



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Virtualización de trámites y atención al usuario en una entidad
pública de Lima Metropolitana, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Monroy Durán, Ana Marivel (ORCID: 0000-0001-8181-4329)

Prado Amante, Christiam (ORCID: 0000-0003-4346-9901)

ASESOR:

Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestros padres y familiares por su confianza constante, apoyo absoluto, por transmitirnos su fortaleza y no dejarnos desfallecer en el procesamiento del cumplimiento de nuestro objetivo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la oportunidad y la fortaleza necesaria para lograr un objetivo más en la vida.

A todas aquellas personas que directa o indirectamente hicieron posible el desarrollo de esta tesis y colaboraron a realizarla.

Índice de contenidos

Carátula:	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.	11
3.2. Variables y operacionalización.	12
3.3. Población, muestra y muestreo:	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	14
IV. RESULTADOS.	16
V. DISCUSIÓN.	27
VI. CONCLUSIONES.	31
VII. CONCLUSIONES.	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles y rangos de la variable Virtualización de trámites	16
Tabla 2 Niveles y rangos de la variable Atención al usuario y sus dimensiones	16
Tabla 3 Variable 1: Virtualización de trámites	16
Tabla 4 Dimensión 1: Efectividad	17
Tabla 5 Dimensión 2: Facilidad	17
Tabla 6 Dimensión 3: Incidencias	18
Tabla 7 Dimensión 4: Satisfacción	18
Tabla 8 Variable 2: Atención al usuario	19
Tabla 9 Dimensión 1: Trato	20
Tabla 10 Dimensión 2: Información	20
Tabla 11 Dimensión 3: Procedimientos	21
Tabla 12 Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	21
Tabla 13 Correlación de Spearman entre la variable Virtualización de trámites y la variable Atención al usuario	23
Tabla 14 Correlación de Spearman entre la dimensión Efectividad y la variable Atención al usuario.	24
Tabla 15 Correlación de Spearman entre la dimensión Facilidad y la variable Atención al usuario	25
Tabla 16 Correlación de Spearman entre la dimensión Incidencias y la variable Atención al usuario	27
Tabla 17 Correlación de Spearman entre la dimensión Satisfacción y la variable Atención al usuario	28
Tabla 18 Criterios para interpretar la correlación	42
Tabla 19 Interpretaciones para el coeficiente Alfa de Cronbach	42
Tabla 20 Estadística de confiabilidad de Alfa de Cronbach	43
Tabla 21 Estadística de confiabilidad de Alfa de Cronbach para las preguntas sobre la variable Atención del usuario	44

Índice de figuras

Gráfico 1: Diseño de la investigación.	12
Gráfico 2 Variable 1: Virtualización de trámites	38
Gráfico 3 Dimensión 1: Efectividad	38
Gráfico 4 Dimensión 2: Facilidad	39
Gráfico 5: Dimensión 3: Incidencias	37
Gráfico 6: Dimensión 4: Satisfacción	40
Gráfico 7 Variable 2: Atención al usuario	40
Gráfico 8 Dimensión 1: Trato	41
Gráfico 9: Dimensión 2: Información	41
Gráfico 10 Dimensión 3: Procedimientos	42

Resumen

La tesis tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la virtualización de trámites y atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana en el periodo 2021, el estudio se fundamentó en teorías de la virtualización y atención al usuario. Metodológicamente comprende una investigación descriptiva correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Se tuvo como muestra censal 70 usuarios que acuden en una entidad pública de Lima Metropolitana, para la recolección de datos se aplicó la encuesta de 19 preguntas. Los datos fueron procesados por el programa estadístico SPSS Statistics V. 25. Por medio del coeficiente de correlación de Rho Spearman se obtuvo un valor de 0,931 determinando así que tiene una relación positiva muy fuerte, a su vez se evidencia el nivel de significancia de 0,000 concluyendo así se acepta la hipótesis presentada en la investigación lo cual se demuestra que existe relación entre las variables mencionados.

Palabras clave: Virtualización, Atención, Satisfacción, Usuario

Abstract

The main objective of the thesis was to determine the relationship between the virtualization of procedures and user service in a public entity of Metropolitan Lima in the period 2021, the study was based on theories of virtualization and user service. Methodologically, it comprises a correlational descriptive investigation with a non-experimental cross-sectional design. The census sample was 70 users who go to a public entity in Metropolitan Lima, for the data collection the survey of 19 questions was applied. The data were processed by the statistical program SPSS Statistics V. 25. By means of the Rho Spearman correlation coefficient, a value of 0.931 was obtained, thus determining that it has a very strong positive relationship, in turn the significance level of 0.000 is evidenced. Thus concluding the hypothesis presented in the investigation is accepted, which shows that there is a relationship between the mentioned variables.

Keywords: Virtualization, Attention, Satisfaction, User

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto del estado de emergencia nacional por el brote mundial del COVID-19, se estableció una cuarentena obligatoria. Desde el mes de marzo de 2020 hasta la elaboración del presente trabajo de investigación, el Perú se encontraba en estado de emergencia, lo que anticipó la preparación presencial de técnicas gerenciales en el estado peruano. A partir de ese momento, se siguieron decretando cuarentenas y aislamientos según lo indicaba el escenario de la realidad pandémica en el país.

Junto a estas medidas de emergencia de bienestar abarcadas, el gobierno central dictó la suspensión de la atención en las técnicas administrativas sujetas a tiempos de corte. La actual circunstancia causó daños en las técnicas y sistemas administrativos. Esto se reflejó en el tipo de consideración restringida dada por una instancia pública fundamental para el alistamiento del elemento residente.

Previo a la pandemia, en el sistema público todos los usuarios realizaban diversos trámites de forma presencial, sin embargo, una vez introducida la emergencia de bienestar, se incrementaron las atenciones a través de escenarios virtuales. La interacción de ayuda es iniciada en la web por el residente mencionando y se genera un pase de ayuda para ser atendido en el elemento público.

Es en este contexto que los ciudadanos manifiestan su descontento y malestar al tener que generar un ticket de atención, pues muchas personas no dominan el uso de las TIC, especialmente adultos mayores o personas con poca información de manejo de internet y computación.

Por otro lado, la población tiene desconfianza de la atención con tickets, pues están acostumbrados a la atención presencial en el momento y que se le entregue el documento o requerimiento solicitado. Esto genera tensión en el personal de seguridad que tiene la responsabilidad de velar por la integridad del personal del centro de atención al público y de resguardar el orden interno de las oficinas de los centros, garantizando que las actividades de atención se realicen en condiciones seguras y de orden.

Si bien es cierto la tecnología es un gran avance que permite atender en forma virtual, no todos los ciudadanos están contentos con la virtualización. Es el caso de los padres que deben registrar la primera partida de nacimiento de sus hijos porque no es posible hacerlo de forma virtual, sino que se debe acudir a las oficinas de esta entidad pública a realizarlo de forma presencial.

Otra limitante en la problemática es el horario de atención presencial, pues se atiende de 8 am a 2 pm. Muchos usuarios presentan sus quejas por las pocas horas de atención, pero eso está relacionado con la problemática del manejo de la pandemia, pues se evita la aglomeración de personas y las atenciones son con tiempos espaciados, pues se tiene que respetar el protocolo sanitario para resguardar la salud tanto de los ciudadanos como de los trabajadores.

De acuerdo con la problemática y el fundamento teórico, se plasmó como problema principal lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre la virtualización de trámites y atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021? Y como problemas específicos tenemos: ¿Cómo se relaciona la virtualización de trámites y atención al usuario en la efectividad en una entidad pública de Lima Metropolitana 2021?, ¿Cómo se relaciona la virtualización de trámites y atención al usuario en el nivel de incidencias del proceso de virtualización en una entidad pública de Lima Metropolitana 2021?, ¿Cómo se relaciona la virtualización de trámites y atención al usuario en el nivel de eficacia en una entidad pública de Lima Metropolitana 2021?.

La presente investigación se justificó teóricamente porque se desarrolló el contenido de ambas variables basadas en autores de ámbito nacional e internacional por lo tanto la presente investigación quedó como antecedente a futuras investigaciones.

A la vez se llegó a justificar a nivel práctico, se efectúa con el objetivo de entender la relación entre la virtualización y atención al usuario: se espera que los resultados sean favorables y les permita entender el nivel de satisfacción de los usuarios al usar la plataforma virtual.

Así mismo en la justificación metodológicamente se llegó a aplicar el método inductivo porque existió la necesidad de indagar sobre la virtualización y la atención

de usuarios, esto nos permitió identificar los errores que poseía el sistema de virtualización.

Por ello se propuso el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre la virtualización de trámites y atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, en el año 2021.

En cuanto a los objetivos específicos estamos considerando los siguientes:

Establecer la relación entre la virtualización de trámites y atención al usuario en la efectividad en una entidad pública de Lima Metropolitana, en el año 2021.

Establecer la relación entre la virtualización de trámites y atención al usuario en el nivel de incidencias del proceso de virtualización en una entidad pública de Lima Metropolitana, en el año 2021.

Establecer la relación entre la virtualización de trámites y atención al usuario en el nivel de eficacia en una entidad pública de Lima Metropolitana, en el año 2021.

Para comprobar la relación de las variables se propuso la siguiente hipótesis general: La virtualización de trámites se relaciona de modo significativo con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, en el año 2021. Finalmente, se establecen las hipótesis específicas: 1) La efectividad de la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, en el año 2021. 2) La facilidad de la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, en el año 2021. 3) La reducción de incidencias mediante la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, en el año 2021.

I. MARCO TEORICO

A nivel internacional Rojas y Solano (2019) elaboraron la investigación titulada “Propuesta de estructuración de la ventanilla de una empresa en Bogotá”. La investigación tuvo como objetivo proponer la estructuración de la ventanilla única virtual. Para ello, se eligió la metodología cuantitativa de diseño de corte transversal debido a que se desarrolló en un tiempo determinado. Finalmente, el autor concluyó que la mejor forma de desarrollar la propuesta de la virtualización e implementar ideas es a través de la metodología Desing Thinking.

Bernal (2018) presentó su investigación titulada “Propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cliente de una empresa de Telecomunicaciones S.A.S”. Se realizó este trabajo mediante el sistema de aprendizaje basado en problemas, ABP. Su propuesta permitió conocer cuáles son los ciclos básicos y además cómo generar un cumplimiento más destacado en la medida de administración de clientes en el marco de servicio al cliente en el SGC de la asociación. Concluyó con el plan de mejora propuesto como respuesta al problema, fue factible para la organización de Telecomunicaciones contar con una comunidad de llamadas, donde se concentraban todas las perspectivas y datos. Era factible dar una respuesta conveniente a las solicitudes, protestas y reclamos recibidos por la organización, ofreciendo una asistencia más perfilada en calidad con arreglos más coordinados y efectivos. Por otra parte, se infirió que una de las ventajas de la realización del plan de mejora de la administración de clientes fue el refuerzo del espacio, ampliando el mantenimiento del cliente, teniendo mayor claridad en los objetivos planteados, mejorando la naturaleza de la administración de clientes, administración del cliente y visión de la organización.

A nivel nacional se encontró la investigación de Cueva (2017) titulada “Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – caso: Mac Lima Norte – 2018”. El objetivo principal de este examen fue decidir la frecuencia del desajuste administrativo en la formación del valor público en el medio para Mejor Atención al Ciudadano (MAC) de Lima Norte (Lima, Perú) durante 2018. Se estimaron las dimensiones de satisfacción

y desarrollo organizacional con la intención de aprobar la pertinencia de la simplificación administrativa en cuanto a creadora de valor público. Para ello, sin perjuicio de la auditoría de las normas vigentes e investigaciones pasadas, se realizó un estudio de agentes y reuniones con especialistas. Los resultados primarios recomendaron una utilización más destacada del canal de ayuda virtual, la ejecución de ventanas multipropósito, vigilancia y evaluación de los ejecutivos y preparación del personal.

Otra investigación fue la de Tam (2018) denominada “El uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC – Lima 2018”. Este estudio de investigación tenía como objetivo presentar una oferta de mejora de la eficacia de servicio al ciudadano, metodología holística. Se realizaron tres entrevistas a funcionarios de diversas áreas para obtener información sobre el estado actual de la institución y las posibles alternativas para aumentar la eficacia del servicio, enriqueciendo así los datos tras su procesamiento y posterior triangulación para obtener el diagnóstico final. El estudio concluye que para maximizar la eficacia del servicio en el RENIEC R.O., será necesario sensibilizar a los empleados a través de talleres de coaching, talleres de habilidades blandas y capacitación para que los empleados comprendan el carácter crítico de la prestación de un excelente servicio a los ciudadanos.

Por otro lado, López (2019) desarrolló una investigación denominada “Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información de Tarapoto”. La principal finalidad fue decidir el nivel de impacto de la gestión administrativa sobre la naturaleza de los beneficios de la tecnología de datos en las instituciones del sector público. En la parte metodológica explicativa utilizó la correlación de Pearson con el 00.75, test de Fisher = 0,008, test de Student = 0.05.

Así mismo, Berrios (2018) presentó su investigación denominada “Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas”. La investigación tenía como finalidad principal establecer la asociación de la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas. Para lograr el nivel propuesto, realizó una encuesta semiorganizada con consultas cerradas como instrumento de surtido de información; se emplea la escala Likert y la aplicación

autocontrolada. El autor llegó a completar con una muestra de 51 clientes de los centros administrativos que tratan el marco y se resolvió la relación de los factores con la medida Chi-Cuadrado $\chi^2 = 8.5$. Los resultados adquiridos señalan que el cumplimiento de los clientes de los lugares de trabajo administrativos está relacionado con la calidad del sistema de trámite documentario ($\chi^2=20.919$ y $P=,000$).

Para sustentar el marco teórico y darle mayor peso se presentan las teorías relacionadas al tema de investigación. Los trámites y servicios son instrumentos importantes que el gobierno necesita para cooperar con los ciudadanos y darles acceso a que practiquen sus privilegios y satisfagan sus compromisos. “Los métodos hábiles inciden decididamente en el entorno empresarial, la visión pública de la autoridad pública y el acceso a las administraciones públicas y proyectos esenciales. Con estrategias eficaces, todos ganan”. (Alcaldía de Bogotá, 2019, p. 4).

Sea como fuere, algunas estrategias se describen por ser intrincadas, costosas y tediosas de hacer, lo que influye de manera antagónica en la confianza de los residentes en los gobiernos, en la satisfacción de sus compromisos y dinamiza la informalidad, entre diferentes ángulos. (Alcaldía de Bogotá, 2019, p. 4).

La tensión en las asociaciones públicas para mejorar su gestión, incrementar su efectividad, mostrar más sencillez y dar disponibilidad se está expandiendo y en este escenario los nuevos avances de datos asumen un papel central. Los avances son un factor de influencia "cristalizador" increíble, si se han creado con buen criterio, planificando previamente y mejorando las medidas laborales, convirtiéndose en una ayuda genuina para el trabajador del gobierno y el residente. (PCM, 2017, p.134).

Según PCM (2017), cuando una tecnología se ha ejecutado de manera eficaz, y a través de ella se han formalizado las medidas y los ensayos de trabajo de ajuste, el cambio es problemático. Uno de los objetivos esenciales del Gobierno Electrónico es acercar el Estado a los residentes y potenciar su interés en las opciones públicas. Los avances de datos, con respecto al Gobierno Electrónico, se muestran como un instrumento asombroso para promover la inversión de los residentes. (p.134).

Progresivamente, la experiencia mundial descubre la importancia de orientar las opciones de la política pública específicamente, en lo que respecta a la creación de Gobierno Electrónico según la producción de valor público; es decir, el valor hecho por

el gobierno a través de la ordenación de las administraciones, la base de reglas y pautas, y diferentes actividades. El pensamiento del valor público se establece en las inclinaciones de los individuos; es decir, la convicción de que el público solitario puede descubrir qué es verdaderamente significativo para sus individuos. En este sentido, el Gobierno Electrónico se defiende en la medida en que amplía el límite de la organización pública para crear valor público. (PCM, 2017, p.135).

El eje electrónico se perfila dentro de la mejora dependiente de la información y su ejecución depende no solo de las perspectivas especializadas de avance de las TIC dentro de los ciclos económicos de cada organismo público, sino también de la sencillez y posibilidad especializada de acceso genuino que los usuarios necesitan. Para ello, es fundamental que exista un marco mecánico satisfactorio introducido en el país a un costo razonable. A partir de ahora, la presentación de las TIC en el Arreglo Esencial de las administraciones públicas está generando cambios en diferentes áreas: equidad, formación, bienestar, economía, tarifas, etc.

Un modelo de la virtualización de trámites lo ha demostrado la SUNARP. En el contexto actual de la pandemia, el gobierno peruano para luchar contra el avance de la COVID-19, a través de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) ha dado diferentes medidas administrativas que apuntan a virtualizar y mejorar las gestiones que más de una vez hacen los vecinos y las organizaciones en el Registros Públicos a nivel nacional. (Zavala, 2020, párr.1).

Entre los servicios virtualizados de la SUNARP que se han implementado satisfactoriamente figuran el certificado de búsqueda catastral en línea, certificado inmobiliario electrónico, registro de testamentos, registro de propiedad vehicular y registro de personas jurídicas entre otros.

La virtualización se fundamentó en la teoría de los sistemas de Ludwing Von Bertalanffy, porque esta teoría ayudó a la manifestación de un nuevo paradigma científico basado en la interrelación entre los elementos que los sistemas crean. Por lo tanto, para la presente investigación llegó a recaer en el hecho de que los usuarios, es decir, los ciudadanos, no necesitan ir presencialmente a las sedes de la SUNARP para gestionar sus trámites ahorrándose tiempo y costos de pasajes, a diferencia de lo ocurría antes de la pandemia. Es importante resaltar que esta tendencia ya estaba

encaminada antes de producirse la aparición del virus del COVID-19, pero este hecho aceleró que en muchas entidades del estado como la SUNAT, Poder Judicial, PNP, RENIEC permitan realizar trámites virtuales pagando las correspondientes tasas por el servicio. Lógicamente que este proceso tiene cierta resistencia por parte de las personas adultas que no se alinean o adaptan a los cambios tecnológicos, pero a la larga o la corta se verán en la obligación de asimilar el conocimiento del uso de las TIC aplicadas a las virtualización de los tramites en el estado como también en el sector privado, ya sea para proporcionar sus servicios, atender los reclamos de clientes, recibir solicitudes electrónicas y todo tipo de tramite comercial mientras las leyes de negocio de la empresa lo permitan.

La emergencia sanitaria creada por la pandemia del COVID-19 aceleró este ciclo, iniciando así la virtualización de los trámites de grados académicos y títulos profesionales, considerados muy posiblemente los más intrincados y serios. Hasta hace poco, esta estrategia incluía la recopilación de una serie de registros, así como la realización de numerosas entregas.

La teoría que se fundamenta en la atención al usuario recae en el modelo de administración basado en resultados tratado en el sistema hipotético. La estrategia pública para la modernización de la administración pública intenta alcanzar una interacción de progreso y cambio amplio de administración pública. El objetivo fijado es pasar de una asociación pública centrada en sí misma a una administración centrada en la producción de resultados y ventajas para los usuarios. Esta modernización se ha hecho siguiendo el modelo de gestión por resultados para una mejor atención al usuario. (MTPE, 2020, p.15).

Para ello, el enfoque público de modernización de la administración pública tiene la visión de un estado de vanguardia "situado al residente, competente, unitario, descentralizado, integral y abierto". Es un proceso político-técnico de cambio de mentalidades y de construcción de límites, suavización de ciclos, mejora de metodología, marcos prácticos y administrativos, relaciones y construcciones administrativas, para viabilizarlas con los nuevos puestos de trabajo de todos los niveles de gobierno, justamente como ocurre con los planes públicos e institucionales. (MTPE, 2020, p.15).

Según la Secretaría de Gestión Pública (SGP) y la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), la finalidad principal de este procedimiento es: "Dirigir, expresar y avanzar en todos los elementos abiertos hacia el ciclo de modernización de la administración pública para resultados que inciden decididamente en la prosperidad de los residentes y el mejoramiento de la nación". (MTPE, 2020, p.15).

Según López y Vega (2017), la modernización de la gestión pública se está moviendo actualmente hacia otra cosmovisión orientada al ciudadano. Esto implica un ajuste de la forma en que los organismos públicos ofrecen sus servicios, que son consecuencia del análisis y comprensión de las necesidades de los residentes y no al revés. En América Latina, varias naciones, como Colombia, Brasil y Chile, han avanzado en la ordenación de las administraciones y acuden a estrategias construyendo diversos canales ajustados a las necesidades de los ciudadanos. (p.3).

II. METODOLOGÍA

Asimismo, el tipo y diseño del presente trabajo fue aplicada, porque busca aplicar teorías y normas para resolver el problema.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Müggenburg Y Pérez. (2017), "La investigación aplicada no busca aplicar sus descubrimientos, sino la solución de un problema inmediato" (pp.35-38).

Diseño de investigación: No Experimental, donde: Hernández, Ramos, Plasencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018) refieren que " El plan es sin control consciente de los factores, y las realidades actuales de la peculiaridad se despliegan como una contención característica, los factores de la revisión son representados e investigados, y la relación existe sin la intercesión del analista" (p.87).

Según Justel (citado en Pavón 2017), El plan es sin control consciente de los factores, y las realidades actuales de la peculiaridad se despliegan como una contención característica, los factores de la revisión son representados e investigados, y la relación existe sin la intercesión del analista" (p.87).

El enfoque será cuantitativo porque, como afirman Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017), "el diseño cuantitativo se ajusta a la evaluación objetiva de la variable, así como al análisis cuantitativo de los datos obtenidos" (p.106), y como afirman Hernández, Fernández y Baptista (2014), "este enfoque emplea procesos probatorios metódicos secuenciales; una vez definido el concepto, se establecen las hipótesis y se identifican las variables" (p.4).

La investigación será de carácter descriptivo, lo cual, según Espinoza (2014), "demuestra que cualquier problema claro se coordina con la información sobre las peculiaridades de la verdad existente en una

circunstancia de la existencia, que permite conocer su estructura, construcción, Sánchez, Reyes y Mejía (2018) afirman que "debe existir un vínculo recíproco entre todas las series de datos de las variables con un grado cuantitativo y sentimiento de variación que es capaz de ser negativo o positivo." (p.39).

El diagrama representativo para el diseño de la investigación es:

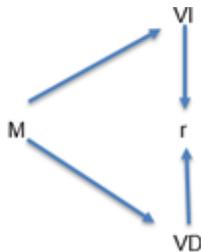


Gráfico 1: Diseño de la investigación.

Donde:

M = Muestra

V1 = Virtualización de Trámite

V2 = Atención al Usuario

r = Coeficiente correlacional entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Con relación a lo mencionado líneas arriba, esta investigación se llegó a determinar por dos variables: Variable 1: Virtualización de trámites y Variable 2: Atención al usuario. Estas variables se encuentran señaladas en la matriz de consistencia. A la vez se llegó a comprobar la relación de ambas variables.

Variable X: Virtualización de trámites:

La virtualización de trámites es la creación de una forma digital mediante un recurso de computación como una computadora, servidor, u otro componente

de hardware para satisfacer una necesidad de la empresa y/o usuario.

Dimensión 1: La efectividad: es la capacidad de conseguir el efecto que se desea o se espera. (R.A.E 2021)

Dimensión 2: Las facilidades son circunstancias extraordinarias que permiten realizar algo o alcanzar un objetivo con un esfuerzo mínimo. (R.A.E 2021).

Dimensión 3: Las incidencias son acontecimientos que sobrevienen en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión. (R.A.E 2021)

Dimensión 4: La satisfacción es la explicación, actividad o ruta con la que te calmas y reaccionas de manera completa ante una objeción, sentimiento o razón contraria. (R.A.E 2021)

Variable Y: La atención al usuario

Alude a todas las actividades realizadas para la atención al cliente; Se realiza para atender el cumplimiento de un artículo o servicio. (R.A.E 2021).

Dimensión 1: El trato es la acción y efecto de tratar o relacionarse con una o varias personas. (R.A.E 2021).

Dimensión 2: La Información son las pruebas que se hacen de la calidad y circunstancias requeridas en una persona para un empleo u honor.

Dimensión 3: Los procedimientos se refieren a la actuación por trámites judiciales o administrativos. (R.A.E 2021).

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población de estudio: estaba compuesta por 93 clientes que respondieron a las preguntas por vía telefónica luego de haber usado los servicios de la plataforma virtual de una entidad pública de Lima Metropolitana. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p.78) “La población son componentes que son factibles y necesarios para desarrollar una investigación”.

En la parte muestral se realizó a 70 usuarios de una entidad pública de Lima Metropolitana de acuerdo a los cálculos mostrados en anexos. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p.79) afirma que la muestra es un subconjunto de la totalidad de la

población de la que se recogerán los datos y debe estar adecuadamente representada o diseñada de antemano.

La técnica de muestreo utilizada en este estudio fue probabilística: aleatoria simple.

La unidad de análisis son todos los usuarios de procesos que se dirigen a una dependencia pública de Lima Metropolitana.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas: La técnica utilizada fue la encuesta. García Ferrando (1993) caracteriza que un estudio es "una investigación completada en una ilustración de tópicos ilustrativos de un mayor encuentro, que se realiza en torno a la presencia diaria regular, utilizando estrategias de conainterrogatorio normalizadas, para adquirir valoraciones cuantitativas de una variedad fenomenal de cualidades ecuanímes y emocionales de la población".

La encuesta: Bernal, C. (2010, p. 250) muestra que " La encuesta es una herramienta de consulta diseñada para generar la información crítica necesaria para cumplir los objetivos del proyecto de exploración. Se compone de una serie de preguntas relativas a al menos uno de los factores que hay que estimar".

Instrumento de recolección de datos: Según Soriano (2014) demuestra que " Los instrumentos se elaboran mediante un artificio significativo y útil, que ayuda al experto en la ordenación de los datos" (p.20). Para el evento social de los datos en esta auditoría, se utilizó el panorama general; como demuestran Gómez y Molina (2018), un estudio es aquel que "consolida indagaciones con sustancia más prominente para el plan de juego y avance de las indagaciones a las que se tiende, en un diseño, prueba u otro arreglo" (p.3). La encuesta utilizó una lista de veinte preguntas recientemente evolucionadas y aceptadas para ser evaluadas en la escala de Likert.

El examen de la presente exploración fue probabilístico: directamente irregular.

Validez del instrumento: Según Soriano (2014), "la legitimidad es un atributo variable de la cuantía del instrumento; varía según el objetivo de la estimación, la población y el contexto en el que se utiliza, por lo que lo que es significativo para una reunión puede no ser legítimo para otra" (p.23). Según Soriano (2014), "los especialistas son

aquellos que tienen conocimientos especializados, experiencia pericial, académica o de investigación relacionados con el tema de la prueba; esta preparación les permite evaluar la sustancia y el tipo de todo lo que se recuerda para el instrumento" (p.07). Dr. Ciencias Empresariales. Barnett Valdivia Neptali Jess, Mag. Ambrosini Casaretto, Stefano, y el Dr. Calderón Rodríguez Cristian Leonardo nos sirvieron de validadores para esta investigación. Los enunciados aplicados para cada factor y aspecto, el marco de operacionalización y la declaración de legitimidad del contenido de los instrumentos fueron incluidos para reafirmar la significación, relevancia y claridad de cada una de las preguntas planteadas, así como la claridad de los objetivos y la situación hipotética del informe de examen.

III. RESULTADOS

Niveles y rangos

Tabla 1 Niveles y rangos de la variable Virtualización de trámites y sus dimensiones

Niveles	Variable 1	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4
Malo	10	2	2	2	4
Regular	24	5	5	5	10
Bueno	37	8	8	8	15

Fuente: Cuestionario N° 1

Tabla 2 Niveles y rangos de la variable Atención al usuario y sus dimensiones

Niveles	Variable 1	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Malo	9	2	3	4
Regular	21	5	7	10
Bueno	34	8	12	15

Fuente: Cuestionario N° 2

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Resultados descriptivos sobre la variable 1: Virtualización de trámites

Tabla 3 Variable 1: Virtualización de trámites

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Mala	7	10,0
Regular	37	52,9
Buena	26	37,1
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario N° 1

En la tabla y figura 01 (anexos) se aprecia que principalmente el 52,9% de los usuarios encuestados indicó que la virtualización de trámites es de nivel regular en una entidad pública de Lima. Un 37,1% indicó que la virtualización de trámites es buena. Mientras que el restante 10,0% indicó que es mala.

Tabla 4 Dimensión 1: Efectividad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	11,4
Regular	31	44,3
Buena	31	44,3
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario N° 1

En la tabla y figura 2 (anexos) se muestra que el 44,3% de los usuarios encuestados indicó que la efectividad de la virtualización de trámites es buena en una entidad pública de Lima. Asimismo, otro 44,3% indicó que la efectividad que presenta la virtualización de trámites es regular. Mientras que el restante 11,4% indicó que es mala. Ello se debe principalmente a que existe un nivel cumplimiento que sí resulta efectivo para los usuarios. Sin embargo, la validación de datos requeridos solo es regular.

Tabla 5 Dimensión 2: Facilidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Mala	15	21,4
Regular	28	40,0
Buena	27	38,6
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario N° 1

En la tabla y figura 03 (anexos) se evidencia que principalmente el 40,0% de los usuarios encuestados indicó que la facilidad de la virtualización de los trámites es de nivel regular en una entidad pública de Lima. Le sigue, de cerca, el 38,6% que indicó que la facilidad de la virtualización de trámites es buena. Por último, el 21,4% indicó que la facilidad de la virtualización es mala.

Tabla 6 Dimensión 3: Incidencias

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Mala	7	10,0
Regular	39	55,7
Buena	24	34,3
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario N° 1

En la tabla y figura 04 (anexos) se observa que de manera mayoritaria el 55,7% de los usuarios encuestados expresó que la reducción de las incidencias mediante la virtualización de trámites es de nivel regular en una entidad pública de Lima. Le continúa el 34,3% que indicó que la reducción de incidencias es de nivel bueno. Mientras que el restante 10,0% indicó que la reducción de incidencias es mala.

Tabla 7 Dimensión 4: Satisfacción

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Mala	5	7,1
Regular	36	51,4
Buena	29	41,4
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario N° 1

En la tabla y figura 05 (anexos) se muestra que principalmente el 51,4% de los usuarios encuestados indicó que la satisfacción por la virtualización de trámites es de nivel regular en una entidad pública de Lima. Le sigue el 41,4% que indicó que la satisfacción por la virtualización de trámites es buena. Mientras que el restante 7,1% indicó que es mala.

4.1.2. Resultados descriptivos sobre la variable 2: Atención al usuario

Tabla 8 Variable 2: Atención al usuario

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Mala	9	12,9
Regular	43	61,4
Buena	18	25,7
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario N° 2

En la tabla y figura 06 (anexos) se observa que predominantemente el 61,4% de los usuarios encuestados indicó que la atención que brinda una entidad pública de Lima es de nivel regular. Le sigue el 25,7% que indicó que la atención es buena; mientras que el restante 12,9% indicó que la atención es mala.

Tabla 9 Dimensión 1: Trato

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Mala	9	12,9
Regular	34	48,6
Buena	27	38,6
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario N° 2

En la tabla y figura 07 (anexos) se observa que de forma mayoritaria el 48,6% de los usuarios encuestados indicó que el trato que brinda una entidad pública de Lima es de

nivel regular. Le sigue el 38,6% que indicó que el trato es bueno; mientras que el restante 12,9% indicó que el trato es malo. Ello se debe a que la aplicación web fomenta una regular interacción. Asimismo, termina resolviendo las dudas que los usuarios tenían pendientes.

Tabla 10 Dimensión 2: Información

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Mala	6	8,6
Regular	48	68,6
Buena	16	22,9
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario N° 2

En la tabla y figura 08 (anexos) se evidencia que de manera predominante el 68,6% de los usuarios encuestados indicó que la entrega de información de una entidad pública de Lima es de nivel regular. Le sigue el 22,9% que indicó que la entrega de información es de nivel bueno. Mientras que el restante 8,6% indicó que la entrega de información es de nivel malo. Ello se debe principalmente a que la aplicación web maneja una orientación regular para realizar sus operaciones. Sin embargo, llega a cumplir con los parámetros de información requeridos.

Tabla 11 Dimensión 3: Procedimientos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	11,4
Regular	42	60,0
Buena	20	28,6
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario N° 2

En la tabla y figura 10 (anexos) se aprecia que de manera mayoritaria el 60,0% de los usuarios encuestados indicó que los procedimientos de la web realizados en una entidad pública de Lima son de nivel regular. Le continúa el 28,6% que indicó que los procedimientos son buenos. Mientras que el restante 11,4% indicó que los procedimientos son de nivel malo. Ello es debido a que la aplicación web respeta los turnos de los usuarios. Asimismo, llega a cumplir con los procesos solicitados por el usuario.

4.2. Resultados inferenciales

Se procedió a realizar el análisis de la distribución normal de los valores que componen las variables y las dimensiones de la variable 1. En caso de hallárseles distribución normal se emplearía la prueba de Pearson para el análisis de las hipótesis de investigación. En ausencia de una distribución normal, se aplicó la prueba de Spearman. Por otra parte, se utilizaron los siguientes criterios para determinar la fuerza de la correlación.

Tabla 12 Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Virtualización de trámites	0,121	70	0,013
Efectividad	0,140	70	0,002
Facilidad	0,107	70	0,045
Incidencias	0,160	70	0,000
Satisfacción	0,144	70	0,001
Atención al usuario	0,182	70	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de Kolmogorov-Smirnov indica que las variables y dimensiones de la variable 1 no tienen una distribución normal (Sig.0, 05). En consecuencia, las hipótesis planteadas deben evaluarse mediante la prueba de Spearman.

Hipótesis general

H0. La virtualización de trámites no se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021.

HG. La virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021.

Resultado estadístico

Tabla 13 Correlación de Spearman entre la variable Virtualización de trámites y la variable Atención al usuario

			Virtualización de trámites	Atención al usuario
Rho de Spearman	Virtualización de trámites	Coeficiente de correlación	1,000	0,517**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	70	70
		<hr/>		
Atención al usuario	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	0,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	70	70
		<hr/>		

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

Interpretación

La prueba de Spearman dio un resultado de Sig. de 0,000. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Ello indica que la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana. Asimismo, la correlación es de intensidad positiva considerable. Es decir, a mayor utilización de la virtualización de trámites mejor es la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana.

Hipótesis específica 1

H0. La efectividad de la virtualización de trámites no se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021.

H1. La efectividad de la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021.

Resultado estadístico

Tabla 14 Correlación de Spearman entre la dimensión Efectividad y la variable Atención al usuario.

			Efectividad	Atención al usuario
Rho de Spearman	Efectividad	Coeficiente de correlación	1,000	0,435**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	70	70
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	0,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	70	70

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

Interpretación

El resultado de la prueba de Spearman dio una significancia de 0,000. De manera que se rechaza la hipótesis nula. Ello indica que la efectividad de la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021. Por otro lado, la intensidad de la correlación es positiva media. Por lo cual a mayor efectividad de la virtualización de trámites mejor es la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana.

Hipótesis específica 2

H0. La facilidad de la virtualización de trámites no se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021.

H2. La facilidad de la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021.

Resultado estadísticos

Tabla 15 Correlación de Spearman entre la dimensión Facilidad y la variable Atención al usuario.

			Facilidad	Atención al usuario
Rho de Spearman	Facilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,404**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	70	70
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	0,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	70	70

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

Interpretación

La prueba de Spearman entregó una Sig. de 0,001. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Ello indica que la facilidad de la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021. Asimismo, la correlación es de intensidad positiva media. Es decir, a mayor facilidad de la virtualización de trámites mejor es la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana.

Hipótesis específica 3

H0. La reducción de incidencias mediante la virtualización de trámites no se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021.

H3. La reducción de incidencias mediante la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021.

Resultado estadístico

Tabla 16 Correlación de Spearman entre la dimensión Incidencias y la variable Atención al usuario

			Incidencias	Atención al usuario
Rho de Spearman	Incidencias	Coeficiente de correlación	1,000	0,439**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	70	70
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	0,439**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	70	70

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

Interpretación

El resultado de la prueba de Spearman dio una significancia de 0,000. De manera que se rechaza la hipótesis nula. Ello indica que la reducción de incidencias mediante la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021. Por otro lado, la intensidad de la correlación es positiva media. Por lo cual, a mayor reducción de incidencias mediante la virtualización de trámites, mejor es la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana.

Hipótesis específica 4

H0. La satisfacción por la virtualización de trámites no se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021.

H4. La satisfacción por la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021.

Resultado estadístico

Tabla 17 Correlación de Spearman entre la dimensión Satisfacción y la variable Atención al usuario

			Satisfacción n	Atención al usuario
Rho de Spearman n	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	0,491**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	70	70
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	0,491**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	70	70

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

La prueba de Spearman entregó una Sig. de 0,000; por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Ello indica que la satisfacción por la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021. Asimismo, la correlación es de intensidad positiva media. Es decir, a mayor satisfacción por la virtualización de trámites mejor es la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana.

IV. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados por objetivos

Desde el punto de vista de los objetivos se evidencia con respecto al objetivo general que existe una correlación entre la virtualización de trámites y la atención del usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, en el año 2021. La cual es de una intensidad positiva considerable. Es decir, a mayor utilización de la virtualización de trámites mejor es la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana. Ello indica que la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021. Por otro lado, la intensidad de la correlación es positiva considerable. Es decir, a mayor utilización de la virtualización de trámites mejor es la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, este hallazgo se relaciona con el estudio de Cueva (2017) titulada “Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – caso: Mac Lima Norte – 2018”. El objetivo principal de este examen fue decidir la frecuencia del desajuste administrativo en la formación del valor público en el entorno de Lima Norte para la Mejor Atención al Ciudadano (MAC) (Lima, Perú). En 2018, la autora afirmó que los hallazgos primarios apoyan el aumento del uso del canal de atención virtual, la instalación de ventanillas multifuncionales y el seguimiento y evaluación de la gestión y la capacitación del personal.

Por lo tanto, se puede afirmar que, al realizar la virtualización de trámites es mejor la atención, agilizando el proceso de los documentos que los usuarios suelen solicitar.

Desde el punto de vista de los objetivos específicos se evidencia que en el primer objetivo específico se establecen relaciones entre la virtualización de trámites y atención al usuario de manera efectiva lo que implica una atención positiva, operativa y útil en una entidad pública de Lima Metropolitana, en el año 2021.

Ello indica que la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en la efectividad en una entidad pública de Lima Metropolitana,

2021. Por otro lado, la intensidad de la correlación es positiva media. Es decir, a mayor efectividad de la virtualización de trámite mejor es la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana en el año 2021. Este hallazgo se relaciona con el estudio de Tam (2018) denominado "Uso de plataformas digitales para mejorar la calidad del servicio en RENIEC - Lima 2018". El propósito de esta investigación fue dar una oferta para aumentar la eficiencia en la prestación de servicios a los ciudadanos. El trabajo indica que para maximizar la eficiencia del servicio en el O.R. RENIEC, se requerirá sensibilizar al personal a través de talleres de coaching, talleres de habilidades blandas y capacitaciones tipo, con el fin de inculcarles el valor de brindar un excelente servicio a los ciudadanos.

Con referencia al segundo objetivo específico se evidencia que se establece una relación entre la virtualización de trámites y atención al usuario en el nivel de incidencias, lo que quiere decir que las incidencias son solucionadas en tiempos óptimos y adecuados, dejando satisfecho a los clientes. Este proceso de virtualización se da en una entidad pública de Lima Metropolitana, en el año 2021.

Ello indica que la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en el nivel de incidencias en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021. Por otro lado, la intensidad de la correlación es intensa positiva media. Es decir, a mayor facilidad de la virtualización de tramites mejor es la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, este hallazgo se relaciona con el estudio de Bernal (2018) presentó su investigación titulada "Propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cliente de una empresa de Telecomunicaciones S.A.S". Se realizó este trabajo mediante el sistema de aprendizaje basado en problemas, ABP- Su propuesta permitió conocer cuáles son los ciclos básicos y además cómo generar un cumplimiento más destacado en la medida de administración de clientes en el marco de servicio al cliente en el SGC de la asociación. Concluyó con el plan de mejora propuesto como respuesta al problema, fue factible para la organización de telecomunicaciones contar con una comunidad de llamadas.

En relación al tercer objetivo específico se establece y evidencia la relación entre la virtualización de trámites y atención al usuario en el nivel de eficacia, que comprende

eficiencia y operatividad en la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, en el año 2021.

Ello indica que la virtualización de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario en el nivel de eficacia en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021. Por otro lado, la intensidad de la correlación es positiva media. Es decir, a mayor reducción de incidencias mediante la virtualización de trámites, mejor es la atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana. Este hallazgo se relaciona con el estudio de Berrios (2018) presentó su investigación denominada "La relación entre la calidad de un sistema de tratamiento de documentos y la felicidad de los usuarios de oficinas administrativas". El autor llegó a completar con una muestra de 51 clientes de los centros administrativos que tratan el marco y se resolvió la relación de los factores con la medida Chi-Cuadrado $X^2 = 8,5$. Los datos obtenidos indican que la conformidad de los clientes de los centros de trabajo administrativos está relacionada con la calidad del sistema de tratamiento de documentos ($\chi^2=20,919$ y $P=,000$).

Discusión de resultados por metodología

El actual trabajo investigativo es de nivel de tipo descriptivo correlacional, ya que permite desarrollar los efectos de las percepciones de los comportamientos, particularidades, componentes y ciclos para establecer una exploración del problema a investigar. Así, el diseño de esta investigación no es experimental, lo cual se debe dar en su ambiente natural sin manipular de manera deliberada las variables y para posteriormente ser analizados. De acuerdo con los trabajos anteriores consultados para el contexto, se descubrió que en una investigación se proporcionó un enfoque cuantitativo utilizando un diseño transversal.

Discusión de resultados por resultados.

A partir de los datos, se validó la hipótesis general mediante la prueba estadística SPSS V25, que estableció la presencia de una asociación significativa con un coeficiente de Spearman de 0,000. Esto permite inferir un vínculo moderadamente favorable entre las dos variables. Es decir, cuanto más satisfechos estén los usuarios

con la virtualización de los trámites, mejor será la atención al usuario en una institución pública de Lima Metropolitana. Los hallazgos son similares a los de Cueva (2017), titulado "Tasa de utilización de desarreglos autoritarios en la producción de valor público en el Centro de Mejor Atención Ciudadana - caso: Mac Lima Norte - 2018", cuyo objetivo fue determinar la frecuencia de los desarreglos autoritarios en la producción de valor público en el Centro de Atención Ciudadana (MAC) de Lima Norte (Lima, Perú) en 2018, donde los hallazgos fundamentales sugieren un enfoque utilitarista más destacado. Finalmente, ambas investigaciones coinciden en un hallazgo de alta intensidad positiva.

V. CONCLUSIONES

Primero: Para empezar, el objetivo general se cumplió, al igual que la hipótesis general, ya que los resultados indicaron que los factores de revisión llegaron a un grado de importancia (de dos caras) por debajo de 0,05, como tal " $0,000 < 0,05$ ", por ejemplo la teoría electiva fue reconocida, de esta manera, se presume que existe una conexión entre la virtualización y la administración del cliente a un nivel de relación de 0,517 lo que muestra que es positivo significativo.

Segundo: Se cumplió el objetivo específico 1, y con la hipótesis específica 1 por delante, los resultados indicaron que los factores de revisión llegaron a un nivel de importancia (respectivo) inferior a 0,05, por ejemplo " $0,000 < 0,05$ ", por ejemplo se reconoció la teoría electiva, se razona que existe una conexión entre el aspecto de adecuación y la variable de atención al cliente a un nivel de relación de 0,435, lo que demuestra que es significativamente cierta.

Tercero: Se cumplió el objetivo específico 2 y, al mismo tiempo, se reconoció la hipótesis específica 2 a los factores de revisión llegaron a un nivel de importancia (respectivo) inferior a 0,05, a fin de cuentas " $0,000 < 0,05$ ", por ejemplo se reconoció la especulación electiva, se razona que existe una conexión entre el aspecto de la oficina y la variable de atención al cliente a un nivel de relación de 0,404, lo que demuestra que es ampliamente seguro.

Cuarto: Se cumplió el objetivo específico 3, y de forma concurrente con la hipótesis específica 3 los factores de revisión llegaron a un nivel de importancia (de dos caras) inferior a 0,05, en total " $0,000 < 0,05$ ", por ejemplo, se reconoció la teoría de la sustitución y se infiere que existe una conexión entre el aspecto Incidentes y la variable administración de clientes con un nivel de relación de 0,439, lo que demuestra que es impresionantemente seguro.

Quinto: Se cumplió el objetivo específico 4, y la hipótesis específica 4 frente a los factor frente a los factores de revisión llegaron a un nivel de importancia (recíproco) inferior a 0,05, en total " $0,000 < 0,05$ ", por ejemplo, se reconoció la teoría de la sustitución y se infiere que existe una conexión entre el aspecto de cumplimiento y la variable de administración del cliente con un nivel de relación de 0,491, lo que muestra que es significativamente seguro.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de realizar la presente investigación presentamos las siguientes recomendaciones que van dirigido a una entidad pública de Lima Metropolitana.

Primera recomendación es para el Gerente de Comunicaciones de la entidad pública, contar con una comunidad de llamadas, donde se concentren todas las perspectivas y datos de las distintas solicitudes de los usuarios en el uso de las TIC para los trámites administrativos.

Segunda recomendación también está orientada al Gerente de Comunicaciones un plan de mejora de la administración de clientes, ampliando el mantenimiento del cliente, teniendo mayor claridad en los objetivos trazados, mejorando la naturaleza de la administración de clientes y visión de la organización.

Tercera recomendación al Gerente de Comunicaciones: el uso del canal de ayuda virtual, la implementación de ventanillas multipropósito, el seguimiento y evaluación de los ejecutivos, y la sensibilización del personal a través de talleres de coaching, talleres de habilidades blandas y capacitación estándar, con el fin de que el personal comprenda la criticidad de brindar un excelente servicio a los ciudadanos.

Cuarta recomendación Dados los diferentes niveles de satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas, se han implementado diversas medidas administrativas que apuntan a virtualizar y mejorar las gestiones que más de una vez hacen los vecinos y las organizaciones en los Registros Públicos a nivel nacional es por ello, se recomienda al Gerente de Comunicaciones capacitar al personal consecutivamente para que exista una buena atención al cliente y esto genere una satisfacción al usuario.

REFERENCIAS

- Alcaldía de Bogotá. (2019). *Tramites Virtuales*. [Pdf]. Recuperado de <https://tic.bogota.gov.co/sites/default/files/Informe%20sobre%20beneficios%20de%20la%20estrategia%20de%20racionalizacio%CC%81n%20y%20virtualizacio%CC%81n%20040919.pdf>
- Bernal, F. (2018). *Propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cliente, en la Empresa Genionet Telecomunicaciones S.A.S.* (Tesis de Pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Nueva Granada, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20732/FreyzerBernalCastrillon2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Berrios, M. (2018). *Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso Universidad Ricardo Palma.* (Tesis de Pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1497/TESIS-MILI%20BERRIOS%20FERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bottini, V. (24 de Abril de 2020). *UTNBA: trámites virtuales y educación a distancia en tiempos de Pandemia.* Recuperado de <https://www.frba.utn.edu.ar/utnba-tramites-virtuales-y-educacion-a-distancia-en-tiempos-de-pandemia/>
- Cueva, A. (2017). *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – caso: Mac Lima Norte – 2018.* (Tesis de Maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima, Perú. Recuperado de

http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva_Ana_tesis_m aestria_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Gestión. (2020). Personas naturales y jurídicas podrán realizar trámites virtuales con plataforma de la MML. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/personas-naturales-y-juridicas-podran-realizar-tramites-virtuales-con-plataforma-de-la-mml-noticia/>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, 2018.

López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO%20-20Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, B. y Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC. *Revista PUCP*, 7(3), 1-20. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>

Mac Dowell, M., Dezolt, A., Naffah, S. y Bakaj, P. (2020). La factura fiscal electrónica y los servicios virtuales apoyan la continuidad de negocio en Brasil durante la pandemia del COVID-19. Recuperado de <https://www.ciat.org/la-factura-fiscal-electronica-y-los-servicios-virtuales-apoyan-la-continuidad-de-negocio-en-brasil-durante-la-pandemia-del-covid-19/>

- MTPE. (2020). *Plan De Gobierno Digital 2020 – 2022*. [Pdf]. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1237049/Plan_de_Gobierno_Digital-Versi%C3%B3n_Final_24_Julio_2020_R___1___1_.pdf
- PCM. (2017). *Identificación y análisis de las tendencias en materia de la modernización de la gestión pública con una visión a 2030*. [Pdf]. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/08/Analisis-de-las-Tendencias.pdf>
- Rojas, L. y Solano, M. (2019). *Propuesta de estructuración de la ventanilla única de cedulación en Bogotá*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23348/1/PROPUESTA%20DE%20ESTRUCTURACI%C3%93N%20DE%20LA%20VENTANILLA%20%C3%9ANICA%20VIRTUAL%20DE%20CEDULACI%C3%93N%20EN%20BOGOT%C3%81.pdf>
- SGP. (2017). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. [Pdf]. Recuperado de https://www.marina.mil.pe/media/portal_trns/2017/07/25/atencion_ciudadano.pdf
- Tam, L. (2018). *El uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC – Lima 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2722/TESES%20Tam%20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- UIGV. (2020). *La Universidad Inca Garcilaso de la Vega inicia su proceso de virtualización de trámites*. Recuperado de <https://www.uigv.edu.pe/wp/la->

universidad-inca-garcilaso-de-la-vega-inicia-su-proceso-de-virtualizacion-de-tramites/

Zavala, V. (28 de Septiembre del 2020). *Conozca los servicios en línea que ofrece la Sunarp a los usuarios*. Recuperado de <https://lacamara.pe/conoce-los-servicios-en-linea-que-ofrece-la-sunarp-a-los-usuarios/>

ANEXO 01 – MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Título: Virtualización de trámites y atención al usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Virtualización de tramites	La virtualización es la creación de una forma virtual de un recurso de computación como una computadora, servidor, otro componente de hardware para satisfacer una necesidad de la empresa y/o usuario	Se aplicará el cuestionario relacionado a la variable virtualización de tramites luego se tabulará en el programa SPSS v.25 para obtener los resultado y realizar la interpretación correspondiente	Efectividad	Reducción del tiempo de espera	1	Ordinal (LIKERT) 1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Muy Bueno 5. Excelente
					2	
			Facilidad	Fácil de manejar	3	
					4	
			incidencias	Reducción de incidencias en tramite	5	
					6	
			Satisfacción	Satisfacción del usuario al ser atendido de forma inmediata	7	
					8	
					9	
					10	
Atención al Usuario.	Se refiere a todas las acciones implementadas para	Se aplicará el cuestionario relacionado a la variable atención al	Trato	interacción	1	Ordinal
					2	

	la atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.	usuario, luego se tabulará en el programa SPSS v.25 para obtener los resultado y realizar la interpretación correspondiente.	Información	Datos o conocimientos para adquirir un servicio.	3	(Likert) 1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Muy Bueno 5. Excelente
					4	
					5	
			procedimientos	Procesos para solicitar un servicio.	6	
					7	
					8	
					9	
					10	

ANEXO 02

Virtualización de Trámites y Atención al Usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021

Objetivo: Determinar la relación entre la Virtualización de Trámites y Atención al Usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021.

Introducción: Estimado colaborador (a), a continuación:

Le presentaremos diversas preguntas que me permitirá conocer la Virtualización de Trámites y Atención al Usuario, por tal razón solicitamos que responda con sinceridad para poder garantizar y obtener una información real y confiable, así mismo se mantendrá el anonimato y confidencialidad de los datos.

	Virtualización de Trámites	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	La atención virtual cumple sus funciones					
2	Se cumple las validación de datos requeridas					
3	La aplicación virtual es amigable.					
4	La aplicación es fácil acceso.					
5	Reduce el tiempo de gestión de tramite					
6	El número de incidencias de incidencias					
7	El contenido de la plataforma es amigable para su uso.					
8	Los formularios de la aplicación son adecuados					
9	Existe una adecuada orientación para el usuario					
10	Es confiable el uso del aplicativo					

	Atención al Usuario	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	La aplicación web fomenta una adecuada interacción.					
2	La aplicación web resuelve todas las dudas					
3	Cumple los parámetros de información					
4	El lenguaje del aplicativo web es amigable					
5	La aplicación web maneja una orientación					
6	Cumple los procesos solicitados por el usuario					
7	Los procedimientos de solicitud son:					
8	Los pasos para la interacción web es fiable					
9	La aplicación web respeta los turnos					
10	La aplicación web fomenta una adecuada interacción.					

ANEXO 03

Gráfico 2 Variable 1: Virtualización de trámites

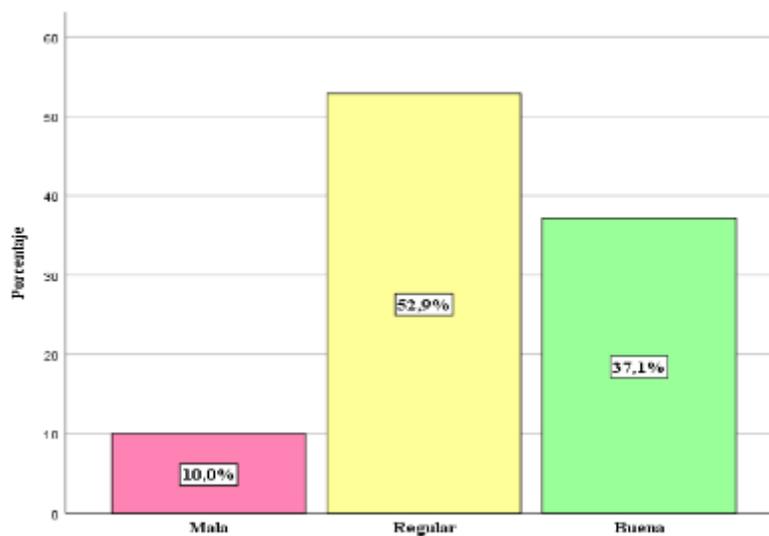


Gráfico 3 Dimensión 1: Efectividad

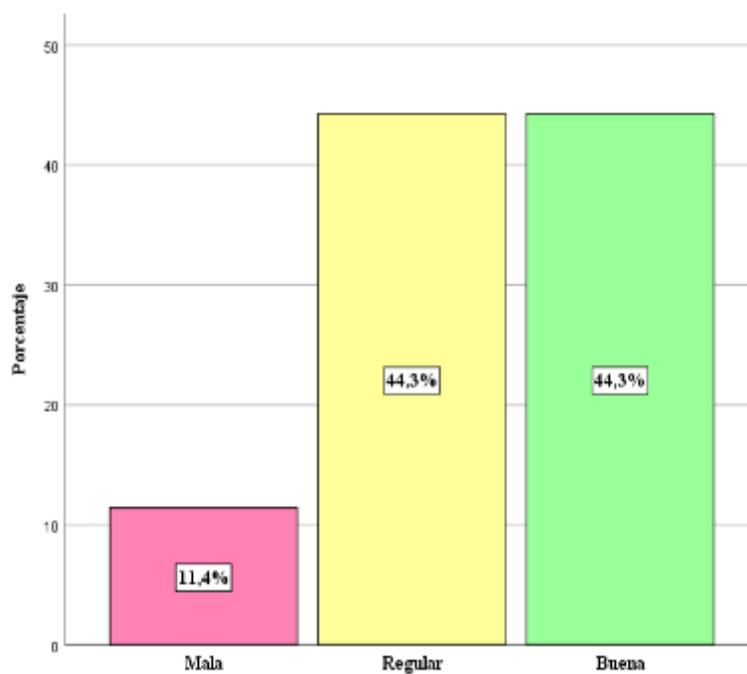


Gráfico 4 Dimensión 2: Facilidad

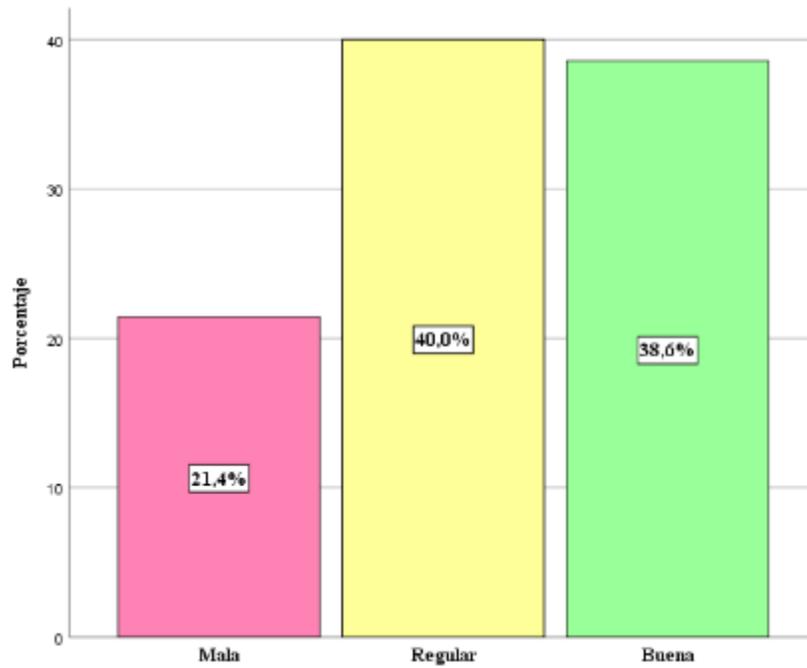
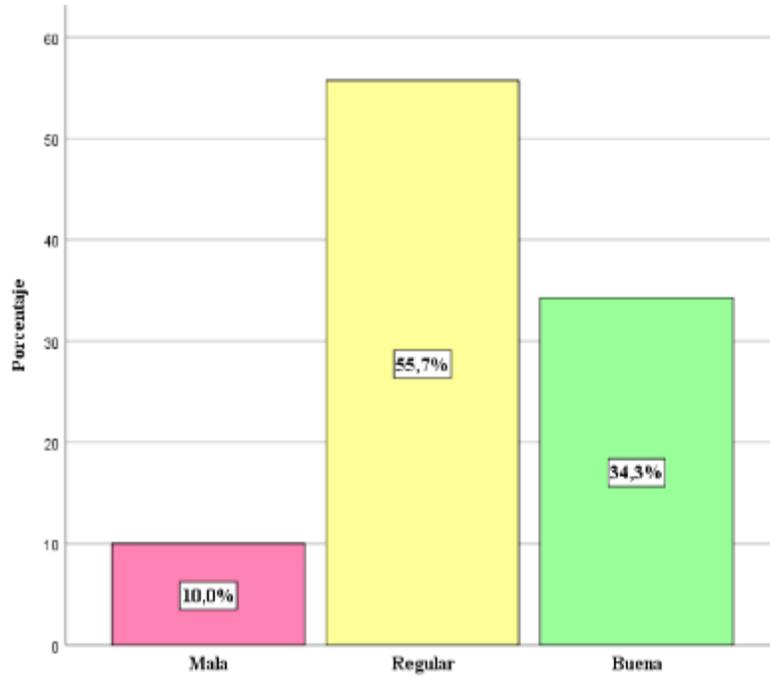


Gráfico 5: Dimensión 3: Incidencias

Gráfico 6: Dimensión 4: Satisfacción

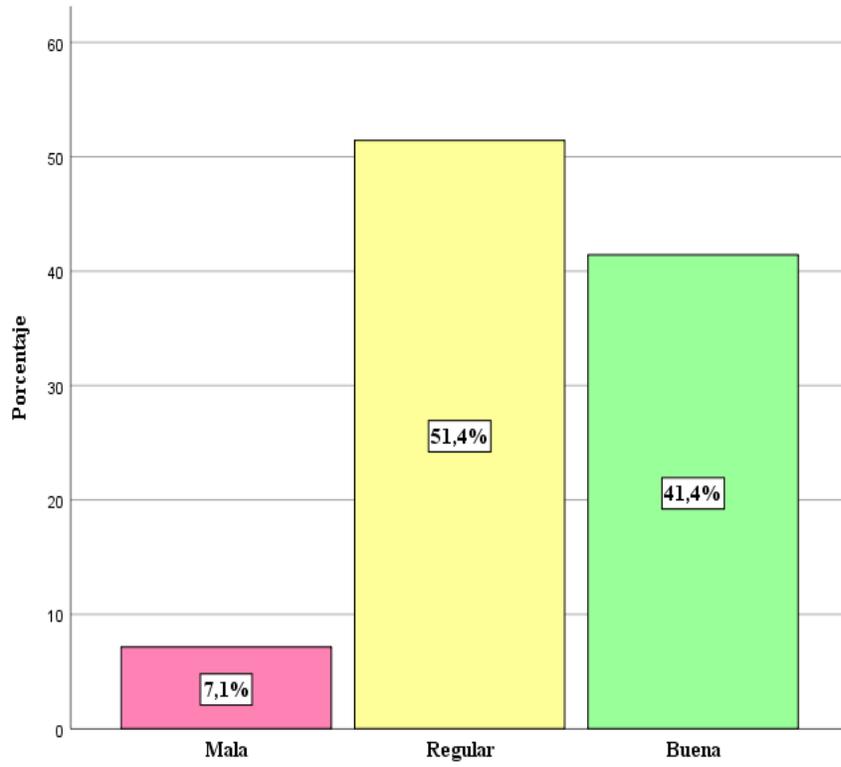


Gráfico 7 Variable 2: Atención al usuario

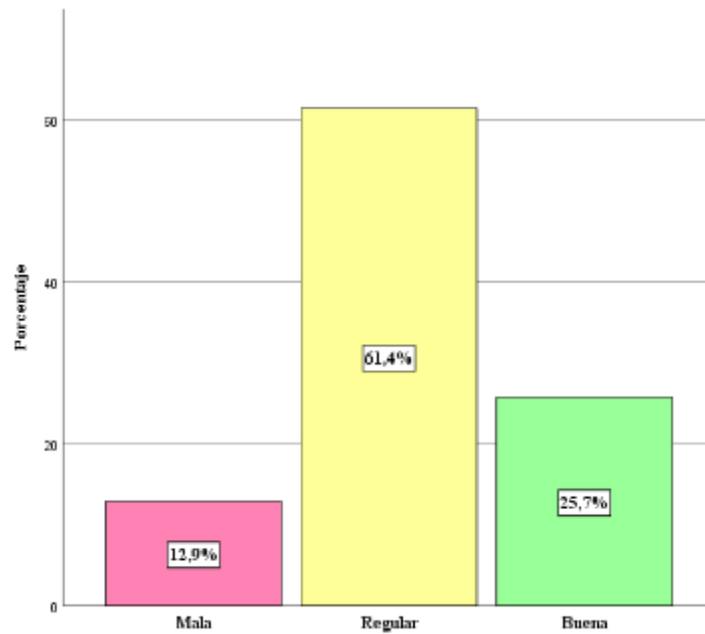


Gráfico 8 Dimensión 1: Trato

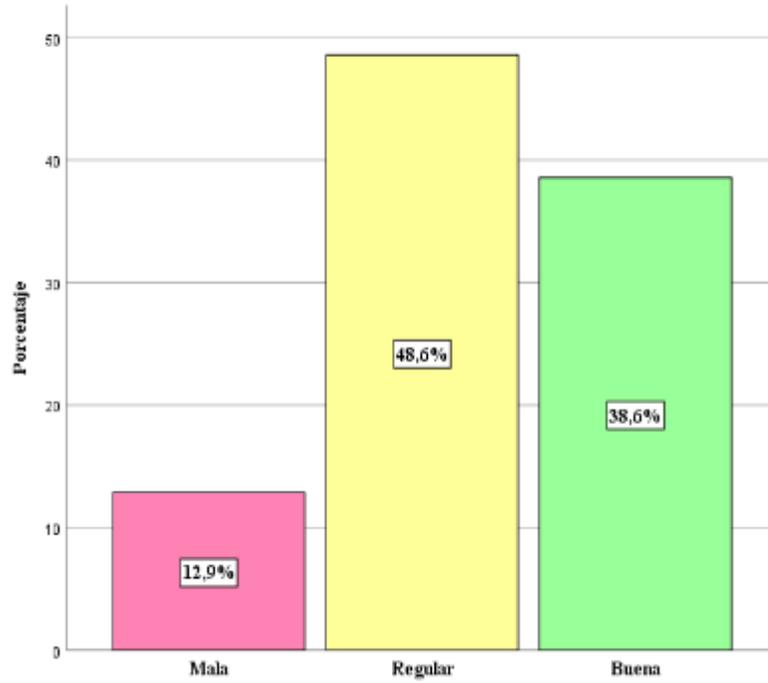


Gráfico 9: Dimensión 2: Información

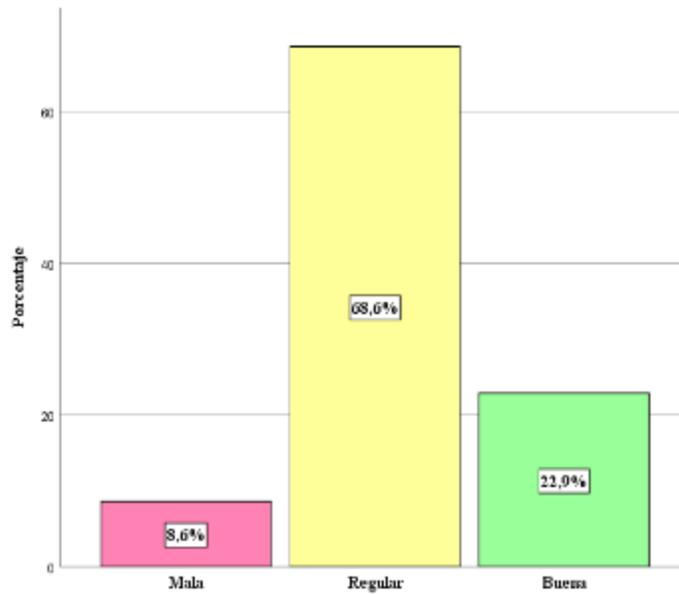


Gráfico 10 Dimensión 3: Procedimientos

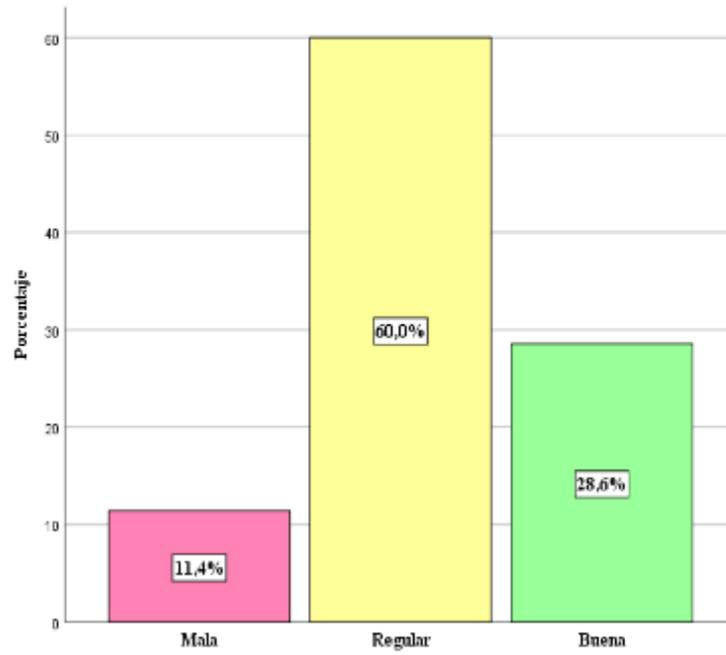


Tabla 18 Criterios para interpretar la correlación

Valor	Significado
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,26 a -0,50	Correlación negativa media
-0,11 a -0,25	Correlación negativa débil
-0,01 a -0,1	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,01 a 0,1	Correlación positiva muy débil
0,11 a 0,25	Correlación positiva débil
0,26 a 0,50	Correlación positiva media
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández-Sampieri et al. (2017)

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento fue evaluada por intermedio del coeficiente de Alfa de Cronbach. Este se suele emplear en estudios cuyos instrumentos contienen ítems de escala ordinal. El Alfa analiza técnicamente la intensidad con la cual las distribuciones de respuestas de los ítems se correlacionan entre sí. Para su interpretación se puede tomar los siguientes criterios.

Tabla 19 Interpretaciones para el coeficiente Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno

$$0,9 \leq \alpha \leq 1$$

Es excelente

Fuente: George y Mallery (2003)

Los coeficientes Alfa resultantes son los siguientes

Tabla 20 Estadística de confiabilidad de Alfa de Cronbach para las preguntas sobre la variable Visualización de trámites

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,931	10

Fuente: Cuestionario N° 1

El resultado de Alfa de 0,931 indica que las 10 preguntas del cuestionario sobre la variable Visualización de trámites poseen confiabilidad excelente.

Tabla 21 Estadística de confiabilidad de Alfa de Cronbach para las preguntas sobre la variable Atención del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,918	9

Fuente: Cuestionario N° 2

El resultado de Alfa de 0,918 indica que las 9 preguntas del cuestionario sobre la variable atención al usuario poseen confiabilidad excelente.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Barnett Valdivia, Neptali Jesús

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela pregrado en educación de la UCV, campus Lima - Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Administración.

El título del trabajo de investigación es: *"Virtualización de Tramites y Atención al Usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021"*, y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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



Firma

Bach. Monroy Duran Ana Marivel

D.N.I: 0662 9696



Firma

Bach. Prado Amante Christiam

D.N.I: 43197312

Atentamente.



Firma

D.R. Barnett Valdivia Neptali Jesús

D.N.I: 41167722

BARNETT VALDIVIA NEPTALI JESUS
Dr. Ciencias Empresariales

Definiciones conceptuales de la variable y sus dimensiones

I. Variable

Virtualización de Trámites.

La virtualización de trámites es la creación de una forma digital mediante un recurso de computación como una computadora, servidor, u otro componente de hardware para satisfacer una necesidad de la empresa y/o usuario.

Dimensiones:

- La efectividad es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (R.A.E 2021)
- La facilidad son condiciones especiales que permiten lograr algo o alcanzar un fin con menor esfuerzo. (R.A.E 2021)
- Las incidencias son acontecimientos que sobrevienen en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión. (R.A.E 2021)
- La satisfacción es la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (R.A.E 2021)

Atención al Usuario

- El trato es la acción y efecto de tratar o relacionarse con una o varias personas. (R.A.E 2021)
- La Información son las pruebas que se hacen de la calidad y circunstancias necesarias en una persona para un empleo u honor.
- El procedimiento se refiere a la actuación por trámites judiciales o administrativos. (R.A.E 2021)



BARNETT VALDIVIA NEPTALI JESUS
Dr. Ciencias Empresariales

Tabla de especificaciones / Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Virtualización de tramites	La virtualización es la creación de una forma virtual de un recurso de computación como una computadora, servidor, otro componente de hardware para satisfacer una necesidad de la empresa y/o usuario	Se aplicara el cuestionario relacionado a la variable virtualización de tramites luego se tabulara en el programa SPSS v.23 para obtener los resultado y realizar la interpretación correspondiente	Efectividad	Reducción del tiempo de espera	1	Ordinal (LIKERT) 1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Muy Bueno 5. Excelente
			Facilidad	Facil de manejar	2	
			Incidencias	Reducción de incidencias en tramite	3	
					4	
			Satisfacción	Satisfacción del usuario al ser atendido de forma inmediata	5	
					6	
			Trato	interacción	7	
					8	
					9	
					10	
Atención al Usuario.	Se refiere a todas las acciones implementadas para la atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.	Se aplicara el cuestionario relacionado a la variable atención del usuario luego se tabulara en el programa SPSS v.23 para obtener los resultado y realizar la interpretación correspondiente	Información	Datos o conocimientos para adquirir un servicio.	1	Ordinal (Likert) 1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Muy Bueno 5. Excelente
			procedimientos	Procesos para solicitar un servicio	2	
					3	
			Información	Datos o conocimientos para adquirir un servicio.	4	
					5	
			procedimientos	Procesos para solicitar un servicio	6	
					7	
			Información	Datos o conocimientos para adquirir un servicio.	8	
					9	
			procedimientos	Procesos para solicitar un servicio	10	

.....
BARNETT VALENZUELA NEPTALI JESUS
 Director de Ciencias Empresariales

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgrt: Ámbrosini Casaretto, Stefano

DNI: 08746759 -

14 de junio de 2021

.....
BARNETT VALDIVIA NEPTALI JESUS
Dr. Ciencias Empresariales

Nombre y Apellido: Barnett Valdivia, Neptali Jesús
DNI. 41167722

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ámbrosini Casaretto, Stefano

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela pregrado en educación de la UCV, campus Lima - Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Administración.

El título del trabajo de investigación es: *"Virtualización de Trámites y Atención al Usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021"*, y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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



Firma

Bach. Monroy Duran Ana Marivel

D.N.I: 0662 9696



Firma

Bach. Prado Amante Christian

D.N.I: 43497342

Atentamente.



Firma

Mag. Ámbrosini Casaretto, Stefano

D.N.I: 81412411

Definiciones conceptuales de la variable y sus dimensiones

I. Variable

Virtualización de Trámites.

La virtualización de trámites es la creación de una forma digital mediante un recurso de computación como una computadora, servidor, u otro componente de hardware para satisfacer una necesidad de la empresa y/o usuario.

Dimensiones:

- La efectividad es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (R.A.E 2021)
- La facilidad son condiciones especiales que permiten lograr algo o alcanzar un fin con menor esfuerzo. (R.A.E 2021)
- Las incidencias son acontecimientos que sobrevienen en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión. (R.A.E 2021)
- La satisfacción es la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (R.A.E 2021)

Atención al Usuario

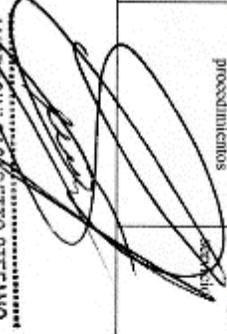
- El trato es la acción y efecto de tratar o relacionarse con una o varias personas. (R.A.E 2021)
- La Información son las pruebas que se hacen de la calidad y circunstancias necesarias en una persona para un empleo u honor.
- El procedimiento se refiere a la actuación por trámites judiciales o administrativos. (R.A.E 2021)



AMBROSINI CASARETTO STEFANO
Mag. Gestión Empresarial Administrativa

Tabla de especificaciones / Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición																
Virtualización de transiiles	La virtualización es la creación de una forma virtual de un recurso de computadora, servidor, otro componente de hardware para satisfacer una necesidad de la empresa y/o usuario	Se aplicara el cuestionario relacionado a la variable virtualización de transiiles luego se tabulara en el programa SPSS v. 25 para obtener los resultados y realizar la interpretación correspondiente	Efectividad	Reduccion del tiempo de espera	1	Ordinal (LIKERT) 1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Muy Bueno 5. Excelente																
					Facilidad		Facil de manejar	2														
								Incidencias	Reduccion de incidencias en transiiles	3												
										Satisfaccion	Satisfaccion del usuario al ser atendido de forma inmediata	4										
												Trato	Interacción	5								
														Información	Darse o conocimientos para adquirir un servicio.	6						
																Procesos para solicitar un procedimiento	Procesos para solicitar un procedimiento	7				
																				8		
																						9
		10																				


ANDERSON CASARETTO STEFANO
 Mg. Gestión Empresarial Administrativa

Certificado de validez de contenido del instrumento que Virtualización de Trámites y Atención al Usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ 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

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR PS	PREGUNTAS	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
Virtualización de trámites	Efectividad	Tiempo de espera	La atención virtual cumple sus funciones.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Se cumple las validación de datos requeridas	2	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Facilidad	Fácil de manejar	La aplicación virtual es amigable.	3	<input checked="" type="checkbox"/>	
			La aplicación es fácil acceso.	4	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Incidencias	Reducción de incidencias en trámite	Reduce el tiempo de gestión de trámite	5	<input checked="" type="checkbox"/>	
			El número de incidencias de incidencias	4	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Satisfacción	Satisfacción del usuario al ser atendido de forma inmediata	El contenido de la plataforma es amigable para su uso.	3	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Los formularios de la aplicación son adecuados	4	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Trato	Interacción	Existe una adecuada orientación para el usuario	5	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Es confiable el uso del aplicativo	4	<input checked="" type="checkbox"/>	
Información	Lenguaje	La aplicación web fomenta una adecuada interacción.	3	<input checked="" type="checkbox"/>		
		La aplicación web resuelve todas las dudas	4	<input checked="" type="checkbox"/>		
Atención al Usuario	Procedimientos	Cumple los parámetros de información	5	<input checked="" type="checkbox"/>		
		El lenguaje del aplicativo web es amigable	4	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto		La aplicación web maneja una certificación	3	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cumple los procesos solicitados por el usuario	4	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Los procedimientos de solicitud son:	5	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Los pasos para la interacción web es fiable	4	<input checked="" type="checkbox"/>		
		La aplicación web respeta los turnos	3	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Fecha 14/02/21				


STEFANO
 Mag. Gestión Empresarial, Promotista

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr: Ámbrosini Casaretto, Stefano

DNI: 08746759

14 de junio de 2021



AMBROSINI CASARETTO STEFANO
Mag. Gestión Empresarial

Nombre del validador: Ámbrosini Casaretto, Stefano
DNI. 08746759

Definiciones conceptuales de la variable y sus dimensiones

I. Variable

Virtualización de Trámites.

La virtualización de trámites es la creación de una forma digital mediante un recurso de computación como una computadora, servidor, u otro componente de hardware para satisfacer una necesidad de la empresa y/o usuario.

Dimensiones:

- La efectividad es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (R.A.E 2021)
- La facilidad son condiciones especiales que permiten lograr algo o alcanzar un fin con menor esfuerzo. (R.A.E 2021)
- Las incidencias son acontecimientos que sobrevienen en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión. (R.A.E 2021)
- La satisfacción es la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (R.A.E 2021)

Atención al Usuario

- El trato es la acción y efecto de tratar o relacionarse con una o varias personas. (R.A.E 2021)
- La Información son las pruebas que se hacen de la calidad y circunstancias necesarias en una persona para un empleo u honor.
- El procedimiento se refiere a la actuación por trámites judiciales o administrativos. (R.A.E 2021)



CALDERÍN RODRÍGUEZ CRISTIAN LEONARDO
Dr. Gestión Pública y Finanzas

Tabla de especificaciones / Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de medición
Virtualización de tramites	La virtualización es la creación de una forma virtual de un recurso de computación como una computadora, servidor, otro componente de hardware para satisfacer una necesidad de la empresa y/o usuario	Se aplicara el cuestionario relacionado a la variable virtualización de tramites luego se tabulara en el programa SPSS v. 25 para obtener los resultados y realizar la interpretación correspondiente	Efectividad	Reducción del tiempo de espera	1	Ordinal (LIKERT)
			Facilidad	Fácil de manejar	2	
			Incidencias	Reducción de incidencias en tramite	3	
					4	
			Satisfacción	Satisfacción del usuario al ser atendido de forma inmediata	5	
					6	
			Tramite	Interacción	7	
					8	
					9	
					10	
Atención al Usuario.	Se refiere a todas las acciones implementadas para la atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.	Se aplicara el cuestionario relacionado a la variable atención del usuario luego se tabulara en el programa SPSS v.25 para obtener los resultados y realizar la interpretación correspondiente	Información	Datos o comentarios para adquirir un servicio.	1	Ordinal (Likert)
					2	
					3	
					4	
					5	
procedimientos	Procesos para solicitar un servicio				6	
					7	
					8	
					9	
					10	


CALDERÓN RODRÍGUEZ CRISTIAN EDUARDO
 Dr. Gestión Pública y Finanzas

Certificado de validez de contenido del instrumento que Virtualización de Trámites y Atención al Usuario en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2021.

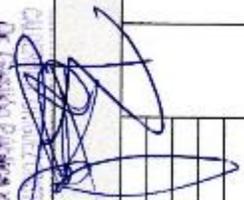
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

⁴ Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO	
		INDICADORES	ITEM/PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Virtualización de trámites	Efectividad	Tiempo de espera	La atención virtual cumple sus funciones.	1	✓	
			Se cumple las validación de datos requeridas	2	✓	
	Facilidad	Facil de manejar	La aplicación virtual es amigable	2	✓	
			La aplicación es fácil acceso.	3	✓	
	Incidencias	Reducción de incidencias en trámite	Reduce el tiempo de gestión de trámite	3	✓	
			El número de incidencias de incidencias	4	✓	
	Satisfacción	Satisfacción del usuario al ser atendido de forma inmediata	El contenido de la plataforma es amigable para su uso.	5	✓	
			Los formularios de la aplicación son adecuados	✓		
	Trato	Interacción	Existe una adecuada orientación para el usuario	✓		
			Es confiable el uso del aplicativo	✓		
Información	Lenguaje	La aplicación web fomenta una adecuada interacción.	✓			
		La aplicación web resuelve todas las dudas	✓			
Procedimientos	Orientación	Cumple los parámetros de información	- Totalmente en desacuerdo	✓		
		El lenguaje del aplicativo web es amigable	- En desacuerdo	✓		
Atención al Usuario	Procesos para solicitar un servicio	La aplicación web maneja una orientación	- Ni de acuerdo ni desacuerdo	✓		
		Cumple los procesos solicitados por el usuario	✓			
Firma del experto			Los procedimientos de solicitud son:	✓		
			La aplicación web respeta los turnos	✓		
			Fecha: ___/___/___			


 ALEJANDRO PAREDES Y FARIÑA
 Exp. Ciencias Políticas y Administración

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA

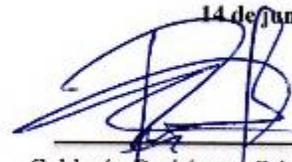
Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgrt: Ámbrosini Casaretto, Stefano

DNI: 08746759-

14 de junio de 2021



Calderón Rodríguez, Cristian Leonardo.
DNI: 092645140
Dr. Gestión Pública y Finanzas