escala de Likert y el coeficiente Alfa de Cronbach 0,909 y 0,892 (que para esta investigación determinaron muy alta en ambas variables) es usado para saber cuál es la fiabilidad de una escala o test., y validez: Juicio de expertos aplicable al Método de análisis de datos, Uso del software estadístico SPSS 25, Nivel descriptivo que se detalla en las Tablas figuras y porcentajes el nivel es inferencial: Prueba de hipótesis Rho de Spearman

4. **PALABRAS CLAVE:** Palabras Clave: gestión, notificaciones electrónicas, calidad, atención, usuario

5. **ABSTRACT:** In the research titled: “Management of electronic notifications and quality of user service in the Ate-2020 District Municipality”, the general objective of the research was to determine the relationship between management of electronic notifications and quality of user service in the District Municipality of Ate - 2020.

The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the research design is non-experimental cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample was made up of 50 public officials. The technique used was the survey and the data collection instruments were a questionnaire applied to public officials. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was very high in both

variables: 0.909 for the variable Electronic notification management and 0.892 for the quality of care variable. User With reference to the general objective: To determine the relationship between the management of electronic notifications and quality of user care in the District Municipality of Ate - 2020, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the management of electronic notifications and quality of care. to user. This is demonstrated with the Spearman statistic (bilateral sig = .000 <0.01; Rho = .586 \*\*)

6. **KEYWORDS:** management, electronic notifications, quality, attention, us

7. **INTRODUCCIÓN:** La opción más relevante e importante es que la entidad debe tener una necesidad competitiva, que satisfaga a los usuarios y exija un cambio a priori; el objetivo es enriquecer al gobierno municipal para distribuir la gestión de notificaciones, transferir responsabilidades y activos para lograr resultados en nuestra sociedad. La notificación electrónica está integrada en el quinto eje estratégico de la modernización del poder judicial, el objetivo es promover una gestión moderna para proporcionar servicios de calidad. A pesar de ser un gobierno local nacional, todas las regiones están limitadas por las necesidades sociales y diversos problemas sociales. para lograr todo esto, el factor humano que desarrollará habilidades y destrezas es esencial, y es un objetivo ideal para guiar a los grupos sociales de manera satisfactoria para aclarar todos los aspectos del campo administrativo.

Gutierrez y Pimentel (2017). Propusieron, a través de dicha iniciativa, la implementación de las notificaciones judiciales vía electrónica en un loable intento de brindar justicia pronta y expedita a los particulares, en donde en una primera instancia pareciera todo un beneficio hasta que sopesamos con el parámetro de los derechos humanos y la idoneidad de su implementación. Luego Marturano (2018). En su artículo menciona La novedad del sistema de notificaciones electrónicas puede dar lugar a ciertas vicisitudes inéditas. Por ello, ante dichas situaciones debe ponderarse por sobre todas las cosas el derecho de defensa en juicio de raigambre constitucional, teniendo especialmente en cuenta, ante cualquier eventual planteo de nulidad, el principio de instrumentalidad de las formas, en virtud del cual la posible invalidez de los actos del proceso debe juzgarse atendiendo a la finalidad que, en cada caso concreto, están destinados a satisfacer. También Tellechea (2018). Presentó un desafío en cuanto a que estas nuevas tecnologías no amplíen esos márgenes de desigualdad. Si pensamos en que la región latinoamericana es además la región más desigual del planeta aquí el desafío es todavía mayor debido a que la brecha digital, si bien se sustenta en desigualdades preexistentes no es asunto sólo de pobres, el nivel de ingresos es un condicionante importante pero no el único en este caso.

También Caja y Tullume (2018) Se evidencia una relación directa o positiva cuyo grado de relación es mediana significativa entre planificación estratégica y notificaciones electrónicas en las Salas Superiores de la Provincia de Chachapoyas al año 2018. Los trabajadores de las Salas Penales tienen conocimiento del papel de las notificaciones electrónicas, así como sus ventajas y por ello son conscientes de su importancia en el desarrollo de sus funciones.

En este sentido, se consideró las Teorías relacionadas al tema, en cuanto a la variable: Gestión de Notificaciones electrónicas Según Cifuentes (2005), citado por Caja y Tullume (2018). La gestión de notificaciones electrónicas como un método alternativo inmediato puede garantizar que los procesos ejecutados de esta manera se desarrollen a mayor velocidad, economía y seguridad. Vale la pena mencionar la calidad variable del servicio al cliente. Centrarse en la calidad es el objetivo de la organización, y esta es la ventaja de la capacidad.

**8. METODOLOGÍA:** Para Hernández-otros (2016), la investigación se realiza con métodos cuantitativos y nivel descriptivo correlacional, donde las características son semejantes que proporcionan la muestra, y un método de inferencia hipotética también se establece en este método. A través de la prueba de hipótesis, se analizan y explican las características de las dos variables para establecer la relación existente entre ellas. Dos Variables de operacionalización en esta investigación, se consideraron V1 y V2: Gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario. Concepto de la Variable 1. Gestión de notificaciones electrónicas, Gonzales (2018). La notificación es una actividad destinada a hacer que alguien se dé cuenta de algo, para que sepa algo al respecto, o al menos, es probable que sepan lo que se dice.

Concepto de la Variable 2. Calidad de atención al usuario, Zeithaml y Bitner (2002). Se menciona que los usuarios deben considerar cinco dimensiones al evaluar la calidad del servicio. La calidad del servicio al cliente es el objetivo actual de la organización.

Operacionalización de variables, el cálculo de las variables está estrechamente relacionado con el instrumento para la recopilación de datos. Esto es semejante con los objetivos de la investigación, al tiempo que regulariza a los métodos cuantitativos y al tipo de investigación a realizar.

Definición operacional de la variable 1, gestión de notificaciones electrónicas, para realizar la mejor investigación se ha operado en 6 aspectos: rápido, confidencial, controlado, económico, accesible y rápido.

Del mismo modo, para cada indicador, se consideran uno o más ítems, lo que permite compilar un cuestionario que contiene 20 ítems, que se utilizará en la recopilación de datos y el

procesamiento estadístico posterior para realizar pruebas de hipótesis y obtener costos La conclusión del estudio.

**9. RESULTADOS,** los Resultados descriptivos de los niveles para;

Variable 1 con sus dimensiones. Se notó que la variable Gestión de notificaciones electrónicas tiene una ventaja decisiva en su nivel Regular, representando el con un 52,0% de los 50 encuestados, mientras que en el caso de las dimensiones se cumplió que para:

Rápida se obtuvo un mayor predominio el nivel Regular con un 42,01%.

Confidencial tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 56,0%.

Controlada tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 54,0%.

Económica tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 46,0%.

Accesibilidad tuvo un mayor predominio el nivel Buena con un 52,0%.

Celeridad tuvo un mayor predominio el nivel Regular con un 54,0%.

Variable 2, calidad de atención al usuario, tiene una gran ventaja en su nivel "bueno", que representa el 56.0% de los 50 de la muestra y para las dimensiones se cumplió que para:

Tangibles tuvo una mayor superioridad el nivel Regular, en 46,0%.

Confianza tuvo una mayor superioridad el nivel Regular, en 60,0%.

Capacidad de respuesta tuvo una mayor superioridad el nivel Regular, en 52,0%.

Seguridad tuvo una mayor superioridad el nivel Regular, en 42,0%.

Empatía tuvo una mayor superioridad el nivel Regular, en 48,0%.

Con la prueba anterior, se presentaron las siguientes hipótesis:

**10. DISCUSIÓN.-**En este estudio se acepta la hipótesis general, esta investigación tiene como objetivo comparar la relación entre la Gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,586$ . Es decir, sí existe relación entre V 1 y V 2, siendo aceptada la  $H_a$ . Este resultado tiene similitud con la tesis de Coronado, Gutierrez y Pimentel (2017). Donde menciona la iniciativa de llevar a cabo de las notificaciones vía electrónica. Además, Marturano (2018), también posee similitud ya que nos menciona que es una novedad.

También se reconoce la primera hipótesis específica de la presente investigación estuvo dirigida a contrastar la relación entre la dimensión rápida y V2, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,473$ . La hipótesis específica 2 de la investigación estuvo dirigida a contrastar la relación entre la dimensión confidencial y V2, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,520$ . La tercera

hipótesis específica de esta investigación tiene como objetivo comparar la relación entre la dimensión controlada y la V2, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,436$ . La hipótesis específica 4 de esta investigación estuvo dirigida a contrastar la relación entre la dimensión económica y V2, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,559$ . La hipótesis específica 5 de esta investigación estuvo dirigida a contrastar la relación entre la dimensión accesibilidad y V2, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,517$ . Sí existe relación la dimensión y la V2. La hipótesis específica 6 de esta investigación estuvo dirigida a contrastar la relación entre la dimensión celeridad y V2, teniendo como resultado una relación significativa de  $p=,000$  y un  $Rho = ,561$ .

**11. CONCLUSIONES.-** Primera. Se ha aprobado la hipótesis general muestra que el índice de significación bilateral es 0.000, que es menor que el nivel de 0.05 predicho por el análisis; se puede determinar que si hay una relación estadísticamente significativa media, es semejante y positiva entre gestión de notificaciones electrónicas y V2 en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. El cual representa que la gestión de notificaciones electrónicas brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así se aumentará de forma positiva. ( $Rho = ,586, p < 0.05$ ). Se ha aprobado la hipótesis específica 1 muestran que el índice de significación bilateral es 0.000, que es menor que el nivel de 0.05 predicho por el análisis; se determina que, si existe relación estadística significativa, moderada, semejante y positiva., entre rápida y la V2. El cual representa que la rápida brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. ( $Rho = ,473, p < 0.05$ ). del mismo modo hipótesis específica 2 se realizó con la dimensión la confidencial brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. ( $Rho = ,520, p < 0.05$ ). con la dimensión controlada brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. ( $Rho = ,436, p < 0.05$ ). y con hipótesis específica 3 la dimensión controlada brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. ( $Rho = ,436, p < 0.05$ ). brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. ( $Rho = ,436, p < 0.05$ ). con la hipótesis específica 4, Económica brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. ( $Rho = ,559, p < 0.05$ ). y con la hipótesis específica 5 accesibilidad brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. ( $Rho = ,517, p < 0.05$ ). y la hipótesis específica 6 de celeridad brindada sea mucho mejor, más será la V2 y así aumentará de forma positiva. ( $Rho = ,561, p < 0.05$ ).

**12. RECOMENDACIONES.-** Sugerir a la Municipalidad de Ate, autorice capacitaciones a los funcionarios públicos para la actualización en notificaciones electrónicas para que dicha

institución, dando énfasis en los resultados positivos como son la rapidez, confidencial, controlada, económica, accesible y la celeridad; con ello lograr y promover la calidad de atención al usuario.

### 13. REFERENCIAS

- Ávila T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. Esmeraldas – Ecuador.
- Gonzales L. (2018) *En su tesis notificación electrónica en el procedimiento de reclamos de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Epsel S.A. Chiclayo*
- Hernández, S, Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Guzmán J. (2017) *En su Tesis, Notificación electrónica para los actos procesales de comunicación en una entidad supervisora de servicios de salud*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, *Journal of Marketing*, 49 (3), 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64 (2), 1240
- Tellechea T. (2018). *El Gobierno Electrónico Como Derecho Y La Brecha Digital En Argentina*. *Revista: Informe Integrar*; no. 112. Instituto de Integración Latinoamericana. Plata
- Rosa C.B. (2016). *La notificación electrónica garantía del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva y retos que plantea a la Administración de Justicia en España*. Tesis para optar el grado de Doctor por la Universidad de Valencia España.
- Sistema de Notificación Electrónica – Osinergmin (2016). *Osinergmin.gob.pe* [en línea]. 2016. [Fecha de acceso: 13 de junio de 2017]. Disponible en: <http://www.osinergmin.gob.pe/sistema-de-notificacion-electronica>
- Vergara J., Quesada V. y Maza F. (2017). *Effect Of The Demographic Aspects In The Valuation Of The Quality Of The Service*. *A Review* Vol.20 No.2 Bogotá July/Dec.
- ZEITHMAN Valarie A. y BITNER Jo. (2002). *Marketing de servicio*. 2da Edición, Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana