



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**La satisfacción de los usuarios con el servicio de trámites  
documentarios online de la Municipalidad  
Distrital de Cátac, 2021**

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Rafael Mendoza, Johnny James (ORCID: 0000-0003-0148-0192)

**ASESOR:**

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: 0000-0002-4645-4134)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a los gobiernos locales que se encuentran en zonas donde no hay mucha cobertura de red e internet, ya que en tiempos de pandemia realizaron esfuerzos denegados para seguir con los trámites de los contribuyentes vía on line, así seguir con la atención de los usuarios.

## **Agradecimientos**

Mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por la formación que me brindó para seguir mis logros profesionales en Magíster.

Al Dr. Johnny Silvino Rojas Mori, catedrático de la Universidad César Vallejo del programa de Gestión pública, en cual nos orientó y brindo su valiosa asesoría incondicional en todo momento.

Así mismo quiero agradecer a los ciudadanos del distrito de Cátac por su paciencia, entusiasmo, apoyo el cual se realizó el desarrollo del trabajo, al municipio por brindarme los recursos y herramientas necesarios para llevar a cabo la realización de dicha investigación.

A mis padres que desde el cielo guían mis pasos en este largo camino de la educación formación profesional, a mis hermanos y hermanas que me brindaron su apoyo.

A la familia Benites Noreña, donde mostraron el apoyo incondicional, a mi Hijo Gabriel Rafael Benites.

Finalmente, a Dios por todo lo maravilloso que nos da en esta vida.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	22
3.2. Variables y operacionalización .....	22
3.3. Población, muestra y muestreo .....	23
3.4. Procedimientos .....	27
3.5. Métodos de análisis de datos .....	27
3.6. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS .....	28
V. DISCUSIÓN .....	66
VI. CONCLUSIONES.....	72
VII. RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS .....	74
ANEXOS .....	81

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Interpretación de la Magnitud del Coeficiente de Confiabilidad de un Instrumento.....	26
<b>Tabla 2.</b> <i>Servicios Ofrecidos</i> .....	28
<b>Tabla 3.</b> <i>Horarios de Atención</i> .....	29
<b>Tabla 4.</b> <i>Realización de Trámites</i> .....	30
<b>Tabla 5.</b> <i>Requerimiento de Trámites</i> .....	31
<b>Tabla 6.</b> <i>Existencia de Variedad de Trámites</i> .....	32
<b>Tabla 7.</b> <i>Oferta de Documentos para Personas Naturales y Jurídicas</i> .....	33
<b>Tabla 8.</b> <i>Nivel de Modernización</i> .....	34
<b>Tabla 9.</b> <i>Mejoras en Innovaciones a los Servicios que Presta.</i> .....	35
<b>Tabla 10.</b> <i>Debería Tener un Sistema On line para el Trámite de Documentos</i> .....	36
<b>Tabla 11.</b> <i>Consulta Sobre Realización de Mejoras al Servicio de Trámites</i> .....	38
<b>Tabla 12.</b> <i>Consulta Sobre Accesibilidad del Servicio</i> .....	39
<b>Tabla 13.</b> <i>Consulta Sobre Afirmación de Conocimientos para Efectuar Trámites Online</i> .....	40
<b>Tabla 14.</b> <i>Consulta sobre Recursos para Atención a Demandas de Usuarios</i> .....	41
<b>Tabla 15.</b> <i>Consulta sobre Disponibilidad de Recursos.</i> .....	42
<b>Tabla 16.</b> <i>Consulta sobre Haber Oído Mencionar Ley de Modernización del Estado.</i> .....	43
<b>Tabla 17.</b> <i>Consulta en Relación a Haber Oído Mencionar el Término Gobierno Electrónico.</i> .....	44
<b>Tabla 18.</b> <i>Aceptación de los Cambios e Innovaciones</i> .....	45
<b>Tabla 19.</b> <i>Efectos Negativos la Falta de Medios Digitales.</i> .....	46
<b>Tabla 20.</b> <i>Persistencia del Uso de Medios Digitales.</i> .....	47
<b>Tabla 21.</b> <i>Consulta sobre Incremento de Uso de Medios Digitales</i> .....	48
<b>Tabla 22.</b> <i>Eficiencia en el Servicio de Trámite de Documentos</i> .....	49
<b>Tabla 23.</b> <i>Rendimiento del Servicio</i> .....	50
<b>Tabla 24.</b> <i>Cumplimiento de Expectativas de los Usuarios.</i> .....	51
<b>Tabla 25.</b> <i>Consulta sobre la Satisfacción Esperada.</i> .....	53
<b>Tabla 26.</b> <i>Consulta de la Necesidad de Pedir Permisos Laborales para Efectuar Trámites de Documentos.</i> .....	54
<b>Tabla 27.</b> <i>Consulta de Demanda de Tiempo para Realización de Trámites.</i> .....	55
<b>Tabla 28.</b> <i>Consulta de Visitas Reiteradas para Realización del Mismo Trámite.</i> .....	56
<b>Tabla 29.</b> <i>Consulta de Gastos Operativos para Efectuar Trámites.</i> .....	57
<b>Tabla 30.</b> <i>Consulta de Molestias por Tener que Traslarse para Realizar Trámites.</i> .....	58
<b>Tabla 31.</b> <i>Consulta de Dificultades para Desarrollo Personal por Dificultad para Traslarse a Efectuar Trámites.</i> .....	59

<b>Tabla 32.</b> <i>Consulta de Motivación para Efectuar Trámites.</i> .....	60
<b>Tabla 33.</b> <i>Consulta de la Preferencia de Evitar Efectuar Trámites.</i> .....	61
<b>Tabla 34.</b> <i>Consulta de la Apreciación como Positivos de los Resultados de la Gestión de Documentos.</i> .....	62
<b>Tabla 35.</b> <i>Consulta sobre utilidad de los Trámites en Línea.</i> .....	63

## Índice de figuras

Figura 1. Gráfico 1. Servicios Ofrecidos.....	28
Figura 2. Gráfico 2. Horarios de Atención. ....	29
Figura 3. Gráfico 3. Realización de Trámites. ....	30
Figura 4 Gráfico 4. Requerimiento de Trámites.....	31
Figura 5. Gráfico 5. Existencia de Variedad de Trámites. ....	33
Figura 6. Gráfico 6. Oferta de Documentos para Personas Naturales y Jurídicas. .....	34
Figura 7. Gráfico 7. Nivel de Modernización.....	35
Figura 8. Gráfico 8. Mejoras en Innovaciones a los Servicios que Presta.....	36
Figura 9. Gráfico 9. Debería Tener un Sistema On Line para el Trámite de Documentos. ....	37
Figura 10. Gráfico 10. Consulta Sobre Realización de Mejoras al Servicio de Trámites. ....	38
Figura 11. Gráfico 11. Consulta Sobre Accesibilidad del Servicio.....	39
Figura 12. Gráfico 12. Consulta Sobre Afirmación de Conocimientos para Efectuar Trámites Online. ....	40
Figura 13. Gráfico 13. Consulta sobre Recursos para Atención a Demandas de Usuarios. ....	41
Figura 14. Gráfico 14. Consulta sobre Disponibilidad de Recursos. ....	42
Figura 15. Gráfico 15. Consulta sobre Haber Oído Mencionar Ley de modernización del Estado .....	43
Figura 16. Gráfico 16. Consulta en Relación a Haber Oído Mencionar el Término Gobierno Electrónico.....	44
Figura 17. Gráfico 17. Aceptación de los Cambios e Innovaciones .....	46
Figura 18. Gráfico 18. Efectos Negativos la Falta de Medios Digitales .....	47
Figura 19. Gráfico 19. Persistencia del Uso de Medios Digitales.....	48
Figura 20. Gráfico 20. Consulta sobre Incremento de Uso de Medios Digitales. .	49

Figura 21. Gráfico 21. Eficiencia en el Servicio de Trámite de Documentos.....	50
Figura 22. Gráfico 22. Rendimiento del Servicio .....	51
Figura 23. Gráfico 23. Cumplimiento de Expectativas de los Usuarios. ....	52
Figura 24. Gráfico 24. Consulta sobre la Satisfacción Esperada. ....	53
Figura 25. Gráfico 25. Consulta de la Necesidad de Pedir Permisos Laborales para Efectuar Trámites de Documentos. ....	54
Figura 26. Gráfico 26. Consulta de Demanda de Tiempo para Realización de Trámites. ....	55
Figura 27. Gráfico 27. Consulta de Visitas Reiteradas para Realización del Mismo Trámite .....	56
Figura 28. Gráfico 28. Consulta de Gastos Operativos para Efectuar Trámites...	57
Figura 29. Gráfico 29. Consulta de Molestias por Tener que Trasladarse para Realizar Trámites. ....	59
Figura 30. Gráfico 30. Consulta de Dificultades para Desarrollo Personal por Dificultad para Trasladarse a Efectuar Trámites. ....	60
Figura 31. Gráfico 31. Consulta de Motivación para Efectuar Trámites. ....	61
Figura 32. Gráfico 32. Consulta de la Preferencia de Evitar Efectuar Trámites. ..	62
Figura 33. Gráfico 33. Consulta de la Apreciación como Positivos de los Resultados de la Gestión de Documentos. ....	63
Figura 33. Gráfico 34. Consulta sobre Utilidad de los Trámites en Línea. ....	64



## RESUMEN

Este trabajo de investigación que con título: La satisfacción de los usuarios con el servicio de trámites documentarios Online de la Municipalidad Distrital de Cátac, 2021 tuvo como objetivo: determinar en qué medida se encuentran satisfechos los usuarios con el servicio de trámites documentarios On Line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021. Metodología: enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo y tipo de investigación básica. Resultados: Ítems y sus resultados más destacados: ¿Ha pensado usted que la Municipalidad Distrital de Cátac debería tener un sistema On line para el trámite de documentos del que usted es usuario?, 49.51% refirieron que siempre, ¿Cumple con sus expectativas el servicio de trámite documentario que ofrece la Municipalidad Distrital De Cátac? el 43.56% ha referido que casi nunca, ¿Le han brindado a usted la satisfacción esperada las gestiones en línea que ha realizado en lugares diferentes a La Municipalidad Distrital De Cátac? el 35.65% refirió que a veces, el 32.67% casi nunca y 16.83%. En cuanto a la conclusión de mayor relevancia: los usuarios se encuentran muy insatisfechos por cuanto se han evaluado aspectos generales del tema en los cuales las tendencias de las respuestas de los usuarios siempre apuntaron a denotar inconformidad.

**Palabras clave:** Trámites Online, Satisfacción de usuarios, Servicios.

## **ABSTRACT**

This research work entitled: User satisfaction with the Online documentary procedures service of the District Municipality of Catac, 2021 had the objective: to determine to what extent users are satisfied with the On-Line documentary procedures service of the District Municipality of C tatac 2021. Methodology: quantitative approach, non-experimental design, descriptive level and type of basic research. Results: Items and their most outstanding results: Have you thought that the District Municipality of C tatac should have an On-line system for the processing of documents of which you are a user? 49.51% said that always, Does the service meet your expectations documentation process offered by the District Municipality of C tatac? 43.56% have referred that almost never, Have the online procedures that you have carried out in places other than the District Municipality of C tatac provided you with the expected satisfaction? 35.65% referred that sometimes, 32.67% almost never and 16.83%. Regarding the most relevant conclusion: the users are very dissatisfied because general aspects of the subject have been evaluated in which the trends of the users' responses always pointed to denote disagreement.

**Keywords:** Online Procedures, User satisfaction, Services.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en los gobiernos locales se evidencia como se viene actualizando la manera en que se gestionan los diferentes documentos mediante el uso de tecnologías para tramitar documentos vía On line que permiten celeridad en los procedimientos, denotando como este tipo de procesos con tantas ventajas influye en la satisfacción del usuario, sin embargo, lamentablemente no todos los gobiernos locales cuentan con este tipo de servicio, algunos solo lo ofrecen de manera parcial, como es el caso de la Municipalidad de Catac, motivo por el cual se lleva a cabo esta indagación, esperando dejar una sólida base de conocimientos que permita mejorar esta área de la gestión pública.

A nivel mundial existe una gran brecha entre la celeridad y la eficiencia de los trámites gestionados en línea y los que se gestionan de manera presencial, evidenciando como el ritmo de vida actual que llevan la mayor parte de las personas ya no se sostiene anclado a sistemas de trabajo que resultan obsoletos e ineficientes. (Zapata, 2020). En toda Latinoamérica ya los sistemas en línea para trámites se han apoderado de la preferencia de estos, ratificando una vez más el valor de lo intangible, como lo son todos los recursos en línea. (Bastidas, 2016).

El sistema online como innovación para trámites de documentos es una herramienta que se viene expandiendo por toda la esfera terrestre, En Sudamérica se tiene el caso de instituciones como las municipalidades, (Ramírez, 2018). Ya en el Perú la tendencia es ir hacia la innovación, posicionarse cada vez en un mejor lugar en la era digital, es por ello que se considera muy necesario que sea implementado un sistema de gestión en línea a nivel nacional. (Luna, 2020).

Existen diversas instituciones que por una u otra razón no se han puesto al corriente de la tendencia de los trámites Online, lo que ocasiona que los usuarios de estos servicios se encuentren en una situación de desventaja por cuanto la pandemia mundial ha colocado al sector público y privado en una posición de tener que adecuarse a una nueva realidad, (Guzmán, 2020). Como caso puntual puede señalarse la Municipalidad Distrital de Cátac, donde en la actualidad solo se cuenta con el servicio en línea para trámites muy limitado, creando

inconformidad e insatisfacción que ponen de manifiesto la mayor parte de las veces, y es cada persona quien que puede indicar si está conforme respecto a las urgencias de los informes correspondientes (Calva, 2009) citado por (Alarcón, 2018)

Esta obsoleta práctica que deriva en una insatisfacción del usuario, entidades tal como las municipalidades, deben promover la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito, por esta razón (Lev-on, 2021) explora el estado de penetración y uso de las aplicaciones municipales para teléfonos inteligentes en Israel. Muchas instituciones de la administración se vean perjudicados por lo demorado del trabajo, aun cuando los documentos están clasificados en archivadores (Ramírez k., 2019). Por esta razón, (República, 2002) dicta: Declárase al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimiento, sin embargo, aunque existen beneficios de la implementación del gobierno electrónico, existe el problema de la resistencia de los empleados o algún sector de la población al cambio, (El Gohary, 2020).

Es por todo lo anteriormente expuesto que resultó necesaria la elaboración de este trabajo investigativo, por ser de utilidad para llevar la gestión pública en todo el territorio nacional un paso adelante en procesos tecnológicos a nivel institucional mediante una gestión que se preocupe por el ciudadano común y la satisfacción que dicha gestión pueda ofrecer, del mismo modo para el área de gestión pública resulta importante puesto que esta clase de investigaciones sensibiliza a las personas que ejercen cargos públicos hacia los usuarios, sus necesidades y calidad de vida que empieza por la satisfacción en los servicios (Hurtado, 2020).

Consecuentemente, se plantea como problema general averiguar: ¿En qué medida se encuentran satisfechos los Usuarios con el Servicio de Trámites Documentarios On Line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021? Problemas específicos: 1: ¿En qué medida son satisfactorios los resultados del Servicio de Trámites Documentarios On Line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021? 2: ¿Cuántos tipos de tramites se realizan en de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021? Y 3: ¿En qué medida puede atender la Municipalidad Distrital de Cátac la demanda de trámites que requieren los usuarios con eficiencia?

Derivado de esto, la justificación de este estudio radica en que los trámites de documentos en línea se han convertido en una necesidad, por el contexto actual en cuanto a salud, por las medidas de bioseguridad por la pandemia del Covid-19, desde el punto de vista social por los beneficios que le trae al ciudadano común. En lo social, constituye un beneficio que estudios así se realicen puesto que las reformas que pueden plantearse a partir de este, son un beneficio que trasciende en el desarrollo colectivo.

En lo teórico, se justifica porque representa un aporte significativo para sustentar futuras investigaciones que ayuden a dar fuerza al alcance de los objetivos de esta. En lo práctico, se justifica porque el estudio de este tema aporta beneficios de mejoramiento de gestión municipal a gran escala, trascendiendo en beneficios para los usuarios y el estado en general.

Respecto la justificación metodológica, se representa por medio de la indagación del tema, mediante las técnicas de recaudación de datos mediante la aplicación de cuestionarios y encuestas, aplicados con escala de medición de Likert con el objeto de analizar la información aportada por los encuestados. Entonces, la hipótesis general que se plantea es: Se encuentran satisfechos los Usuarios con el Servicio de Trámites Documentarios On Line de la M. Distrital de Cátac 2021, asimismo las hipótesis específicas son: 1. Son satisfactorios los resultados del Servicio de Trámites Documentarios On Line de la M. Distrital de Cátac 2021. 2. Son numerosos los tipos de tramites se realizan en de la M. Distrital de Cátac 2021 y 3. Puede atender la M. Distrital de Cátac la demanda de trámites que requieren los usuarios con eficiencia.

Siendo el objetivo general: determinar en qué medida se encuentran satisfechos los usuarios con el servicio de trámites documentarios On Line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021, y los objetivos específicos: 1. Determinar la medida en que son satisfactorios los resultados del servicio de trámites documentarios On Line de la M. Distrital de Cátac 2021. 2. Determinar si son numerosos los tipos de tramites se realizan en la Municipalidad Distrital de Cátac 2021.y 3. Determinar la medida en que puede atender la Municipalidad Distrital de Cátac la demanda de trámites que requieren los usuarios con eficiencia.

## II. MARCO TEÓRICO

En el marco de esta investigación se destacan como antecedentes internacionales: Colorado (2010) En su trabajo que lleva por título: “Ciudad digital. Tramites en Línea”. Donde concibió el objetivo de: Desarrollar un software que les permita a los habitantes de Santiago de Cali por medio de la página web de la Alcaldía, efectuar trámites entre los que se distingue certificado de nomenclatura de uso de suelo. El estudio se realizó en el marco de los parámetros una investigación aplicada, no experimental, de tipo cuantitativo, con el acierto de concluir que: La elaboración y desarrollo de este proyecto albergó un valor agregado al componente de gobierno electrónico, ya que este constituye un componente crítico en relación a cualquier estrategia de un Estado, por cuanto se estaría brindando un óptimo servicio muy necesario para los ciudadanos satisfaciendo sus expectativas.

Fariño (2018) En su trabajo se planteó como objetivo identificar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud en la ciudad de Milagro. Metodología: La metodología utilizada se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal-descriptivo; el instrumento de medición para la satisfacción de usuarios. Resultados: El 77 % de los usuarios se encuentra satisfecho con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud; de la misma forma, el 81 % señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias, mientras que el 80 % considera que la cantidad de las camillas cumple con sus expectativas. Conclusión: Con el estudio de estas dimensiones a través de la percepción del usuario se determinó que la calidad de la atención es media y en igual forma la variable satisfacción del usuario. Palabras clave: Unidades operativas, Atención primaria de salud, satisfacción, calidad, eficiencia.

López (2019) en su trabajo que lleva por título: Gestión Documental: Buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible, mismo que tuvo como objetivo: destacar la relación e importancia que la gestión documental ofrece al medio ambiente en calidad de elemento involucrado en el empleo de buenas prácticas contribuyentes al ahorro del papel y

consecuentemente favoreciendo al desarrollo sostenible, siendo la presente una investigación de revisión, se utilizaron métodos como: el análisis síntesis, inducción-deducción, de lo general a lo particular así como métodos y técnicas de evaluación y albergó como conclusión con más relevancia para este trabajo: La alta gerencia ha de considerar a las evidencias y los activos de información con el mismo valor que los activos financieros o de recursos humanos como una parte integral de la gestión empresarial.

Medrano (2016) En su trabajo que lleva por título: Análisis de la administración electrónica valenciana y propuesta de mejora desde la experiencia de usuario, tuvo como objetivo: Analizar y evaluar la sede electrónica de la Generalitat Valenciana desde el punto del usuario-ciudadano y plantear propuestas de mejoramiento, con conclusión destacada y relevante para esta indagación: Nos encontramos ante una administración electrónica más informativa que de trámite. Se dispone de mucha información en la sede, y enlaces a otras direcciones electrónicas de organismos públicos.

Tuñón (2016) En su trabajo que lleva por título: El programa ocúpate. Análisis de la satisfacción presente en el cliente como base para la enunciación de propuestas de mejora en el ayuntamiento de Avilés. Tuvo como objetivo el análisis de la satisfacción en el cliente como base para la enunciación de propuestas de mejora en el ayuntamiento de Avilés. En la metodología para la realización del trabajo se ha optado por el enfoque cuantitativo y como conclusión más relevante para este estudio: Todas las mediciones estudiadas son importantes para poder establecer la satisfacción de los usuarios.

Posteriormente, para los antecedentes nacionales se hace referencia a Gilio (2017) con su trabajo que titulado: Implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Provincial de Huarmey- Huarmey; 2017. Planteó como objetivo: Realizar la implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la M. provincial de Huarmey- Huarmey; 2017; El diseño de esta investigación fue de tipo no experimental, es de enfoque cuantitativa, con corte transversal, teniendo como conclusión con más relevancia para este estudio: La implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Provincial de Huarmey- Huarmey; 2017;

mejorará los procesos administrativos y la satisfacción del usuario.

Silupu (2018) en su trabajo que lleva por título: Implementación de un sistema de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Bellavista - Sullana; 2018. Tuvo por objetivo: Realizar un estudio y diseño para la implementación de un sistema de trámite documentario para optimizar los procesos en la Municipalidad Distrital de Bellavista - Sullana 2018; el tipo de investigación es cuantitativa, es calificada a nivel descriptivo, y no experimental, como conclusión más relevante para este caso: El 70% de quienes fueron encuestados manifestaron que, Si es dable la implementación del sistema de trámite documentario. Es factible el desarrollo de un sistema de trámite documentario, Al contar con equipos tecnológicos modernos que permiten almacenar datos, se requiere menor inversión para su implementación.

Cepeda (2017) En su trabajo que lleva por título: Programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario en la calidad del servicio a los usuarios del Centro Hospitalario Nacional Arzobispo Loayza –Lima, 2016, tuvo como objetivo: Determinar el impacto que tendría un programa automático para tramitar documentos en la eficiencia del servicio prestado por usuarios de un hospital en Lima, dicho estudio se tuvo hipótesis, con un estudio cuantitativo en la que concluye que el servicio prestado por los usuarios del centro hospitalario es mejorado en un porcentaje bastante alto al implementar el programa automático para gestionar documentos.

Bastidas (2016) en su trabajo que lleva por título: Desarrollo y puesta en práctica de un programa automático para tramitar documentos en la Provincia de Huancayo del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la exploración de expedientes, tiene por objetivo desarrollar e implementar un sistema automático de trámites para documentos en el análisis de expedientes. El tipo investigativo exploratorio y descriptivo; el diseño es de no experimental transaccional descriptivo, y como conclusión con más relevancia para este trabajo: ha mejorado en gran medida la atención de expedientes, por cuanto uno de los efectos de la aplicación del nuevo sistema involucra que los trabajadores de dicha sección de tramites de documentos procesen la información de manera más rápida y organizada.



Zambrano (2016) en su trabajo que lleva por título: Programa de información para la gestión de documentos en la Secretaría Gral. de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Presenta como objetivo: Precisar la acción de la implementación de un sistema informático para la gestión de documentos en la Secretaría Gral. de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, dicha investigación ha sido de tipo experimental, y presenta como una conclusión vinculante para este trabajo que la gestión de documentos se vio influenciada positivamente por dicho sistema. El plan de información concibió una influencia positiva que trascendió positivamente en el rendimiento de la práctica de gestionar documentos en la secretaria de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Luego en los antecedentes locales se tienen en primer lugar a Reyes, (2018) en su trabajo que lleva por título implementación de aplicativo web para optimizar la gestión documentaria en el ámbito administrativo de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote y cuyo objetivo general fue implementar un aplicativo web para brindar mejoras a la gestión documentaria en el ámbito de administración de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote. Con una investigación de tipo preexperimental, de tipo descriptiva y enfoque cuantitativo. Las conclusiones obtenidas en este trabajo no son directamente relacionadas al tema en sí, sino que es vinculante por cuanto denota la celeridad de los procedimientos internos de la Municipalidad en estudio, lo cual se deriva en satisfacción a quien realice trámites de documentos ante la utilización de tecnologías para este propósito.

Flores (2018) En su trabajo titulado: "Sistema Web para Mejorar la Gestión de documentos en la división de Edictos de la Corte Superior de Justicia de Áncash, Año 2018" tiene por objetivo: Implementar un sistema web para optimizar el procesamiento de documentos en la División de Edictos de la Corte Suprema de Justicia de Ancash en el año 2018. La metodología implementada fue en el tipo de investigación: aplicada y descriptiva, diseño transversal, enfoque no experimental, obteniendo la muestra mediante muestreo no probabilístico, de 50 personas, la conclusión de esa indagación no se relaciona directamente al tema de estudio, solo resultan vinculantes por cuanto una vez más se muestra la creación de más y más trabajos en pro de la sistematización de los procesos que tiene lugar en las instituciones del Estado.

Castillo, (2018) en su trabajo que lleva por título: Desarrollo de un Programa online para gestionar documentos en la Municipalidad Distrital de Pararin- Provincia Recuay- Departamento de Ancash; 2017. El objetivo de este trabajo es implementar un sistema online para gestionar documentos en la Municipalidad Distrital de Parain - Provincia Recuay - Departamento de Ancash, 2017; de manera que se pueda optimizar el servicio ofrecido al público. El tipo de investigación es cuantitativa, en concordancia con las características fue cuantitativa. La muestra fue 21 funcionarios; mismos a los que se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas y se obtiene el siguiente resultado: en el que el 90% de quienes fueron encuestados rechazan el servicio actual y el 100% de quienes fueron encuestados apoyan el relevo del servicio tradicional ofrecido, por el servicio online, ofreciendo apoyo a la teoría de desarrollar en dicha municipalidad un servicio que permita gestionar documentos que puedan ser solicitados desde la web.

Pacheco (2019) en su trabajo titulado: “Diseño de un Software para la Optimización de los Procedimientos Administrativos para la Mejorar el servicio Al Ciudadano en la Municipalidad Provincial De Pampas En El Año 2019” plantea como objetivo: Diseñar un programa que permita optimizar los procedimientos vinculados con la administración pública a manera de ofrecer una atención que presente mayor calidad al usuario. La investigación fue de tipo cuantitativa, misma en el que se presentan dos conclusiones muy relevantes al tema de estudio: la primera que enuncia que se generó gran satisfacción en los ciudadanos pampinos con la nueva atención que brindará la municipalidad mediante el software y la segunda que enuncia que el ciudadano ya no se verá en la obligación de dirigirse a toda la municipalidad para tramitar documentos, por cuanto que el total de las áreas de trámites y cajas se hallarán conectadas.

Díaz (2016) en su trabajo: Implementación de un programa informático web para la tramitación Documentaria y digitalización de archivos en la Dirección Regional de Salud de Áncash, cuyo objetivo fue implementar un sistema de información Web con el propósito de crear mejoras en el proceso para tramitar documentos y digitalizar los archivos procesados y creados en la Dirección Regional de Ancash. El tipo de investigación fue descriptiva donde se arribó a dos conclusiones muy relevantes al tema de estudio. En cuanto a la conclusión de características

vinculantes, más que de relación directa, se afirma que: el estudio en relación a los procedimientos para tramites de documentos y digitalización de los archivos en el servicio de tramite documentario de la Dirección Regional de Salud de Ancash se presentaron problemas para tramitar y archivar documentos y resoluciones, además de búsquedas y registros tardíos, errores al codificar documentos dificultando así un seguimiento e identificación de manera eficaz.

### **Bases teóricas**

El continuo crecimiento demográfico trae consigo la necesidad de ir modernizando las prácticas del día a día, por esta razón, los tramites de documentos On Line, constituyen un adelanto que todo país necesita para mantenerse actualizado en todos los aspectos evitando que decaiga su índice de desarrollo anual, el Estado a lo largo de los años sigue buscando la homogeneidad en el país, con un proceso de cambio por la cual, para el año 2002 se promulgó la “Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”, (Carpio, 2021)

Los trámites son una necesidad para los usuarios, de ellos dependen numerosas actividades de su vida diaria, es por ello que una herramienta bien pensada la constituyen los trámites gestionados On Line ya que son muchos los beneficios que le trae al usuario de estos. (Lopez A. , 2015). Sin embargo, se debe destacar que deben proporcionar un buen diseño de servicios electrónicos que reflejen las necesidades del público en lugar de las necesidades de las agencias gubernamentales que los brindan (Al-Ammaru, 2021).

Las entidades públicas cuentan con páginas web institucionales que sirven de canales de información y permiten la prestación de servicios en línea. Del mismo modo, hay nuevos canales, tal como teléfonos móviles, que admiten tener acceso a sitios o páginas web, entre otros de los entes Estatales y ofrecen el desarrollo de servicios móviles para servicios o información.

La banda ancha móvil es lo que impulsa fuerza detrás de esta tendencia, poniendo en línea a personas previamente desconectadas y atendiendo a las omnipresentes necesidades de datos del ecosistema de las TIC (International Telecommunication Union., 2017) Se puede sostener que las referidas transformaciones encausadas por las TIC advierten una evolución que trasciende en la relación que tiene el

ciudadano común con el Estado y son la antesala a nuevos retos en el ámbito de la gestión pública para irse adaptando a estos nuevos cambios y puede mejorar significativamente la forma en que funciona un gobierno, los servicios que brinda a sus ciudadanos e instituciones (Fathey, 2016).

De acuerdo con esto, es de vital importancia contar con lo que sería un primer acercamiento de estos servicios que son brindados de manera On line en algunos de los entes del Estado mediante sus páginas web institucionales, tener conocimiento acerca del estatus de desarrollo en relación a los referidos servicios, en la perspectiva del Gobierno Electrónico y las principales particularidades de los mismos, para garantizar servicios públicos equitativos y eficaces para todos, en particular para los grupos más pobres y vulnerables (NACIONES UNIDAS, 2016)

La presente indagación pretende, entre otras cosas, identificar los servicios desarrollados en la administración pública y clasificarlos según su nivel de interacción con el ciudadano e identificar sus características. Se sostiene que el nivel de interacción de los servicios On line ofrecidos en las páginas web de los entes públicos puede medirse en virtud del nivel de interactividad que tienen estas páginas con los usuarios y su frecuencia y así lograr la transformación social y económica mediante la adopción de un cambio de paradigma de enfoques tradicionales basado en papel y formato de archivo a la prestación de servicios electrónicos (Sikaonga, 2020).

Entonces, un primer nivel de desarrollo es de presencia emergente, mismo que radica en la difusión en sus sitios web relacionados con información estática y general, en este nivel se carece de existencia de ninguna interactividad; luego, un segundo nivel consiste en la presencia mejorada, misma en donde los sitios web consienten la búsqueda de documentos, así como almacenar y descargar formularios, y suministrar vínculos a otros sitios web de la administración pública.

Ahora bien, un tercer nivel lo constituye la presencia transaccional, misma que es caracterizada por una interactividad mayor, en este nivel es donde son puestas aplicaciones dinámicas a disposición de los usuarios, mismas que consienten hacer desembolsos en línea, pedir turnos, hacer reservaciones de citas, o también solicitar copias de documentos, entre otras cosas; y para finalizar, un cuarto nivel

lo constituye la presencia conectada o Integrada en la que se persigue fomentar la intervención activa de los ciudadanos en general, las tecnologías ofrecen una oportunidad de no dejar a nadie atrás ampliando el alcance y el acceso de información y servicios a quienes más los necesitan (NACIONES UNIDAS, 2018)

Entonces, esta indagación, aborda un marco conceptual que tiene relación directa, como puede verse, con el gobierno electrónico y de los servicios On line; así como un marco legal, considerando el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en Perú. Además, La Agenda Digital 2.0, y la Política Nac. de Gobierno Electrónico 2013, la Política Nac. de Modernización de la Gestión Pública al 2021, y otros; además de una sección relacionada a la metodología que fue empleada. Finalmente, se desarrolla la parte central del presente documento, o sea, los

En cuanto a acceso al servicio, se afirma que, lo que más atrae a un usuario de los servicios en línea es el acceso, por cuanto puede acceder a ellos en el lugar En el que se hallen, basta solamente contar con algún dispositivo con conexión a internet y cualquier individuo puede acceder al total de los beneficios que esta práctica representa; sin embargo, muchas de las instituciones del Estado no cuentan con esta herramienta tan útil, es por ello que muchos de sus usuarios se sienten insatisfechos, y más aún que no se tiene una razón válida aparente para que esta situación continúe de esta manera en un mundo que cada día depende más de ventajas como estas para poder optimizar su tiempo y recursos. (Alarcón, 2018).

Se tiene por sabido que el trámite de documentos se ha dado al mismo tiempo que inventar la escritura. Dicha actividad nace ya que hace necesario guardar o más bien poseer documentos de toda clase, como pueden ser, de las transacciones comerciales y legales y lo importante que resulta de dejar sentados por escrito actos administrativos para aval de los hechos. Durante mucho tiempo, la gestión de documentos en las instituciones era manejado exclusivamente por los administradores de estas, de manera manual, en libros de registro, los archivadores, carpetas, y estanterías. Posteriormente se usaban ficheros o Kardex, que empleaban sistemas de codificación y clasificación para recuperar la información de manera total o parcial. (Castañeda, 2017)

No obstante, el trámite de documento se tornó un problema para las

organizaciones, generando gastos en almacenes y locales cuyo propósito era preservar los documentos, ocasionando pérdida de tiempo en la organización y busca de documentos. De este modo, con la aparición de la computadora a mediados del siglo XX, muchas empresas comenzaron a hacer uso de estas en apoyo a la administración documentaria, tal como lo es el caso de las bibliotecas nacionales en Estados Unidos o Inglaterra, mismas que crearon el formato bibliográfico MARC, para guardar o archivar sus bases de datos de manera práctica y segura.

Otro aspecto que se distingue de este tema son los tipos de trámite, en relación a este punto Tipos.com.mx, (2017) señala Para poder obtener un servicio, conseguir autorizaciones o permiso para una cierta actividad, concretar un proyecto comercial y resolver asuntos administrativos de diversa índole el usuario se encuentra obligado a efectuar diversos trámites. En particulares casos, estas diligencias son personales y, en algunas circunstancias, estas se pueden solucionar a distancia, bien sea en el sector privado o en el público, mediante los trámites electrónicos.

Asimismo, un ejemplo lo constituye todo aquel que pretenda transportar mercaderías de un país a otro, por hacer referencia a un posible caso, este ha de llevar a cabo los trámites aduaneros, en tanto que quienes desean hacer modificación de su estado civil, mediante la presentación de papeles de divorcio, o acta de matrimonio, como podrá ser, de igual modo se debe efectuar los trámites que correspondan, en el caso de nacimiento de un bebé con el propósito de otorgarle su identidad, o cuando ocurre el fallecimiento de una persona, para acreditar de manera oficial su deceso, también para inhumar o cremar los restos de este, etc. y de igual modo, aquellos trámites fiscales que resultan necesarios para iniciar una empresa, mismos que entre otros, evidencian la gran variedad y cantidad de gestiones que ciudadano común debe realizar con el fin de tener identidad, así como de estudiar, recibir asistencia, trabajar, y cumplir diversos objetivos en su vida cotidiana.

Como se sabe, en toda organización para gestionar documentos es de gran importancia ya que permite optimizar tanto tiempo como espacio, brindando facilidad en la ubicación y conducción del almacenamiento informativo. También,

trae ahorro tanto económico como de recurso humano. El régimen de trámite de documento constituye un sistema informático que se diseña para hacer registro, almacenar, hacer la administración y control del flujo de documentos dentro de una entidad.

El gobierno electrónico está destinado a mejorar el acceso de los ciudadanos a la prestación de todos los servicios gubernamentales en beneficio de estos, socios comerciales y empleados (Liywalli, 2019). En el Perú por medio del Decreto Legislativo 1203 se funda el Sistema Único de Trámites (SUT), una herramienta informática cuyo propósito es la elaboración, la simplificación y la estandarización del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), al mismo tiempo que el repositorio oficial de los servicios procesos administrativos exclusivos, con la correspondiente información fundamentada, manifestados por los entes administrativos Públicos vigente. (Colorado, 2010).

Para que un servicio resulte satisfactorio, uno de los aspectos fundamentales es la disponibilidad, aun cuando son muchas las ventajas que acompañan los servicios de trámites en On Line, sin embargo, uno que representa la mayor de las ventajas es la disponibilidad, puesto que es un servicio al que se puede acceder a cualquier hora y cualquier día, está disponible siempre sin las limitaciones de horario a que están sujetas las instituciones que realizan sus trámites a manera presencial.

Con esta ventaja las personas que trabajan o que por alguna otra circunstancia no pueden trasladarse en horas hábiles a las entidades que tramitan estos documentos, pueden gestionar sus documentos con la mayor satisfacción (Factor, 2018)

Para Pérez (2021) el término usuario tiene su origen en el latín *usuarius*, lo cual hace referencia al uso de un objeto o algo o en específico. En un campo bastante general, el término se encuentra referido a un individuo que realiza el uso habitual ya sea de un servicio o de un producto, incluso, la palabra puede ser empleada en diversas circunstancias, haciendo diferencia de los aspectos que involucran el producto, el servicio, y la persona, citando como ejemplo, cuando se emplea dicho término para referirse a quienes asisten a los sistemas de salud, siendo catalogados estos como usuarios de dicho sector médico.

Entonces, un usuario no es más que aquel individuo que hace uso de algo en base a una función en particular, se requiere que el mismo posea conciencia en cuanto a que está realizando algo con un propósito no solo lógico, sino conciso y coherente, sin embargo, el término resulta genérico y está limitado primeramente a realizar la descripción de la acción efectuada por una persona que hace uso de algo, bajo el supuesto de que quien usa algo se debe a que lo necesita, por cuanto, si se haya ante un cajero automático, esto se debe a que lo necesita, entonces, el hecho de que este le dispense dinero lo convierte en un consumidor del banco, así como de los servicios electrónicos que este brinda a sus usuarios.

No obstante, en lo relacionado con los usuarios de servicios de trámites On line, existe un hecho que ha de considerarse, en concordancia con lo que refieren Bolaños, M., Collazo, C., y Gutiérrez, F. (2021) en cuanto a los adultos mayores, estos suelen mostrar inconvenientes ante el empleo de la tecnología, en consecuencia, la existente variedad de sistemas y de aplicaciones, en su mayoría adecuadas a esta clase de usuarios sigue ampliándose, facilitando para ellos la comunicación con su contexto social, brindando apoyo a sus prácticas cotidianas. En particular, el gobierno digital ha introducido cambios significativos y duraderos en la forma de las personas viven e interactúan entre sí, con su entorno y con los servicios públicos (NACIONES UNIDAS, 2018).

Entonces, un usuario de trámites de documentos, es aquel que hace uso de este servicio; es decir, del servicio de trámites de documentos, el cual tiene la modalidad presencial y la modalidad On line, y para los efectos relacionados a este trabajo, se está realizando la exploración en base al modo On line, el cual ofrece recursos que más que ventajas en la actualidad constituyen una necesidad. El tipo y los requisitos del usuario deben estar bien definidos para identificar las características y funcionalidades que esperan encontrar en dichos productos tecnológicos (Bolaños, 2021)

Entre las disposiciones legales se tiene como principal para este caso, Secretaría De Gestión Pública. (2013) con el Decreto Supremo N°004-2013-PCM. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. 9 de enero en donde se señala a los servicios en línea según CEPAL, y refiere: los Servicios Electrónicos (e-servicios) se refieren a la entrega de mejores servicios a los ciudadanos, como los



trámites interactivos, peticiones de documentos, emisión de certificados, pagos hacia y desde los organismos públicos, (CEPAL 2011: 12). Para el presente documento se entiende por servicio en línea a aquel servicio que permita disponer información en línea, realizar consultas o comentarios, así como realizar transacciones de un trámite o parte de él.

Además, la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658 (2018) señala en su Artículo 1.- Declárase al Estado en proceso de modernización, luego en el numeral 1.1. Declárase al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, continuando con el 1.2. que trata lo relacionados al proceso que involucra la modernización de la gestión del Estado se desarrollará de modo coordinado, entre el Poder Ejecutivo mediante la Dirección General de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Poder Legislativo por medio de la Comisión de Modernización de la Gestión del Estado, y con la intervención de otros entes cuando se requiera debido a la materia a desarrollar.

De la misma ley se tiene, artículo 2.- Ley tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias, seguido del Artículo 3.- Alcance de la ley La presente Ley es de aplicación en todas las instancias de la Administración Pública a nivel nacional.

Luego, se tiene la concordancia con la Ley N° 28056 Artículo 10.- Derechos y obligaciones de los ciudadanos. Donde entre otras cosas se destaca que el ciudadano en el vínculo que posee con los entes gubernamentales goza de los deberes y los derechos que se establecen en los Artículos 55 y 56 de la Ley N° 27444, así como en la nueva Ley del Procedimiento Administrativo General, sin menoscabo de los otros derechos albergados en la referida Ley.

Luego en su Artículo 11.- hace referencia a las obligaciones que tienen los funcionarios y servidores del Estado Constituyen deberes de los funcionarios y trabajadores del Estado, sin perjuicio de las señaladas en otras normas, las que a

continuación se detallan: - Dar privilegio, en el ejercicio de sus funciones, a la satisfacción de aquellas necesidades referidas a los ciudadanos. - Ofrecer a los ciudadanos un servicio imparcial, de una forma no solo oportuna, sino que confiable y a un bajo costo. - Ofrecer la información solicitada oportuna y eficientemente a quien la solicite.

Uno de los aspectos fundamentales a considerar al momento de ofrecer cualquier tipo de servicio es la satisfacción de los usuarios, Torres & Vásquez (2015) citado por Castañeda, (2017) exponen la propuesta de una evaluación de los modelos de calidad de servicio para su evaluación y análisis. Su artículo, sustentado en una revisión bibliográfica relacionada a unos cuantos modelos de evaluación que resultan más representativos en el ámbito de la literatura científica, se representan y analizan teniendo en consideración sus perspectivas, la dimensionalidad, la aplicación y el alcance.

Destacándose el empleo de modelos de múltiples dimensiones, que se basan en algunos indicadores externos, en donde la tangibilidad, la atención al cliente, la fiabilidad, la seguridad, la capacidad que tenga de respuesta y los resultados constituyen las dimensiones de evaluación que más se utilizan. El modelo llamado Service Quality (SERVQUAL), aunque ha sido muy cuestionado, así como descalificado en algunos casos por cuanto fue publicado ya hace más de 25 años, aún se considera referencia de gran importancia, siendo citado, examinado e implementado en numerosas y muy recientes investigaciones.

Una de las teorías que mejor describe la satisfacción de los usuarios, es la teoría de los dos factores de Herzberg, tal como es descrito en el trabajo de Factor,( 2018) cuando describe el comportamiento presente en las personas durante las horas laborales y hace el planteamiento de la existencia de dos factores que guían ese comportamiento; el primero hace referencia a factores higiénicos, vinculados con el entorno laboral, las condiciones de trabajo, también el trato de los jefes o el salario; determinando que si estos factores fallan, ocasionan insatisfacción, en cambio su presencia posee muy poco efecto hacia la satisfacción a largo plazo.

De igual modo, el segundo se relaciona con los Factores motivacionales, incluyendo actividades desafiantes o estimulantes o que realmente motiven el

puesto laboral, mismas que pueden ser: el grado asignado de responsabilidad, el reconocimiento al esfuerzo, los incentivos al rendimiento y las posibilidades de ascenso. Estos factores promueven el aumento de la satisfacción de las personas, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción si se emplean para contrarrestarla. (Huarcaya, 2021)

Algunos estudios tomaron como base esta teoría y llegaron al desarrollo de un modo de analizar cómo los atributos de diseño y comportamientos interactivos del usuario, influyen directamente en la satisfacción presente al emplear sitios web. Los autores diferencian entre conceptos como insatisfacción (frustración) y satisfacción como dos variables independientes una de la otra, (Montero, 2006)

La satisfacción que pudiese tener el cliente se fundamenta en la calidad que tenga el servicio y la eficiencia del personal y eficiencia del servicio, así lo refieren Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018)

Una característica común que se presenta en los usuarios de servicios, es que quieren ser atendidos con rapidez, efectividad y en el momento oportuno. En otras palabras, desean ser atendidos de manera eficiente.

Entonces, cuando se habla de la eficiencia presente en los servicios dirigidos a usuarios de un ente gubernamental, en esta ocasión, una Municipalidad, se entiende por eficiencia de servicio cuando todas aquellas funciones de que son responsables para con los usuarios son cumplidas bajo los estándares de eficiencia ya referidos,

Muchos estudios afirman que es posible efectuar una medición de la satisfacción del usuario, para Kotler y Keller (2006) citado Castañeda (2017) La satisfacción del consumidor es verdaderamente importante para el Marketing, es un parámetro que viene siendo estudiado desde el enfoque académico, como por parte de muchos profesionales en el área, existen múltiples métodos para medir el grado de satisfacción de un usuario como las encuestas, seguimientos del índice de abandono, entre otros.

En el mismo orden de ideas, tal como lo plantean, para que las medidas de satisfacción al cliente sean de utilidad; deben considerar dos aspectos: Las expectativas y preferencias de la clientela respecto a las diversas dimensiones de

calidad de producto y servicio. Las percepciones de los clientes acerca de qué tan bien está satisfaciendo la empresa esas expectativas. Del mismo modo cuando deben definir cuál será el método o la forma para medición, las entidades deben considerar que involucra un complejo proceso, por hallarse involucradas las percepciones y expectativas presentes en el consumidor con relación al servicio; mismos aspectos que dependen enormemente de la psicología con que se maneje el cliente, al igual que sus necesidades y las exigencias particulares de cada usuario.

La satisfacción está en función de las expectativas percepciones del usuario, así como del rendimiento percibido, es por ello que se considera importante ver con más cuidado estos dos aspectos. (Zeithaml y Bitner, 2002) citado por (Castañeda, 2017), realizaron el desarrollo de un modelo tipo conceptual en relación a la calidad presente en el servicio, el cual se fundamenta en que cada empresa hace el manejo de 32 brechas, siendo una ellas la brecha del cliente, misma que fue objeto de su indagación.

Sin embargo, hay un aspecto que resulta importante resaltar y es el hecho de que a las expectativas propias de cada usuario se le suma su realidad cotidiana, la realidad del país y en fin, el contexto actual en el que se desarrollan todas sus actividades, lo que torna a conceptos como la expectativa, algo subjetivo, no obstante, no resulta suficiente para descalificar este aspecto, por cuando un alto índice de usuarios se pueden englobar en contextos muy similares, validando que las expectativas cuentan como punto de vista evaluados aceptable por cuanto, basados en lo anteriormente descrito, no se habla de una individualidad en este caso.

Cuando se habla de epistemología desde la perspectiva de teoría del conocimiento, se dice que posee un carácter interdisciplinario donde su teoría se encuentra fundamentada en lograr la adaptación del pensamiento con la realidad en una serie de pasos de interacción entre sujeto y el objeto. La epistemología hace el cuestionamiento de la forma en como el hombre tiene conocimiento y la forma en como el objeto se nos presenta, haciendo análisis las teorías de las ciencias, de sus métodos y sus procedimientos (Hernando Barragán, Epistemología, Bogotá, 1997) citado por (Panorama Cultural, 2017)

Según refiere UNAD (2021) El Estado no es solo un concepto u objeto de estudio, el Estado es un ente que evoluciona, se perfecciona y en el que conviven elementos que a su vez adquieren personalidad en su campo de estudio, ya sea la economía, sociología o cualquier otra ciencia que se vincule al estudio del Estado.

Desde el plano de la sociología, la población como un elemento del Estado es un objeto que en ocasiones toma el lugar del Estado, es decir que existen sectores de la sociedad que no reconocen o se niegan a percibir la personalidad del Estado *per se*.

De forma más práctica, puede decirse que el Estado, en algunos momentos, careció, carece y/o no poseerá credibilidad en relación a algún sector del país, aceptando este que el pueblo es concluyente en su existir, más en otros casos, el Estado resulta estremecido y reprime, siendo así que surge que las actuaciones muestran a un país, ante numerosas naciones que van observando y organizándose.

Entonces, frente a fenómenos de observancia común, se han de buscar nuevas opciones, por cuanto la vieja escuela no ofrece soluciones, en otras palabras, la administración pública se puede considerar obsoleta y amerita soluciones y proposiciones novedosas. Es allí cuando se originan conceptos cuyo objeto es brindar reivindicaciones a los ciudadanos en el Estado, para ya no advertirla como contribuyente y convertirse en un usuario o cliente, que realiza un pago por un servicio, mismo que se le debe otorgar apegado a la legislación que se encuentre vigente, con la intención de garantizar una entrega con la mejor calidad posible y que brinde bienestar colectivo.

De lo anterior se desprende que, a lo largo del tiempo la gestión pública ha evolucionado de forma conceptual rumbo a la Nueva Gestión Pública (NGP) la Nueva Gerencia Pública. Resulta necesario señalar como estas tendencias persiguen simplificar y tornar eficiente el trabajo gubernamental, teniendo como uno de los componentes que predominan en lo que se puede llamar la “nueva era de gestión gubernamental” a la tecnología, misma que permitirá minimizar procesos de índole administrativos, que, comúnmente es llamado burocracia. Por otra parte, uno de los cambios principales que se presentan en esta gestión lo constituye que

la agenda pública sea generada partiendo de aquello que el pueblo promulgue de manera consecuente con sus pensamientos y que son sus necesidades fundamentales.

Actualmente son configuradas novedosas agendas públicas, elaboradas partiendo de la sociedad civil cuando estas no poseen como referente a los Estados (Chica, 2011) citado por UNAD (2021), entonces, para concretar esta idea Bresser (1998) sostiene que son los Estados nacionales quienes tienen la tendencia a supeditar sus agendas relacionadas a la política pública a las agendas establecidas por la sociedad civil.

Ahora bien, la NGP ha generado gran variedad de propuestas con el fin de dar explicación a cambios y la evolución de la administración pública actual, donde gran parte de estas tienden de cierta forma a realizar la defensa de particulares líneas de estudio, consecuentemente, la línea que en una perspectiva práctica contribuye de una mejor forma a la lógica, es esta que hace referencia a la circunstancia que, en el contexto actual, tiene la administración pública. Dicho de otra manera, una administración pública hallada bajo la influenciada de la modernidad y bajo la influencia de los cambios sociales, tanto como de las nuevas ideas innovadoras, tendencias y las maneras de pensar, aunado a las innovaciones tecnológicas por medio del uso de nuevas tecnologías como los teléfonos inteligentes, las redes sociales y procesadores de información más veloces y demás tecnologías y recursos de estas que se tienen en el presente.

Para Arellano (2002) citado por UNAD (2021), las pretensiones teóricas de la NGP basadas en un gobierno con una gestión más eficiente, que es administrada de forma tal que se parece más a la manera en que lo efectúan los entes privados, realmente constituyen la señal de una transformación profunda en los ámbitos tanto social como tecnológico, en que es desarrollada la administración pública, y no en sí, un cambio de paradigma en procesos organizativos. Ahora, si bien la NGP se evidencia atractiva como para ser asumida en casi todos los países del mundo, para consolidar el bienestar en los estados pertenecientes a América Latina, también se presentan algunos ejemplos puntuales que, tal como en México, se enfrentan ante problemas burocráticos y de excesivo control político. No obstante, no todo se ha dicho por cuanto la fórmula para alcanzar una transformación que

conceda a la NGP proceder como es debido, está sujeto en gran parte a la separación que pueda alcanzar la NGP de los intereses partidarios y la política, o sea, de desligar la NGP de la política en general.

### **III. METODOLOGÍA**

La metodología que presento esta investigación fue referente a tipo, diseño, población y muestra, técnica de recabar de datos e instrumento, procedimiento y las técnicas empleadas en el análisis de los datos, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos para esta investigación.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El presente trabajo investigativo titulado “La satisfacción de los usuarios con el servicio de trámites documentarios On line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021”. fue una investigación tipo básica al producir conocimiento acerca del problema y su objetivo es aumentar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico (Muntane, 2010).

Tiene un enfoque cuantitativo, este tiene lugar cuando la indagación que se produce en el curso de la investigación es cuantificable, tipificable y numérica (Muñoz, 2011).

El diseño no experimental y transversal, primero porque los datos recolectados al aplicar los instrumentos diseñados para tal fin, estos no son manipulados y es transversal porque en la investigación se hace una sola medición, en un espacio y periodo determinado.

Ahora bien, el nivel descriptivo de “La satisfacción de los usuarios con el servicio de trámites documentarios On line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021” a este nivel expone realidades de hechos, abarcando descripción, relación, diagnóstico e interpretación de la dimensión actual de un hecho (Palella & Martins, 2006). Además, es una investigación básica

#### **Variables y operacionalización**

La operacionalización de la variable se realizó utilizando indicadores, los cuales fueron medidos con una escala de medición ordinal utilizándose para ello, la Escala de Likert- En este trabajo se tuvo 2 variables:



**Variable independiente:** Tramites documentarios Online.

Se define como el registro y control de aquella documentación generada en una entidad, tanto por los clientes externos como por los clientes internos, para lo cual tiene implementados una serie de reportes y consultas que facilitan la búsqueda de la información. Constituido por la dimensión Acceso al servicio teniendo como indicadores; Disponibilidad, tipos de trámites, usuario de los tramites y disposiciones legales.

**Variable dependiente:** Satisfacción de los usuarios

Se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido (Agudelo, Bretón, & Buela, 2005). Su dimensión eficiencia en el servicio y los indicadores: Aceptación, calidad en los resultados, conformidad con los resultados y optimización de tiempo.

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

#### **Población**

La población en estudio fue el número total de personas que habitan en una determinada área geográfica. Entonces, la población estudiada en el presente trabajo investigativo la conformaron todos los habitantes de la Municipalidad Distrital de Cátac, que según el último censo en el año 2017 su población ascendía a 3907 habitantes (INEI 2017).

#### **Criterio de Inclusión**

Se incluye en la población de estudio a todo aquel ciudadano que resida dentro de la jurisdicción del Municipio Distrital Cátac por considerarse afectado directo del problema que se plantea.

#### **Criterio de exclusión**

Se considera excluido de la población de estudio a toda aquella persona cuyo domicilio no se encuentre dentro de la jurisdicción del Municipio Distrital de Cátac por consideran que no es afectado directo del problema que se plantea.

## Muestra

Viene dada por el subconjunto de los sujetos que conforman una población, que constituye una parte esencial para efectuar un estudio estadístico de cualquier tipo para así obtener unos resultados confiables y que puedan ser aplicables. De acuerdo a lo anterior, en este trabajo de investigación, dado que se conoce el total de la población, se procederá según lo muestra la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * pqN}{N * E^2 + z^2 * pq}$$

Se considerará una confianza del 95%, un porcentaje de error del 5% y la máxima variabilidad por no existir antecedentes en la comunidad sobre la investigación y porque no se puede aplicar una prueba previa.

Primero habrá que obtener el valor de Z de tal forma que la confianza sea del 95%, es decir, buscar un valor de Z tal que  $P(-Z < z < Z) = 0.95$ , resulta que  $Z = 1.96$ .

### Datos:

n = ?

Z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

N = 3907 habitantes

E = 0.05

### Fórmula

$$n = \frac{z^2 * pqN}{NE^2 + z^2 * pq}$$

Sustituyendo queda:

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * 3907}{\phantom{NE^2 + z^2 * pq}}$$

$$3907 * (0,05)^2 + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)$$

Entonces queda → n= 366 habitantes, el cual será el tamaño de la muestra

### **Muestreo**

Para efectos de este trabajo se determinó un muestreo no probabilístico por conveniencia tomando un total de 101 personas por considerarlo una muestra representativa de la población en estudio.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para reunir la información que se precisa para dar repuesta al objetivo general y los específicos trazados en este trabajo investigativo se precisó utilizar la compilación documental y la encuesta. En un principio la compilación documental, para obtener repuesta a los objetivos específicos, mediante la revisión de la situación de “La Satisfacción de los Usuarios con el Servicio de Trámites Documentarios On Line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021”. Luego, se realizó una encuesta, para dar respuesta a las interrogantes que generaron esta investigación.

Cabe destacar que, la encuesta es un procedimiento realizado por medio de técnicas de interrogación, para facilitar el conocer los puntos de vista concernientes a los grupos en estudio (Gracia, 2002), luego procesar esos datos y obtener resultados, que puedan esclarecer las interrogantes que se presentaron cuando se inició la investigación. Se les realizara una encuesta a los habitantes de la Municipalidad Distrital de Cátac. Respecto a lo anterior, en el presente trabajo investigativo, fue empleado un escalamiento tipo Likert, el cual sirve para medir las actitudes de los encuestados y cuyas opciones de respuesta fueron: 1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi Siempre, y 5. Siempre.

### **Validez del instrumento**

La validez del instrumento se efectuó por juicio de expertos en investigación, que consistió en revisar las preguntas que conforman el cuestionario consistente con la tabla de operacionalización de la variable.

### **Confiabilidad**

En esta investigación se utilizó el coeficiente  $\alpha$ , el cual fue propuesto en 1951 por

Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. Para estimar la confiabilidad o la consistencia de las preguntas, se emplea el coeficiente Alfa de Cronbach cuando se trata de alternativas de respuestas policotómicas, como las escalas tipo Likert; la cual puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total (Corral, 2011).

Una manera práctica de interpretar la magnitud de un coeficiente de confiabilidad puede ser guiada por la escala mostrada en la Tabla 1.

**Tabla 1.**

Interpretación de la Magnitud del Coeficiente de Confiabilidad de un Instrumento.

Rangos	Magnitud
0,81-1,00	Muy Alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Moderada
0,21-0,40	Baja
0,01-0,20	Muy Baja

**Fuente:** (Ruiz, 2002)

El coeficiente  $\alpha$  de Cronbach puede ser calculado mediante la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde se tiene que:

- K:** El número de ítems
- $S_i^2$  :** Sumatoria de Varianzas de los ítems
- $S_T^2$  :** Varianza de la suma de los ítems
- $\alpha$  :** Coeficiente de Alfa de Cronbach

Se confecciono un (01) instrumentos, los cuales fueron aplicados en un ensayo piloto a 10 encuestados, luego se le realizo la confiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo el resultado siguiente: 0,85 siendo una magnitud alta, (ver anexo N° 3)

### **3.3. Procedimientos**

Para el procedimiento recolección de datos según el cálculo de la muestra, primero se encuestará a los 101 integrantes que conforman la muestra., para determinar la satisfacción de los usuarios que tienen en relación al servicio de trámites documentarios On Line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021. Posteriormente será utilizado el software Microsoft Excel y SPSS 25 para realizar un asiento de datos y analizar detalladamente la información recopilada, mismo en el que se elaborarán las tablas y gráficos correspondientes.

### **3.4. Métodos de análisis de datos**

A nivel descriptivo, la consecución de los datos será expuesto en tablas de resultados, para evidenciar la hipótesis propuesta se realizará un análisis estadístico. Para la valoración de los datos será utilizado el programa Microsoft Excel.

### **3.5. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se realizó según lo que establece la guía de productos de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, que paso a paso orienta al investigador a cumplir con las normas, así como con los procedimientos metodológicos para una mejor redacción y presentación de este trabajo. La información aquí presentada se obtuvo de referentes bibliográficos de textos de autores reconocidos y de artículos científicos publicados en las revistas indexadas que se encuentran en la WEB, acatando la autoría en cada caso.

Por otra parte, las encuestas que fueron aplicadas, se les explico a quien se le realizaba que su opinión era totalmente confidencial, y que en ningún momento se conocería su identidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados

Tabla 2.

*Servicios Ofrecidos*

**Item1:** ¿La Municipalidad de Cátac ofrece en su servicio de gestión de documentos todos aquellos documentos que usted generalmente requiere?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca	17	16.84
2- Casi Nunca	36	35.64
3- A Veces	28	27.72
4- Casi Siempre.	16	15.84
.5- Siempre	4	3.96
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

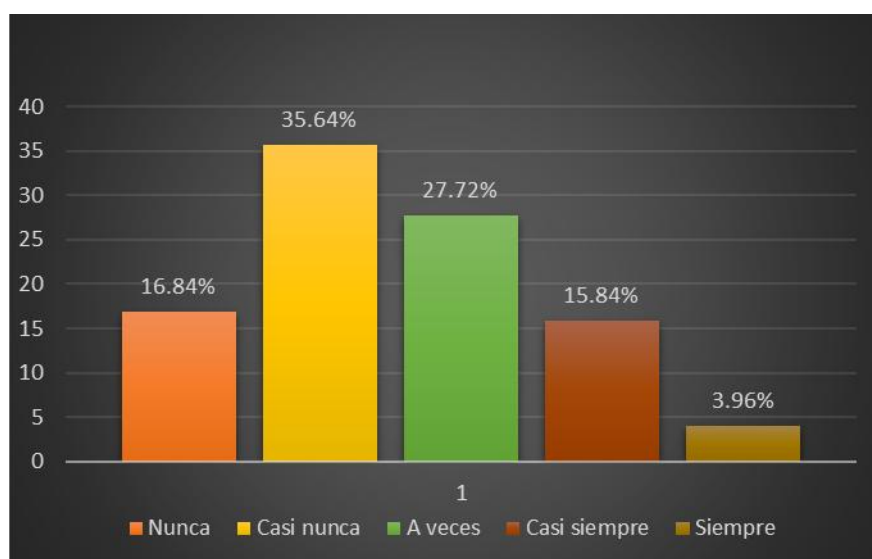


Figura 1. Gráfico 1. Servicios Ofrecidos. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿La Municipalidad de Cátac ofrece en su servicio de gestión de documentos todos aquellos documentos que usted generalmente requiere?, del 100 % de los usuarios encuestados el 35.64% ha respondido que casi nunca, 27.72% que a veces el 16.84% nunca el 15.84% casi siempre lo ha realizado y 3,96 refirieron que siempre lo han hecho. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que casi nunca la Municipalidad Distrital de Catac ofrece en su

servicio de gestión de documentos todos aquellos documentos que usted generalmente requiere. Mediante este resultado se puede observar claramente que los usuarios de los servicios de tramites documentarios de Cátac en su servicio de gestión de documentos no ofrece todos aquellos documentos que estos generalmente requieren al ser en su mayoría respuestas tendientes a referir que no.

**Tabla 3.**

*Horarios de Atención*

**Item2:** ¿Los horarios de atención al público son acordes a sus necesidades y ocupaciones diarias?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	12	11.89
2- Casi Nunca	30	29.70
3- A Veces	30	29.70
4- Casi Siempre.	24	23.76
5- Siempre	5	4.95
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 2. Gráfico 2. Horarios de Atención. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Los horarios de atención al público son acordes a sus necesidades y ocupaciones diarias?, del 100 % de los usuarios encuestados 29.70% han respondido que a veces lo son, el 29.70% casi nunca, el 23.76% casi siempre son acordes, 11.89% nunca mientras que el 4.95% refirieron que siempre son acordes. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que a veces o casi nunca en la Municipalidad Distrital de Catac los horarios de atención al público son acordes a sus necesidades y ocupaciones diarias. En este resultado se puede denotar como la tendencia general de los usuarios de trámites es a referir que casi nunca o solo a veces los horarios de atención son acordes a sus necesidades y ocupaciones diarias.

**Tabla 4.**

*Realización de Trámites*

**Item3:** ¿Realiza usted tramites de documentos en la Municipalidad de Cátac?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	7	6.93
2- Casi Nunca	30	29.70
3- A Veces	43	42.57
4- Casi Siempre.	19	18.81
5- Siempre	2	1.99
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 3. Gráfico 3. Realización de Trámites. Fuente: Elaboración

propia.



**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Realiza usted tramites de documentos en la Municipalidad de Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados, el 42.57% a veces realizan mientras 29.70% casi nunca lo realizan, luego el 18.81% casi siempre, el 6.93% nunca y el 1.99% refirieron que siempre realizan. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que a veces realizan tramites de documentos en la Municipalidad Distrital de Catac. De acuerdo al resultado general se puede concluir que de la cantidad de personas encuestadas una gran cantidad refieren realizar trámites lo que le da valor a las respuestas emitidas por estos en relación a sus opiniones del servicio en general, destacando que esa limitada cantidad que han respondido que siempre resulta consecuencia lógica de la carencia del servicio.

**Tabla 5.**

*Requerimiento de Trámites*

**Ítem 4:** ¿Requiere usted de trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	5	4.95
2- Casi Nunca	22	21.78
3- A Veces	46	45.54
4- Casi Siempre.	26	25.74
5- Siempre	2	1.99
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 4 Gráfico 4. Requerimiento de Trámites. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Requiere usted de trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados 45.54% a veces lo requieren, el 25.74% casi siempre requieren mientras, el 21.78% casi nunca y 4.95% nunca y 1.99% refirieron que siempre requieren. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que a veces requieren realizar tramites de documentos en la Municipalidad Distrital de Catac. La cantidad de usuarios que mayor o medianamente refieren requerir tramites resulta suficiente para estimar la posible demanda de estos en cuanto a la población en general.

**Tabla 6.**

*Existencia de Variedad de Trámites*

**Ítem 5:** ¿Existe la suficiente variedad de documentos para tramitar en línea en la municipalidad de Cátac?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	15	14.85
2- Casi Nunca	46	45.54
3- A Veces	24	23.76
4- Casi Siempre.	14	13.86
5- Siempre	2	1.99
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

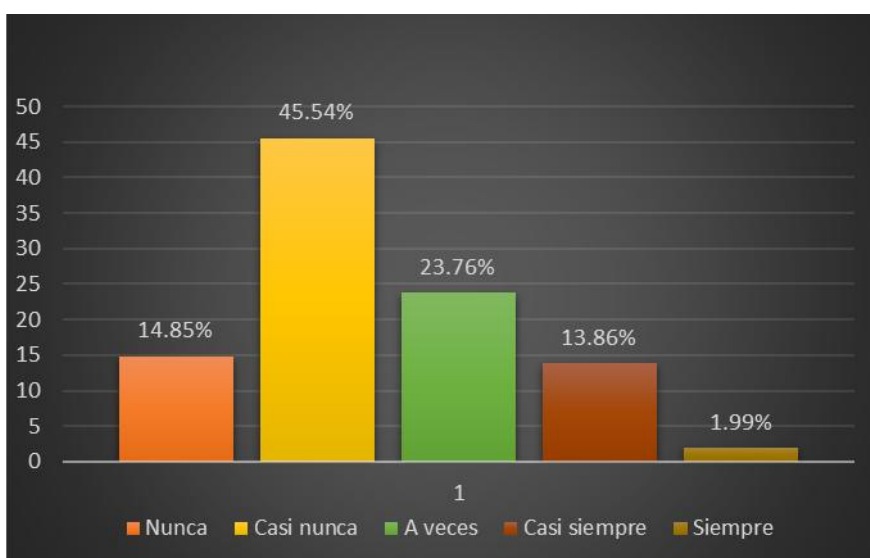


Figura 5. Gráfico 5. Existencia de Variedad de Trámites. Fuente:  
Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Existe la suficiente variedad de documentos para tramitar en línea en la municipalidad de Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados 45.54% casi nunca es suficiente, mientras 23.76% a veces resulta suficiente, el 14.85% nunca son suficientes, el 13.86% casi siempre y el 1.99% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que casi nunca existe la suficiente variedad de documentos para tramitar en línea en la municipalidad de Cátac. La respuesta mas común en este caso tiene a reflejar que no existe la suficiente variedad de documentos del servicio de trámites en línea lo que ya se puede referir que existe implícitamente un grado de insatisfacción.

**Tabla 7.**

*Oferta de Documentos para Personas Naturales y Jurídicas*

**Ítem 6:** ¿El servicio de trámites en línea ofrece documentación para personas naturales y jurídicas?

<b>Opciones de Respuesta.</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1- Nunca.	32	31.68
2- Casi Nunca	37	36.64
3- A Veces	19	18.81
4- Casi Siempre.	8	7.92
5- Siempre	5	4.95
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

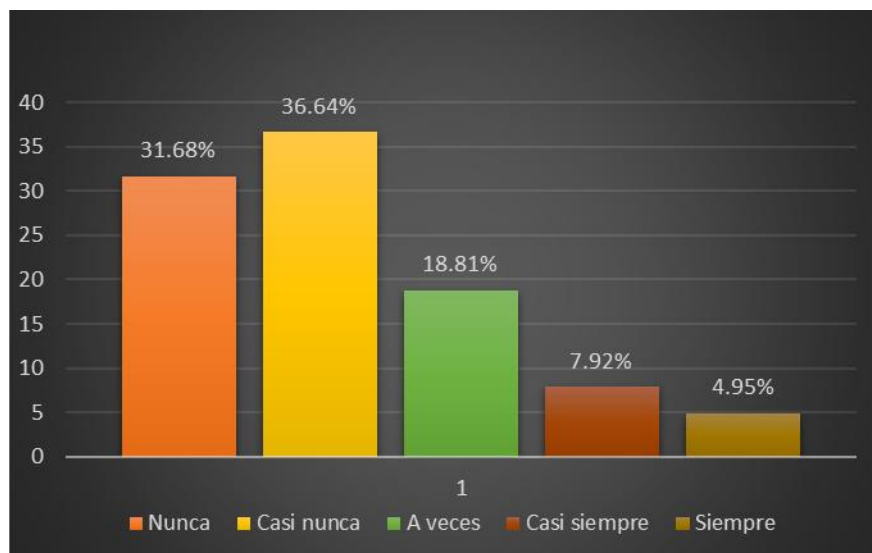


Figura 6. Gráfico 6. Oferta de Documentos para Personas Naturales y Jurídicas. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿El servicio de trámites en línea ofrece documentación para personas naturales y jurídicas? del 100 % de los usuarios encuestados, 36.64% respondieron que casi nunca, el 31.68% señala que nunca, mientras 18.81% a veces lo ofrecen, el 7.92% sostiene que casi siempre y 4.95% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que casi nunca ofrecen documentación para personas naturales y jurídicas en línea en la municipalidad de Cátac. Las dos personas, natural y jurídica son pieza clave para el desarrollo de una comunidad y si estos no pueden contar con un servicio de trámites adecuado a sus necesidades la insatisfacción es la consecuencia.

### Tabla 8.

#### *Nivel de Modernización*

**Ítem 7:** ¿Puede decirse que el servicio de trámites On line de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene un buen nivel de modernización?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	22	21.78
2- Casi Nunca	41	40.59

3- A Veces	23	22.77
4- Casi Siempre.	13	12.87
5- Siempre	2	1.99
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 7. Gráfico 7. Nivel de Modernización. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Puede decirse que el servicio de trámites On line de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene un buen nivel de modernización? del 100 % de los usuarios encuestados el 40.59% casi nunca 1.99% refirieron que siempre, el 12.87% casi siempre, mientras 22.77% a veces, y 21.78% nunca. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que casi nunca servicio de trámites On line de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene un buen nivel de modernización. Queda claro que en su mayoría consideran que no se posee un buen nivel de modernización en la Municipalidad Distrital de Cátac lo que lógicamente se traduce en inconformidad ya que los usuarios de hoy en día, en su mayoría requieren de servicios modernos que se adapten a sus necesidades.

Tabla 9.

Mejoras en Innovaciones a los Servicios que Presta.

Ítem 8: ¿La Municipalidad Distrital de Cátac realiza mejoras en innovaciones a los servicios que presta?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	22	21.78
2- Casi Nunca	38	37.63
3- A Veces	26	25.74
4- Casi Siempre.	9	8.91
5- Siempre	6	5.94
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

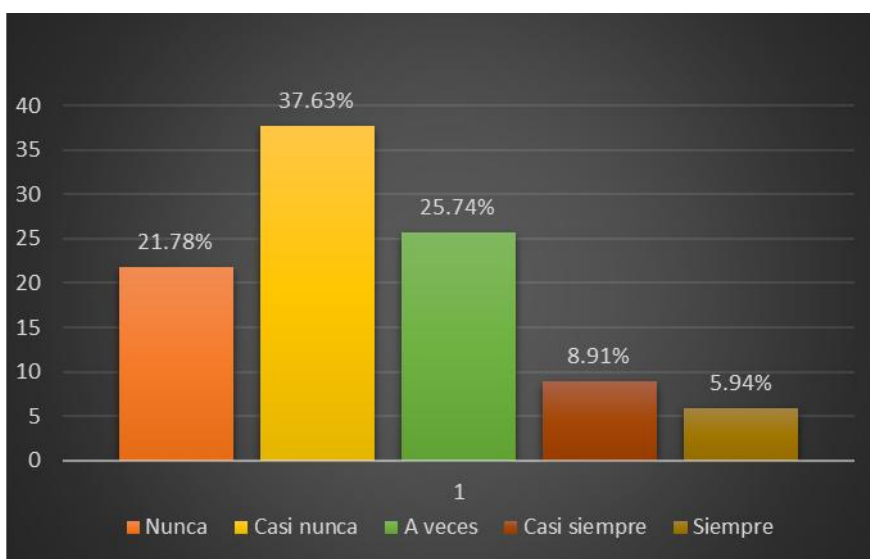


Figura 8. Gráfico 8. Mejoras en Innovaciones a los Servicios que Presta. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿La Municipalidad Distrital de Cátac realiza mejoras en innovaciones a los servicios que presta?, del 100 % de los usuarios encuestados el 37.63% ha respondido que casi nunca, mientras 25.74% a veces, 21.78% nunca, el 8.91% casi siempre, y 5.94% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que casi nunca realiza mejoras en innovaciones a los servicios que presta.

Tabla 10.

Debería Tener un Sistema On line para el Trámite de Documentos

**Ítem 9:** ¿Ha pensado usted que la Municipalidad Distrital de Cátac debería tener un sistema On line para el trámite de documentos del que usted es usuario?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	2	1.98
2- Casi Nunca	11	10.89
3- A Veces	14	13.86
4- Casi Siempre.	24	23.76
5- Siempre	50	49.51
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

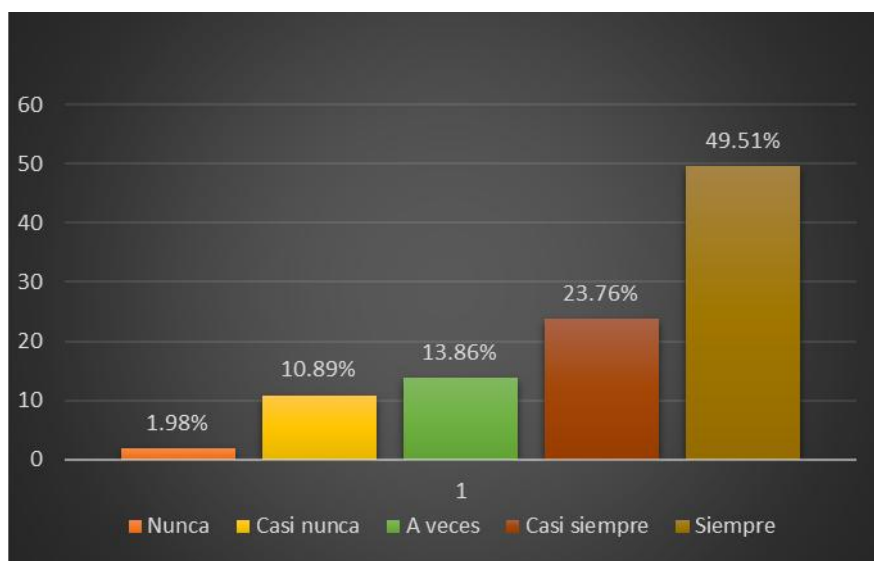


Figura 9. Gráfico 9. Debería Tener un Sistema On Line para el Trámite de Documentos. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Ha pensado usted que la Municipalidad Distrital de Cátac debería tener un sistema On line para el trámite de documentos del que usted es usuario?, del 100 % de los usuarios encuestados 49.51% refirieron que siempre, el 23.76% casi siempre, mientras 13.86% a veces, el 10.89% casi nunca y 1.98% nunca. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que siempre piensa que la Municipalidad Distrital de Cátac debería tener un sistema On line para el trámite de documentos del que son usuarios.

**Tabla 11.**

*Consulta Sobre Realización de Mejoras al Servicio de Trámites*

**Ítem 10:** ¿Considera usted que el servicio de tramites de la Municipalidad de Catac realiza mejoras continuas a su servicio?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	13	12.87
2- Casi Nunca	25	24.75
3- A Veces	32	31.69
4- Casi Siempre.	23	22.77
5- Siempre	8	7.92
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

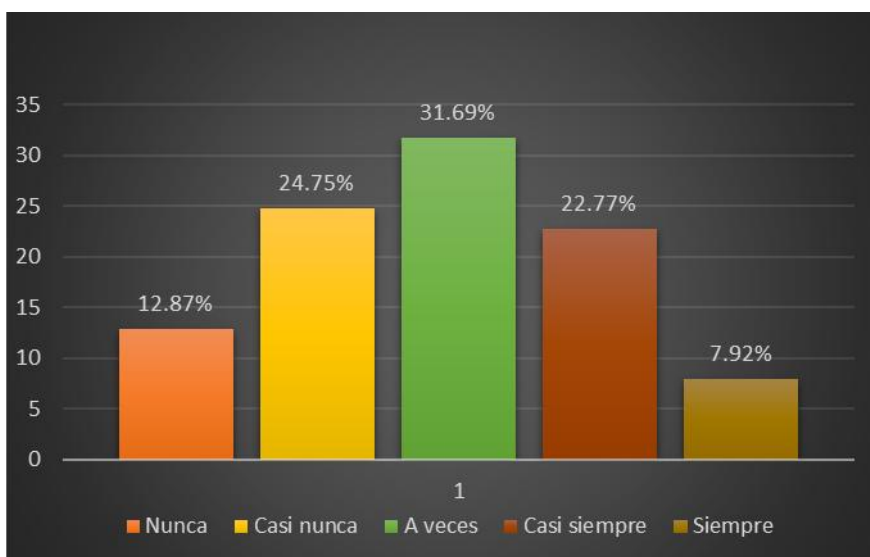


Figura 10. Gráfico 10. Consulta Sobre Realización de Mejoras al Servicio de Trámites. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Considera usted que el servicio de tramites de la Municipalidad de Catac realiza mejoras continuas a su servicio?, del 100 % de los usuarios encuestados 31.69% ha respondido que a veces, mientras el 24.75% casi nunca, el 22.77% casi siempre, y 12.87% nunca y 7.92%, refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que a veces piensa que la Municipalidad Distrital de Cátac realiza mejoras continuas a su servicio.



**Tabla 12.**

*Consulta Sobre Accesibilidad del Servicio*

**Ítem 11:** ¿Considera usted el servicio de trámites documentarios accesible para usted y sus circunstancias particulares?

<b>Opciones de Respuesta.</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1- Nunca.	8	7.92
2- Casi Nunca	28	27.72
3- A Veces	41	40.59
4- Casi Siempre.	19	18.81
5- Siempre	5	4.96
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 11. Gráfico 11. Consulta Sobre Accesibilidad del Servicio.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Considera usted el servicio de trámites documentarios accesible para usted y sus circunstancias particulares?, del 100 % de los usuarios encuestados 40.59% ha respondido que a veces, mientras, el 27.72% casi nunca, el 18.81% casi siempre, el 7.92% nunca y 4.96% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que a veces piensa que el servicio de trámites documentarios de la Municipalidad Distrital de Cátac es accesible para ellos y sus circunstancias particulares.

**Tabla 13.**

*Consulta Sobre Afirmación de Conocimientos para Efectuar Trámites Online*

**Ítem 12:** ¿Puede afirmar que posee los conocimientos para realizar trámites documentarios a través de los medios digitales On line?

<b>Opciones de Respuesta.</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1- Nunca.	6	5.94
2- Casi Nunca	17	16.83
3- A Veces	16	15.85
4- Casi Siempre.	31	30.69
5- Siempre	31	30.69
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

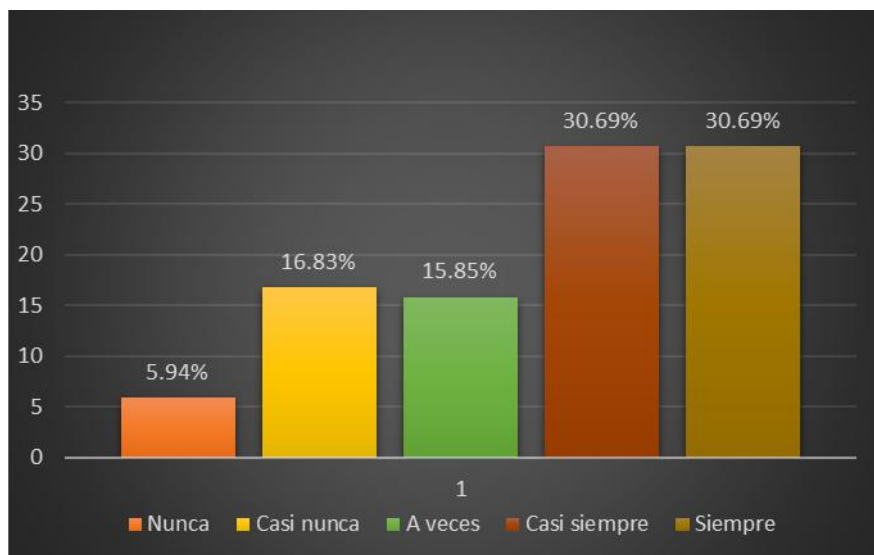


Figura 12. Gráfico 12. Consulta Sobre Afirmación de Conocimientos para Efectuar Trámites Online. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Puede afirmar que posee los conocimientos para realizar trámites documentarios a través de los medios digitales On line?, del 100 % de los usuarios encuestados 30.69% refirieron que siempre, el 30.69% casi siempre, el 16.83% casi nunca, mientras 15.85% a veces y 5.94% nunca. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de

los encuestados opina que siempre y casi siempre posee los conocimientos para realizar trámites documentarios a través de los medios digitales On line de la Municipalidad Distrital de Cátac por lo que una propuesta de implementar este sistema tendría una gran aceptación.

**Tabla 14.**

*Consulta sobre Recursos para Atención a Demandas de Usuarios*

**Ítem 13:** ¿Posee la Municipalidad distrital de Cátac los recursos para atender la demanda de documentos de la población?

<b>Opciones de Respuesta.</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1- Nunca.	10	9.90
2- Casi Nunca	36	35.64
3- A Veces	32	31.69
4- Casi Siempre.	20	19.80
5- Siempre	3	2.97
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

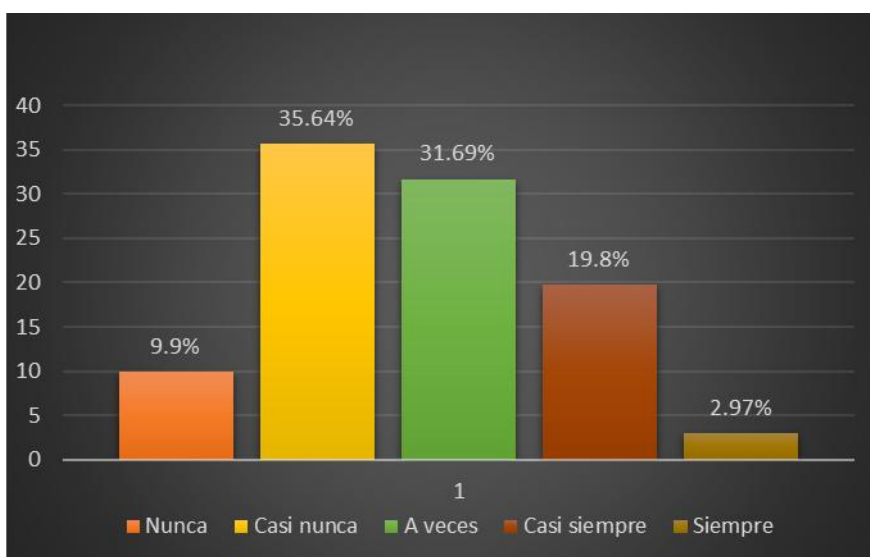


Figura 13. Gráfico 13. Consulta sobre Recursos para Atención a Demandas de Usuarios. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Posee la Municipalidad

distrital de Cátac los recursos para atender la demanda de documentos de la población?, del 100 % de los usuarios encuestados el 35.64% respondió que casi nunca, mientras 31.69% a veces, el 19.80% casi siempre, luego el 9.90% nunca y 2.97% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que casi nunca la Municipalidad Distrital de Cátac posee los recursos para atender la demanda de documentos de la población.

**Tabla 15.**

*Consulta sobre Disponibilidad de Recursos.*

**Ítem 14:** ¿Se puede afirmar que el servicio de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene a la disposición los suficientes recursos para llegar a toda la comunidad?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	17	16.84
2- Casi Nunca	33	32.67
3- A Veces	30	29.70
4- Casi Siempre.	20	19.80
5- Siempre	1	0.99
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

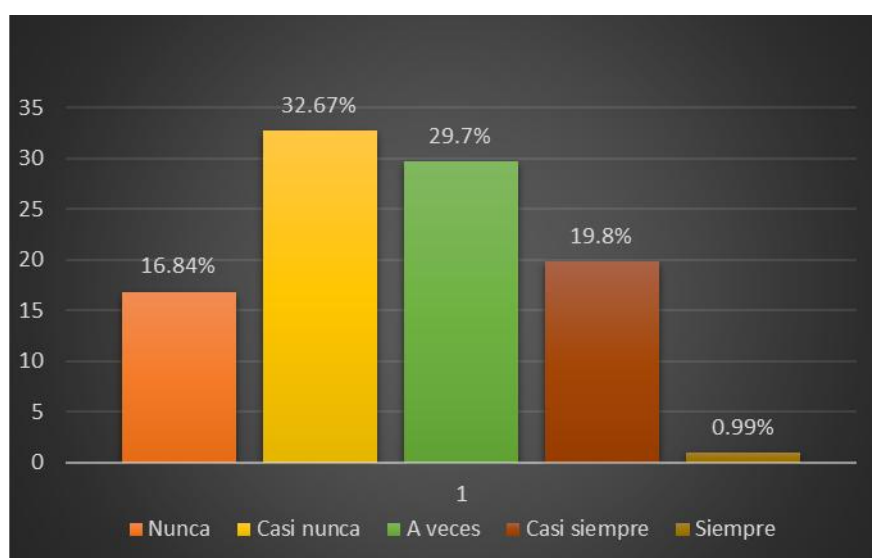


Figura 14. Gráfico 14. Consulta sobre Disponibilidad de Recursos.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Se puede afirmar que el servicio de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene a la disposición los suficientes recursos para llegar a toda la comunidad?, del 100 % de los usuarios encuestados el 32.67% refirió que casi nunca, mientras 29.70% a veces, el 19.80% casi siempre, 16.84% nunca y 0.99% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que casi nunca el servicio de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene a la disposición los suficientes recursos para llegar a toda la comunidad.

**Tabla 16.**

*Consulta sobre Haber Oído Mencionar Ley de Modernización del Estado.*

**Ítem 15:** ¿Ha oído hablar usted de la Ley de modernización del Estado?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	22	21.78
2- Casi Nunca	18	17.83
3- A Veces	28	27.72
4- Casi Siempre.	22	21.78
5- Siempre	11	10.89
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

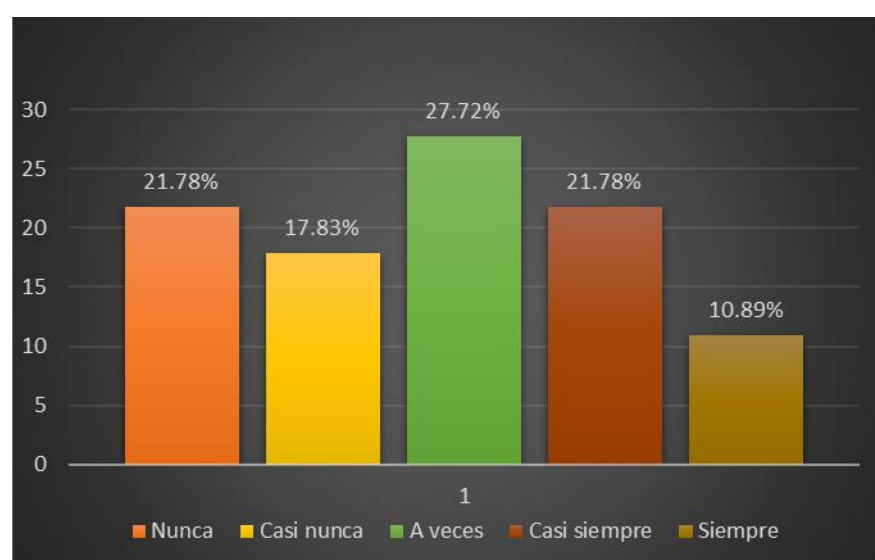


Figura 15. Gráfico 15. Consulta sobre Haber Oído Mencionar Ley de modernización del Estado.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Ha oído hablar usted de la Ley de modernización del Estado?, del 100 % de los usuarios encuestados 27.72% han respondido que a veces, el 21.78% casi siempre, 21.78% nunca, mientras el 17.83% casi nunca y 10.89% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que la gran mayoría de los encuestados opina que a veces ha oído hablar usted de la Ley de modernización del Estado, sin embargo, es resaltante como las opciones casi nunca y nunca juntas suman el 39.61% de las respuestas.

**Tabla 17.**

*Consulta en Relación a Haber Oído Mencionar el Término Gobierno Electrónico.*

**Ítem 16:** ¿Ha oído usted mencionar el termino: gobierno electrónico?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	19	18.81
2- Casi Nunca	23	22.77
3- A Veces	20	19.8
4- Casi Siempre.	27	26.73
5- Siempre	12	11.89
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 16. Gráfico 16. Consulta en Relación a Haber Oído Mencionar el Término Gobierno Electrónico.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Ha oído usted mencionar el termino: gobierno electrónico?, del 100 % de los usuarios encuestados, el 26.73% respondió que casi siempre, el 22.77% casi nunca, mientras 19.80% a veces, el 18.81% nunca y 11.89% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que, aun cuando una mayoría individual se la lleva la opción casi siempre, las opciones nunca y casi nunca sumadas son notoriamente mayores por lo que denota una falta de información de la comunidad hacia este término.

**Tabla 18.**

*Aceptación de los Cambios e Innovaciones.*

**Ítem 17:** ¿Los cambios e innovaciones que se relacionan al uso de tecnologías tienen buena aceptación por parte de los habitantes de Cátac?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	5	4.95
2- Casi Nunca	18	17.82
3- A Veces	37	36.63
4- Casi Siempre.	34	33.66
5- Siempre	7	6.94
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 17. Gráfico 17. Aceptación de los Cambios e Innovaciones.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Los cambios e innovaciones que se relacionan al uso de tecnologías tienen buena aceptación por parte de los habitantes de Cátac?, del 100 % de los usuarios encuestados el 36.63% respondió que a veces, el 33.66% casi siempre el 17.82% casi nunca, 6.94% refirieron que siempre y 4.95% nunca. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción a veces en relación a que cambios e innovaciones que se relacionan al uso de tecnologías tienen buena aceptación por parte de los habitantes de Cátac.

**Tabla 19.**

*Efectos Negativos la Falta de Medios Digitales.*

**Ítem 18:** ¿Trae efectos negativos la falta de medios digitales como herramienta en las instituciones del Estado?

<b>Opciones de Respuesta.</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1- Nunca.	4	3.96
2- Casi Nunca	12	11.88
3- A Veces	23	22.78
4- Casi Siempre.	39	38.61
5- Siempre	23	22.77
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>





Figura 18. Gráfico 18. Efectos Negativos la Falta de Medios Digitales. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Trae efectos negativos la falta de medios digitales como herramienta en las instituciones del estado?, del 100 % de los usuarios encuestados el 38.61% casi siempre, mientras 22.78% a veces, 22.77% refirieron que siempre, el 11.88% casi nunca y 3.96% nunca. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción casi siempre en relación a que trae efectos negativos la falta de medios digitales como herramienta en las instituciones del estado.

**Tabla 20.**

*Persistencia del Uso de Medios Digitales.*

**Ítem 19:** ¿Persiste el uso de medios digitales en la población de Catac para efectos de su vida cotidiana?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	4	3.96
2- Casi Nunca	22	21.78
3- A Veces	45	44.56
4- Casi Siempre.	24	23.76
5- Siempre	6	5.94
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

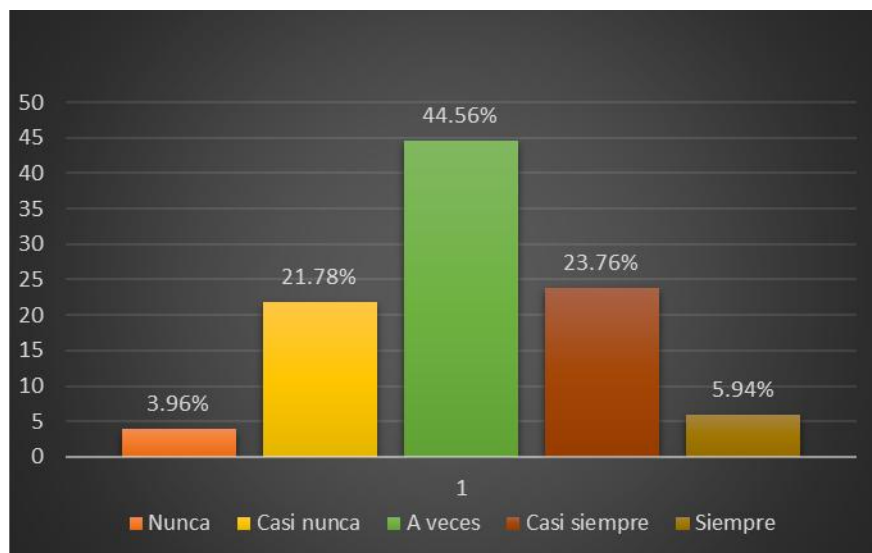


Figura 19. Gráfico 19. Persistencia del Uso de Medios Digitales.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Persiste el uso de medios digitales en la población de Cátac para efectos de su vida cotidiana?, del 100 % de los usuarios encuestados mientras 44.56% a veces, el 23.76% casi siempre, el 21.78% casi nunca, 5.94% refirieron que siempre, y 3.96% nunca. Se evidencia según estos resultados que la mayoría refirió la opción a veces en relación a que persiste el uso de medios digitales en la población de Cátac para efectos de su vida cotidiana.

#### Tabla 21.

*Consulta sobre Incremento de Uso de Medios Digitales*

**Ítem 20:** ¿Se incrementa el uso de medios digitales para las actividades cotidianas en la población de Cátac?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	5	4.96
2- Casi Nunca	23	22.77
3- A Veces	29	28.71
4- Casi Siempre.	33	32.67
5- Siempre	11	10.89
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 20. Gráfico 20. Consulta sobre Incremento de Uso de Medios Digitales. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Se incrementa el uso de medios digitales para las actividades cotidianas en la población de Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados el 32.67% casi siempre, mientras 28.71% a veces, el 22.77% casi nunca, 10.89% refirieron que siempre y 4.96% nunca. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción casi siempre en relación a se incrementa el uso de medios digitales para las actividades cotidianas en la población de Cátac.

**Tabla 22.**

*Eficiencia en el Servicio de Trámite de Documentos*

**Ítem 21:** ¿Ha obtenido usted un servicio eficiente en el trámite de documentos en La Municipalidad Distrital De Cátac?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	17	16.83
2- Casi Nunca	30	29.70
3- A Veces	35	34.65
4- Casi Siempre.	15	14.86
5- Siempre	4	3.96

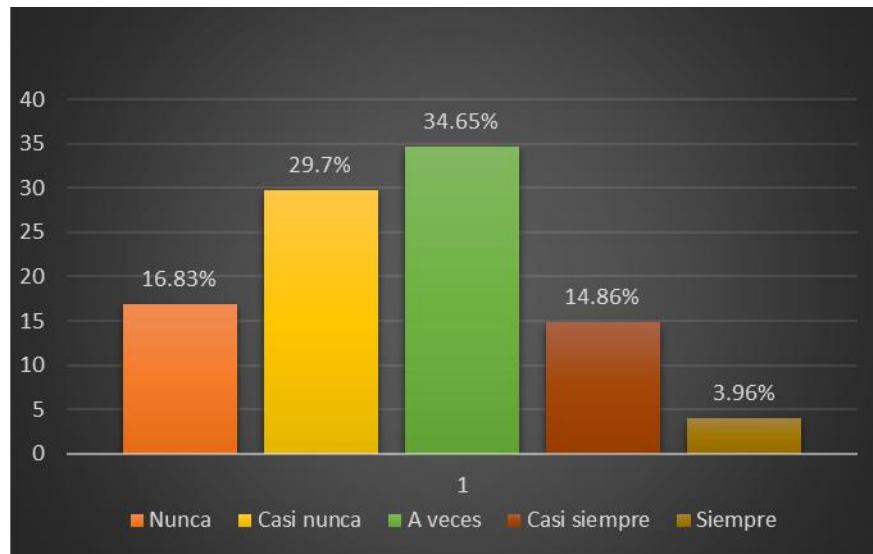


Figura 21. Gráfico 21. Eficiencia en el Servicio de Trámite de Documentos. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Ha obtenido usted un servicio eficiente en el trámite de documentos en la Municipalidad Distrital de Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados el 34.65% respondió que a veces, el 29.70% casi nunca y 16.83% nunca, el 14.86% casi siempre y 3.96% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción a veces la cual no es del todo positiva y aunado a esto se tiene que entre las opciones casi nunca y nunca suman un total de 46.83% lo que denota como no han obtenido un servicio eficiente en el trámite de documentos en La Municipalidad Distrital De Cátac.

### Tabla 23.

#### *Rendimiento del Servicio*

**Ítem 22:** ¿Puede usted realizar varios trámites en la Municipalidad de Cátac el mismo día?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	16	15.84
2- Casi Nunca	28	27.72
3- A Veces	30	29.70
4- Casi Siempre.	23	22.77
5- Siempre	4	3.96
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

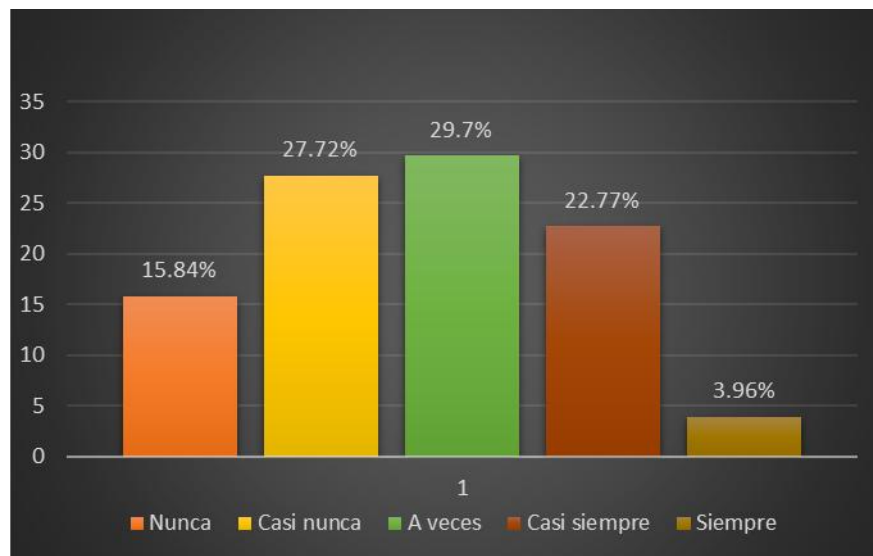


Figura 22. Gráfico 22. Rendimiento del Servicio. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Puede usted realizar varios trámites en la Municipalidad de Cátac el mismo día? del 100 % de los usuarios encuestados el 29.70% respondió que a veces, el 27.72% casi nunca, el 22.77% casi siempre, 15.84% nunca y el 3.96% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción a veces la cual no es del todo positiva y aunado a esto se tiene que entre las opciones casi nunca y nunca suman un total de 43.56% lo que denota como no pueden realizar varios trámites en la Municipalidad de Cátac el mismo día.

**Tabla 24.**

*Cumplimiento de Expectativas de los Usuarios.*

**Ítem 23:** ¿Cumple con sus expectativas el servicio de trámite documentario que ofrece la Municipalidad Distrital De Cátac?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	9	8.91
2- Casi Nunca	44	43.56
3- A Veces	21	20.79
4- Casi Siempre.	23	22.78
5- Siempre	4	3.96
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

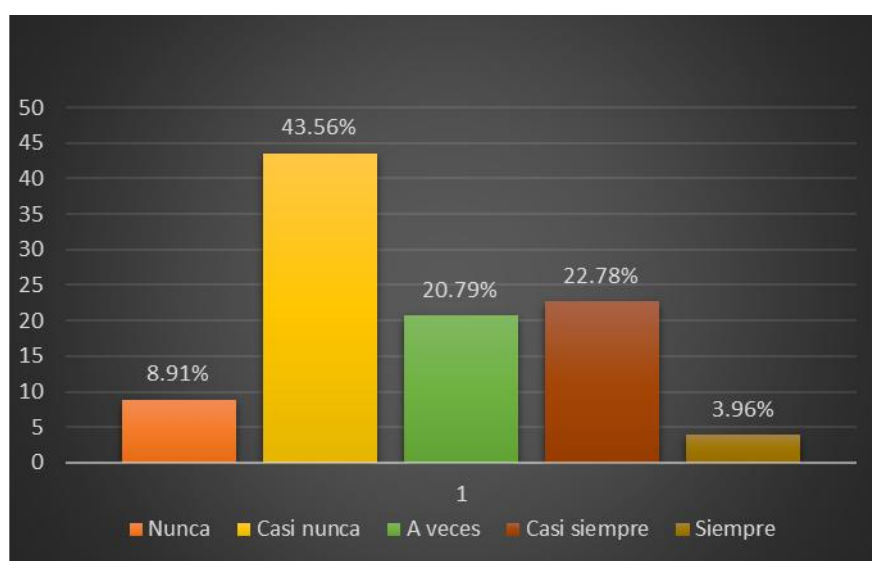


Figura 23. Gráfico 23. Cumplimiento de Expectativas de los Usuarios.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Cumple con sus expectativas el servicio de trámite documentario que ofrece la Municipalidad Distrital De Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados el 43.56% ha referido que casi nunca, el 22.78% casi siempre, mientras 20.79% a veces, 8.91% nunca y 3.96% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción a veces la cual no es del todo positiva y aunado a esto se tiene que entre las opciones casi nunca y nunca sobrepasan el 50% lo que denota como no se cumplen las expectativas de los usuarios en esta municipalidad.

Tabla 25.  
*Consulta sobre la Satisfacción Esperada.*

**Ítem 24:** ¿Le han brindado a usted la satisfacción esperada las gestiones en línea que ha realizado en lugares diferentes a La Municipalidad Distrital De Cátac?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	17	16.83
2- Casi Nunca	33	32.67
3- A Veces	36	35.65
4- Casi Siempre.	11	10.89
5- Siempre	4	3.96
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 24. Gráfico 24. Consulta sobre la Satisfacción Esperada.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Le han brindado a usted la satisfacción esperada las gestiones en línea que ha realizado en lugares diferentes a La Municipalidad Distrital De Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados el 35.65% refirió que a veces, el 32.67% casi nunca y 16.83% nunca, el 10.89% casi siempre y el 3.96% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción a veces aunado a que las opciones casi nunca y nunca casi arriban al 50% lo cual denota como no solo en esta municipalidad se tiene esos problemas, sino que es una problemática bastante generalizada.

**Tabla 26.**

*Consulta de la Necesidad de Pedir Permisos Laborales para Efectuar Trámites de Documentos.*

**Ítem 25:** ¿Ha tenido usted que pedir permisos en su trabajo para realizar tramite de documentos en la Municipalidad Distrital De Cátac?

<b>Opciones de Respuesta.</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1- Nunca.	31	30.69
2- Casi Nunca	29	28.71
3- A Veces	27	26.74
4- Casi Siempre.	9	8.91
5- Siempre	5	4.95
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

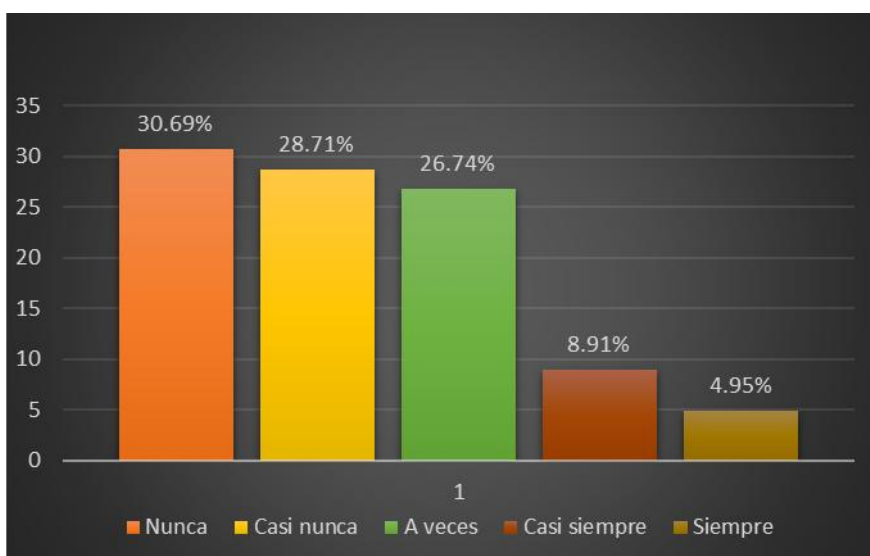


Figura 25. Gráfico 25. Consulta de la Necesidad de Pedir Permisos Laborales para Efectuar Trámites de Documentos. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Ha tenido usted que pedir permisos en su trabajo para realizar tramite de documentos en la Municipalidad Distrital De Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados el 30.69% ha respondido que nunca, el 28.71% casi nunca, 26.74% a veces, el 8.91% casi siempre y el 4.95% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados



que, la mayoría refirió la opción nunca en relación a si ha tenido usted que pedir permisos en su trabajo para realizar tramite de documentos en la Municipalidad Distrital De Cátac.

**Tabla 27.**

*Consulta de Demanda de Tiempo para Realización de Trámites.*

**Ítem 26:** ¿Pierde usted mucho tiempo en proceso de realizar tramite de documentos en la Municipalidad Distrital de Cátac?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	14	13.86
2- Casi Nunca	29	28.72
3- A Veces	24	23.76
4- Casi Siempre.	25	24.75
5- Siempre	9	8.91
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

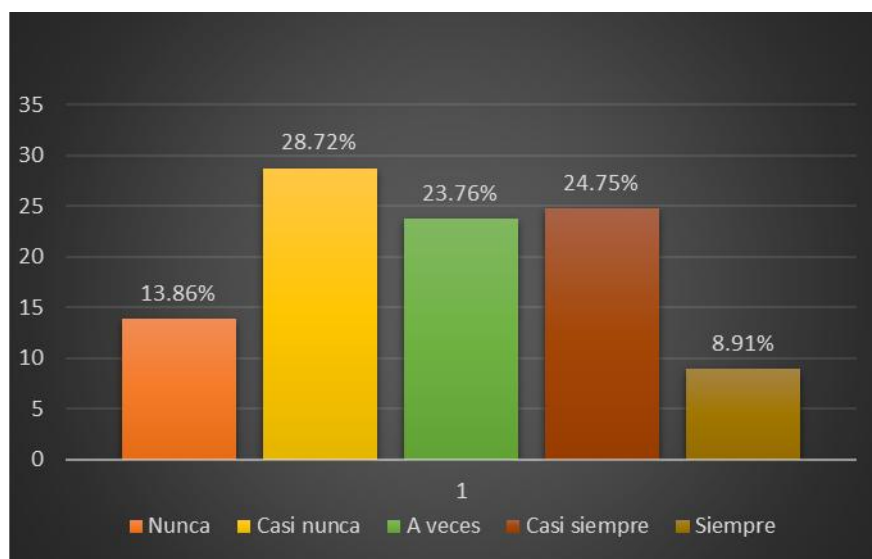


Figura 26. Gráfico 26. Consulta de Demanda de Tiempo para Realización de Trámites. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Pierde usted mucho tiempo en proceso de realizar tramite de documentos en la Municipalidad Distrital de Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados el 28.72% casi nunca, el 24.75%

casi siempre, mientras 23.76% a veces, 13.86% nunca y 8.91% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción casi nunca, sin embargo, las opciones de casi siempre y siempre juntas suman un 33,66% del total al que la opción de a veces con 23,76% le da más valor en relación a si pierde usted mucho tiempo en proceso de realizar tramite de documentos en la Municipalidad Distrital de Cátac.

**Tabla 28.**

*Consulta de Visitas Reiteradas para Realización del Mismo Trámite.*

**Ítem 27:** ¿Ha tenido usted que ir en más de una oportunidad a realizar el mismo trámite documentario por ser mucho el tiempo de espera?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	8	7.92
2- Casi Nunca	15	14.85
3- A Veces	27	26.74
4- Casi Siempre.	37	36.63
5- Siempre	14	13.86
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

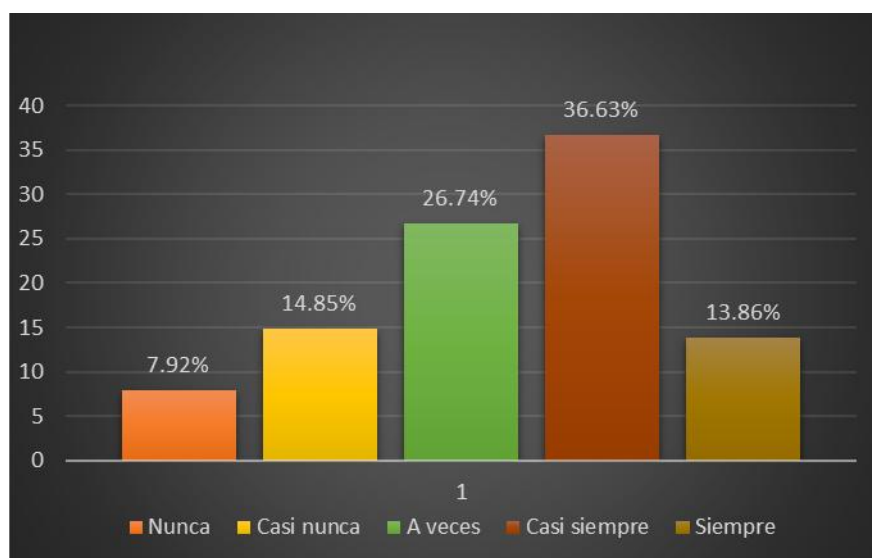


Figura 27. Gráfico 27. Consulta de Visitas Reiteradas para Realización del Mismo Trámite. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Ha tenido usted que ir

en más de una oportunidad a realizar el mismo trámite documentario por ser mucho el tiempo de espera? del 100 % de los usuarios encuestados el 36.63% casi siempre, mientras 26.74% a veces, el 14.85% casi nunca, 13.86% refirieron que siempre, y 7.92% nunca. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción casi siempre, sin embargo, las opciones de casi siempre y siempre juntas suman un 33,66% del total al que la opción de a veces con 23,76% le da más valor en relación a han tenido que ir en más de una oportunidad a realizar el mismo trámite documentario por ser mucho el tiempo de espera.

**Tabla 29.**

*Consulta de Gastos Operativos para Efectuar Trámites.*

**Ítem 28:** ¿Incurrir en muchos gastos operativos cuando debe hacer un trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	12	11.88
2- Casi Nunca	24	23.76
3- A Veces	29	28.72
4- Casi Siempre.	19	18.81
5- Siempre	17	16.83
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 28. Gráfico 28. Consulta de Gastos Operativos para Efectuar Trámites. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Incorre usted en muchos gastos operativos cuando debe hacer un trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados 28.72% a veces, el 23.76% casi nunca, el 18.81% casi siempre, 16.83% refirieron que siempre y 11.88% nunca. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción a veces en relación a si incurren en muchos gastos operativos cuando debe hacer un trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac, a esto se le suma que las opciones siempre y casi siempre entre ambas suman 32,64% lo que en conjunto denota el perjuicio para los usuarios.

**Tabla 30.**

*Consulta de Molestias por Tener que Traslarse para Realizar Trámites.*

**Ítem 29:** ¿Le resulta molesto tener que trasladarse hasta la Municipalidad Distrital de Cátac para efectuar un trámite documentario?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	16	15.84
2- Casi Nunca	20	19.80
3- A Veces	34	33.67
4- Casi Siempre.	24	23.76
5- Siempre	7	6.93
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 29. Gráfico 29. Consulta de Molestias por Tener que Traslarse para Realizar Trámites. Ítem 29. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Le resulta molesto tener que trasladarse hasta la Municipalidad Distrital de Cátac para efectuar un trámite documentario? del 100 % de los usuarios encuestados, 33.67% respondieron que a veces el 23.76% casi siempre, mientras el 19.80% casi nunca, el 15.84% nunca y el 6.93% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción a veces en relación a si le resulta molesto tener que trasladarse hasta la Municipalidad Distrital de Cátac para efectuar un trámite documentario, igualmente reforzado con el hecho de que las opciones siempre y casi siempre suman entre ambas 30.69% de las opciones señaladas por los encuestados.

**Tabla 31.**

*Consulta de Dificultades para Desarrollo Personal por Dificultad para Traslarse a Efectuar Trámites.*

**Ítem 30:** ¿Ha tenido usted dificultades en su desarrollo personal por la dificultad que representa trasladarse hasta la Municipalidad Distrital de Cátac para efectuar un trámite documentario?

<b>Opciones de Respuesta.</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1- Nunca.	17	16.83
2- Casi Nunca	25	24.75
3- A Veces	38	37.63
4- Casi Siempre.	18	17.82
5- Siempre	3	2.97
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 30. Gráfico 30. Consulta de Dificultades para Desarrollo Personal por Dificultad para Trasladarse a Efectuar Trámites. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Ha tenido usted dificultades en su desarrollo personal por la dificultad que representa trasladarse hasta la Municipalidad Distrital de Cátac para efectuar un trámite documentario? del 100 % de los usuarios encuestados mientras 37.63% a veces, el 24.75% casi nunca, el 17.82% casi siempre, el 16.83% nunca y 2.97% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción a veces en relación a si han tenido dificultades en su desarrollo personal por la dificultad que representa trasladarse hasta la Municipalidad Distrital de Cátac para efectuar un trámite documentario.

**Tabla 32.**

*Consulta de Motivación para Efectuar Trámites.*

**Ítem 31:** ¿Se siente motivado de hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad de Cátac?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	10	9.90
2- Casi Nunca	25	24.75
3- A Veces	26	25.74

4- Casi Siempre.	23	22.77
5- Siempre	17	16.84
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 31. Gráfico 31. Consulta de Motivación para Efectuar Trámites.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Se siente motivado de hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad de Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados 25.74% a veces, el 24.75% casi nunca, el 22.77% casi siempre mientras 16.84% refirieron que siempre y 9.90% nunca. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción a veces en relación a si se sienten motivados de hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad de Cátac.

**Tabla 33.**

*Consulta de la Preferencia de Evitar Efectuar Trámites.*

**Ítem 32:** ¿Prefiere usted evitar hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad Distrital de Cátac?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	11	10.89
2- Casi Nunca	28	27.72
3- A Veces	34	33.67

4-	Casi Siempre.	25	24.75
5-	Siempre	3	2.97
<b>Total</b>		<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 32. Gráfico 32. Consulta de la Preferencia de Evitar Efectuar Trámites. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Prefiere usted evitar hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad Distrital de Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados el 33.67% manifestaron que a veces, el 27.72% casi nunca, 24.75% casi siempre, 10.89% nunca y 2.97% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción a veces en relación a si prefieren evitar hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad Distrital de Cátac, lo que en conjunto con los resultados de las opciones siempre y casi siempre demuestran entre otras cosas la apatía que causa el sistema actual.



Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	7	6.93
2- Casi Nunca	60	59.40
3- A Veces	16	15.84
4- Casi Siempre.	12	11.89
5- Siempre	6	5.94
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

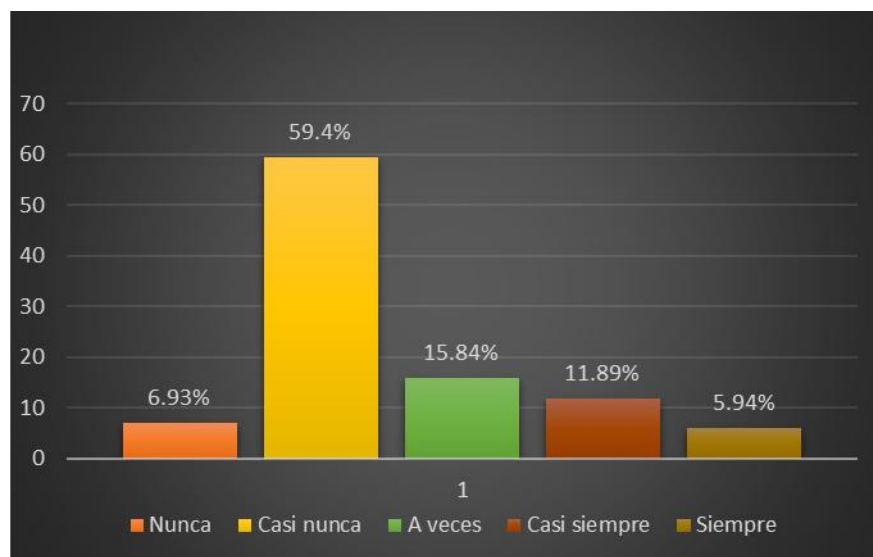


Figura 33. Gráfico 33. Consulta de la Apreciación como Positivos de los Resultados de la Gestión de Documentos.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Obtiene usted resultados positivos cuando realiza trámites de documentos en la Municipalidad Distrital de Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados el 59.40% respondió que casi nunca, el 11.89% casi siempre, mientras 15.84% a veces, 6.93% nunca y el 5.94% refirieron que siempre. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción casi nunca por una diferencia bastante sustancial lo que sin duda de deriva en insatisfacción de los usuarios en relación a los resultados obtenidos en la gestión documentaria en la ya referida municipalidad.

Tabla 35.

Consulta sobre utilidad de los Trámites en Línea.

Ítem 34: ¿Le sirven para su desarrollo personal los trámites que se encuentran disponibles en línea en la Municipalidad distrital de Cátac?

Opciones de Respuesta.	f	%
1- Nunca.	12	11.88
2- Casi Nunca	22	21.78
3- A Veces	24	23.76
4- Casi Siempre.	26	25.74
5- Siempre	17	16.83
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



Figura 34. Gráfico 34. Consulta sobre Utilidad de los Trámites en Línea.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Le sirven para su desarrollo personal los trámites que se encuentran disponibles en línea en la Municipalidad distrital de Cátac? del 100 % de los usuarios encuestados el 25.74% señalaron que casi siempre, mientras 23.76% a veces, el 21.78% casi nunca, 16.83% refirieron que siempre y 11.88% nunca. Se evidencia según estos resultados que, la mayoría refirió la opción casi siempre, sin embargo, es de resaltar que entre las opciones de casi nunca y nunca poseen un alto porcentaje en relación a la pregunta señalada.

De acuerdo al resultado obtenido en el estudio estadístico de tipo descriptivo que se realizó se niega la hipótesis general que asegura que se encuentran satisfechos los Usuarios con el Servicio de Trámites Documentarios On Line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021. Por otra parte, se ha evidenciado la suficiente

información en el estudio motivo por el que se niega la hipótesis específica 1. Son satisfactorios los resultados del Servicio de Trámites Documentarios On Line de la M. Distrital de Cátac 2021. Luego, estos mismos estudios han señalado tendencias de opinión de los usuarios encuestados que sin duda niegan la hipótesis específica 2. Son numerosos los tipos de tramites se realizan en de la M. Distrital de Cátac 2021. Y por último, al igual que en los casos anteriores la contundencia de las evidencias niega la hipótesis específica 3. Puede atender la M. Distrital de Cátac la demanda de trámites que requieren los usuarios con eficiencia.

Cabe destacar que una contundente conclusión de todos los resultados de los estudios realizados en este trabajo lo es el hecho de que la insatisfacción de los usuarios es contundente por cuanto fueron negadas todas las hipótesis que planteaban de uno u otra manera satisfacción o escenarios en los que fuese posible concebir la satisfacción como resultado de la gestión. Entonces, al negarse todas las hipótesis del caso la clara respuesta a la pregunta de investigación es que en muy poca medida se encuentran satisfechos los usuarios con el servicio de trámites en línea de la M. Distrital de Cátac, demostrado con los resultados 59,40% de la opción casi nunca en relación a si obtiene usted resultados positivos cuando realiza trámites de documentos en la Municipalidad Distrital de Cátac.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación efectuada tuvo como objetivo general determinar en qué medida se encuentran satisfechos los usuarios con el servicio de trámites documentarios On Line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021. Para efectos de esta discusión se realizó un análisis descriptivo de los resultados en función de las dimensiones con sus respectivos indicadores con la finalidad de contrastarlos con los resultados de otras investigaciones y de allí se arribó a las conclusiones del caso.

La dimensión gestión documental se midió en base a los indicadores: Trámites, tipos de trámites, modernización y obsolescencia, donde de acuerdo a sus ítems se obtuvo como resultados más relevantes que 35.64% opina que casi nunca la Municipalidad Distrital de Cátac ofrece en su servicio de gestión de documentos todos aquellos documentos que los usuarios generalmente requieren, y en el ítem correspondiente a si los horarios de atención al público son acordes a sus necesidades y ocupaciones diarias se igualaron en 29,70% las opciones de: a veces y casi nunca.

Los resultados obtenidos en el párrafo anterior se relacionan con el contenido de otros trabajos que señalan como deben ser los servicios en línea para que sean de la satisfacción de los usuarios, tal afirmación se refleja en el texto: se debe destacar que deben proporcionar un buen diseño de servicios electrónicos que reflejen las necesidades del público en lugar de las necesidades de las agencias gubernamentales que los brindan (Al-Ammaru, 2021).

Luego en cuanto a si realizan tramites de documentos en la Municipalidad de Cátac la respuesta más destacada fue que 42,57% señalaron que a veces, resultando lógico por el servicio tan limitado, destacando que según opina Tuñón (2016) en su conclusión: todas las mediciones estudiadas son importantes para poder establecer la satisfacción de los usuarios es por ello que se han estudiado diversos factores relacionados a todo lo que involucra el tema.

Ahora, continuando con un resultado de 45,54% en la respuesta a veces en relación a si los encuestados requieren trámites de documentos en la Municipalidad de Cátac, siguiendo con un 45,54% de la opción casi nunca para responder a si existe la suficiente variedad de documentos para tramitar en línea en la municipalidad de

Cátac, continuando con un 36,64% en la opción casi nunca, relacionado a si el servicio de trámites en línea ofrece documentación para personas naturales y jurídicas.

Luego un 40,59% en la opción casi nunca en cuanto a si puede decirse que el servicio de trámites On line de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene un buen nivel de modernización, en este punto es cuando se ratifica la conclusión de López, (2019), llegando a un 37.63% de la opción casi nunca relacionada a si la Municipalidad Distrital de Cátac realiza mejoras en innovaciones a los servicios que presta, le sigue un 49,51% de la opción siempre en relación a si ha pensado usted que la Municipalidad Distrital de Cátac debería tener un sistema On line para el trámite de documentos del que usted es usuario.

De allí la coincidencia con López (2019) en su conclusión de que la alta gerencia ha de considerar a las evidencias y los activos de información con el mismo valor que los activos financieros o de recursos humanos como una parte integral de la gestión empresarial y finalizando el análisis descriptivo de la dimensión ya referida con el 31,69% de la opción a veces en relación a si considera usted que el servicio de tramites de la Municipalidad de Catac realiza mejoras continuas a su servicio.

Luego el análisis de la dimensión medios digitales Online con sus indicadores: acceso al servicio, recursos, disposiciones legales, derivaciones y tendencias donde de acuerdo a sus ítems se obtuvo como resultados más relevantes un 40,59% en relación a la opción a veces en cuanto a si considera usted el servicio de trámites documentarios accesible para usted y sus circunstancias particulares; además, un 30,69% para las opciones siempre y casi siempre en relación a si puede afirmar que posee los conocimientos para realizar trámites documentarios a través de los medios digitales On line.

De acuerdo a lo anterior se sostiene que el nivel de interacción de los servicios On line ofrecidos en las páginas web de los entes públicos puede medirse en virtud del nivel de interactividad que tienen estas páginas con los usuarios y su frecuencia y así lograr la transformación social y económica mediante la adopción de un cambio de paradigma de enfoques tradicionales basado en papel y formato de archivo a la prestación de servicios electrónicos (Sikaonga, 2020).

Lo que le abre las posibilidades de aceptación a la implementación de sistemas Online para trámites de documentos, siguiendo con un 35,64% de la opción casi nunca en cuanto a si posee la Municipalidad distrital de Cátac los recursos para atender la demanda de documentos de la población, lo que indiscutiblemente se traduce en insatisfacción, le sigue un 32,67% de la opción casi nunca relacionada a si se puede afirmar que el servicio de trámite documentario de la Municipalidad tiene a la disposición los suficientes recursos para llegar a toda la comunidad.

Estos resultados contrastan con los de (Fariño, 2018) donde afirma que el 81 % señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias. Son numerosos los tipos de trámites se realizan, evidenciando nuevamente una tendencia de respuesta que se traduce en insatisfacción, prosiguiendo con un 27,72% de la opción a veces en cuanto si ha oído hablar usted de la Ley de modernización del Estado.

continuando con un 26,73% en relación a la opción casi siempre en cuanto a si ha oído usted mencionar el termino: gobierno electrónico, arribando hasta un 36,63% de la opción a veces en relación a si los cambios e innovaciones que se relacionan al uso de tecnologías tienen buena aceptación por parte de los habitantes de Cátac, luego un 38,61% que se relaciona a la opción casi siempre en cuanto a si trae efectos negativos la falta de medios digitales como herramienta en las instituciones del estado, por esta razón se afirman en algunos trabajos que el Estado a lo largo de los años sigue buscando la homogeneidad en el país, con un proceso de cambio por la cual, para el año 2002 se promulgó la “Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”, (Carpio, 2021)

Luego, un 44,65% de la opción a veces en virtud de si persiste el uso de medios digitales en la población de Cátac para efectos de su vida cotidiana y finalizando para efectos de la dimensión señalada con un 32,67% de la opción casi siempre vinculada a si se incrementa el uso de medios digitales para las actividades cotidianas en la población de Cátac.

Continuando con la dimensión de la segunda variable: eficiencia del servicio y sus indicadores: rendimiento, expectativas, optimización de tiempo y optimización de

recursos donde de acuerdo a sus ítems se obtuvo como resultados más relevantes un 34,65% en la opción a veces, y como excepción necesaria, esta vez se mencionará además la opción casi nunca la cual tiene un 29,70% en relación a si ha obtenido usted un servicio eficiente en el trámite de documentos en La Municipalidad Distrital de Cátac.

Aquí es donde se llega a un punto coincidencia con el trabajo de Gilio (2017) donde entre sus conclusiones señala que la implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Provincial de Huarmey-Huarmey; 2017; mejorará los procesos administrativos y la satisfacción del usuario. Ahora en relación a si puede atender la M. Distrital de Cátac la demanda de trámites que requieren los usuarios con eficiencia.

Luego, siguiendo con un 29,70% de la opción a veces en cuanto a si puede usted realizar varios trámites en la Municipalidad de Cátac el mismo día donde al igual que la anterior se mencionará además el 27,72% que tiene la opción casi nunca y el 15,84% de la opción nunca que tiene este ítem para destacar la ineficiencia del servicio, ahora sigue el 43,56% de la opción casi nunca en relación a si cumple con sus expectativas el servicio de trámite documentario que ofrece la Municipalidad Distrital De Cátac.

La satisfacción está en función de las expectativas percepciones del usuario, así como del rendimiento percibido, es por ello que se considera importante ver con más cuidado estos dos aspectos. (Zeithaml y Bitner, 2002) citado por (Castañeda, 2017), acotando que por reflexiones de este tipo es que se viene deduciendo la insatisfacción de los usuarios en estudio al contrastar las tendencias de respuesta con afirmaciones como la descrita acá.

Destacando la importancia para este estudio de los 35,65% que tiene la opción a veces, 32,67% de la opción casi nunca y el 16,83% de la opción nunca en relación a si le han brindado a usted la satisfacción esperada las gestiones en línea que ha realizado en lugares diferentes a La Municipalidad Distrital de Cátac para destacar la necesidad de que estas necesidades puedan ser satisfechas en la Municipalidad Distrital de Cátac en beneficio de la comunidad dependiente de esta, además contrastando con lo que señala continuando con el 28,71% de la opción casi nunca

en cuanto a si he tenido usted que pedir permisos en su trabajo para realizar tramite de documentos en la Municipalidad Distrital De Cátac.

Para alcanzar la satisfacción esperada uno de los factores influyentes lo destaca (Factor, 2018), cuando afirma que la mayor de las ventajas es la disponibilidad, puesto que es un servicio al que se puede acceder a cualquier hora y cualquier día, está disponible siempre sin las limitaciones de horario a que están sujetas las instituciones que realizan sus trámites a manera presencial.

Con esta ventaja las personas que trabajan o que por alguna otra circunstancia no pueden trasladarse en horas hábiles a las entidades que tramitan estos documentos, pueden gestionar sus documentos con la mayor satisfacción

Le sigue el 28,72% de la opción casi nunca si pierde usted mucho tiempo en proceso de realizar tramite de documentos en la Municipalidad Distrital de Cátac, luego el 36,63% de la opción casi siempre en cuanto a si ha tenido usted que ir en más de una oportunidad a realizar el mismo trámite documentario por ser mucho el tiempo de espera, continuando el 28,72% de la opción a veces a los que en conjunto las opciones casi siempre con 18,81% y 16,63% refuerzan la afirmación de que se incurren en muchos gastos operativos, por esta situación algunos textos afirman que: está obsoleta práctica que deriva en una insatisfacción del usuario, entidades tal como las municipalidades, deben promover la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito, por esta razón (Lev-on, 2021).

Luego la dimensión complacencia con sus indicadores Percepciones, entusiasmo y resultados positivos. Se observa en el Ítem 29 referente a si le resulta molesto tener que trasladarse hasta la Municipalidad Distrital de Cátac para efectuar un trámite documentario, los encuestados contestaron en su mayoría con la alternativa A veces que reflejo un 33,67 % del total de la muestra.

Después se hace referencia a si ha tenido dificultades en su desarrollo personal por la dificultad que representa trasladarse hasta la Municipalidad Distrital de Cátac para efectuar un trámite documentario, el 37,63 % de los encuestados manifestó que a veces. Asimismo, en lo que se refiere el Ítem 31, el 25,74% de los participantes dijeron que a veces se sienten motivados de hacer trámites de



documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad de C tatac. Estas afirmaciones contrastan en favor del estudio realizado por Pacheco (2019) donde el cambio a un sistema Online se derivó en satisfacción para los usuarios.

se generó gran satisfacción en los ciudadanos pampinos con la nueva atención que brindará la municipalidad mediante el software y la segunda que enuncia que el ciudadano ya no se verá en la obligación de dirigirse a toda la municipalidad para tramitar documentos, por cuanto que el total de las áreas de trámites y cajas se hallarán conectadas.

En el ítem 32, el 33,67% del total de la muestra manifestó que a veces, prefiere evitar hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad Distrital de C tatac, en el ítem 33, el 59,40% coment  que casi nunca obtienen resultados positivos cuando realizan trámites de documentos en la Municipalidad Distrital de C tatac. Por último, en el ítem 34, el 25,74% de la opción casi siempre, le sirven para su desarrollo personal los trámites que se encuentran disponibles en línea en la Municipalidad distrital de C tatac.

Estos resultados se relacionan con lo investigado por Pacheco (2019) en su trabajo titulado: "Diseño de un Software para la Optimización de los Procedimientos Administrativos para la Mejorar el servicio al Ciudadano en la Municipalidad Provincial de Pampas en el año 2019", cuyos hallazgos fueron similares a lo de este estudio, en cuanto a que se generó gran satisfacción en los ciudadanos pampinos con la nueva atención que brindará la municipalidad mediante el software y la segunda que enuncia que el ciudadano ya no se verá en la obligación de dirigirse a toda la municipalidad para tramitar documentos, por cuanto que el total de las áreas de trámites y cajas se hallarán conectadas.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** En relación al objetivo general: determinar en qué medida se encuentran satisfechos los usuarios con el servicio de trámites documentarios On Line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021, se concluye que los usuarios se encuentran muy insatisfechos por cuanto se han evaluado aspectos generales del tema en los cuales las tendencias de las respuestas de los usuarios siempre apuntaron a denotar inconformidad.

**Segunda:** De acuerdo al objetivo: determinar la medida en que son satisfactorios los resultados del servicio de trámites documentarios On Line de la M. Distrital de Cátac 2021. Se concluye que resultan insatisfactorios por cuanto son escasos y deficientes según lo muestra la tendencia de respuestas de los usuarios.

**Tercera:** En relación al objetivo: determinar si son numerosos los tipos de tramites se realizan en la Municipalidad Distrital de Cátac 2021. Se concluye que son escasos y muy limitados.

**Cuarta:** Consecuentemente con el objetivo: determinar la medida en que puede atender la Municipalidad Distrital de Cátac la demanda de trámites que requieren los usuarios con eficiencia se concluye que en muy limitada la medida en que se pueden atender no solo por las fallas ya señaladas en el servicio, sino que además el tema de la pandemia y las medidas de bioseguridad empeoran la situación afectando la eficiencia del servicio.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a las instituciones del Estado poner en marcha los planes y estrategias planteadas en la Ley de modernización del Estado con el propósito de fomentar el desarrollo de la colectividad brindando un servicio de trámites en línea adecuado a las necesidades de todos los usuarios.

**Segunda:** Se le hace la recomendación a todas las instituciones de educación superior a que fomenten mas estudios basados en las reformas y mejoras que deben efectuarse en las instituciones del Estado de manera que en conjunto, como parte de la sociedad estos se conviertan en una voz que llame al progreso desde todos los ámbitos sociales.

**Tercera:** Se recomienda a la Municipalidad distrital de Cátac ampliar y mejorar los servicios de trámite de documentos Online con la finalidad de que estos puedan ser accesibles a mas ciudadanos de la comunidad para de esta manera no solo brindar un mejor servicio que satisfaga sus necesidades, sino que además sirva de apoyo al progreso y desarrollo de estos.

**Cuarta:** Por último, se recomienda a la ciudadanía en general y en especial a la población de estudio ser voceros del cambio mediante la participación ciudadana solicitando audiencias para hacer propuestas que fomenten el desarrollo local y las mejoras en la calidad de vida mediante propuestas viables que ayuden a mejorar los servicios de la administración pública entre otros.

## REFERENCIAS

- Agudelo, D., Bretón, J., & Buela, G. (2005). *Análisis comparativo de las revistas de Psicología de la Salud editadas en castellano*. Agudelo D, Bretón-López J, Buela-Casal G. Análisis comparativo de las Fundación universitaria Konrad Lorenz.
- Al-Ammaru, J. (2021). *He uptake of digital government services: toward digital transformation in the Kingdom of Bahrain*. *Electronic Government, an International Journal*. College of IT, University of Bahrain Sukhair, P.O. Box: 32038, Kingdom of Bahrain.
- Alarcón, V. (2018). *El sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón - Pasco*. Perú: Universidad cesar vallejo. Escuela de Posgrado.
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atencion de expedientes*. Huancayo: Universidad Nacional Del Centro Del Perú. Escuela De Posgrado. Unidad De Posgrado De La Facultad De Ingeniería De Sistemas.
- Bolaños, M. C. (2021). *Reference Framework for Measuring the Level of Technological Acceptance by the Elderly: A Case Study of Virtual Assistants*. Medellín: Virtual Assistants”, *TecnoLógicas*, vol. 24, nro. 50, e1791.
- Boscan, G., Fernandez, J., & Guedez, J. (2017). *Las organizaciones públicas desde las perspectivas institucional y capacidades dinámicas*. (U. C. Alvarado, Ed.) *Compendium*, 20(39).
- Carpio, Y. (2021). *Implementación de la modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública.
- CASTAÑEDA, S. (2020). *Conocimiento Sobre Medidas Preventivas Frente Al Covid-19 En Comerciantes Del Mercado De Villa Maria Del Perpetuo*

- Socorro. Lima-2020. (Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Enfermería). Universidad Norbert Wiener, Lima, Peru.
- Castañeda, Y. (2017). *Calidad de servicios para Mejorar la satisfacción del Cliente en el Restaurante "El Cantaro", Lambayeque*. Lambayeque: Universidad Nacional "Pedra Ruiz Gallo" Escuela de Posgrado. Maestría en Administración.
- Castillo, E. (2018). *Implementación de un Sistema Web de Gestión Documentaria en la Municipalidad Distrital de Pararin- Provincia Recuay- Departamento de Ancash; 2017*. Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Facultad de Ingeniería. Escuela Profesional de Ingeniería en Sistemas.
- Cepeda, P. (2017). *Programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza –Lima, 2016*. Perú: Universidad Cesar vallejo. escuela de Posgrado.
- Colorado, E. (2010). *Ciudad digital. tramites en línea*. Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2011). *El Gobierno Electronico en la gestion publica*. Chile: CEPAL-Naciones Unidas.
- Corral, Y. (2011). *Algunos topicos y normas generales aplicables a la elaboracion de proyectos y trabajos de grado y de ascenso*. Caracas: FEDUPEL.
- Diario Yucatán. (2021). *Trámites en línea en México: beneficios del internet*. Yucatán: Dirio Yucatán. <https://www.yucatan.com.mx/tecnologia/tramites-en-linea-en-mexico-beneficios-del-internet>.
- Díaz, M. (2016). *"Implementación de un sistema informático web para la tramitación Documentaria y digitalización de archivos en la Dirección Regional de Salud de Áncash"*. Huaraz: Universidad San Pedro. Facultad de Ingeniería. Escuela de Ingeniería Informática y de Sistemas.
- El Gohary, E. (2020). *the impact of employes´ resistance to change on implementing e-government systems: An empirical study in Egypt*. Institute of National Planning. Electronic Journal of Information Systems in

- Developing Countries 86(1). DOI:10.1002/isd2.12139.
- Factor, M. (2018). *La teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo* De La Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo, Año 2017-2018. Huaraz: Universidad Nacional "Santiago Antúnez De Mayolo. Facultad De Administración Y Turismo.
- Fathey, O. M. (2016). *Cloud computing adoption model for e-government implementation*.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0266666916656033>.
- Fernandez, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. (Tesis de Grado). UNIVERSIDAD F.A.S.T.A., Argentina.
- Flores, P. (2018). "*Sistema Web para Optimizar la Gestión Documental en la Unidad de Edictos de la Corte Superior De Justicia De Áncash, Año 2018*". Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. Facultad de Ciencias.
- Gonzalez, B., Carvajal, A., & Gonzalez, A. (11 de Septiembre de 2020). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno*. Rev. Festion Política Pública, 29(21), 97-127.
- Gracia, F. (2002). *El cuestionario* (Primera ed.). (G. Noriega, Ed.) Mexico, España, Venezuela y Colombia: Limusa S. A.
- Guzman, N. (2020). *Gestión municipal y estrategias frente al Covid - 19 en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2020*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública.
- Huarcaya, N. (2021). *El gobierno electrónico y su influencia en la eficiencia en la gestión administrativa de la municipalidad del distrito de Toraya, 2019*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. Programa Académico de Gestión Pública.
- International Telecommunication Union. (2017). *Measuring the information society report*. international telecommunication union. Place des Nations CH-1211 Geneva Switzerland.

- Lev-on, A. &. (2021). *Mobile applications in local government*. School of Communication, Ariel University, Israel ' School of Communication, Ariel University, Israel. *Electronic Government, an International Journal*.
- Liywalli, E. &. (2019). *The impact of ethical issues on e-government implementation: a case of Zambia*. *International Journal of Information Science* 2019, 9(2): 27-39. DOI: 10.5923/j.ijis.20190902.01.
- Lopez, A. (2015). *Determinantes de uso de trámites en línea del Estado*. Santiago de Chile: Universidad De Chile. Facultad De Ciencias Fisicas Y Matematicas. Departamento De Ingenieria Industrial.
- Lopez, S. (2019). *Gestión documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible*. España.: GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología. ISSN 2255-5648. López-Riquelme, Silvia E.. Vol. 7(1). 2019 .
- Lopez, S. (2019). *Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible*.
- Luna, L. (2020). *Sistema integrado de gestión administrativa y control de documentos en oficina de contabilidad* Universidad Nacional Ciro Alegría - Huamachuco 2018. Trujillo: Universidad nacional cesar vallejo. Escuela De Posgrado. Programa Académico De Doctorado En Gestión. Pública Y Gobernabilidad.
- Medrano, J. (2016). *Análisis de la administración electrónica valenciana y propuesta de mejora desde la experiencia de usuario*. Valencia-españa: Universidad Politécnica de valencia.
- Monsalve, D., & Gonzalez, J. (Enero-Marzo de 2020). *Transformación digital: la gestión pública de la nueva era*. (IESA, Ed.) Revista Debates IESA.
- Montoya, C., & Boyero, M. (Julio-Diciembre de 2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. (U. N. Misiones, Ed.) Revista científica vision del futuro, 20(2), 1-20.
- Muntane, J. ( MAYO - JUNIO de 2010). Revisiones temáticas: *Introducción a la*

- investigación básica. Rapd online*, 33(3), 221-227.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2da. ed.). Mexico: Pearson.
- NACIONES UNIDAS. (2016). *E-government survey 2016*. New York: publicadministration.un.org. Department of Economic and Social Affairs.
- NACIONES UNIDAS. (2018). *E-government for leaving. Charper 2*. publicadministration.un.org. Department of Economic and Social Affairs.
- NACIONES UNIDAS. (2018). *Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies. new york*: Department of Economic and Social Affairs. publicadministration.un.org.
- Pacheco, A. (2019). "Diseño de un software para la optimización de los procesos administrativos para la mejora de la atención al ciudadano en la municipalidad provincial de pampas en el año 2019" . Lima: Universidad Científica. Facultad de Ciencias Empresariales. Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas Empresariales.
- Parella, S., & Martins, F. (2006). *Metodología de la Investigacion cuantitativa* (2da. ed.). Caracas: FEDUPEL.
- Panorama Cultural. (2017). *Epistemología, Ciencias Sociales y Nación*. Colombia: Periódico Cultural de la Costa Caribe de Colombia. <https://panoramacultural.com.co/pensamiento/4963/epistemologia-ciencias-sociales-y-nacion>.
- Pérez, M. (2021). *¿Que es un usuario?* [tps://conceptodefinicion.de/usuario/](https://conceptodefinicion.de/usuario/). Consultado el 13 de mayo del 2021.
- Ramirez, B. (2018). *Simplificación de diversos trámites en el registro unico de contribuyentes según la resolución de superintendencia 208-2016/ SUNAT*. Tarapoto: Universidad Nacional De San Martín - Tarapoto. Facultad De Ciencias Económicas. Escuela Profesional De Contabilidad.
- Ramirez, k. (2019). *Desarrollo de un sistema web de gestión documentaria en la municipalidad provincial de pachitea - 2019*. Huánuco: Universidad De



Huanuco . Facultad De Ingenieria. Escuela Academico Profesional De Ingenieria De Sistemas E Informática.

República, C. d. (2002). *ley marco de modernización de la gestión del estado*. Ley N° 27658. Perú: <http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley%20N%2027658.pdf>.

Reyes, B. (2018). *Implementación de Aplicativo web para mejorar la gestión documentaria en el área de administración de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote*. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ingeniería. Escuela Profesional de Ingeniería en Sistemas.

Reyes, L., Hernández, J., & Gil, J. (2009). *Hacia un modelo de los determinantes de éxito de los portales de gobierno en México* . Gestión y Política Pública, XVIII(2), 307-340.

Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de investigacion educativa. procedimientos para su diseño y validacion*. Barquisimeto, Venezuela: CIDEG.

Sánchez, M., Cegarra, D., & Cegarra, J. (2011). *Does the work to life conflict affect the organization?* (P. U. S.A., Ed.) *Universia Business Review*.(29), 100-115.

Sikaonga, S. &. (2020). *E-government readiness in the civil service: a case of Zambian Ministries*. *International Journal of Information Science* 2020, 10(1): 15-28. DOI: 10.5923/j.ijis.20201001.03.

Silup, J. (2018). *Implementación de un sistema de trámite documentario para la municipalidad distrital de bellavista - sullana; 2018*. Piura.: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Facultad De Ingeniería. Escuela Profesional De Ingeniería De Sistemas.

Tipos.com.mx. (2017). *Tipos de trámites*. Mexico: <https://tipos.com.mx/tipos-de-tramites>.

Torres, M., Vasquez, C., & Vilorio, A. (2010). *Gestion y calidad en el gobierno electronico*. (SciELO, Ed.) *Universidad, Ciencia y tecnologia*, 14(54), 55-64.

Tuñón, M. (2016). *El programa ocupate. Análisis de la satisfacción del cliente como*

*base para la formulación de propuestas de mejora en el ayuntamiento de Avilés.* España.: Universidad de Oviedo.

UNAD. (2021). *Enfoques de la gestión pública* . México: [https://campus.unadmexico.mx/contenidos/DCSA/MODULOS/CFP/M4\\_VA\\_PPC/U1/recursos/t3.html](https://campus.unadmexico.mx/contenidos/DCSA/MODULOS/CFP/M4_VA_PPC/U1/recursos/t3.html).

Vegas, H. (2017). *Public participation and management: A reflective approach from local Venezuelan context.* (Redalyc, Ed.) Revista de la Universidad de Carabobo: Investigación Administrativa , 46(119).

Zambrano, C. (2016). “*Sistema de información para la gestión de documentos en la secretaría general de la universidad peruana Cayetano Heredia*”. Lima.: Universidad Cesar vallejo. facultad de Ingeniería. Escuela académico profesional de ingeniería de sistemas.

Zapata, I. y. (2020). *Gestión de identidad digital corporativa para generar reputación online a través de los usuarios del gobierno regional de Arequipa, 2020.* Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Facultad De Psicología, Relaciones Industriales Y Ciencias De La Comunicación. Escuela Profesional De Ciencias De La Comunicación.

Zárraga, L. M. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia de servicio: Un estudio Empírico de la Industria Restaurantera.* México: RECAI. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO: La satisfacción de los usuarios con el servicio de trámites documentarios Online de la Municipalidad Distrital de Catac, 2021

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>			
¿En qué medida se encuentran satisfechos los Usuarios con el Servicio de Trámites Documentarios On Line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021?	Determinar en qué medida se encuentran satisfechos los usuarios con el servicio de trámites documentarios On Line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021	Se encuentran satisfechos los Usuarios con el Servicio de Trámites Documentarios On Line de la M. Distrital de Cátac 2021		Gestión documental	Trámites tipos de trámites modernización obsolescencia
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable independiente: trámite de documentos Online</b>		
¿En qué medida son satisfactorios los resultados del Servicio de Trámites Documentarios On Line de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021?	Determinar la medida en que son satisfactorios los resultados del servicio de trámites documentarios On Line de la M. Distrital de Cátac 2021	Son satisfactorios los resultados del Servicio de Trámites Documentarios On Line de la M. Distrital de Cátac 2021		Medios digitales	Acceso al servicio recursos disposiciones legales derivaciones tendencias

¿Cuántos tipos de tramites se realizan en de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021

Determinar si son numerosos los tipos de tramites se realizan en la Municipalidad Distrital de Cátac 2021

Son numerosos los tipos de tramites se realizan en de la M. Distrital de Cátac 2021

**Variable dependiente: satisfacción de usuarios**

Eficiencia del servicio

Rendimiento expectativas optimización de tiempo optimización de recursos

¿En qué medida puede atender la Municipalidad Distrital de Cátac la demanda de trámites que requieren los usuarios con eficiencia?

. Determinar la medida en que puede atender la Municipalidad Distrital de Cátac la demanda de trámites que requieren los usuarios con eficiencia.

Puede atender la M. Distrital de Cátac la demanda de trámites que requieren los usuarios con eficiencia.

Complacencia

Percepciones entusiasmo resultados positivos

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable: Trámite de documentos On line

Operacionalización						
Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
<b>Trámites documentarios On line</b>	El proceso de gestión documental en línea es el conjunto de operaciones a que son sometidos los documentos en una unidad de información, por medio de herramientas digitales para que a través de las mismas la información que contiene el documento pueda llegar al usuario que lo necesite (Silupu, 2018)	Verificación datos estadísticos de uso de recursos en línea para trámite de documentos.	Gestión documental.  Medios digitales On line.	Disponibilidad Trámites Tipos de trámites Modernización Obsolescencia  Acceso al servicio, recursos, disposiciones legales, Derivaciones, tendencias		Cuestionario Estructurado tipo Likert  Revisión Bibliográfica



### Anexo 3. Cálculo del Alfa de Cronbach

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	101	100.0
	Total	101	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>.854</b>	<b>34</b>

#### Estadísticos total-elemento

PREGUNTAS EMPLEADAS PARA LA ENCUESTAS.	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.-La Municipalidad de Cátac ofrece en su servicio de gestión de documentos todos aquellos documentos que usted generalmente requiere	95.12	219.586	.551	.845
2.-Los horarios de atención al público son acordes a sus necesidades y ocupaciones diarias.	94.87	222.913	.431	.848
3.-Realiza usted tramites de documentos en la Municipalidad de Cátac.	94.83	226.961	.383	.849
4.-Requiere usted de trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac.	94.68	226.319	.426	.848
5.-Existe la suficiente variedad de documentos para tramitar en línea en la municipalidad de Cátac.	95.24	221.443	.547	.845
6.-El servicio de trámites en línea ofrece documentación para personas naturales y jurídicas.	95.48	219.652	.522	.845
7.-¿Puede decirse que el servicio de trámites On line de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene un buen nivel de modernización?	95.34	221.286	.524	.846
8.-¿La Municipalidad Distrital de Cátac realiza mejoras en innovaciones a los servicios que presta?	95.27	219.478	.536	.845
9.-¿Ha pensado usted que la Municipalidad Distrital de Cátac debería tener un sistema On line para el trámite de documentos del que usted es usuario?	93.58	233.745	.095	.856
10.-¿Considera usted que el servicio de tramites de la Municipalidad de Cátac realiza mejoras continuas a su servicio?	94.78	225.572	.331	.850
11.- ¿Considera usted el servicio de trámites documentarios accesible para usted y sus circunstancias particulares?	94.80	222.760	.496	.846
12.-¿Puede afirmar que posee los conocimientos para realizar trámites documentarios a través de los medios digitales On line?	94.03	218.829	.484	.846
13.-¿Posee la Municipalidad distrital de Cátac los recursos para atender la demanda de documentos de la población?	94.96	224.238	.437	.848
14.-¿Se puede afirmar que el servicio de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene a la disposición los suficientes recursos para llegar a toda la comunidad?	95.11	223.658	.442	.848
15.-¿Ha oído hablar usted de la Ley de modernización del Estado?	94.84	218.675	.465	.846
16.-¿Ha oído usted mencionar el termino: gobierno electrónico?	94.76	219.903	.426	.848



17.-¿Los cambios e innovaciones que se relacionan al uso de tecnologías tienen buena aceptación por parte de los habitantes de Cátac?	94.47	224.691	.429	.848
18.-¿Trae efectos negativos la falta de medios digitales como herramienta en las instituciones del estado?	94.02	229.780	.222	.853
19.-¿Persiste el uso de medios digitales en la población de Cátac para efectos de su vida cotidiana?	94.60	231.482	.210	.853
20.-¿Se incrementa el uso de medios digitales para las actividades cotidianas en la población de Cátac?	94.45	224.630	.387	.849
21.-¿Ha obtenido usted un servicio eficiente en el trámite de documentos en La Municipalidad Distrital De Cátac?	95.07	225.365	.369	.849
22.-¿Puede usted realizar varios trámites en la Municipalidad de Cátac el mismo día?	94.93	231.205	.176	.854
23.-¿Cumple con sus expectativas el servicio de trámite documentario que ofrece la Municipalidad Distrital De Cátac?	94.97	230.889	.197	.854
24.-¿Le han brindado a usted la satisfacción esperada las gestiones en línea que ha realizado en lugares diferentes a La Municipalidad Distrital De Cátac?	95.12	231.766	.176	.854
25.-¿ha tenido usted que pedir permisos en su trabajo para realizar trámite de documentos en la municipalidad distrital de Cátac?	95.39	224.379	.364	.849
26.-¿Pierde usted mucho tiempo en proceso de realizar trámite de documentos en la municipalidad distrital de Cátac?	94.80	229.540	.200	.854
27.-¿Ha tenido usted que ir en más de una oportunidad a realizar el mismo trámite documentario por ser mucho el tiempo de espera?	94.33	231.762	.151	.855
28.-¿Incurriría usted en muchos gastos operativos cuando debe hacer un trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac?	94.61	228.799	.206	.854
29.-¿Le resulta molesto tener que trasladarse hasta la municipalidad distrital de Cátac para efectuar un trámite documentario?	94.79	225.186	.342	.850
30.-¿Ha tenido usted dificultades en su desarrollo personal por la dificultad que representa trasladarse hasta la municipalidad distrital de Cátac para efectuar un trámite documentario?	95.01	225.270	.375	.849
31.-¿Se siente motivado de hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad de Cátac?	94.54	226.310	.278	.852
32.-¿Prefiere usted evitar hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad Distrital de Cátac?	94.85	230.228	.223	.853
33.-¿Obtiene usted resultados positivos cuando realiza trámites de documentos en la Municipalidad Distrital de Cátac?	94.64	227.912	.298	.851
34.-¿Le sirven para su desarrollo personal los trámites que se encuentran disponibles en línea en la Municipalidad distrital de Cátac?	94.60	220.522	.423	.848



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Lima, 25 de Mayo de 2021

**Carta P. 054-2021-UCV-EPG-SP**

Prof.  
OLGA RAMIREZ MALLQUI  
ALCALDESA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CÁTAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **RAFAEL MENDOZA, JOHNNY JAMES**; identificada con DNI N° 10726967 y código de matrícula N° 7002487079; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**La satisfacción de los usuarios con el servicio de tramites documentarios on line de la  
municipalidad Distrital de Cátac 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo



# Municipalidad Distrital de Cátac

Recuay - Ancash

Creado por Ley N° 15370 del 08 de Enero de 1965



*Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia*

Cátac, 14 de junio de 2021

## CARTA DE ACEPTACIÓN

SEÑORA:  
RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA  
COORDINADORA GENERAL DE PROGRAMAS DE POSGRADO SEMIPRESENCIALES  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

BACH. JOHNNY JAMES RAFAEL MENDOZA  
Estudiante del Programa de Maestría de Gestión Pública.

ASUNTO : Aceptación para el Desarrollo de Plan de Estudios e Informes  
de Investigación.

REF. : Exp. Adm. N° 1302

### De mi especial consideración:

Por medio de la presente me dirijo a Ud., para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Municipalidad Distrital de Cátac, Provincia de Recuay, y comunicarle la ACEPTACION a su carta, tramitada con el expediente administrativo de la referencia, para realizar Plan de Estudios e Informes de Investigación, en la **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CÁTAC**, con N° de RUC: 20175283944.

Alumno: **JOHNNY JAMES RAFAEL MENDOZA**

DNI N°: **10726967**

Programa Académico: **MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA.**

Tema a Desarrollar : **"LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SERVICIO DE TRAMITES DOCUMENTARIOS ON LINE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CÁTAC -2021".**

Sin otro particular, me suscribo de Ud., renovándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CÁTAC  
ALCALDIA  
CÁTAC  
Dña. Erika Ramírez Mollqui  
ALCALDESA  
DNI 32647539

Jr. 8 de Enero N° 361 - Villa Turística de Cátac - Recuay - Ancash - N° de celular: 921922890.

E-mail: [munidistritaldecatat@hotmail.com](mailto:munidistritaldecatat@hotmail.com) / [mesadepartes@municatoc.gob.pe](mailto:mesadepartes@municatoc.gob.pe) / [municipalidaddecatac@gmail.com](mailto:municipalidaddecatac@gmail.com)

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Matriz de operacionalización**
**Variable: Trámite de documentos On line**

<b>Operacionalización</b>							
<b>Variable 1</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>	
<b>Trámites documentarios On line</b>	El proceso de gestión documental en línea es el conjunto de operaciones a que son sometidos los documentos en una unidad de información, por medio de herramientas digitales para que a través de las mismas la información que contiene el documento pueda llegar al usuario que lo necesite  (Silupu, 2018)	Verificación datos estadísticos de uso de recursos en línea para trámite de documentos.	Gestión documental.	Disponibilidad	1,2	Cuestionario Estructurado tipo Likert	
				Trámites	3,4		
				Tipos de trámites	5,6		
				Modernización	7,8		
				Obsolescencia	9,10		
			Medios digitales On line.	Acceso al servicio, recursos, disposiciones legales,	11,12		Revisión Bibliográfica
				Derivaciones,	13,14		
				tendencias	15,16		
					17,18		
					19,20		

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Trámite de documentos On line**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	N O	SI	N O	SI	N O	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión documental</b>							
	<b>Indicador: Disponibilidad</b>							
1	La Municipalidad de Cátac ofrece en su servicio de gestión de documentos todos aquellos documentos que usted generalmente requiere	✓		✓		✓		
2	Los horarios de atención al público son acordes a sus necesidades y ocupaciones diarias	✓		✓		✓		
	<b>Indicador: Trámites</b>							
3	Realiza usted tramites de documentos en la Municipalidad de Cátac	✓		✓		✓		
4	Requiere usted de trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac	✓		✓		✓		
	<b>Indicador: Tipos de trámites</b>							
5	Existe la suficiente variedad de documentos para tramitar en línea en la municipalidad de Cátac	✓		✓		✓		
6	El servicio de trámites en línea ofrece documentación para personas naturales y jurídicas	✓		✓		✓		
	<b>Indicador: Modernización</b>							
7	¿Puede decirse que el servicio de trámites On line de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene un buen nivel de modernización?	✓		✓		✓		
8	¿La Municipalidad Distrital de Cátac realiza mejoras en innovaciones a los servicios que presta?	✓		✓		✓		
	<b>Indicador: Obsolescencia</b>							
9	¿Ha pensado usted que la Municipalidad Distrital de Cátac debería tener un sistema On line para el trámite de documentos del que usted es usuario?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el servicio de tramites de la Municipalidad de Cátac realiza mejoras continuas a su servicio?	✓		✓		✓		



DIMENSIÓN 2: Medios digitales On line.							
<b>Indicador: Acceso al servicio</b>							
11	¿Considera usted el servicio de trámites documentarios accesible para usted y sus circunstancias particulares?	✓		✓		✓	
12	¿Puede afirmar que posee los conocimientos para realizar trámites documentarios a través de los medios digitales On line?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Recursos</b>							
13	¿Posee la Municipalidad distrital de Cátac los recursos para atender la demanda de documentos de la población?	✓		✓		✓	
14	¿Se puede afirmar que el servicio de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene a la disposición los suficientes recursos para llegar a toda la comunidad?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Disposiciones legales</b>							
15	¿Ha oído hablar usted de la Ley de modernización del Estado?	✓		✓		✓	
16	¿Ha oído usted mencionar el termino: gobierno electrónico?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Derivaciones</b>							
17	¿Los cambios e innovaciones que se relacionan al uso de tecnologías tienen buena aceptación por parte de los habitantes de Cátac?	✓		✓		✓	
10	¿Trae efectos negativos la falta de medios digitales como herramienta en las instituciones del estado?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Tendencias</b>							
19	¿Persiste el uso de medios digitales en la población de Cátac para efectos de su vida cotidiana?	✓		✓		✓	
20	¿Se incrementa el uso de medios digitales para las actividades cotidianas en la población e Cátac?	✓		✓		✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Víctor Edilberto Inocente Mendoza

**DNI:** 32647560

**Especialidad del validador:** maestro en administración de la educación

**01 de junio de 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, es conciso, exacto y directo

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



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad. Economista



**Matriz de operacionalización**
**Variable: Satisfacción de los usuarios**

Operacionalización						
Variable 2	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	. La satisfacción es la proporción de un nivel de placer relacionado con el consumo de algún bien o servicio; entonces, la medida en que los usuarios creen que el sistema de información disponible para ellos cumple con sus requisitos de información la satisfacción se presenta en términos de confortabilidad y actitud positiva en el uso del sistema (Berrios, M., 2018)	Verificación datos estadísticos de uso de recursos en línea para trámite de documentos.	<b>Eficiencia en el servicio.</b>	Rendimiento, expectativas, optimización de tiempo, optimización de recursos.	1,2 3,4 5,6 7,8	<b>Cuestionario Estructurado tipo Likert</b>
			<b>Complacencia</b>	Percepciones, entusiasmo, resultados positivos.	9,10 11,12 13,14	

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción de usuarios**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	N O	SI	N O	SI	N O	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>								
<b>Indicador: Rendimiento</b>								
1	¿Ha obtenido usted un servicio eficiente en el trámite de documentos en La Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
2	¿Puede usted realizar varios trámites en la Municipalidad de Cátac el mismo día?	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Expectativas</b>								
3	¿Cumple con sus expectativas el servicio de trámite documentario que ofrece la Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
4	¿Le han brindado a usted la satisfacción esperada las gestiones en línea que ha realizado en lugares deferentes a La Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Optimización de tiempo</b>								
5	¿Ha Tenido Usted Que Pedir Permisos En Su Trabajo Para Realizar Tramite De Documentos En La Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
6	¿Pierde Usted Mucho Tiempo En Proceso De Realizar Tramite De Documentos En La Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Optimización de recursos</b>								
7	¿Ha tenido usted que ir en más de una oportunidad a realizar el mismo trámite documentario por ser mucho el tiempo de espera?	✓		✓		✓		
8	¿Incurrir usted en muchos gastos operativos cuando debe hacer un trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Complacencia</b>								
<b>Indicador: Percepciones</b>								
9	¿Le Resulta Molesto Tener Que Trasladarse Hasta La Municipalidad Distrital De Cátac Para Efectuar Un Trámite Documentario?	✓		✓		✓		

10	¿Ha Tenido Usted Dificultades En Su Desarrollo Personal Por La Dificultad Que Representa Trasladarse Hasta La Municipalidad Distrital De Cátac Para Efectuar Un Trámite Documentario?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Entusiasmo</b>							
11	¿Se siento motivado de hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad de Cátac?	✓		✓		✓	
12	¿Prefiere usted evitar hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad Distrital de Cátac?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Resultados positivos</b>							
13	¿Obtiene usted resultados positivos cuando realiza trámites de documentos en la Municipalidad Distrital de Cátac?	✓		✓		✓	
14	¿Le sirven para su desarrollo personal los trámites que se encuentran disponibles en línea en la Municipalidad distrital de Cátac?	✓		✓		✓	

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Víctor Edilberto Inocente Mendoza

**DNI:** 32647560

**Especialidad del validador:** maestro en administración de la educación

**01 de junio de 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 tema, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



Variable: Trámite de documentos On line

Operacionalización									
Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento			
<b>Trámites documentarios On line</b>	El proceso de gestión documental en línea es el conjunto de operaciones a que son sometidos los documentos en una unidad de información, por medio de herramientas digitales para que a través de las mismas la información que contiene el documento pueda llegar al usuario que lo necesite (Silupu, 2018)	Verificación datos estadísticos de uso de recursos en línea para trámite de documentos.	Gestión documental.	Disponibilidad	1,2	Cuestionario Estructurado tipo Likert			
				Trámites	3,4				
				Tipos de trámites	5,6				
				Modernización	7,8				
			Medios digitales On line.	Obsolescencia	9,10		Acceso al servicio, recursos, disposiciones legales, Derivaciones, tendencias	11,12	Revisión Bibliográfica
					13,14				
					15,16				
					17,18				
					19,20				

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Trámite de documentos On line**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	N O	SI	N O	SI	N O	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión documental</b>							
	<b>Indicador: Disponibilidad</b>							
1	La Municipalidad de Cátac ofrece en su servicio de gestión de documentos todos aquellos documentos que usted generalmente requiere	✓		✓		✓		
2	Los horarios de atención al público son acordes a sus necesidades y ocupaciones diarias	✓		✓		✓		
	<b>Indicador: Trámites</b>							
3	Realiza usted tramites de documentos en la Municipalidad de Cátac	✓		✓		✓		
4	Requiere usted de trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac	✓		✓		✓		
	<b>Indicador: Tipos de trámites</b>							
5	Existe la suficiente variedad de documentos para tramitar en línea en la municipalidad de Cátac	✓		✓		✓		
6	El servicio de trámites en línea ofrece documentación para personas naturales y jurídicas	✓		✓		✓		
	<b>Indicador: Modernización</b>							
7	¿Puede decirse que el servicio de trámites On line de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene un buen nivel de modernización?	✓		✓		✓		
8	¿La Municipalidad Distrital de Cátac realiza mejoras en innovaciones a los servicios que presta?	✓		✓		✓		
	<b>Indicador: Obsolescencia</b>							
9	¿Ha pensado usted que la Municipalidad Distrital de Cátac debería tener un sistema On line para el trámite de documentos del que usted es usuario?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el servicio de tramites de la Municipalidad de Cátac realiza mejoras continuas a su servicio?	✓		✓		✓		



DIMENSIÓN 2: Medios digitales On line.							
<b>Indicador: Acceso al servicio</b>							
11	¿Considera usted el servicio de trámites documentarios accesible para usted y sus circunstancias particulares?	✓		✓		✓	
12	¿Puede afirmar que posee los conocimientos para realizar trámites documentarios a través de los medios digitales On line?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Recursos</b>							
13	¿Posee la Municipalidad distrital de Cátac los recursos para atender la demanda de documentos de la población?	✓		✓		✓	
14	¿Se puede afirmar que el servicio de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene a la disposición los suficientes recursos para llegar a toda la comunidad?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Disposiciones legales</b>							
15	¿Ha oído hablar usted de la Ley de modernización del Estado?	✓		✓		✓	
16	¿Ha oído usted mencionar el termino: gobierno electrónico?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Derivaciones</b>							
17	¿Los cambios e innovaciones que se relacionan al uso de tecnologías tienen buena aceptación por parte de los habitantes de Cátac?	✓		✓		✓	
10	¿Trae efectos negativos la falta de medios digitales como herramienta en las instituciones del estado?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Tendencias</b>							
19	¿Persiste el uso de medios digitales en la población de Cátac para efectos de su vida cotidiana?	✓		✓		✓	
20	¿Se incrementa el uso de medios digitales para las actividades cotidianas en la población e Cátac?	✓		✓		✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Cristina Roció Espinoza Loayza

**DNI: 41961286**

**Especialidad del validador:** MAGISTER EN PROBLEMAS DE APRENDIZAJE

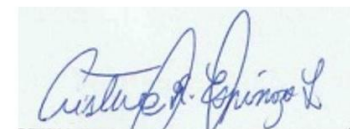
**03 de junio de 2021**

**<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, es conciso, exacto y directo

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



**Dra. CRISTINA ROCIO ESPINOZA L.**  
Docente de Inglés – NIVEL SUPERIOR  
DNI 41961286

Firma del Experto Informante.  
Especialidad. Educación Superior

**Matriz de operacionalización**
**Variable: Satisfacción de los usuarios**

Operacionalización						
Variable 2	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	. La satisfacción es la proporción de un nivel de placer relacionado con el consumo de algún bien o servicio; entonces, la medida en que los usuarios creen que el sistema de información disponible para ellos cumple con sus requisitos de información la satisfacción se presenta en términos de confortabilidad y actitud positiva en el uso del sistema (Berrios, M., 2018)	Verificación datos estadísticos de uso de recursos en línea para trámite de documentos.	<b>Eficiencia en el servicio.</b>	rendimiento, expectativas, optimización de tiempo, optimización de recursos.	1,2 3,4 5,6 7,8	<b>Cuestionario Estructurado tipo Likert</b>
			<b>Complacencia</b>	Percepciones, entusiasmo, resultados positivos.	9,10 11,12 13,14	



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción de usuarios**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	N O	SI	N O	SI	N O	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>								
<b>Indicador: Rendimiento</b>								
1	¿Ha obtenido usted un servicio eficiente en el trámite de documentos en La Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
2	¿Puede usted realizar varios trámites en la Municipalidad de Cátac el mismo día?	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Expectativas</b>								
3	¿Cumple con sus expectativas el servicio de trámite documentario que ofrece la Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
4	¿Le han brindado a usted la satisfacción esperada las gestiones en línea que ha realizado en lugares deferentes a La Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Optimización de tiempo</b>								
5	¿Ha Tenido Usted Que Pedir Permisos En Su Trabajo Para Realizar Tramite De Documentos En La Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
6	¿Pierde Usted Mucho Tiempo En Proceso De Realizar Tramite De Documentos En La Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Optimización de recursos</b>								
7	¿Ha tenido usted que ir en más de una oportunidad a realizar el mismo trámite documentario por ser mucho el tiempo de espera?	✓		✓		✓		
8	¿Incurrir usted en muchos gastos operativos cuando debe hacer un trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Complacencia</b>								
<b>Indicador: Percepciones</b>								
9	¿Le Resulta Molesto Tener Que Trasladarse Hasta La Municipalidad Distrital De Cátac Para Efectuar Un Trámite Documentario?	✓		✓		✓		

10	¿Ha Tenido Usted Dificultades En Su Desarrollo Personal Por La Dificultad Que Representa Trasladarse Hasta La Municipalidad Distrital De Cátac Para Efectuar Un Trámite Documentario?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Entusiasmo</b>							
11	¿Se siento motivado de hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad de Cátac?	✓		✓		✓	
12	¿Prefiere usted evitar hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad Distrital de Cátac?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Resultados positivos</b>							
13	¿Obtiene usted resultados positivos cuando realiza trámites de documentos en la Municipalidad Distrital de Cátac?	✓		✓		✓	
14	¿Le sirven para su desarrollo personal los trámites que se encuentran disponibles en línea en la Municipalidad distrital de Cátac?	✓		✓		✓	

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Cristina Roció Espinoza Loayza

**DNI: 41961286**

**Especialidad del validador:** magister en problemas de aprendizaje

**03 de junio de 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 tema, es conciso, exacto y directo

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



**Dra. CRISTINA ROCIO ESPINOZA L.**  
Docente de Inglés – NIVEL SUPERIOR  
DNI 41961286

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad Educación Superior**

**Matriz de operacionalización**
**Variable: Trámite de documentos On line**

<b>Operacionalización</b>							
<b>Variable 1</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>	
<b>Trámites documentarios On line</b>	El proceso de gestión documental en línea es el conjunto de operaciones a que son sometidos los documentos en una unidad de información, por medio de herramientas digitales para que a través de las mismas la información que contiene el documento pueda llegar al usuario que lo necesite  (Silupu, 2018)	Verificación datos estadísticos de uso de recursos en línea para trámite de documentos.	Gestión documental.	Disponibilidad	1,2	Cuestionario Estructurado tipo Likert	
				Trámites	3,4		
				Tipos de trámites	5,6		
				Modernización	7,8		
				Obsolescencia	9,10		
			Medios digitales On line.	Acceso al servicio, recursos, disposiciones legales,	11,12		Revisión Bibliográfica
				Derivaciones,	13,14		
				tendencias	15,16		
					17,18		
					19,20		

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Trámite de documentos On line**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	N O	SI	N O	SI	N O	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión documental</b>							
	<b>Indicador: Disponibilidad</b>							
1	La Municipalidad de Cátac ofrece en su servicio de gestión de documentos todos aquellos documentos que usted generalmente requiere	✓		✓		✓		
2	Los horarios de atención al público son acordes a sus necesidades y ocupaciones diarias	✓		✓		✓		
	<b>Indicador: Trámites</b>							
3	Realiza usted tramites de documentos en la Municipalidad de Cátac	✓		✓		✓		
4	Requiere usted de trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac	✓		✓		✓		
	<b>Indicador: Tipos de trámites</b>							
5	Existe la suficiente variedad de documentos para tramitar en línea en la municipalidad de Cátac	✓		✓		✓		
6	El servicio de trámites en línea ofrece documentación para personas naturales y jurídicas	✓		✓		✓		
	<b>Indicador: Modernización</b>							
7	¿Puede decirse que el servicio de trámites On line de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene un buen nivel de modernización?	✓		✓		✓		
8	¿La Municipalidad Distrital de Cátac realiza mejoras en innovaciones a los servicios que presta?	✓		✓		✓		
	<b>Indicador: Obsolescencia</b>							
9	¿Ha pensado usted que la Municipalidad Distrital de Cátac debería tener un sistema On line para el trámite de documentos del que usted es usuario?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el servicio de tramites de la Municipalidad de Cátac realiza mejoras continuas a su servicio?	✓		✓		✓		



DIMENSIÓN 2: Medios digitales On line.							
<b>Indicador: Acceso al servicio</b>							
11	¿Considera usted el servicio de trámites documentarios accesible para usted y sus circunstancias particulares?	✓	✓	✓			
12	¿Puede afirmar que posee los conocimientos para realizar trámites documentarios a través de los medios digitales On line?	✓	✓	✓			
<b>Indicador: Recursos</b>							
13	¿Posee la Municipalidad distrital de Cátac los recursos para atender la demanda de documentos de la población?	✓	✓	✓			
14	¿Se puede afirmar que el servicio de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene a la disposición los suficientes recursos para llegar a toda la comunidad?	✓	✓	✓			
<b>Indicador: Disposiciones legales</b>							
15	¿Ha oído hablar usted de la Ley de modernización del Estado?	✓	✓	✓			
16	¿Ha oído usted mencionar el termino: gobierno electrónico?	✓	✓	✓			
<b>Indicador: Derivaciones</b>							
17	¿Los cambios e innovaciones que se relacionan al uso de tecnologías tienen buena aceptación por parte de los habitantes de Cátac?	✓	✓	✓			
10	¿Trae efectos negativos la falta de medios digitales como herramienta en las instituciones del estado?	✓	✓	✓			
<b>Indicador: Tendencias</b>							
19	¿Persiste el uso de medios digitales en la población de Cátac para efectos de su vida cotidiana?	✓	✓	✓			
20	¿Se incrementa el uso de medios digitales para las actividades cotidianas en la población e Cátac?	✓	✓	✓			

**Observaciones:** TODO CONFORME. INSTRUMENTO DESARROLLADO A LA NECESIDAD DEL INVESTIGADOR

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Pepe Alexander Hidalgo Jiménez

DNI: 40720614

**Especialidad del validador:** MAESTRO EN DIDÁCTICA DE LA EDUCACIÓN. ESPECIALISTA EN COMUNICACIÓN.

**07 de junio de 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, es conciso, exacto y directo

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



---

Firma del Experto Informante.  
Especialidad.  
COMUNICACIÓN SOCIAL

**Matriz de operacionalización**
**Variable: Satisfacción de los usuarios**

Operacionalización						
Variable 2	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	. La satisfacción es la proporción de un nivel de placer relacionado con el consumo de algún bien o servicio; entonces, la medida en que los usuarios creen que el sistema de información disponible para ellos cumple con sus requisitos de información la satisfacción se presenta en términos de confortabilidad y actitud positiva en el uso del sistema (Berrios, M., 2018)	Verificación datos estadísticos de uso de recursos en línea para trámite de documentos.	<b>Eficiencia en el servicio.</b>	rendimiento, expectativas, optimización de tiempo, optimización de recursos.	1,2 3,4 5,6 7,8	<b>Cuestionario Estructurado tipo Likert</b>  <b>Revisión Bibliográfica</b>
			<b>Complacencia</b>	Percepciones, entusiasmo, resultados positivos.	9,10 11,12 13,14	



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción de usuarios**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	N O	SI	N O	SI	N O	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>								
<b>Indicador: Rendimiento</b>								
1	¿Ha obtenido usted un servicio eficiente en el trámite de documentos en La Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
2	¿Puede usted realizar varios trámites en la Municipalidad de Cátac el mismo día?	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Expectativas</b>								
3	¿Cumple con sus expectativas el servicio de trámite documentario que ofrece la Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
4	¿Le han brindado a usted la satisfacción esperada las gestiones en línea que ha realizado en lugares deferentes a La Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Optimización de tiempo</b>								
5	¿Ha Tenido Usted Que Pedir Permisos En Su Trabajo Para Realizar Tramite De Documentos En La Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
6	¿Pierde Usted Mucho Tiempo En Proceso De Realizar Tramite De Documentos En La Municipalidad Distrital De Cátac?	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Optimización de recursos</b>								
7	¿Ha tenido usted que ir en más de una oportunidad a realizar el mismo trámite documentario por ser mucho el tiempo de espera?	✓		✓		✓		
8	¿Incorre usted en muchos gastos operativos cuando debe hacer un trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Complacencia</b>								
<b>Indicador: Percepciones</b>								
9	¿Le Resulta Molesto Tener Que Trasladarse Hasta La Municipalidad Distrital De Cátac Para Efectuar Un Trámite Documentario?	✓		✓		✓		



10	¿Ha Tenido Usted Dificultades En Su Desarrollo Personal Por La Dificultad Que Representa Trasladarse Hasta La Municipalidad Distrital De Cátac Para Efectuar Un Trámite Documentario?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Entusiasmo</b>							
11	¿Se siento motivado de hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad de Cátac?	✓		✓		✓	
12	¿Prefiere usted evitar hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad Distrital de Cátac?	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Resultados positivos</b>							
13	¿Obtiene usted resultados positivos cuando realiza trámites de documentos en la Municipalidad Distrital de Cátac?	✓		✓		✓	
14	¿Le sirven para su desarrollo personal los trámites que se encuentran disponibles en línea en la Municipalidad distrital de Cátac?	✓		✓		✓	

**Observaciones:** TODO CONFORME. INSTRUMENTO DESARROLLADO A LA NECESIDAD DEL INVESTIGADOR.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** PEPE ALEXANDER HIDALGO JIMÉNEZ

**DNI:** 40720614

**Especialidad del validador:** MAESTRO EN DIDÁCTICA DE LA EDUCACIÓN. ESPECIALISTA EN COMUNICACIÓN.

**07 de junio de 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 tema, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad COMUNICACIÓN**  
**SOCIAL**



**CUESTIONARIO: TRÁMITES DE DOCUMENTOS ONLINE**

El presente cuestionario, por criterios éticos, es anónimo, y su finalidad es medir los Trámites de Documentos Online de la Municipalidad distrital de Cátac. Toda la información suministrada por los encuestados será estrictamente confidencial.

**Instrucciones:** Se le agradece leer de forma cuidadosa cada una de las preguntas y seleccionar la opción que estime está más acorde a su juicio al respecto de esta, para ello marque con una (X) su respuesta, teniendo en cuenta la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

VARIABLE: TRÁMITES DE DOCUMENTOS ONLINE			ESCALA DE MEDICIÓN				
<b>Gestión documental</b>	<b>N°</b>	<b>Gestión documental</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	La Municipalidad de Cátac ofrece en su servicio de gestión de documentos todos aquellos documentos que usted generalmente requiere					
	2	Los horarios de atención al público son acordes a sus necesidades y ocupaciones diarias					
	<b>N°</b>	<b>Trámites</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	Realiza usted tramites de documentos en la Municipalidad de Cátac					
	2	Requiere usted de trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac					
	<b>N°</b>	<b>Tipos de trámites</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	Existe la suficiente variedad de documentos para tramitar en línea en la municipalidad de Cátac					
	2	El servicio de trámites en línea ofrece documentación para personas naturales y jurídicas					
	<b>N°</b>	<b>Modernización</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	¿Puede decirse que el servicio de trámites On line de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene un buen nivel de modernización?					
	2	¿La Municipalidad Distrital de Cátac realiza mejoras en innovaciones a los servicios que presta?					
	<b>N°</b>	<b>Obsolescencia</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	¿Ha pensado usted que la Municipalidad Distrital de Cátac debería tener un sistema On line para el trámite de					



		documentos del que usted es usuario?						
	2	¿Considera usted que el servicio de tramites de la Municipalidad de Cátac realiza mejoras continuas a su servicio?						
Medios digitales On line	N°	<b>Acceso al servicio</b>	5	4	3	2	1	
	1	¿Considera usted el servicio de trámites documentarios accesible para usted y sus circunstancias particulares?						
	2	¿Puede afirmar que posee los conocimientos para realizar trámites documentarios a través de los medios digitales On line?						
	N°	<b>Recursos</b>	5	4	3	2	1	
	1	¿Posee la Municipalidad distrital de Cátac los recursos para atender la demanda de documentos de la población?						
	2	¿Se puede afirmar que el servicio de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Cátac tiene a la disposición los suficientes recursos para llegar a toda la comunidad?						
	N°	<b>Disposiciones legales</b>	5	4	3	2	1	
	1	¿Ha oído hablar usted de la Ley de modernización del Estado?						
	2	¿Ha oído usted mencionar el termino: gobierno electrónico?						
	N°	<b>Derivaciones</b>	5	4	3	2	1	
	1	¿Los cambios e innovaciones que se relacionan al uso de tecnologías tienen buena aceptación por parte de los habitantes de Cátac?						
	2	¿Trae efectos negativos la falta de medios digitales como herramienta en las instituciones del estado?						
	N°	<b>Tendencias</b>	5	4	3	2	1	
	1	¿Persiste el uso de medios digitales en la población de Cátac para efectos de su vida cotidiana?						
	2	¿Se incrementa el uso de medios digitales para las actividades cotidianas en la población e Cátac?						

**¡Agradezco su valiosa colaboración!**



**CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

El presente cuestionario, por criterios éticos, es anónimo, y su finalidad es medir la satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad distrital de Cátac. Toda la información suministrada por los encuestados será estrictamente confidencial.

**Instrucciones:** Se le agradece leer de forma cuidadosa cada una de las preguntas y seleccionar la opción que estime está más acorde a su juicio al respecto de esta, para ello marque con una (X) su respuesta, teniendo en cuenta la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS			ESCALA DE MEDICIÓN				
<b>Eficiencia</b>	<b>N°</b>	<b>Rendimiento</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	¿Ha obtenido usted un servicio eficiente en el trámite de documentos en La Municipalidad Distrital De Cátac?					
	2	¿Puede usted realizar varios trámites en la Municipalidad de Cátac el mismo día?					
	<b>N°</b>	<b>Expectativas</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	¿Cumple con sus expectativas el servicio de trámite documentario que ofrece la Municipalidad Distrital De Cátac?					
	2	¿Le han brindado a usted la satisfacción esperada las gestiones en línea que ha realizado en lugares deferentes a La Municipalidad Distrital De Cátac?					
	<b>N°</b>	<b>Optimización de tiempo</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	¿Ha Tenido Usted Que Pedir Permisos En Su Trabajo Para Realizar Tramite De Documentos En La Municipalidad Distrital De Cátac?					
	2	¿Pierde Usted Mucho Tiempo En Proceso De Realizar Tramite De Documentos En La Municipalidad Distrital De Cátac?					
	<b>N°</b>	<b>Optimización de recursos</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	¿Ha tenido usted que ir en más de una oportunidad a realizar el mismo trámite documentario por ser mucho el tiempo de espera?						

	2	¿Incorre usted en muchos gastos operativos cuando debe hacer un trámite de documentos en la Municipalidad de Cátac?					
<b>Complacencia</b>	<b>N°</b>	<b>Percepciones</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	¿Le Resulta Molesto Tener Que Trasladarse Hasta La Municipalidad Distrital De Cátac Para Efectuar Un Trámite Documentario?					
	2	¿Ha Tenido Usted Dificultades En Su Desarrollo Personal Por La Dificultad Que Representa Trasladarse Hasta La Municipalidad Distrital De Cátac Para Efectuar Un Trámite Documentario?					
	<b>N°</b>	<b>Entusiasmo</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	¿Se siento motivado de hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad de Cátac?					
	2	¿Prefiere usted evitar hacer trámites de documentos para su desarrollo personal en la Municipalidad Distrital de Cátac?					
	<b>N°</b>	<b>Resultados positivos</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	¿Obtiene usted resultados positivos cuando realiza trámites de documentos en la Municipalidad Distrital de Cátac?					
	2	¿Le sirven para su desarrollo personal los trámites que se encuentran disponibles en línea en la Municipalidad distrital de Cátac?					

**¡Agradezco su valiosa  
colaboración!**