



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Propuesta de lineamientos para la implementación de una mesa de parte  
virtual de la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

AGUILAR ASMAT JOSÉ PABLO (ORCID:0000-0003-2822-1502)

**ASESOR:**

Dr. TERRONES MARREROS MARIO ANDRÉS (ORCID: 0000-0001-7841-9977)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TRUJILLO - PERÚ**

2021

## DEDICATORIA

**A Dios**, por brindarme la oportunidad de vivir y su infinito amor y fuerza, guiando mis pasos y seguir alcanzando mis sueños.

**A mi familia**, por su comprensión y apoyo en todo momento, cuando a sido requerido.

**A mi hija**, por su comprensión y paciencia en todo momento, siendo mi mejor motivación para seguir avanzando.

El Autor

## AGRADECIMIENTO

En especial al Director y todas las personas que participaron en esta investigación, quienes me brindaron el apoyo e información para poder realizar este trabajo de investigación. Hacer llegar, un sincero agradecimiento a los miembros del jurado, por su paciencia y comprensión y por hacerme conocer sus apreciaciones, observaciones y sugerencias, ante este estudio.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>3</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2. Variables y Operacionalización.....</b>	<b>10</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>12</b>
<b>3.4. Técnicas e Instrumentos.....</b>	<b>12</b>
3.5. Procedimiento .....	13
3.6 Métodos de análisis de datos .....	14
3.7 Aspecto éticos .....	14
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>15</b>
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>19</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>23</b>
<b>V. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>24</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>25</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>29</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valores el Coeficiente de Alfa Cronbach .....	13
Tabla 2. Estadísticos Descriptivos de la Variable: Mesa de parte virtual y sus dimensiones .....	15
Tabla 3. Estadísticos Descriptivos de la Variable: Lineamientos y sus dimensiones.....	16
Tabla 4. Prueba de Normalidad .....	16
Tabla 5. Nivel de Correlación Variables de estudio .....	17
Tabla 6. Matriz de Operacionalización .....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre los lineamientos y la implementación de una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021

Se trabajó con el diseño correlacional descriptivo y el tipo de estudio aplicado fue no experimental de corte transversal. Para realizar la investigación se contó con una muestra de 17 personas a los que se aplicó como instrumento dos cuestionarios a fin de identificar los datos de las variables en todas sus dimensiones en estudio.

Cabe mencionar que, el hallazgo encontrado en el presente nos permitió conocer que existe relación entre los lineamientos y la mesa de parte virtual y a aplicar la prueba estadística correlacional de Pearson, se obtuvo el valor de 0.908\*\* siendo significativo lo mencionado 0.000 ( $p < 0.05$ ), por ello se concluyó que, existe relación significativa entre los lineamientos y la implementación de una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021

**Palabras clave:** Lineamientos, Mesa de parte, Virtual

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between the guidelines and the implementation of a virtual party table in the Municipality of Santiago de Cao, 2021

The descriptive correlational design was used and the type of study applied was non-experimental, cross-sectional. To carry out the research, there was a sample of 17 people to whom two questionnaires were applied as an instrument in order to identify the data of the variables in all their dimensions under study.

It is worth mentioning that, the finding found in the present allowed us to know that there is a relationship between the guidelines and the virtual part table and to apply the Pearson's correlational statistical test, the value of 0.908 \*\* was obtained, the aforementioned 0.000 being significant ( $p < 0.05$ ), therefore it was concluded that there is a significant relationship between the guidelines and the implementation of a virtual party table in the Municipality of Santiago de Cao, 2021

Keywords: Guidelines, Part table, Virtual



## **I. INTRODUCCIÓN**

Los servicios que las instituciones públicas ofrecen actualmente a la ciudadanía, son variados y enmarcados en la normatividad de cada gobierno dicta. Estos servicios deben ser atendidos en forma eficiente y en los plazos establecidos.

Dentro de este contexto podemos mencionar la problemática existente en España donde los juzgados se encuentran totalmente saturados con expedientes, y tiempos de retraso en la atención de las demandas de trámites de la población (Delgado, 2020).

La burocracia existente en Latinoamérica se puede cuantificar, en promedio, las personas requieren 5.4 horas a fin de realizar un trámite en la institución. En Bolivia se toman 11 horas a más, mientras que en Chile son un poco más de 2 horas. En algunos casos el 25% de trámites necesita un mínimo de tres visitas a la institución (Roseth, 2018).

Los procesos que se realizan a mano, trámites presenciales y poco estándar del proceso generan que un trámite sea vulnerable a escenario deshonesto. El 29% de latinos, reconoce haber efectuado un soborno a fin de agilizar un servicio público. Personas con bajos ingresos son los más afectadas: el 30% realizó un soborno contra el 25% de ingresos altos (BID, 2018).

En cuanto a la normatividad vigente, la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al país en vías de modernizarse, define acciones, mecanismos e instrumentos, con el objetivo de lograr un Estado con gestión transparente, con personal que entregue al ciudadano un servicio oportuno, imparcial, de bajo costo y confiable (PCM , 2018).

Lastimosamente muchas instituciones públicas se encuentran enmarcadas en la problemática anteriormente indicada, no ajustándose a la normatividad y exigencias que la parte gubernamental central manda. La escasa información clara para el poblador y el retraso en la ejecución del proceso pueden incidir de forma negativa en la eficiencia del sector público.

En este contexto y problemática se encuentra la Municipalidad de Santiago de Cao, en donde se determinaron los siguientes inconvenientes, por parte de los ciudadanos

al momento de gestionar algún trámite: baja información clara de los requisitos que una persona debe tener, traslados constantes para determinar el avance del trámite, pérdidas en los tiempos de atención, esfuerzos en conocer el lugar donde se encuentra el expediente, muchas veces recurre a varias oficinas y no le dan razón de su expediente. Eso asociado al costo del servicio para conseguir los documentos deseados. El presente trabajo busca establecer una relación entre los lineamientos y la implementación de una mesa de parte virtual.

De acuerdo a la realidad problemática descrita se formula el **problema general** ¿Cómo se relacionan los lineamientos con la implementación de una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021? Como problemas específicos: O<sub>1</sub> ¿Cómo se relacionan los lineamientos con la **eficiencia** de una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021?, O<sub>2</sub> ¿Cómo se relacionan los lineamientos con la **calidad de atención** de una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021?, O<sub>3</sub> ¿Cómo se relacionan los lineamientos con la **capacidad de respuesta** en una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021?

Justificación teórica; se indica la importancia del establecimiento de lineamientos en la implementación de una mesa de parte virtual, dado que ayuda a agilizar las necesidades de la población. Justificación práctica; la investigación incorporará diversos escenarios reales que se viven en la actualidad, así como procedimientos y tecnología, que tendrán un impacto positivo en la gestión pública, Relevancia social; esto puede aplicarse a las distintas entidades públicas existentes en nuestro país y que aún no cuenten con esta propuesta que ayude en su gestión. Justificación metodológica; la investigación incluye una serie de pautas metodológicas que señala el método científico.

De acuerdo a lo indicado se plantea

### **Objetivo General:**

Determinar la relación entre los lineamientos y la implementación de una mesa de parte Virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021

## **Específicos**

OE<sub>1</sub> Determinar la relación de los lineamientos con la eficiencia de la implementación de una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021; OE<sub>2</sub> Determinar la relación de los lineamientos con la calidad de atención de la implementación de una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, OE<sub>3</sub> Determinar la relación de los lineamientos con en la capacidad de repuesta de la implementación de una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021.

La hipótesis general es:

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre los lineamientos y la implementación de una mesa de parte virtual de Trámite Documentario en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021.

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre los lineamientos y la implementación de una mesa de parte virtual de Trámite Documentario en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021.

**Específicas**: H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los lineamientos en la eficiencia de una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021, H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre los lineamientos en la calidad de atención de una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021, H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre los lineamientos y la capacidad de respuesta de una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021

## **I. MARCO TEÓRICO**

Esto son los antecedentes investigados:

En el caso de Font (2013) en su investigación: “Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación”, buscó la implementación de un Sistema de Gestión Documental. La investigación fue aplicada de tipo no experimental, exploración descriptiva. Se establece un diagnóstico utilizando la metodología de DIRKS. Luego de ello, se elaboraron una serie de instrumentos de Gestión Documental, Manual de Procedimientos y Funciones para los datos de gestión, documento de requisitos por tipo de trámite. Así mismo se impartió una serie de sesiones de entrenamiento al personal de la institución creándose el Sistema de Gestión Documentaria llamado UNIVERSO-DA

Asimismo, Rada (2014) en la tesis: “La gestión documental en las empresas públicas de la ciudad de Cartagena” busca describir como se realiza la gestión de documentos en las entidades públicas. Inicia haciendo una revisión general y detallada de los documentos legales existentes. Propone la incorporación de puntos propios en el proceso: requisitos para crear, expandir y aceptar documentos; estándares de los escritos activos; proceso en escritos semiactivos y rentabilidad de documentos; entre otros. Esta incorporación debe ser realizada en las instituciones públicas como un instrumento de control administrativo para conseguir los objetivos establecidos por la institución

A su vez, **Franco y Pérez (2014)** en su investigación: “Modelo de gestión de documentos y administración de archivos para la red de transparencia y acceso a la información” determina la gestión documental y de archivos en las instituciones públicas. El fin de los documentos que forman el Modelo en la Gestión Documentaria es convertirse en el soporte de la gestión de documentos de diversas instituciones, buscando garantizar que se pueda acceder a escritos y poder establecer una comunicación pública. La correcta gestión de los archivos permitirá confirmar la autenticidad de la información pública.

En la investigación de Paredes (2019) titulada “Trámites documentarios y su impacto en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018” tuvo como objetivo determinar como impactan los trámites de

documentos en la Gestión de la institución. Se usó la metodología cuantitativa, de tipo no experimental. La muestra seleccionada lo constituyeron los 47 funcionarios de la UGEL, a quienes se les aplicó cuestionarios. La investigación concluye que los trámites en documentos que los ciudadanos realizan tienen una negativa influencia en la gestión administrativa desarrollada. En cuanto al estadístico que se usó fue la prueba de chi-cuadrado con un valor de  $\chi^2 = 7.493$ , y nivel de significancia mayor al 5%.

Según Mamani y Reátegui (2019) en su tesis “Propuesta de lineamientos estratégicos para la implementación de la ventanilla única de registro inmobiliario”, analiza el marco jurídico de regulación del régimen para transferir una propiedad y cómo tiene relación con los bases para poder modernizar la gestión en las entidades públicas del estado. Se revisa el procedimiento que en la actualidad realizan para transferir una propiedad y cómo sería en un futuro al implementar la Ventanilla Única de Registro Inmobiliario, se aplicaron técnicas de focus group y entrevistas. Luego se procede a procesar y analizar los datos para luego aplicar la Metodología de Despliegue. Luego se proponen lineamientos para crear la ventanilla, que ayuda en la centralización de la transferencia del inmueble, mejorando tiempos de atención, haciéndolo ágil y eficiente, de tal forma que los ciudadanos tengan una mejor imagen de la institución que brinda el servicio.

Podemos mencionar también a Cabanaconza(2017) en su tesis titulada: “Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016”, tuvo como objetivo la determinación la relación de los gestión documental y procesos técnicos de archivo. Incorporar como instrumento al cuestionario, el cual tuvo una adaptación por parte del autor de la investigación, cuyos datos, una vez obtenidos, se analizaron con la estadística inferencial y la respectiva prueba de hipótesis usando para el fin, el Rho de Spearman, que luego de ser aplicado se determinó que existió una alta relación entre las variables en estudio; el valor del rho de Spearman = 0,723 determinándose que existen una relación de tipo positiva, al estudiar los datos de estas variables.

En el plano local, tenemos las siguientes investigaciones:

Romero (2020), en su tesis “Sistema de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en el área de impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San Sebastián - 2019” tuvo como objetivo identificar la relación de la satisfacción del usuario con un sistema de trámite documentario. Fue una investigación no experimental, correlacional. La población fue el personal del departamento predial y los pobladores de la Municipalidad, conformada por 22 trabajadores y 130 poblador. De acuerdo a la prueba de hipótesis se concluye que el sistema de trámite documentario reduce los tiempos que demanda una atención de un expediente en un 0,785%; adicionalmente el estudio se ve respaldado por una recta de regresión que muestra cuando la pertinencia documentaria se aumenta, la satisfacción aumenta en los pobladores de la municipalidad en estudio.

Finalmente, Pereda (2020) en su tesis titulada: “Lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de capacitación del talento humano, Dirección Sub-Regional de Salud de Chota, Cajamarca, año 2019”. Buscó conocer la relación de los lineamientos y la capacitación del personal de la institución. Se aplicó a una muestra de 114 personas, aplicándose dos cuestionarios. Encontró una relación de nivel moderado. Aplicó la prueba no paramétrica el Rho de Spearman obteniendo un: 0.592\*\* lo que indica una relación positiva moderada.

Tenemos la investigación de Quintana (2016) que buscó determinar la relación existente entre el trámite documentario y el sistema Informático. Luego aplicó los cuestionarios respectivos a una muestra seleccionada de 193 persona. Para determinar el valor de correlación de las variables en estudio, aplicó el coeficiente de Pearson obteniendo un valor de 0.801, en las variables, lo cual concluyó en la existencia de una relación positiva de las variables: Informático y tramite documentario y sistema de gestión.

Dentro de las teorías existentes podemos mencionar:

La gestión de trámite documentario consiste en registrar, almacenar y recuperar escritos en el momento deseado. Constituye una revolución comparándolo con el

archivo de los documentos en papel. Este servicio incluye una serie de herramientas de mucha eficacia en la búsqueda y recuperación. Incluye la búsqueda de texto completo, búsqueda por campos y la presentación en forma visual que ayude a las personas a hallar documentos requeridos (Exact, 2019).

Una mesa de parte virtual permite agrupar en un solo lugar todos los trámites existentes que brinda una institución y que son demandado por la ciudadanía en general de manera virtual (Eustat, 2016).

Según la Ley de Simplificación Administrativa 25035 ordena la creación de una oficina única de trámite documentario (Art 34) y disponen que las instituciones del estado dispongan el trámite de los diversos procedimientos administrativos que presta, de tal forma que las persona tengan un resultado eficiente cuando lo requieran (CIP, 2005).

Según la ley 31170, que dispone la implementación de mesas de parte digital busca promover la incorporación de las tecnologías de la información en la administración pública con la finalidad de cambiar en forma digital servicios procesos y procedimientos de orden administrativos, con arreglo al Decreto Legislativo 1412, que aprobar el gobierno digital (El Peruano, 2021).

En cuanto a la metodología para identificar la función de calidad, tenemos a Quality Function Deployment (QFD), que nos permite **diseñar productos personalizados y adaptados a las necesidades reales de las personas**. Tiene una matriz de calidad que incluye dos partes: uno horizontal, para los datos del usuario y la otra vertical, que relaciona como la organización podrá satisfacer las necesidades en base a observaciones de los usuarios. (Bernal, 2012)

Se puede indicar que los beneficios que persigue la QFD son estos: Minimiza las variaciones de ingeniería y los inconvenientes de producción o de un servicio que se pueda ofrecer, dado que identifica errores posibles que puedan existir; mejorar la satisfacción del cliente en base al entendimiento de las expectativas y requerimientos de los usuarios, los mismos que deben de ser tomados en cuenta; brinda información importante para desarrollar un bien o servicio y permite establecer prioridades, cuando se tenga que implementar en la organización.

En cuanto a las dimensiones que se establecen para una mesa de parte virtual de Trámite documentario tenemos: (MINDES, 2016)

- Eficiencia: se refiere al tiempo de atención del trámite, el cual no debe excederse de los plazos establecidos
- Calidad de Atención: la atención de concentrar los esfuerzos en satisfacer a quien lo demanda, evitando posibles reclamos por la atención.
- Capacidad de Respuesta: es la oportunidad de atender la mayor cantidad de expedientes en el tiempo establecido.

La calidad de atención se define como el servicio que el cliente esperaba y lo que en concreto recibió, mientras la diferencia será menor mayor será el nivel de calidad. (Montalvo, 2020)

La capacidad de respuesta es la disposición del personal para prestar ayuda y servicio rápido a los usuarios (Arciniegas, 2017)

Por otra parte, **una estrategia** es la adaptación de los recursos que debe desarrollar una empresa frente al entorno que cambia en forma dinámica, en donde aprovecha las oportunidades que se le presentan y evalúa los riesgos existentes definiendo metas y objetivos. Para Peter Drucker una estrategia responde a 2 preguntas fundamentales: ¿Qué es nuestro negocio?, ¿Qué debería ser nuestro negocio? (Fxrader, 2010)

Podemos indicar que los lineamientos son componentes del nivel más alto de una Estrategia Institucional, que busca alinear la forma de comportarse de todos sus integrantes hacia una misma ruta y Visión compartida. Es fundamental tener estos componentes, dado que más allá del concepto formal, deben convertirse en herramientas para la gestión, de motivación y compromiso de las personas para lograr estos objetivos planteados (Torres, 2014)

De acuerdo a lo planteado por el metodólogo (D'Alessio, 2017) al momento de la formulación de las estrategias se definen 3 dimensiones, que se consideran también las fases metodológicas, las mismas que ahora se indican:



- **Diagnóstico:** permite conocer el estado situacional actual de la organización o área en donde se formularán las estrategias. Este diagnóstico identifica factores de orden interno y externo que inciden directa o indirectamente en la organización. Se pueden usar las matrices MEFE y MEFI para concentrar estos factores. Los factores externos, que corresponde a la matriz MEFE se categorizan en Oportunidades y Amenazas, mientras que los factores internos, que corresponden a la matriz MEFI, se categorizan en Debilidades y Fortalezas. Adicionalmente a cada uno de los factores encontrados se les establece un valor, cuya sumatoria, en cada una de los matrices indicadas, no debe superar el valor de 1.0.
- **Formulación:** de acuerdo a los factores identificados se procede a formular las estrategias respectivas. Para ello se aplican una serie de instrumentos como la matriz estratégica FODA, en donde se cruzan las categorías de factores en un cuadrante y a partir de ellas se formulan las estrategias respectivas. Se usa también la matriz PEYEA, para encontrar o confirmas las estrategias establecidas en FODA.
- **Evaluación:** con las estrategias propuestas se realiza una evaluación de las mismas a fin de priorizar las estrategias que tengan un mayor impacto en el problema a resolver y sean más factibles de implementar. Se usa las matrices: matriz de decisión (MD) y la matriz cuantitativa de plan estratégico (MCPE). En donde se evalúa las estrategias formuladas y se establece, un especialista del negocio o del proceso de negocio establece una valoración, el cual se multiplica con el valor de cada factor externo e interno el cual fue definido en la primera dimensión.

## II. METODOLOGÍA

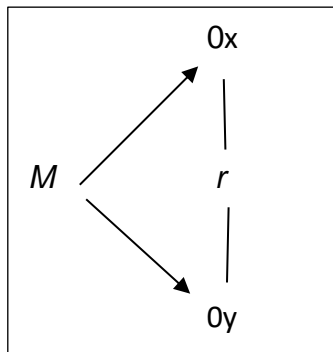
### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### 3.1.1 Tipo de Investigación

Investigación con enfoque cuantitativa, y de tipo **aplicada**

#### 3.1.2. Diseño de Investigación

Es de tipo correlacional, no experimental transversal. Según Sampiere (2016) como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación.:



Donde:

$M$ : muestra

$O_x$ : observaciones de la variable lineamientos

$O_y$ : observaciones de la variable mesa de parte virtual

$r$ : coeficiente de correlación entre variables

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### 2.1.1. Variables

**Variable 1: Lineamientos:** son componentes del nivel más alto de una Estrategia Institucional, que busca alinear la forma de comportarse de todos sus integrantes hacia una misma ruta y Visión compartida. Es fundamental tener estos componentes, dado que más allá del concepto formal, deben convertirse en herramientas para la gestión, de motivación y compromiso de las personas para lograr estos objetivos planteados (Torres, 2014)

**Variable 2:** Mesa de parte virtual: permite agrupar en un solo lugar todos los trámites existentes que brinda una institución y que son demandado por la ciudadanía en general de manera virtual (Eustat, 2016).

### **2.1.2. Operacionalización**

La matriz de operacionalización se encuentra ubicada en el Anexo 3

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Cantidad de personas que laboran en el proceso de trámite: 17

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra es de 17 personas. Es equivalente a la población por ser menor a 30.

Según (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) la muestra son componentes de una población necesarios y que tienen una característica, que los define y delimita en forma exacta.

**Criterios de inclusión:** trabajadores nombrados de la municipalidad.

**Criterios de exclusión:** trabajadores que no pertenecen al proceso de trámite documentario

**3.3.3. Muestreo:** es de tipo no probabilístico. El muestreo no probabilístico: es usado muchas veces por conveniencia (Questionpro, 2019)

**3.3.4. Unidad de Análisis:** es una persona que es nombrado en la institución

### **3.4. Técnicas e Instrumentos.**

#### **3.4.1. Técnicas:**

Para (Hernández Sampieri, 2014) documental ayuda ha aproximarse en forma directa a las personas que forman la realidad a investigar.

La técnica que se aplica es la encuesta.

**3.4.2. Instrumentos:** Se consideran elementos físicos para levantar datos que sirven para una investigación (Bernal, 2016). Se aplicarán dos instrumentos:

a) Cuestionario de mesa de parte Virtual.

El cuestionario (Ver anexo A1) que incorpora las dimensiones: eficiencia, calidad de atención y capacidad de respuesta. Se preparó el cuestionario con 12 preguntas y 5 alternativas, con una escala del 1 al 5.

b) Cuestionario de Lineamientos

El cuestionario (Anexo A2) que incorpora las dimensiones: diagnóstico, formulación y evaluación. Se preparó el cuestionario con 12 preguntas, y 5 alternativas, con una escala del 1 al 5

**Validez:** se buscó el apoyo de 3 expertos.

**Confiabilidad del instrumento** Se mide por consistencia interna usando Alfa de Cronbach: que es un coeficiente que ayuda a determinar la confiabilidad de un instrumento (Ruiz, 2017). Estos son los valores y su interpretación:

*Tabla 1. Valores el Coeficiente de Alfa Cronbach*

VALOR ALFA DE CRONBACH	APRECIACION
[0.95 a +>	Muy elevado
[0.90 - 0.95]	Elevado
[0.85 - 0.90]	Muy buena
[0.80 - 0.85]	Buena
[0.75 - 0.80]	Muy respetable
[0.70 - 0.75]	Respetable
[0.65 - 0.70]	Mínimamente aceptable
[0.40 - 0.65]	Moderada
[0.00 - 0.40]	Inaceptable

Fuente: (Ruiz, 2017)

### 3.5. Procedimiento

La investigación se inició con el diseño de un cuestionario para cada una de las variables en estudio. Luego se procedió aplicar cada uno de los cuestionarios a la muestra seleccionada. Con los datos obtenidos se procedió a tabularlos en el Excel, en donde se ordenan por cada pregunta y dimensión. Luego se con los datos tabulados a aplicó la estadística descriptiva, en donde se crearon tablas

de frecuencia de datos y gráficos de barra para las variables en estudio. A fin de aplicar la estadística inferencial, se usó el SPSS, en donde inicialmente se registró los datos obtenidos y se aplicaron pruebas estadísticas necesarias con la finalidad de validar la hipótesis y determinar el nivel de correlación entre las variables. Luego de obtener el índice de correlación se procedió a desarrollar la discusión de resultados, con la lista de conclusiones y recomendaciones respectiva.

### 3.6 Métodos de análisis de datos

Se tienen los siguientes métodos:

#### a). Estadística Descriptiva

-Con los datos obtenidos, a partir de las encuestas, se tabulan en una matriz bidimensional.

- Se preparan las tablas de distribución de frecuencias. Además, se incluyen los gráficos adicionales.

#### b) Estadística Inferencial

Los datos obtenidos se someten a la prueba de normalidad, para ello se aplica Shapiro Wilk, para muestras  $<30$  y Kolomogorov-Smirnov para muestra  $> a 30$ . Se usa el programa SPSS, para someter a prueba a cada indicador. Al aplicar la prueba de hipótesis, los datos con distribución normal se aplicará el coeficiente de Pearson, mientras los que no siguen una distribución normal se aplicará prueba no parámetros usando el rho de Spearman.

### 3.7 Aspecto éticos

Se prioriza la identidad anónima de las participantes en el llenado de los instrumentos usados en el estudio. Así mismo se respetan los autores los textos y metodologías aplicadas para el desarrollo de la investigación. De igual manera los datos que se obtuvieron son de reserva absoluta para la institución, y pueden usarse para fines de mejora de la misma.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados Descriptivos

##### 3.1.1. Mesa de Parte Virtual

Dentro de los valores estadísticos encontrados a partir de las encuestas aplicadas, a los colaboradores, para la mesa de parte virtual, tenemos los siguientes valores, en la tabla que se muestra a continuación:

*Tabla 2. Estadísticos Descriptivos de la Variable: Mesa de parte virtual y sus dimensiones*

Dimensión	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Eficiencia (EF)	17	1,750	3,000	2,54412	,517168
Calidad (CA)	17	1,250	3,000	2,52941	,491191
Capacidad de Respuesta (CR)	17	1,750	3,750	2,77941	,551152
MESA_VIRTUAL	17	1,583	3,167	2,61765	,476950

Fuente: Anexo 3

Como se puede apreciar el mayor valor promedio obtenido correspondió a la dimensión capacidad de respuesta con un valor de 2,779.

##### 3.1.2. Lineamientos

Dentro de los valores estadísticos descriptivos encontrados, a partir de las encuestas aplicadas, a los colaboradores, para los lineamientos estratégico del anexo 03, tenemos los siguientes valores, en la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 3. Estadísticos Descriptivos de la Variable: Lineamientos y sus dimensiones

Dimensión	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Diagnóstico (DG)	17	2,500	4,250	3,54412	,539352
Formulación (FR)	17	2,250	4,250	3,30882	,562704
Evaluación (EV)	17	2,500	4,250	3,48529	,479832
LINEAM_ESTR	17	2,500	4,167	3,44608	,507702

Fuente: Anexo 03

Como se puede apreciar el mayor valor promedio obtenido correspondió a la dimensión diagnóstico (DG) con un valor de 3,544.

### 3.2. Resultados de Hipótesis

#### 3.2.1. Prueba de Normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad a los valores obtenidos a partir de las encuestas aplicadas, obteniéndose los siguientes valores, mostrados en la tabla:

Tabla 4. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MESA_VIRTUAL	,205	17	,055	,914	17	<b>,118</b>
LINEAMIENTO	,117	17	,200 <sup>*</sup>	,943	17	<b>,356</b>

Como se puede apreciar, al tener una muestra menor a 50 datos, se aplicó la prueba de Shapiro Wilk, y dado el valor de significación ( $>0.050$ ) se concluye que los datos siguen una distribución normal. Por lo que se usó el coeficiente correlación de Pearson.



### 3.2.2. Hipótesis General

A fin de realizar la prueba de la hipótesis general:

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre los lineamientos y la implementación de una mesa de parte Virtual de Trámite Documentario en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021.

Se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, obteniéndose como valor 0.908\*\*, lo cual indica que el nivel de relación es muy alto. Esto demuestra el cumplimiento de la hipótesis general:

*Tabla 5. Nivel de Correlación Variables de estudio*

		LINEAMIENTOS
MESA	Correlación de Pearson	,908**
VIRTUAL	Sig. (bilateral)	,000
	N	17

**Con el valor obtenido (0.908\*\*) queda demostrada la hipótesis:**

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los lineamientos y la implementación de una mesa de parte Virtual de Trámite Documentario en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021

### 3.2.3. Hipótesis Detallada

**Se probaron las 3 hipótesis, que ha continuación pasamos a mostrar**

**Correlaciones**

		MESA_VIRT	LINEAMIENTO	EF	CA	CR
MESA_VIRT	Correlación de Pearson	1	,908**	,923**	,940**	,892**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000
	N	17	17	17	17	17
LINEAMIENTO	Correlación de Pearson	,908**	1	,838**	,842**	,820**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000
	N	17	17	17	17	17
EF	Correlación de Pearson	,923**	,838**	1	,856**	,694**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,002
	N	17	17	17	17	17
CA	Correlación de Pearson	,940**	,842**	,856**	1	,747**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,001
	N	17	17	17	17	17
CR	Correlación de Pearson	,892**	,820**	,694**	,747**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,002	,001	
	N	17	17	17	17	17

- a. Determinar la relación de los lineamientos con la eficiencia de la implementación de una mesa de parte Virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021

El nivel de relación entre los lineamientos y la eficiencia en la implementación de la mesa de parte Virtual alcanza un valor alto de relación: ,838\*\* del coeficiente de Pearson, lo cual demuestra, la hipótesis

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los lineamientos en la eficiencia de una mesa de parte Virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021,

- b. Determinar la relación de los lineamientos con la calidad de atención de la implementación de una mesa de parte Virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao

El nivel de relación entre los lineamientos y la calidad en la implementación de la mesa de parte Virtual alcanza un valor alto de relación: ,842\*\* del coeficiente de Pearson, lo cual demuestra, la hipótesis

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre los lineamientos en la calidad de atención de una mesa de parte Virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021

- c. Determinar la relación de los lineamientos con en la capacidad de repuesta de la implementación de una mesa de parte Virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021

**El nivel de relación entre los lineamientos y la capacidad de respuesta en la implementación de la mesa de parte virtual alcanza un valor alto de relación: ,820\*\* del coeficiente de Pearson, lo cual demuestra, la hipótesis**

H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre los lineamientos y la capacidad de respuesta de una mesa de parte Virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021.

#### **IV. DISCUSION DE RESULTADOS**

**Se demostró el objetivo general de la investigación que fue determinar la relación entre los lineamientos y la implementación de una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021, para ello se aplicó el coeficiente de Pearson, dado que los datos, de las variables**

de estudio, siguieron una distribución normal; es así que la variable oficina virtual obtuvo un valor de sig. De 0.118 y la variable lineamientos obtuvo un valor de significancia de 0.356; ambos son superiores al 0.050, por lo que luego de aplicar la prueba de Shapiro Wilk (por ser la muestra menor a 30), se concluyó que los datos siguen una distribución normal. Luego de tabular los datos de las encuestas, estas fueron ingresadas al SPSS y al aplicar el coeficiente de Pearson, se obtuvo un valor existente, de relación entre las dos variables en estudio de 0,908\*\*, lo cual demuestra una alta correlación y la demostración de la hipótesis general: Existe relación significativa entre los lineamientos y la implementación de una mesa de parte Virtual de Trámite Documentario en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021. Esto concuerda con la investigación realizada por Paredes (2019) la cual coincide con nuestra investigación, dado que se usaron como instrumento 2 encuestas aplicadas, obteniéndose un valor de  $\tau = 7.493$ , sin embargo, existe diferencias como el estadístico aplicado, dado que aplicó la prueba del chi cuadrado y en el caso de sus datos no siguen una distribución normal, por lo que se aplicaron pruebas no paramétricas. Así mismo coincide con la investigación efectuada por Cabanaconza(2017), dado que desarrolló un estudio correlacional, e incorporó como instrumento al cuestionario, el cual tuvo una adaptación por parte del autor de la investigación, cuyos datos, una vez obtenidos, se analizaron con la estadística inferencial, así mismo coincide en el grado de relación positivo obtenido; pero también se observan diferencias: para validar la prueba de hipótesis usó el Rho de Spearman, donde obtuvo ( $r=0.723^{**}$ ). Así con la investigación de Quintana (2016) que buscó determinar la relación existente entre el trámite documentario y el sistema Informático, coincide en el tipo de investigación correlacional, la aplicación de 2 cuestionarios y la aplicación del coeficiente de Pearson donde obtuvo el valor de 0.801, en las variables, lo cual concluyó en la existencia de una relación positiva de las variables: Informático y tramite documentario y sistema de gestión; se observan diferencias en la cantidad de la muestra, dado que se seleccionó 193 y el valor del coeficiente de

Pearson es menor al presente estudio. En cuanto a la base teórica, según (Eustat, 2016) una mesa de parte virtual permite agrupar en un solo lugar todos los trámites existentes que brinda una institución y que son demandado por la ciudadanía en general de manera virtual. Así mismo (Torres, 2014) indica que los Lineamientos, son componentes del nivel más alto de una Estrategia Institucional, que busca alinear la forma de comportarse de todos sus integrantes hacia una misma ruta y Visión compartida. Es fundamental tener estos componentes, dado que más allá del concepto formal, deben convertirse en herramientas para la gestión, de motivación y compromiso de las personas para lograr estos objetivos planteados

**Para** determinar la relación de los lineamientos con la eficiencia de la implementación de una mesa de parte virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021, al aplicar el coeficiente de Pearson se obtuvo como valor el 0.838\*\* entre los lineamientos y la dimensión eficiencia de la mesa de parte Virtual, lo cual indica una correlación alta entre las variables y dimensión en estudio, lo cual demuestra la comprobación de la hipótesis: Existe relación significativa entre los lineamientos en la eficiencia de una mesa de parte Virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021. Al comparar con la investigación de Cabanaconza(2017) coincide que aplicó una correlación entre una variable(gestión documental) y una dimensión (conservación documental) y también la aplicación de 2 cuestionarios, sin embargo existen diferencias en el estadístico aplicado, dado que usó el rho de Spearman obteniendo el valor de 0.697\*\*. En cuanto a la teoría de la eficiencia el (MINDES, 2016) lo refiere al tiempo de atención del trámite, el cual no debe excederse de los plazos establecidos por las normas o reglamentos establecidos.

**Para** determinar la relación de los lineamientos con la calidad de atención de la implementación de una mesa de parte Virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, al aplicar el coeficiente de Pearson se obtuvo como valor

el 0.842\*\* entre los lineamientos y la dimensión calidad de atención de la mesa de parte Virtual, lo cual demuestra la comprobación de la hipótesis: existe relación significativa entre los lineamientos en la calidad de atención de una mesa de parte Virtual. Al comparar con la investigación de Pereda(20202) coincide en el tipo de investigación correlacional entre una variable(lineamientos ) y una dimensión (diseño), también en la aplicación de 2 cuestionarios y en la determinación de la prueba de normalidad; se observan diferencias en el estadístico aplicado, dado que usó el rho de Spearman obteniendo el valor de 0.485\*\*, lo cual representa otra diferencia, dado que el valor obtenido es positivo medio. En cuanto a la calidad de atención Montalvo (2020) lo define como el servicio que el cliente esperaba y lo que en concreto recibió, mientras la diferencia será menor mayor será el nivel de calidad.

Finalmente, para determinar la relación de los lineamientos con la capacidad de repuesta de la implementación de una mesa de parte Virtual en la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021 al aplicar el coeficiente de Pearson se obtuvo como valor el 0.820\*\* entre los lineamientos y la dimensión capacidad de respuesta de la mesa de parte virtual, lo cual indica una correlación alta entre la variable y dimensión en estudio, lo cual demuestra la comprobación de la hipótesis: Existe relación significativa entre los lineamientos en la capacidad de respuesta de una mesa de parte virtual. Al comparar con la investigación de Cabanaconza(2017) coincide que aplicó una correlación entre una variable(gestión documental) y una dimensión (descripción documental) y también la aplicación de 2 cuestionarios, sin embargo existen diferencias en el estadístico aplicado, dado que usó el rho de Spearman obteniendo el valor de 0.404\*\*. En cuanto a la teoría Arciniegas (2017) indica que la capacidad de respuesta es la disposición del personal para prestar ayuda y servicio rápido a los usuario

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación de los lineamientos con la eficiencia de la implementación de una mesa de parte virtual, obteniendo el valor del coeficiente de Pearson de 0.838\*\*, lo cual indica una relación alta y significativa entre la variable y dimensión respectiva.
2. Se determinó la relación de los lineamientos con la calidad de atención de la implementación de una mesa de parte virtual, obteniendo el valor del coeficiente de Pearson de 0.842\*\*, lo cual indica una relación alta y significativa entre la variable y dimensión respectiva.
3. Se determinó la relación de los lineamientos con en la capacidad de repuesta de la implementación de una mesa de parte virtual, obteniendo el valor del coeficiente de Pearson de 0.820\*\*, lo cual indica una relación alta y significativa entre la variable y dimensión respectiva
4. **Finalmente se** determinó la relación de los lineamientos con la implementación de una mesa de parte virtual, obteniendo el valor del coeficiente de Pearson de 0.902\*\*, lo cual indica una relación alta y significativa entre las variables en estudio.

## **V. RECOMENDACIONES**

1. Al señor alcalde de la municipalidad de Santiago de Cao, encargarle a su gerente municipal para aplicar la propuesta de aplicación de los lineamientos a fin de mejorar la implementación de la mesa de parte virtual.
2. Al gerente municipal difundir los resultados obtenidos, en instituciones similares a la municipalidad, a fin de mejorar sus procesos de atención con la implementación de la mesa de parte virtual.
3. Al responsable de la Oficina de Trámite ampliar la investigación realizada en el trámite documentario, incluyendo nuevos procesos complementarios a la mesa de parte virtual, que permitan una propuesta en conjunto.
4. Al gerente municipal, realizar la aplicación periódica de los instrumentos a fin de ir perfeccionando la implementación de una mesa de parte virtual.



## BIBLIOGRAFIA

- Arciniegas, J. (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. *Comunicación*, 2-11.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. México DC: Pearson.
- Bernal, J. (2012). *www.pdcahome.com*. Obtenido de Despliegue de la función calidad (QFD): Guía de uso. Para qué sirve el QFD y cómo realizarlo: <https://www.pdcahome.com/1932/qfd-despliegue-calidad/>
- BID. (2018). <https://publications.iadb.org>. Obtenido de Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government: <https://publications.iadb.org/en/wait-no-more-citizens-red-tape-and-digital-government>
- Cabanaconza, P. (2017). <http://repositorio.ucv.edu.p>. Obtenido de Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9013/Cabanaconza\\_TPA.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9013/Cabanaconza_TPA.pdf?sequence=1)
- Ceplan. (2019). *www.ceplan.gob.pe*. Obtenido de Documento de trabajo # 2: Lineamientos estratégicos para el desarrollo Nacional 2010-2021:  
[https://www.ceplan.gob.pe/documentos\\_/documento-de-trabajo-2-lineamientos-estrategicos-para-el-desarrollo-nacional-2010-2021/](https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/documento-de-trabajo-2-lineamientos-estrategicos-para-el-desarrollo-nacional-2010-2021/)
- CIP. (2005). <http://www4.congreso.gob.pe>. Obtenido de SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA:  
[http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro\\_doc/ivirtuales/simplificacion\\_administrativa.pdf](http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf)
- D'aleccio, F. (2013). *El Proceso Estratégico (Un enfoque de gerencia)*. Ciudad de Mexico: Pearson Education de Mexico.
- DAlessio, F. (2013). *El proceso estratégico*. Mexico DC: Pearson.
- D'Alessio, F. (2017). *El proceso estratégico*. Mexico DC: Pearson.
- Delgado, S. (2020). <https://sisdoc.es>. Obtenido de La problemática de la gestión documental en los juzgados de España: <https://sisdoc.es/la-problematica-la-gestion-documental-los-juzgados-espana/>

- Eustat. (2016). <https://www.eustat.eus>. Obtenido de Ventanilla única de trámite:  
[https://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_423/elem\\_9086/definicion.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20Ventanilla%20%C3%BAnica&text=\(One%20stop%20shop\),P%C3%BAblica%20con%20un%20fin%20particular](https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_423/elem_9086/definicion.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20Ventanilla%20%C3%BAnica&text=(One%20stop%20shop),P%C3%BAblica%20con%20un%20fin%20particular).
- Exact. (2019). <https://www.exact.com.pe>. Obtenido de ¿Qué es la gestión de trámite documentario?:  
<https://www.exact.com.pe/blog/gestion-tramite-documentario/>
- Font, O. (2013). <https://hera.ugr.es>. Obtenido de Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación: <https://hera.ugr.es/tesisugr/22668548.pdf>
- Extrader. (2010). <https://www.emprendices.co>. Obtenido de Qué es una estrategia y cómo se elabora:  
<https://www.emprendices.co/que-es-una-estrategia-y-como-se-elabora/>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Mamani, & Reátegui. (2019). <http://repositorio.up.edu.pe/>. Obtenido de PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DE REGISTRO INMOBILIARIO, APLICANDO LA METODOLOGÍA QFD":  
[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2687/MamaniMiriam\\_Tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=1](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2687/MamaniMiriam_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1)
- MINDES. (2016). [peru.gob.pe](http://peru.gob.pe). Obtenido de LINEAMIENTOS PARA GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO:  
[https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/18611/PLAN\\_18611\\_2016\\_DIRECTIVA\\_DE\\_TRAMITE\\_DOCUMENTARIO\\_19-08\\_INCLUYE\\_ANEXOS.PDF](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/18611/PLAN_18611_2016_DIRECTIVA_DE_TRAMITE_DOCUMENTARIO_19-08_INCLUYE_ANEXOS.PDF)
- Moles, G. (2013). *Legaltoday*. Obtenido de La gestión documental: aumente la eficacia y la eficiencia de las actividades del despacho: <https://www.legaltoday.com/gestion-del-despacho/gestion-del-conocimiento/la-gestion-documental-aumente-la-eficacia-y-la-eficiencia-de-las-actividades-del-despacho-2011-08-11/>
- Montalvo, S. (2020). Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 2-6. Obtenido de Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonad.
- Paredes, L. (2019). <http://repositorio.ucv.edu.pe/>. Obtenido de Trámites documentarios y su impacto en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37708/paredes\\_gl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37708/paredes_gl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

PCM. (2018). <https://sgp.pcm.gob.pe>. Obtenido de Simplificación Administrativa:  
<https://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>

PCM, .. (2018). <cdn.www.gob.pe>. Obtenido de DS No 033-2018-PCM:  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/95982/DS\\_033-2018-PCM.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/95982/DS_033-2018-PCM.pdf)

Pereda, S. (2016). <repositorio.ucv.edu.pe>. Obtenido de Lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46400/Pereda\\_OSD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46400/Pereda_OSD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Questionpro. (2019). [www.questionpro.com](http://www.questionpro.com). Obtenido de ¿Cómo realizar un muestreo probabilístico?: <https://www.questionpro.com/blog/es/como-realizar-un-muestreo-probabilistico/>

Quintana, T. (2016). <repositorio.ucv.edu.pe>. Obtenido de Sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca – 2016:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42674/Quintana\\_DTC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42674/Quintana_DTC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rada, J. (2014). <http://repositorio.unicartagena.edu.co>. Obtenido de LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CARTAGENA:  
<http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2434/LA%20GESTI%C3%93N%20DOCUMENTAL%20EN%20LAS%20EMPRESAS%20P%C3%9ABLICAS%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20CARTAGENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Romero, E. (2020). <repositorio.ucv.edu.pe>. Obtenido de Sistema de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en el área:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44175/Enriquez\\_RE-SD.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44175/Enriquez_RE-SD.pdf?sequence=1)

Roseth, B. (2018). [blogs.iadb.org](https://blogs.iadb.org). Obtenido de Burocracia y ciudadanos: Cuando los trámites son lentos, difíciles y caros trámites son lentos, difíciles y caros:  
<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/ciudadanos-burocracia-y-tramite/>

Ruiz, L. (2017). [psicologiyamente.com](http://psicologiyamente.com). Obtenido de Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ): qué es y cómo se usa en estadística: <https://psicologiyamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>

Torres, G. (2014). <https://bsc-global.org/>. Obtenido de Como definir LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS inspiradores: <https://bsc-global.org/como-desarrollar-lineamientos-estrategicos->

inspiradores/#:~:text=Los%20Lineamientos%20Estrat%C3%A9gicos%20son%20los,un%20horizonte%20y%20Visi%C3%B3n%20compartida.

Xuleta. (2017). *xuletas.es*. Obtenido de Confiabilidad: <https://www.xuletas.es/ficha/confiabilidad/>

Zegser, R. (2012). <http://ctcalidad.blogspot.com>. Obtenido de Calidad total: <http://ctcalidad.blogspot.com/2016/12/qfd-y-la-casa-de-la-calidad.html>

## ANEXOS.

### Anexo 1. Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

#### Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo, Aguilar Asmat José Pablo,

egresado de la Escuela de posgrado del Programa académico de Maestría en Gestión Pública.

Declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado: “Propuesta de lineamientos para la implementación de una mesa de parte Virtual de la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021”

es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Tesis:

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

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

Trujillo, 03 de julio del 2021

Apellidos y Nombres del Autor Aguilar Asmat José Pablo	
DNI: xxxxxx	Firma
ORCID: 0000-0003-2822-1502	

Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (asesor)

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, Terrones Marreros Mario Andrés, docente de la Escuela de posgrado del Programa académico Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (filial o sede), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“Propuesta de lineamientos para la implementación de una mesa de parte virtual de la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021”

del autor, Aguilar Asmat José Pablo constató que la investigación tiene un índice de similitud de .....% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Apellidos y Nombres del Asesor: Dr. Terrones Marreros Mario Andrés	
DNI XXXXXX	Firma
ORCID 0000-001-7841-9977	

### Anexo 3. Matriz de Operacionalización

Tabla 6. Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Mesa de parte Virtual	Una mesa de parte virtual permite agrupar en un solo lugar todos los trámites existentes que brinda una institución y que son demandado por la ciudadanía en general de manera virtual, y usando medios digitales para el almacenamiento de los datos. (Eustat, 2016)	La incorporación de una ventanilla única de trámite busca el beneficio del ciudadano con tiempos más ágiles y con la calidad de atención en los trámites (Moles, 2013)	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial</li> <li>- Plazos</li> <li>- Tiempo</li> <li>- Prontitud</li> </ul>	ORDINAL  1.- Muy malo 2.- Malo 3.- Regular 4.- Bueno 5.- Muy bueno
			Calidad Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción</li> <li>- Actividades</li> <li>- Requisitos</li> <li>- Condiciones</li> </ul>	
			Capacidad de Repuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos</li> <li>- Seguimiento</li> <li>- Oportunidad</li> <li>- Exactitud</li> </ul>	
Lineamientos	Son componentes del nivel más alto de una Estrategia Institucional, que busca alinear la forma de comportarse de todos sus integrantes hacia una misma ruta y Visión compartida. (Torres, 2014)	Son acciones que deben ser tomadas a fin de asegurar la calidad de la atención de los ciudadanos y para ellos se usará, entre otras la matriz QFD (Zegser, 2012)	Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión, misión</li> <li>- Factores internos</li> <li>- Factores externos</li> <li>- Valores</li> </ul>	1.- Muy malo 2.- Malo 3.- Regular 4.- Bueno 5.- Muy bueno
			Formulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias diseñadas</li> <li>- Estrategias aplicadas</li> <li>- Plazos formulación</li> <li>- Revisiones</li> </ul>	
			Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediciones</li> <li>- Periodicidad</li> <li>- Plazos ejecución</li> <li>- Planes acción</li> </ul>	

## Anexo 4. Instrumentos

### A1. Encuesta Ventanilla Virtual.

Municipalidad de Santiago de Cao



#### ENCUESTA PARA VENTANILLA DIGITAL

Como parte de una investigación que se viene desarrollando para la institución, se le solicita llenar la columna que considera es la que más se ajusta a la realidad, con estos valores:

1: MUY MAL 2: MALO 3: REGULAR 4: BUENO 5: MUY BUENO

PREGUNTA	INTERROGANTE	1	2	3	4	5
A	<b>EFICIENCIA</b>					
1	En qué medida considera que los trámites se pueden realizar en forma no presencial de una manera rápida					
2	En qué medida considera que los trámites digitales se realizarían en los plazos adecuados					
3	Cómo considera que el registro del trámite digital se realizaría en un tiempo adecuado.					
4	¿Cómo Considera que el expediente digital puede ser tramitado en forma inmediata?					
B	<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>					
5	En qué nivel considera que el ciudadano pueda quedar satisfecho con la atención digital que pueda recibir					
6	Cómo piensa que puede desarrollar las actividades para atender un trámite digital?					
7	Como piensa que los requisitos de los trámites digitales son aplicables a la realidad de la institución					
8	¿En qué nivel se cumplen las condiciones de seguridad necesarias para la custodia de los expedientes?					
C	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
9	Como considera que se puede atender el trámite digital con los recursos que se tienen					
10	Cómo considera que un trámite digital agilizaría el seguimiento de los trámites demandados					
11	Cómo evaluaría que las resoluciones, en forma figital, sean emitidas sean informadas oportunamente.					
12	En que nivel considera se puede informar en forma exacta sobre el estado del expediente al ciudadano					



## A2. Encuesta de Lineamientos

Municipalidad de Santiago de Cao

### ENCUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS



Como parte de una investigación que se viene desarrollando para la institución, se le solicita llenar la columna que considera es la que más se ajusta a la realidad, con estos valores:

1: MUY MALO 2: MALO 3: REGULAR 4: BUENO 5: MUY BUENO

PREGUNTA	INTERROGANTE	1	2	3	4	5
A	<b>DIAGNOSTICO</b>					
1	Cómo considera las acciones realizadas para lograr la visión y misión de la institución					
2	¿En qué nivel se encuentran actualizados factores internos - fortalezas y debilidades - de la institución?					
3	¿Los factores externos - oportunidades y amenazas - de la institución se encuentra actualizados?					
4	¿Cómo piensa que se presentan los valores que la institución ha elaborado?					
B	<b>FORMULACIÓN</b>					
5	El nivel en que se diseñan estrategias para la gestión del proceso es					
6	El nivel de las estrategias aplicadas para desarrollar las acciones de sus tareas cotidianas?					
7	Se respetan los plazos para la implementación de las estrategias					
8	¿Cómo considera las revisiones periódicas y-o ajustes a las estrategias formuladas?					
C	<b>EVALUACIÓN</b>					
9	¿Cómo considera su satisfacción respecto a las mediciones que se realizan por la labor que desempeña?					
10	¿Cómo considera que las estrategias implementadas sean evaluadas periódicamente?					
11	¿Cómo piensa que se dá el respeto a los plazos en la ejecución de las estrategias?					
12	¿Cómo evaluaría el cumplimiento del desarrollo normal de los planes de acción ?					

## Anexo 5. Validación de Expertos

### Fue validada por 3 especialistas

Nombre	DNI
Dr. Everson Agreda Gamboa	18161457
Mag. Robert Ticona Sánchez	19082305
Dr. Ricardo Mendoza Rivera	18070765

A continuación, se muestra las 3 constancias de validación

#### CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VENTANILLA DIGITAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>								
1	Considera que los trámites se pueden realizar en forma no presencial de una manera rápida	X		X		X		
2	En qué medida los trámites digitales se realizarían en los plazos adecuados	X		X		X		
3	Considera que el registro del trámite digital se realizaría en un tiempo adecuado.	X		X		X		
4	¿Considera que el expediente digital puede ser tramitado en forma inmediata?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>								
5	Considera que el ciudadano pueda quedar satisfecho con la atención digital que pueda recibir	X		X		X		
6	Piensa que puede desarrollar las actividades para atender un trámite digital?	X		X		X		
7	Los requisitos de los trámites digitales son aplicables a la realidad de la institución	X		X		X		
8	¿Se presentan las condiciones de seguridad necesarias para la custodia de los expedientes?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
9	Considera que se puede atender el trámite digital con los recursos que se tienen	X		X		X		
10	Un trámite digital agilizaría el seguimiento de los trámites demandados	X		X		X		
11	Considera que las resoluciones, en forma digital, sean emitidas sean informadas oportunamente.	X		X		X		
12	Se puede informar en forma exacta sobre el estado del expediente al ciudadano	X		X		X		

<sup>4</sup>Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. EVERSON DAVID AGREDA GAMBOA                      DNI: 18161457

Código Orcid: 0000-0003-1252-9692

Especialidad del validador: Ingeniero UNT

Julio del 2021

<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, esonciso, exacto y directo



Dr EVERSON DAVID AGREDA GAMBOA.

DNI: 18161457

Orcid: 0000-0003-1252-9692

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VENTANILLA DIGITAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>								
1	Considera que los trámites se pueden realizar en forma no presencial de una manera rápida	X		X		X		
2	En qué medida los trámites digitales se realizarían en los plazos adecuados	X		X		X		
3	Considera que el registro del trámite digital se realizaría en un tiempo adecuado.	X		X		X		
4	¿Considera que el expediente digital puede ser tramitado en forma inmediata?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>								
5	Considera que el ciudadano pueda quedar satisfecho con la atención digital que pueda recibir	X		X		X		
6	Piensa que puede desarrollar las actividades para atender un trámite digital?	X		X		X		
7	Los requisitos de los trámites digitales son aplicables a la realidad de la institución	X		X		X		
8	¿Se presentan las condiciones de seguridad necesarias para la custodia de los expedientes?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
9	Considera que se puede atender el trámite digital con los recursos que se tienen	X		X		X		
10	Un trámite digital agilizaría el seguimiento de los trámites demandados	X		X		X		
11	Considera que las resoluciones, en forma digital, sean emitidas sean informadas oportunamente.	X		X		X		
12	Se puede informar en forma exacta sobre el estado del expediente al ciudadano	X		X		X		

<sup>4</sup>Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. RICARDO DARIO MENDOZA RIVERA       DNI: 1807065

Código Orcid: 0000-0001-8744-4736

Especialidad del validador: Ingeniero

Julio del 2021

<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, esonciso, exacto y directo



Mag. RICARDO DARIO MENDOZA RIVERA.

DNI: 1807065

Orcid: 0000-0001-8744-4736

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VENTANILLA DIGITAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>								
1	Considera que los trámites se pueden realizar en forma no presencial de una manera rápida	X		X		X		
2	En qué medida los trámites digitales se realizarían en los plazos adecuados	X		X		X		
3	Considera que el registro del trámite digital se realizaría en un tiempo adecuado.	X		X		X		
4	¿Considera que el expediente digital puede ser tramitado en forma inmediata?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>								
5	Considera que el ciudadano pueda quedar satisfecho con la atención digital que pueda recibir	X		X		X		
6	Piensa que puede desarrollar las actividades para atender un trámite digital?	X		X		X		
7	Los requisitos de los trámites digitales son aplicables a la realidad de la institución	X		X		X		
8	¿Se presentan las condiciones de seguridad necesarias para la custodia de los expedientes?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
9	Considera que se puede atender el trámite digital con los recursos que se tienen	X		X		X		
10	Un trámite digital agilizaría el seguimiento de los trámites demandados	X		X		X		
11	Considera que las resoluciones, en forma digital, sean emitidas sean informadas oportunamente.	X		X		X		
12	Se puede informar en forma exacta sobre el estado del expediente al ciudadano	X		X		X		

<sup>4</sup>Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. ROBERT JERRY TICONA SANCHEZ       DNI: 19082305

Código Orcid: 0000-0001-9387-1945

Especialidad del validador: Ingeniero

Julio del 2021

<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, esonciso, exacto y directo



Mag. ROBERT JERRY SANCHEZ TICONA.

DNI: 19082305

Orcid: 0000-0001-9387-1945

## Anexo 6. Base de Datos de Encuestas

ENCUESTA VENTANILLA VIRTUAL												
Encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3
2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4
3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3
4	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3
5	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
6	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3
8	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2
9	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2
11	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3
12	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
13	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
14	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
15	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

ENCUESTA LINEAMIENTOS												
Encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
5	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
6	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
7	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
8	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
9	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
10	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
11	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4
12	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
14	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
15	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
17	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3