



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una  
Municipalidad Provincial, 2021

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

**AUTORA:**

Mendoza Chacon, Romy Elizabeth (ORCID: 0000-0003-1241-8247)

**ASESOR:**

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (ORCID: 0000-0002-6623-936X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A Dios, a mi familia, a mi abuelita Evangelina que siempre me motivo a ser una buena profesional, a mi pequeña hija Milagros Evangeline que es la luz de vida y en especial a mi Mama Roda que es mi fuente de motivación incondicional que siempre está ahí para mí y que gracias a ellas sigo adelante profesionalmente.

### **Agradecimiento**

A Dios, por guiarme en esta etapa de mi vida, a mi querida Profesora Maricela Ochoa Guillen por incentivar-me a seguir superándome profesionalmente, a mi esposo Oscar por el apoyo incondicional que me brindo es esta etapa que culmino, a mi asesor Mg. Karl Friederick Torres Mirez, por su atención, paciencia y orientación en el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	viii
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo de investigación. ....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Métodos de análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN .....	43
VI. CONCLUSIONES .....	46
VII. RECOMENDACIONES .....	47
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS .....	54

## Índice de tablas

Tabla 1 Solicitudes presentadas por personas diferentes en la plataforma de mesa de partes de la MPA.....	21
Tabla 2 Tabla de frecuencia de la variable Trámite digital .....	26
Tabla 3 Tabla de frecuencia de la variable Satisfacción de usuarios.....	27
Tabla 4 Tabla de frecuencia de la dimensión Capital estructural .....	29
Tabla 5 Tabla de frecuencia de la dimensión Capital cognitivo.....	30
Tabla 6 Tabla de frecuencia de la dimensión Capital relacional .....	31
Tabla 7. Tabla cruzada Trámite digital*Satisfacción de usuarios .....	32
Tabla 8. Tabla cruzada Trámite digital*Capital estructural .....	33
Tabla 9. Tabla cruzada Trámite digital*Capital cognitivo.....	34
Tabla 10. Tabla cruzada Trámite digital*Capital relacional.....	35
Tabla 11. Niveles de correlación Rho de Spearman.....	77
Tabla 12. Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis general .....	37
Tabla 13. Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis específica 1.....	39
Tabla 14. Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis específica 2.....	40
Tabla 15. Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis específica 3.....	42
Tabla 16 Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach .....	76
Tabla 17 Tabla de frecuencia de la dimensión Calidad de uso .....	79
Tabla 18 Frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta.....	80
Tabla 19 Distribución de género de los usuarios encuestados .....	82
Tabla 20 Edad de los encuestados.....	82
Tabla 21 Grado de instrucción.....	83
Tabla 22 Pregunta 1. Puedo completar mi trabajo rápidamente usando la mesa de partes virtual de la MPA .....	84
Tabla 23 Pregunta 2. Puedo completar mi trabajo de manera eficiente usando la mesa de partes virtual .....	85

Tabla 24 <i>Pregunta 3. La mesa de partes virtual me muestra mensajes de error que me indican claramente cómo solucionar un problema.....</i>	86
Tabla 25 <i>Pregunta 4. La información proporcionada en este sistema es fácil de entender.....</i>	87
Tabla 26 <i>Pregunta 5. La organización de la información en las pantallas del sistema es clara.....</i>	88
Tabla 27 <i>Pregunta 6. Este sistema tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga.....</i>	89
Tabla 28 <i>Pregunta 7. Este sistema genera datos de procesamiento de acuerdo a la información que he ingresado.....</i>	90
Tabla 29 <i>Pregunta 8. Los resultados ofrecidos por el sistema son correctos.....</i>	91
Tabla 30 <i>Pregunta 9. Es fácil hacer seguimiento en línea a mi trámite registrado en mesa de partes virtual.....</i>	92
Tabla 31 <i>Pregunta 10. Cuando vuelvo a consultar la información ingresada, confirmo que es la misma que envié inicialmente.....</i>	93
Tabla 32 <i>Pregunta 11. El tiempo en que responden a mi trámite no supera las 48 horas.....</i>	94
Tabla 33 <i>Pregunta 12. El tiempo máximo para cada trámite estipulado es adecuado.....</i>	95
Tabla 34 <i>Pregunta 13. El tiempo en que se resuelve mi trámite no supera las 72 horas estipuladas en el reglamento de la MPA.....</i>	97
Tabla 35 <i>Pregunta 14. El sistema me confirma si mi documento ha sido registrado satisfactoriamente.....</i>	98
Tabla 36 <i>Pregunta 15. El sistema me envía un documento de acuse de recibo del trámite que realicé a mi correo electrónico o en mensaje de texto.....</i>	99
Tabla 37 <i>Pregunta 16. El lenguaje utilizado en el sistema es claro y comprensible.....</i>	100
Tabla 38 <i>Pregunta 17. El lenguaje utilizado en el sistema me permite comprender las observaciones o indicaciones respecto al trámite que estoy realizando.....</i>	101
Tabla 39 <i>Pregunta 18. El lenguaje utilizado en el sistema me permite comprender en qué etapa se encuentra mi trámite.....</i>	102

Tabla 40 <i>Pregunta 19. Ingreso mi información personal con confianza en el sistema de mesa de partes virtual de la MPA (como DNI, correo electrónico, dirección, distrito en el que vivo) .....</i>	103
Tabla 41 <i>Pregunta 20. Ingreso la descripción de mi solicitud en el sistema de mesa de partes virtual con la confianza que los datos se enviarán solo a las instancias donde corresponda.....</i>	104
Tabla 42 <i>Pregunta 21. Cuando se comunican conmigo a través del sistema de mesa de parte virtual, siempre lo hacen con respeto .....</i>	105
Tabla 43 <i>Pregunta 22. Cuando se comunican conmigo a través del sistema de mesa de parte virtual, me responden en el idioma en que escribí.....</i>	106

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 <i>Frecuencia de la variable Trámite digital</i> .....	27
Figura 2 <i>Frecuencia de la variable Satisfacción de usuario</i> .....	28
Figura 3 <i>Frecuencia de la dimensión Capital estructural</i> .....	29
Figura 4 <i>Frecuencia de la dimensión Capital cognitivo</i> .....	30
Figura 5 <i>Frecuencia de la dimensión Capital relacional</i> .....	31
Figura 6. <i>Trámite digital vs Satisfacción de usuarios</i> .....	33
Figura 7. <i>Trámite digital vs Capital estructural</i> .....	34
Figura 8. <i>Trámite digital vs Capital cognitivo</i> .....	35
Figura 9. <i>Trámite digital vs Capital relacional</i> .....	36
Figura 10 <i>Frecuencia de la dimensión Calidad de uso</i> .....	79
Figura 11 <i>Frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta</i> .....	81
Figura 12 <i>Género de los usuarios</i> .....	82
Figura 13 <i>Edad de los encuestados</i> .....	83
Figura 14 <i>Grado de instrucción de los encuestados</i> .....	84
Figura 15 <i>Facilidad para completar un trabajo rápidamente usando la mesa de partes virtual de la MPA</i> .....	85
Figura 16 <i>Uso de mesa de partes virtual para completar mi trabajo de manera eficiente</i> .....	86
Figura 17 <i>La mesa de partes virtual muestra mensajes de error que indican claramente cómo solucionar un problema</i> .....	87
Figura 18 <i>La información proporcionada en este sistema es fácil de entender</i> .....	88
Figura 19 <i>La organización de la información en las pantallas del sistema es clara</i> .....	89
Figura 20 <i>Este sistema tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga</i> .....	90
Figura 21 <i>Este sistema genera datos de procesamiento de acuerdo a la información que he ingresado</i> .....	91
Figura 22 <i>Los resultados ofrecidos por el sistema son correctos</i> .....	92
Figura 23 <i>Es fácil hacer seguimiento en línea a mi trámite registrado en mesa de partes virtual</i> .....	93

Figura 24 Cuando vuelvo a consultar la información ingresada, confirmo que es la misma que envié inicialmente .....	94
Figura 25 El tiempo en que responden a mi trámite no supera las 48 horas .....	95
Figura 26 El tiempo máximo para cada trámite estipulado es adecuado.....	96
Figura 27 El tiempo en que se resuelve mi trámite no supera las 72 horas estipuladas en el reglamento de la MPA .....	97
Figura 28 El sistema me confirma si mi documento ha sido registrado satisfactoriamente .....	98
Figura 29 El sistema me envía un documento de acuse de recibo del trámite que realicé a mi correo electrónico o en mensaje de texto .....	99
Figura 30 El lenguaje utilizado en el sistema es claro y comprensible .....	100
Figura 31 El lenguaje utilizado en el sistema me permite comprender las observaciones o indicaciones respecto al trámite que estoy realizando.....	101
Figura 32 El lenguaje utilizado en el sistema me permite comprender en qué etapa se encuentra mi trámite.....	102
Figura 33 Ingreso mi información personal con confianza en el sistema de mesa de partes virtual de la MPA .....	103
Figura 34 Ingreso la descripción de mi solicitud en el sistema de mesa de partes virtual con la confianza que los datos se enviarán solo a las instancias donde corresponda.....	104
Figura 35 Cuando se comunican conmigo a través del sistema de mesa de parte virtual, siempre lo hacen con respeto .....	105
Figura 36 Cuando se comunican conmigo a través del sistema de mesa de parte virtual, me responden en el idioma en que escribí.....	106

## Resumen

La presente investigación ha sido ejecutada en la Municipalidad Provincial de Abancay para determinar la relación entre los trámites digitales y la satisfacción de sus usuarios. El constructo de trámites digitales ha sido evaluado bajo las dimensiones de calidad de uso y capacidad de respuesta, mientras que la satisfacción del usuario se estudió bajo las dimensiones de capital estructural, capital cognitivo y capital relacional. La metodología utilizada, enmarca la presente tesis en el enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel correlacional, porque busca determinar la relación entre variables, el diseño fue no experimental, transeccional, correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que constó de 22 preguntas aplicadas a 45 usuarios del servicio de trámite digital de la Municipalidad Provincial de Abancay. Los resultados de la investigación demuestran la existencia de una relación positiva o directa significativa que no es producto del azar, el nivel de correlación es positiva alta entre la calidad de los trámites digitales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Abancay 2021. Por lo que las recomendaciones sugeridas son la mejora continua del capital estructural, capital cognitivo y capital relacional que son constructos que generan satisfacción en el usuario.

**Palabras clave:** satisfacción de usuario, trámite digital, servicios digitales, capital estructural y capital cognitivo.

## **Abstract**

This research has been carried out in the Provincial Municipality of Abancay to determine the relationship between digital procedures and user satisfaction. The construct of digital procedures has been evaluated under the dimensions of quality of use and responsiveness, while user satisfaction was studied under the dimensions of structural capital, cognitive capital and relational capital. The methodology used, frames this thesis in the quantitative approach, applied type, correlational level, because it seeks to determine the relationship between variables, the design was non-experimental, transectional, correlational. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire that consisted of 22 questions applied to 45 users of the digital processing service of the Provincial Municipality of Abancay. The results of the research show the existence of a significant positive or direct relationship that is not the product of chance, the level of correlation is positive high between the quality of digital procedures and the satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Abancay 2021. Therefore, the suggested recommendations are the continuous improvement of structural capital, cognitive capital and relational capital, which are constructs that generate user satisfaction.

**Keywords:** user satisfaction, digital process, digital services, structural capital and cognitive capital.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las entidades públicas continuamente se enfrentan al desafío de la transformación y la necesidad de reinventar los sistemas gubernamentales para brindar servicios, información y conocimiento eficientes a través de tecnologías de información y comunicación. Los trámites digitales se presentan en este escenario como una alternativa para mejorar la comunicación y calidad de atención a los ciudadanos.

Debido a la crisis sanitaria vivida desde el 2020, a nivel mundial se han venido implementando estrategias para establecer un marco de gobernanza de gobierno digital. Esta crisis generó que la mayor parte de la actividad económica y social se redujera a lo que los ciudadanos pudieran hacer desde sus hogares. Los gobiernos del mundo se vieron obligados a cerrar sus oficinas de servicio al ciudadano, esto provocó que se dejaran de prestar los servicios del estado por el canal presencial. Entonces los gobiernos tomaron políticas muy variadas para solventar esta situación, algunos incrementaron la caducidad de documentos oficiales para evitar que los ciudadanos realicen trámites de renovación, otros crearon canales digitales para brindar servicios de atención al ciudadano. Pero la implementación de canales digitales por parte de los gobiernos implicó un enorme desafío para América Latina por las brechas existentes en conectividad, competencias digitales de los ciudadanos, disponibilidad y uso de los servicios públicos, incapacidad de los entes rectores digitales, entre otros (Roseth et al., 2021).

A nivel nacional, se ha implementado la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, mediante Decreto Supremo 033-2018-PCM. El objetivo de esta es acercar el Estado al ciudadano, y en un único lugar podrán tener contacto con información de las instituciones del Estado, así como realizar trámites y servicios. Esta plataforma es gestionada por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital que pertenece a la Presidencia del Consejo de Ministros (Gobierno del Perú, 2021). Entidades del estado como el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), han septuplicado la cantidad de trámites web el 2021 respecto a otros años, (RENIEC, 2021). Así mismo, diversas entidades desarrollaron el sistema de Mesa de partes virtuales y notificaciones electrónicas.

En el departamento de Apurímac, provincia y distrito de Abancay, se instituye la Municipalidad Provincial de Abancay (MPA) “órgano de gobierno promotor del

desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines” (Presidente del Congreso de la República, 2003), la MPA atiende a una población de 72,277 habitantes de acuerdo al último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017). En la MPA se han observado iniciativas para la implementación del gobierno electrónico usando trámites digitales para los procesos de Mesa de Partes virtual y licencias de circulación de vehículos con el fin de proporcionar un acceso más transparente a la información. Sin embargo, a la fecha, se desconoce si la implementación de estas políticas tiene efecto en la calidad de atención percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Abancay. La calidad de atención al usuario es considerada en la actualidad como uno de los pilares fundamentales que permite retroalimentar los procesos de una organización en una evolución continua para convertirla en una gestión eficiente, en este lineamiento la MPA tiene definida su misión: “Prestar servicios de calidad, de manera oportuna y eficiente con transparencia, inclusión y modernidad, que satisfaga las necesidades del ciudadano, logrando el desarrollo integral y sostenible de la comunidad, a través de una gestión participativa” (MPA, 2018).

La formulación del problema de investigación consiste en declarar formalmente la idea de investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Para esta investigación la formulación se plantea a través de la siguiente pregunta: ¿Cómo se relacionan los trámites digitales y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021? Y los problemas específicos, por medio de las siguientes interrogantes: i) ¿Cómo se relacionan los trámites digitales y el capital estructural en una Municipalidad Provincial, 2021?, ii) ¿Cómo se relacionan los trámites digitales y el capital cognitivo en una Municipalidad Provincial, 2021? y iii) ¿Cómo se relacionan los trámites digitales y el capital relacional en una Municipalidad Provincial, 2021?

Por tal motivo, el propósito de la investigación plantea encontrar como la satisfacción de los usuarios en la municipalidad se relaciona con los trámites digitales ofrecidos por esta, con el fin de conocer la calidad de atención para verificar la satisfacción del usuario y tomar medidas correctivas, preventivas o evolutivas en la gestión edil. El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación entre los trámites digitales y la satisfacción de los usuarios de una

Municipalidad Provincial, 2021 y los Objetivos específicos son: i) Determinar la relación entre los trámites digitales y el capital estructural en una Municipalidad Provincial, 2021, ii) Determinar la relación entre los trámites digitales y el capital cognitivo en una Municipalidad Provincial, 2021 y iii) Determinar la relación entre los trámites digitales y el capital relacional en una Municipalidad Provincial, 2021.

Para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) la justificación de la investigación indica el “para qué” de la investigación, debe denotar la importancia y necesidad de su realización así como los beneficios que acarreará. En este entender este estudio se da porque la atención al cliente es un tema que ha tomado gran importancia en las últimas décadas, ya que las organizaciones además de cumplir con sus usuarios internos deben proyectar una atención de calidad hacia la ciudadanía. En este campo, tanto la empresa pública como la privada han venido compitiendo ya sea por una cuota de mercado, por el posicionamiento de una marca o lograr una reputación en cierto ámbito. En esta lucha, la empresa pública se ve en gran desventaja frente a la privada para implementar servicios de calidad, que tienen su origen en el tipo de gestión, el manejo de presupuestos, el potencial humano, entre otros; tal como sucede en la Municipalidad provincial de Abancay, que, siendo una entidad estatal, necesita mejorar la calidad en sus procesos.

Hoy en día se ha generado un abanico de opciones para mejorar los servicios de atención a los usuarios, entendiendo que esta atención está compuesta por todas las interacciones entre una entidad y sus clientes. Entre estas opciones se encuentra la inserción de la tecnología en la ejecución de los procesos administrativos, operativos y gerenciales de una empresa, incrementando las oportunidades para generar una comunicación más transparente, en tiempo real y de forma más personalizada, por ello que su importancia es considerada como uno de los pilares para generar un bucle constante de mejoras y perfeccionamiento en la organización. Si bien es cierto, en la Municipalidad Provincial de Abancay, existe un área de tecnologías de información, quienes básicamente realizan las labores de soporte y mantenimiento, no pueden abarcar otras labores por la cantidad reducida de personal asignado al área, lo cual hace que las funciones que le son encargadas no se cumplan en su totalidad, ya que de acuerdo al MOF, la Subgerencia de Estadística e Informática es “el órgano encargado de apoyar a las Gerencias, Subgerencia y Oficinas de la Municipalidad, en el procesamiento de

datos e información con utilización de los medios tecnológicos”, (MPA, 2021); siendo la tarea de procesamiento de datos e información una función inherente a su labor. Por ello, es necesario conocer en qué medida los trámites digitales brindan una satisfacción a sus usuarios, ya que se presentan como una versión no presencial y accesible las 24 horas del día, lo cual debería generar satisfacción en el usuario. Por ello, es necesario valorar continuamente si la percepción del usuario hacia la implementación de trámites digitales es óptima, con el fin de evaluar su desempeño y proponer mejoras.

La hipótesis de la investigación, se plantea por medio de una Hipótesis general: Los trámites digitales se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021 y tres Hipótesis específicas: i) Existe relación significativa entre los trámites digitales y el capital estructural en una Municipalidad Provincial, 2021, ii) Existe relación significativa entre los trámites digitales y el capital cognitivo en una Municipalidad Provincial, 2021 y iii) Existe relación significativa entre los trámites digitales y el capital relacional en una Municipalidad Provincial, 2021.

La investigación realizada contribuirá a crear conocimiento sobre la relación entre los trámites digitales y la satisfacción de los usuarios en un contexto específico, siendo este en la Municipalidad Provincial de Abancay y durante el periodo de tiempo 2021. El cual servirá a los funcionarios de esta municipalidad para tomar decisiones estratégicas en relación a la implementación de servicios digitales, así como a futuros investigadores que pretendan estudiar estas variables en diferente contexto.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes son estudiados a nivel mundial para ver sus diferentes perspectivas. El estudio de la satisfacción del usuario, es un tema en continua evolución debido al ámbito cambiante donde se desempeña como es la introducción de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en este caso, se presentan estudios de satisfacción del usuario, así como de los servicios informáticos. Los antecedentes están compuestos por los siguientes antecedentes internacionales:

En el trabajo de Li et al. (2021), cuyo objetivo fue examinar los factores que influyen en la satisfacción del cliente con los servicios de banca electrónica para lo cual se examinó la satisfacción de los clientes de un banco con diversos servicios electrónicos. El estudio recoge la afirmación de que la satisfacción del cliente es un factor importante para ayudar a los bancos a mantener su ventaja competitiva. Cuatro factores que pueden impulsar la satisfacción del cliente hacia la banca electrónica son los servicios en la nube, la seguridad, el aprendizaje electrónico y la calidad del servicio. Estos cuatro factores fueron analizados para determinar el nivel de satisfacción de los clientes. El método de estudio fue realizado a través de un proceso sistemático y descriptivo usando i) Cuestionario elaborado por investigadores que constó de 25 preguntas, validado por el alfa de Cronbach que arrojó un valor de 0.7, lo cual indica que es confiable, aplicado a 357,213 personas ii) Estudios bibliotecarios: para recopilar información sobre fundamentos teóricos y literatura y antecedentes de investigación. Los resultados del análisis muestran que se aprueban todas las hipótesis de dicho estudio, que son: i) que los servicios en la nube tienen efectos positivos en la satisfacción de los clientes, ii) la seguridad del sistema bancario tiene un efecto positivo en la satisfacción de los clientes, iii) el aprendizaje electrónico de los usuarios tiene un efecto positivo en la informática con los servicios de banca electrónica y iv) la calidad del servicio tiene un efecto positivo en la satisfacción de los clientes.

Así como Zouari y Abdelhedi (2021), en su trabajo examinan el impacto de la digitalización, como una dimensión de la calidad del servicio, en la satisfacción del cliente aplicado a un banco islámico. El objetivo es determinar por medio de una encuesta a una muestra de conveniencia de 145 clientes de bancos islámicos tunecinos para el año 2018, si brindar una mejor calidad de servicio puede resultar

en mayores niveles de satisfacción entre los clientes bancarios islámicos tunecinos. El análisis factorial extrajo cinco dimensiones de la calidad del servicio, que fueron: confianza, cumplimiento, digitalización, tangibles y habilidades humanas. Los resultados presentan una relación positiva y significativa entre las principales dimensiones de la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del cliente, excepto los tangibles. Esto quiere decir que brindar la mejor calidad de servicio puede resultar en mayores niveles de satisfacción entre los clientes bancarios islámicos tunecinos.

Liu (2018), presentó un artículo cuya finalidad fue evaluar la satisfacción de los usuarios sobre el gobierno electrónico de China usando el algoritmo K-means para construir el modelo de segmentación de usuarios del gobierno electrónico y el método "AISAS" para establecer el modelo de evaluación a corto plazo de la apertura del gobierno electrónico. Dado que no se puede medir directamente la implementación del gobierno electrónico, se plantearon indicadores para desglosar las funciones e ítems a evaluar del modelo AISAS, que son los siguientes: i) Arquitectura del servicio, compuesta por el tema de la aplicación de e-government y por los canales de acceso rápido (evaluar qué canales de respuesta y acceso rápido tiene la entidad gubernamental), ii) Atención humanista, compuesta por el tipo de usuario objetivo, la escena de navegación en uso (en la web) e integración de recursos alrededor de los procesos, iii) Completitud del servicio, compuesto por la forma de descarga de documentos, la consulta en línea, referida básicamente a la velocidad en tiempo real de la consulta en línea e idoneidad entre la función de consulta en línea y los requisitos del usuario y iv) Preferencias sociales, compuesta por los servicios de conveniencia, que es la atención completa a la conveniencia del servicio público y la vida estrechamente relacionada con el usuario. Finalmente se aplicó el algoritmo K-means a un conjunto de datos de familias que contiene 20876 muestras de la ciudad de Beijing. Como resultados se obtuvo que la retroalimentación proporcionada por el modelo de evaluación mejoró efectivamente el nivel de servicio al usuario.

Balci (2021), en su trabajo que tuvo como propósito examinar cómo es la satisfacción de los usuarios frente a un servicio de transporte de contenedores digitalizados. En el modelo de negocio se realiza el transporte marítimo utilizando medios digitales para hacer el seguimiento, la facturación y entrega al cliente.

Frente a ello, se postulan las siguientes hipótesis: H1: La facilidad de uso percibida tiene un efecto positivo en la satisfacción digital en el transporte de contenedores. H2: La utilidad percibida tiene un efecto positivo en la satisfacción digital del usuario en el transporte de contenedores. H3: La facilidad de uso percibida tiene un efecto positivo en la utilidad percibida sobre productos digitales en el transporte marítimo de contenedores. H4: La confianza digital tiene un efecto positivo en la satisfacción digital en el envío de contenedores. Los resultados indican que la satisfacción digital y la confianza digital afectan positivamente la lealtad general del cliente, mientras que la facilidad de uso percibida, la utilidad percibida y la confianza digital influyen positivamente en la satisfacción digital. Los resultados del estudio muestran que los servicios y operaciones digitalizados de las líneas de contenedores ya han comenzado a influir en la lealtad general de los clientes.

Hidayah, Rustamaji y Purusotama (2019), realizaron un estudio con el fin de evaluar la satisfacción de los usuarios con el sistema de información implantado en la universidad Syarif Hidayatullah de Yakarta. La investigación fue cuantitativa y se realizó sobre la base del modelo de satisfacción informática del usuario final (EUCS). La población objeto de la investigación fueron estudiantes en activo del curso académico 2017/2018. De la población, se seleccionan 181 encuestados para ser muestreados en dicho estudio de forma intencional. Como resultado se encontró que los factores que afectan la satisfacción del usuario referidas al sistema de información de matrícula en la institución son la precisión, el contenido, la puntualidad y la facilidad de uso.

Los antecedentes nacionales son los siguientes: Magallanes (2020), en su estudio de investigación, el cual tiene como finalidad evaluar la relación entre la satisfacción del cliente y el emprendimiento digital e identificar los productos digitales que mejoran los niveles de satisfacción en las instituciones financieras. Dado que en la actualidad, los servicios digitales han incrementado su demanda en un 200% debido principalmente al estado de emergencia sanitario en el que se ha visto sumida la sociedad, estos servicios se convirtieron en una fuente alternativa para continuar realizando procesos financieros que anteriormente también tenían una cuota de mercado elevado, pero al presentarse como medios sin interacción personal, han sido una opción viable para el público en general. La muestra fue de 368 individuos, el cual tuvo un diseño no experimental, el instrumento para la

medición de las variables fue el cuestionario y la técnica de encuesta. El estudio obtuvo como resultado que existe asociación directa entre la satisfacción del cliente y el emprendimiento digital, siendo esta una herramienta indispensable para la percepción que el usuario tiene sobre la atención en la agencia.

Julca y Samamé (2019), en la tesis cuyo propósito fue de automatizar procedimientos en el área de registro civil de una municipalidad peruana y de esta manera mejorar el grado de satisfacción de los usuarios. El diseño de la investigación es experimental, y para la obtención de información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fueron cuestionarios aplicados uno antes y otro después de de implementar la aplicación Software as a Service (SAAS). Se concluyó que la implementación de la plataforma SAAS mejoró el nivel de atención del área de registro civil por lo que se mejora el nivel de satisfacción de los usuarios.

Vega (2019) en el estudio el cual tiene como propósito relacionar una aplicación informática con la gestión de archivos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Esta investigación es aplicada, no experimental, transversal y correlacional. Se aplicaron encuestas mediante un cuestionario validado por juicio de expertos, para medir las variables. Se obtuvo como resultado con 95% de confiabilidad que existe correlación positiva moderada entre las variables.

Huilca (2018), en la tesis que tuvo como objetivo determinar la influencia del sistema de procesamiento de transacciones en en el servicio de atención al usuario de la unidad de trámite documentario de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cuzco. En cuanto al diseño este estudio fue explicativo, prospectivo, no experimental, transversal. Tuvo una muestra de 373 usuarios del área de trámite documentario. Las técnicas de recolección fueron la observación directa, la encuesta, entrevista y análisis documentario. Los resultados arrojaron que el sistema de procesamiento de transacciones tiene relación directa con la mejora del servicio de atención a los usuarios de la unidad de trámite documentario de la universidad.

Mori (2017) en su tesis propone cumplir como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario de usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP). Tiene como metodología

descriptiva-comparativa, con una muestra de 384 usuarios de la SUNARP. Se tomó como base para la calidad de servicio el modelo SERVQUAL. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento al cuestionario graduado mediante la escala de Likert. Posteriormente se comparó los niveles de percepción y expectativa de la calidad de servicio con la prueba de Wilcoxon. Finalmente el estudio determinó que en la calidad de servicio del trámite documentario de la SUNARP, la percepción es más alta que la expectativa.

### Teorías relacionadas a trámites digitales

Roseth et al. (2018) definen el trámite digital como el objeto que un remitente presenta virtualmente (digitalizado) a una mesa de partes, que en este contexto también debe ser virtual. Esta es una abstracción del proceso tradicional, pero realizado por medios electrónicos. Los trámites digitales tienen una estrecha relación con la automatización de los procesos en las instituciones. Para efectos de esta investigación, se realizará el enfoque hacia las instituciones públicas, entendiendo que, dada su naturaleza, tienen otro tipo de administración y enfrentan diferentes desafíos propios de su gestión. Si bien es cierto, las tecnologías de información son el pilar y soporte para dar inicio a la automatización de procesos, estos finalmente desembocan en disciplinas que van desde la toma de decisiones, los procesos de servicio y los valores, el cambio organizacional y el rol del gobierno. Otro factor importante a resaltar es que los procesos digitales o trámites digitales tienen una estrecha relación con el uso de Internet, aunque no limitándose a él. Uno de los principales beneficios es la reducción del tiempo en la ejecución de un proceso. De acuerdo al estudio realizado por Roseth et al. (2018), existe una diferencia de 74% menos en el trámite digital frente al tradicional. De acuerdo a Pareja et al. (2016), el tiempo usado en un proceso de trámite en la administración pública, es el factor más relevante para el usuario, esta rapidez de atención es el aspecto del servicio más destacable para el ciudadano, tal como indica Li et al. (2021) además que resalta otros elementos que se derivan de su implementación como la reducción de la corrupción.

Los trámites digitales pueden ser evaluados a través de dos dimensiones: Calidad de uso y Capacidad de respuesta. La calidad de uso se refiere a la percepción que se forma el usuario al usar el producto de software considerando el

entorno de ejecución, la facilidad de aprendizaje, capacidad de procesamiento correcto de los datos, intuitividad y diseño que permiten una navegación sencilla dentro de la aplicación. Mientras que la capacidad de respuesta evalúa la capacidad del software para responder en un tiempo determinado frente a una petición o procesar cierta información cumpliendo los plazos estipulados.

Para Álvarez Beltrán, (2017), el trámite digital se trata formalmente de una acción realizada por un usuario con respecto a un documento o archivo que se gestiona sin presencia física, utilizando las TICs y el usuario responde electrónicamente al documento o ese archivo. Entre los beneficios consensuados de los trámites digitales sobre el trámite tradicional basado en el papel se citan: Rapidez, tanto para el usuario externo quien presenta el documento, como para el usuario interno o trabajador de la institución; Descentralización, puesto que el trámite puede ser iniciado y procesado desde cualquier ubicación geográfica, ampliando su espectro de alcance; Transparencia, permite hacer el seguimiento del proceso; Interoperabilidad, porque puede ser operado de forma clara por la institución entre sus diversas áreas o responsables, sin riesgo de traspapeleo de documentos; Rápida localización y almacenamiento, debido a la estructura de almacenaje digital de la información está sujeto a búsquedas bajo diversos parámetros, facilitando este proceso; Heterogeneidad documental, puesto que en el trámite se pueden adjuntar formatos variados multimedia (Rupérez, 2019), (Tangi et al., 2021). Con respecto a la medición de dimensiones, los autores consideran que el trámite puede ser evaluado a través de los factores de rapidez, descentralización, transparencia, interoperabilidad, rápida localización y almacenamiento, definidos previamente. Entre estos factores, existe una coincidencia con el primer autor, principalmente en los elementos referidos a la rapidez del procesamiento de información, la interoperabilidad y la rápida localización y almacenamiento.

Nwankpa et al. (2021), indican que el trámite digital puede tener atributos referidos al usuario que inicia la petición como son datos personales de nombre, documento de identificación, dirección, fecha de presentación del trámite, la sumilla o asunto, entre otros. Además, resaltan que los beneficios relacionados se encuentra una menor interacción con la institución donde se realiza el proceso, a

diferencia de un trámite tradicional, esto podría tener su raíz en la reingeniería de procesos que se aplica al realizar un trámite digital donde generalmente un proceso se presenta como un elemento único, más no como uno separado donde el usuario debe recorrer más de una oficina para lograr ingresar su documento. Esto da como resultado que los costos directos como el transporte que gasta el usuario, se reduzcan considerablemente, además de reducir la corrupción (Khan et al., 2021). Referido a las dimensiones bajo las cuales evaluar el trámite digital, los autores consideran el tiempo y el costo como dos de sus elementos fundamentales para medir la calidad del trámite digital, las cuales concuerdan con el primer autor Roseth et al. (2018), de forma parcial indicando que la dimensión de capacidad de respuesta se mide a través del tiempo empleado en el trámite digital.

#### Teorías relacionadas a Satisfacción del usuario

Hatipoğlu Şahin (2020), define la satisfacción del usuario, como evaluación del usuario después del uso de un producto o servicio, presentándolo como un concepto multidimensional conformado en línea con la percepción del individuo más allá de los estándares físicos. Es decir, que puede ser entendida como los sentimientos de agrado o disgusto que tiene un usuario al interactuar en un contexto digital con un sistema de información, hacia los beneficios que genera el sistema (Vaezi et al., 2019). Estos sentimientos dependen de si el sistema satisface o no las aspiraciones del usuario.

Se han hecho evaluaciones a la satisfacción del usuario a disciplinas que trabajan con inteligencia artificial, como en el trabajo de Uzir et al. (2021) que lo aplicó a usuarios que tenían relojes inteligentes para el autocontrol y autogestión de su salud; donde se evaluaron los efectos de la calidad del producto, la calidad del servicio, la conveniencia percibida y la facilidad de uso percibida. Baichuan et al. (2021) evalúan la satisfacción del usuario no a servicios ni a productos, sino a políticas en la fijación de precios para los estacionamientos de vías. Con lo que se puede concluir que actualmente la satisfacción del usuario es un compendio de percepciones no únicamente hacia un producto o servicio, sino a factores intangibles que forman parte del servicio o que son el servicio en sí.

Dentro de la satisfacción del cliente, es importante evaluar esta satisfacción con

respecto a las tecnologías de la información. La satisfacción del cliente también debe tener una evaluación particular desde que el servicio a obtener lo brinda directamente la tecnología, es por ello, que es necesario ajustar y reevaluar el significado de la satisfacción frente a un ente que no es brindado directamente por un ser humano. Este cambio de paradigma, mantiene los fundamentos de satisfacción el usuario, pero la interacción entre ambos varía. En ese sentido, se puede definir la prestación de servicios de TI (Tecnologías de Información) como un proceso relacional e interactivo mediante el cual los usuarios y las unidades de TI participan en la coproducción de servicios. Para tener una aproximación más cercada a la perspectiva del usuario, se evaluará a través de tres dimensiones del capital social propuestas por Shen et al. (2018) citado en (Sun et al., 2012): i) capital estructural, ii) cognitivo y iii) relacional.

- Capital estructural. En el contexto del servicio de TI, la comunicación frecuente entre los usuarios y su unidad de TI ayuda a la unidad de TI a comprender las necesidades comerciales de los usuarios y a familiarizarse con el canal a través del cual se intercambian los conocimientos. La comunicación también aumenta la familiaridad de los usuarios con el proceso de intercambio de conocimientos, lo que hace que el aprendizaje sea más eficiente y efectivo (Shen et al., 2018).
- Capital cognitivo. Son los códigos, términos y narrativas comunes que se utilizan en el proceso de comunicación, es un lenguaje compartido para entenderse, también incluye las percepciones compartidas. Con el uso de las TI, es muy importante la comunicación con el usuario final puesto que no se está trabajando directamente con una persona, es necesario que queden claros todos los términos utilizados, (Shen et al., 2018).
- Capital relacional. Se consideran la confianza mutua y la norma de respeto y reciprocidad. La confianza refleja la medida en que uno cree y está dispuesto a depender de otra. La norma de reciprocidad representa un sentido de endeudamiento mutuo en el que los individuos corresponden a los beneficios que reciben de los demás. En resumen, el capital relacional puede facilitar el intercambio y la combinación de conocimientos al permitir el acceso a otras partes para el intercambio, la anticipación del valor a través del intercambio y la

motivación para participar en la creación de valor a través del intercambio y la combinación. En el área de TI, si existe un alto nivel de reciprocidad y respeto entre los usuarios y las unidades de TI, tanto los usuarios como los profesionales de TI tendrían una fuerte motivación para intercambiar información entre ellos, porque podrían esperar retornos equivalentes en el futuro y podrían ganarse un gran respeto. Como conclusión se puede indicar que el capital relacional entre los usuarios y las unidades de TI contribuye a una alta satisfacción del usuario porque permite el intercambio y la combinación de conocimientos de dominio especializados (Shen et al., 2018).

De acuerdo a Wahyudi et al. (2017), la satisfacción del usuario se refiere a la comodidad y aceptabilidad del usuario de una aplicación informática durante el consumo del contenido y la interacción con él.

Mientras que para Tahanisaz y Shokuhyar (2020), el enfoque de la satisfacción del usuario está ligada con la evolución de las tecnologías, la satisfacción del usuario hacia un producto o servicio ha cambiado, ya que no solo se refiere a estos ítems, sino que incluye la satisfacción hacia servicios de sistemas de información, que es un factor que afecta la participación de mercado de las empresas, y solo las empresas que satisfacían a los clientes podían tener tanto sostenibilidad como rentabilidad.

A través de la literatura, en general se ha aceptado que la satisfacción del cliente es un concepto relacionado y juzgado bajo la aplicación de un estándar, (Taha et al., 2013). Es decir, que, para cualquier disciplina, la satisfacción el usuariodebe ser evaluada bajo una teoría específica. Existen entonces una serie de diferentes teorías basadas en varios estándares para explicar la satisfacción del cliente, tal es la cantidad de teorías que se centrará en las más trascendentales y las que se lograron aproximar de mejor forma a la medición de la satisfacción del cliente. Así mismo, para comprender de forma más clara este concepto, se hace un repaso desde teorías que inician el planteamiento de esta materia en el año 1957, hasta teorías más modernas que han evolucionado junto con los cambios propios de la globalización, uso de tecnologías de información y el acceso al conocimiento. Las teorías se presentan a continuación:

Teoría de la disonancia: La teoría de la disonancia formulada por Festinger (1957), plantea que el individuo se enfrenta a una disparidad entre sus propias expectativas referidas a un producto, donde reconocería la diferencia entre un producto que esperaba sea de alto valor y termina recibiendo uno de bajo valor. En este momento se activa una disonancia cognitiva, pues las expectativas no confirmadas crean un estado de disonancia o malestar psicológico. Frente a este malestar, el individuo empieza a generar presiones para que el malestar se reduzca, una estrategia es ajustar la disparidad percibida para que no sea tan extensa. Esta teoría sostiene que "las calificaciones posteriores a la exposición son principalmente una función del nivel de expectativa porque se cree que la tarea de reconocer la desconfirmación es psicológicamente incómoda. Por lo tanto, se postula que los consumidores distorsionan perceptualmente el desempeño discrepante de las expectativas para que coincida con su nivel de expectativa anterior", (Oliver, 1977). Otra forma en la que el individuo eleva sus evaluaciones, es en circunstancias en el que producto tenía un precio muy elevado, o que le tomó mucho tiempo y esfuerzo para adquirirlo (por ejemplo, al hacer cola para acceder), entonces, termina convenciéndose que el producto no era tan malo, o que en realidad esa forma de presentación le agrada mucho, este proceso requiere un reposicionamiento cognitivo de su parte.

Teoría del contraste: La teoría del contraste propone constructos opuestos a la teoría de la disonancia. Se postula que cuando el producto o servicio está por debajo de las expectativas del usuario, el contraste entre la expectativa y el resultado hará que el consumidor exagere la disparidad, (Yi, 1990). El cliente tiende a magnificar la diferencia entre lo esperado con lo real, dando como resultado un rechazo excesivo al servicio o producto, es decir, que, si el producto tiene un desempeño deficiente, para el usuario sería visto como un desempeño en el extremo más crítico.

Paradigma de la desconfirmación de la expectativa: A raíz de que detectaron deficiencias en las primeras teorías presentadas, empiezan a surgir nuevos estudios para estudiar la satisfacción del consumidor. El resultado es la propuesta de desconfirmación de la expectativa, planteada por Oliver (1977) y (Oliver (1980), el cual está compuesto por un marco teórico con aproximaciones más cercanas

para la evaluación de la satisfacción del cliente. El modelo indica que la compra de bienes y servicios viene con expectativas anticipadas, dichas expectativas se convertirán en el estándar contra el cual comparar y juzgar al bien. Normalmente, esto ocurre después del uso del ítem. Si el resultado es igual a las expectativas se sucede la confirmación. Por otro lado, la desconfirmación se da cuando no existe una igualdad entre el resultado y lo real, dando lugar a dos posibles situaciones: una desconfirmación positiva entre expectativas y desempeño dando como resultado la satisfacción y una desconfirmación negativa que sucede entre las expectativas y las percepciones que causa insatisfacción. Sin embargo, esta no sería la primera vez que esta teoría fue propuesta, al menos su fundamento básico, Porter en 1961, en el área administrativa planteó que se podría aplicar en la satisfacción laboral, al contrastar la percepción de un trabajador de cuánto debería percibir como retribución en función a su trabajo. De tal forma, que se podría generar una discrepancia positiva o negativa, para evaluar su satisfacción. Así mismo ha sido aplicada a otras áreas de productos y servicios como por ejemplo el tratamiento de la gripe (Oliver, 1980), los servicios hotelería y destino vacacional, (Yuksel, 2001).

La teoría del nivel de comparación: El paradigma de expectativa-desconfirmación recibió muchas críticas porque el enfoque postula que el principal determinante de la satisfacción del cliente son las expectativas predictivas creadas por los fabricantes, informes de empresas o fuentes no especificadas, pero se ignoran otras fuentes de expectativas intrínsecas como experiencias anteriores del consumidor, o la experiencia de otros consumidores. Ante ello, Thibaut y Kelly (1959) propusieron una modificación que se sitúa como un estándar de comparación, la cual sostiene que hay más de un determinante básico del nivel de comparación para un producto: (1) las experiencias previas de los consumidores con similares productos, (2) expectativas producidas situacionalmente (aquellas creadas a través de esfuerzos publicitarios y promocionales), y (3) la experiencia de otros consumidores que sirven como personas de referencia. Entonces se descubrió que las expectativas inducidas, como lo es la información que el fabricante o la empresa genera, tenían poca incidencia en la satisfacción del cliente, mientras que las expectativas previas ocupaban un peso preponderante para la satisfacción del cliente.

Modelo Importancia-Desempeño: Barsky (1992), postuló que la satisfacción / insatisfacción general hacia un producto / servicio está dictada por la importancia de los atributos específicos. características y el grado en que ese producto proporciona las características específicas. Este modelo predice que las personas generalmente tienen una creencia sobre un atributo, pero a cada atributo se le puede asignar una ponderación importante en relación con otros atributos. Esto implica que los niveles de satisfacción de los clientes están relacionados con la fuerza de sus creencias con respecto a la importancia de los atributos multiplicada por qué tan bien estos atributos cumplen con sus expectativas. Este constructo es una aproximación que permite evaluar de mejor forma la satisfacción del cliente, puesto que cada atributo tiene una preponderancia diferente en función a su lugar de procedencia, costumbres, nivel socioeconómico, etc.

Teoría de persona-situación-ajuste: También se ha señalado que la satisfacción del turista puede explicarse por el concepto de persona-situación-ajuste propuesto por Pearce y Moscardo (1984). Este concepto sostiene que las personas buscan deliberadamente situaciones que sienten que coinciden con sus personalidades y orientaciones. Este principio establece que el ajuste óptimo entre los turistas y su entorno ocurre cuando los atributos de su entorno son congruentes con sus creencias, actitudes y valores. Cuando las actividades disponibles en el entorno se ajustan a las actividades buscadas y valoradas por los turistas se produce la satisfacción. Cuando los valores y las orientaciones de valores no encajan, el desajuste puede conducir a sentimientos de estrés, ansiedad, incertidumbre y resultar en insatisfacción. A medida que aumenta el grado de adaptación, también aumenta la satisfacción del turista. Este concepto se ha aplicado de forma generalizada en los estudios de motivación turística.

Teoría de la satisfacción del cliente de tres factores: La teoría de la satisfacción del cliente de tres factores, propuesta por Kano, (1984), es una extensión de la "teoría de la motivación-higiene" de dos factores de Herzberg, Nusner y Snyderman (1959). La premisa básica del modelo de Kano es que hay cinco categorías distintas de requisitos de calidad de servicio o producto que influyen de manera diferente en la satisfacción del cliente, que son: "imprescindible", "unidimensional", "atractivo", "indiferente" y "inverso". Se destaca la necesidad de priorizar los tres primeros

atributos de calidad en las ofertas de calidad de servicio o producto ha requerido una mayor modificación del modelo en lo que se ha promocionado como la teoría de los tres factores. La teoría de la satisfacción del cliente de los tres factores surgió al darse cuenta de que los atributos de la calidad del servicio influyen en la satisfacción del cliente de diferentes maneras. Es posible que el efecto de un atributo sobre la satisfacción general del cliente no se represente con precisión mediante una calificación de importancia autoinformada. Lo que las personas afirman que es importante puede no determinar realmente el impacto en la satisfacción general. Ésta es la diferencia entre importancia declarada e importancia revelada.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de investigación.

##### ENFOQUE

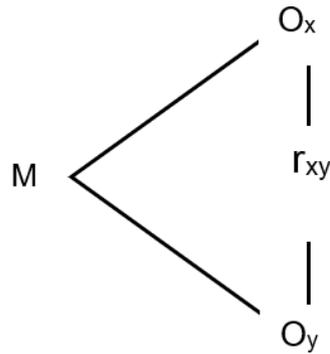
El paradigma de este estudio se corresponde con el positivista, de acuerdo a Borjas, Lechuga y Ospino (2019) citado en Ramos (2015), este paradigma se basa en el conocimiento fáctico obtenido de la investigación, es decir, sobre resultados observables y cuantificables los que finalmente permitan un análisis estadístico. Se propone que el conocimiento proviene de la experiencia humana; por ello, esta investigación se enmarca bajo este constructo, pues se realiza bajo el conocimiento fáctico que se obtendrá.

##### TIPO

El estudio es de tipo Aplicado, En función a su grado de abstracción, este trabajo corresponde a la clasificación de investigación aplicada es un tipo de diseño de investigación que busca resolver un problema específico o brindar soluciones innovadoras a problemas que afectan a un individuo, grupo o sociedad, que está orientada a producir conocimiento y teorías (Hernández, 2018). El enfoque es cuantitativo. En función a la planificación se enmarcó en la categoría de prospectiva, puesto que los datos no existen, estos se recabaron en un plazo futuro determinado, respondiendo a un proceso de planificación previa. El nivel de investigación se define como correlacional, ya que se buscó conocer el nivel de relación que existe entre las variables de estudio. La investigación fue de corte transversal debido a que se recolectó los datos de la muestra en un solo momento.

**Diseño de la investigación.** El diseño se clasifica como un estudio no experimental, pues su objetivo fue el estudio de las variables en su estado natural, sin intervención externa; es también una investigación transeccional correlacional, pues el objetivo fue determinar el grado de relación entre los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021.

El diseño comprende la siguiente estructura:



Dónde:

M = Muestra: 45 usuarios de la Municipalidad Provincial de Abancay

O<sub>x</sub> = Trámites digitales

O<sub>y</sub> = Satisfacción de usuarios

r<sub>xy</sub> = relación entre los trámites digitales y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable independiente: Trámite digital

**Definición conceptual:** Roseth et al. (2018) definen el trámite digital como el objeto que un remitente presenta virtualmente (digitalizado) a una mesa de partes, que en este contexto también debe ser virtual

**Definición Operacional:** Variable de naturaleza cuantitativa que se medirá con una escala ordinal que mide la calidad de los trámites digitales. Se consideraron 02 dimensiones que constan de 04 indicadores que permitirán elaborar el cuestionario.

Dimensiones: Calidad de uso y Calidad de respuesta.

Indicadores:

Calidad de uso: Usabilidad y Precisión de datos.

Calidad de respuesta: Tiempo de atención de documentos y Puntualidad en los plazos.

Escala: Se utiliza una escala ordinal, en este caso la escala de Likert de 5 niveles: Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo.

### **Variable independiente: Satisfacción del usuario**

**Definición conceptual:** La satisfacción del usuario, como evaluación del usuario después del uso, es un concepto multidimensional conformado en línea con la percepción del individuo más allá de los estándares físicos (Hatipoğlu Şahin & Tereci, 2020).

**Definición operacional:** Variable de naturaleza cuantitativa que se medirá con una escala ordinal que mide la satisfacción del usuario. Se consideraron 03 dimensiones que constan de 04 indicadores que permitirán elaborar el cuestionario.

Dimensiones: Capital estructural, Capital cognitivo y Capital relacional.

Indicadores:

Capital estructural: Comunicación frecuente

Capital cognitivo: Lenguaje utilizado.

Capital relacional: Confianza mutua y Respeto y reciprocidad.

Escala: Se utiliza una escala ordinal, en este caso la escala de Likert de 5 niveles: Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo.

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

Población. Para Hernández-Sampieri (2018), la población se define como la totalidad de los casos que coinciden con determinadas características. Para esta investigación la población la conformaron los usuarios de la Municipalidad

Provincial de Abancay, quienes hayan utilizado algún tipo de trámite digital para sus procesos administrativos o de otra índole en esta institución.

De acuerdo al reporte de uso de la plataforma virtual de la Municipalidad Provincial de Abancay, el promedio de solicitudes presentadas por personas diferentes durante el año 2020 entre los meses de mayo a diciembre, asciende a 45, tal como se muestra en la **Tabla 1**:

**Tabla 1**

*Solicitudes presentadas por personas diferentes en la plataforma de mesa de partes de la MPA.*

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Cantidad	12	22	28	48	53	65	78	55	45.12

Nota. Información obtenida de (MPA, 2020)

### **Muestra**

La muestra de este estudio correspondió a las personas que presentaron una solicitud para un trámite virtual en la MPA. Se trabajó con una muestra a conveniencia de 45 personas.

### **Muestreo**

El muestreo realizado en esta investigación es de tipo No probabilística o dirigida ya que se seleccionaron participantes de acuerdo a conveniencias de acuerdo a la disponibilidad y accesibilidad.

Para elegir a los integrantes de la muestra se tomó como criterios de inclusión: a) usuarios de la municipalidad mayores de edad, b) usuarios de algún servicio de la municipalidad que realicen un trámite en el periodo de la investigación. Para el muestreo se trabajó con criterios de exclusión que se consideraron para elegir la muestra. Los criterios de exclusión responden a los siguientes criterios: a) Accesibilidad, debido a que es difícil ubicar a los usuarios geográficamente, puesto

que las solicitudes son virtuales; b) Disponibilidad, ya que no todos los usuarios pueden estar dispuestos a colaborar con el estudio.

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

**Técnica:** Para la recolección de datos en la presente tesis se utilizó la técnica de la Encuesta. La investigación que utiliza la encuesta describe aspectos cuantitativos de una población determinada. Estos aspectos a menudo implican examinar las relaciones entre variables. En segundo lugar, los datos necesarios para la investigación de encuestas se recopilan de personas y, por lo tanto, son subjetivos. Por último, la investigación por encuestas utiliza una parte seleccionada de la población, tal como indica Mikalef, Krogstie, Pappas y Pavlou (2020) a partir de la cual los hallazgos se pueden generalizar posteriormente a la población, definieron una encuesta como un “medio para recopilar información sobre las características, acciones u opiniones de un gran grupo de personas”.

**Instrumento:** El instrumento que se aplicó, debido a que se utilizó la técnica de encuesta, fue el cuestionario. Este cuestionario se muestra de manera completa en la sección de Anexos.

**Validez:** Para esta investigación se validó el instrumento mediante la validez de contenido a través del método Delphi o también llamado juicio de expertos. Los formatos de la validación se presentan en el apartado de Anexos.

Es importante realizar esta evaluación, pues el pensamiento humano, difiere en muchos campos a herramientas que solo abarcan la parte técnica mediante procedimientos estáticos, sin embargo, evaluar la redacción, pertinencia y contenido contextualizado de un cuestionario es una habilidad que puede realizarla un experto en el tema.

**Confiabilidad:** Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach, previo una prueba piloto de aplicación del cuestionario. Este es un índice para medir la consistencia interna de las preguntas formuladas en el cuestionario. Este índice se calcula de la siguiente manera:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

- $S_i^2$ : la varianza del ítem i
- $S_t^2$ : la varianza de los valores totales observados
- $k$ : el número de ítems

Calculado el índice se realizó la interpretación y análisis de acuerdo a los intervalos de los Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach, presentados en el [Anexo9](#).

El alfa de Cronbach se calculó con los resultados de la prueba piloto, los cuales fueron sometidos a evaluación de consistencia y se ubicaron en uno de los valores de Alfa. Se procedió a correcciones y reformulación del cuestionario si el valor de alfa es menor a 0.70. Esta evaluación se realizó por cada variable de forma independiente y finalmente se aplicó a ambas variables.

### **Ficha técnica del instrumento de recolección**

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Trámite digital y Satisfacción de usuarios.

Autor: Mendoza Chacón Romy Elizabeth.

Aplicación: individual.

Finalidad: El instrumento tiene por objetivo recoger los datos de las variables trámites digitales y satisfacción de usuarios, para determinar la relación entre estas variables.

Ámbito de aplicación: El cuestionario será aplicado a 45 usuarios de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Materiales: Encuesta.

### **3.5. Procedimientos**

Para aplicar el instrumento se solicitó la autorización de los responsables de mesa de partes de la municipalidad, debido a que para aplicar el cuestionario se necesitó de los datos de los usuarios que habían ingresado un trámite por el sistema de mesa de partes virtual. Ubicados y seleccionados los usuarios que componen la muestra, se procedió a enviarles de manera electrónica los propósitos de la investigación y el instrumento con las indicaciones para ser llenado.

Posteriormente se utilizó la base de datos generada con las respuestas de los usuarios, en el análisis de los resultados de la investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para analizar los datos recogidos en el presente estudio, se utilizó la estadística descriptiva, ya que es el punto de partida de cualquier proceso analítico y tiene como objetivo responder a la pregunta de ¿qué sucedió? Se realiza ordenando, manipulando e interpretando datos sin procesar de varias fuentes para convertirlos en información consistente para la investigación. La estadística descriptiva permite el análisis y representación de los datos recolectados mediante tablas, gráficos y/o medidas de resumen (tabla de frecuencias, gráficos de barras, etc.). Para el procesamiento de los datos a nivel descriptivo se utilizaron tablas y gráficos propios de la estadística descriptiva, los cuales se procesaron con el programa Microsoft Excel y el software estadístico SPSS.

Posteriormente, en la parte inferencial, para la comprobación de hipótesis se utilizaron medidas de la estadística inferencial y en su procesamiento se trabajó con programas estadísticos especializados como el SPSS.

### **3.7. Aspectos éticos**

Consentimiento informado. Esta investigación se sustentó bajo los principios de ética, por ello, que todos los trabajadores participantes de este estudio fueron

previamente informados sobre los objetivos del trabajo a realizarse, así como el alcance de su participación, la cual se trabajó bajo los aspectos al respeto como son confidencialidad, seguridad y uso adecuado de los datos.

Confidencialidad: cuando se trabaja en instituciones públicas, existe el temor que la información pueda ser usada para fines que rebasan el límite de la investigación. Por tales motivos, se hace de conocimiento de los usuarios que la data obtenida se usará únicamente dentro de la investigación con el compromiso de mantener en reserva el nombre de los participantes con el fin de que puedan expresarse libremente; para ello, se trabajó con datos anónimos de cada participante.

Seguridad. La seguridad de la información se resguardó bajo los principios de tratamiento de información desde sus pasos iniciales, los cuales incluyen la autorización del personal participante en la investigación que podrá recabar la información.

Uso adecuado de datos. Se inicia con el permiso a cada uno de los participantes a través del consentimiento informado, de forma implícita, con la firma de documento. El uso de la información no se divulga a ninguna otra instancia dentro o fuera de la institución laboral, únicamente dentro de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

En este capítulo se exponen los resultados obtenidos en el estudio de campo aplicado a la muestra, conformada por usuarios de la Municipalidad Provincial de Abancay, quienes realizaron algún tipo de trámite digital para sus procesos administrativos o de otra índole en esta institución. Los resultados se presentan de forma descriptiva, donde se muestran las frecuencias obtenidas por variable y dimensión, así como tablas cruzadas que relacionan las variables y dimensiones de los objetivos; y finalmente el análisis inferencial de contrastación de hipótesis, que significa el resultado final de la investigación.

##### **Estadística Descriptiva: Análisis univariado**

Para este análisis se recategorizaron las variables y dimensiones en tres intervalos: bajo, medio y alto para tener una visión general de los resultados obtenidos. Se presentan los resultados agrupados por variables y dimensiones, los resultados mostrados son de las variables: Trámite digital, Satisfacción de usuarios y las dimensiones de la variable Satisfacción de usuarios.

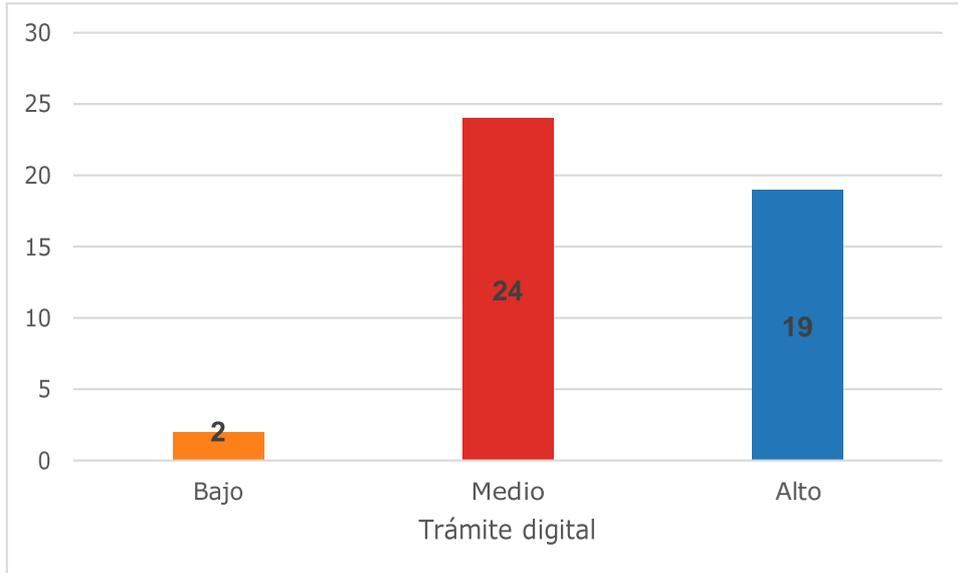
**Tabla 2**

*Tabla de frecuencia de la variable Trámite digital*

Trámite digital (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	4,4	4,4	4,4
	Medio	24	53,3	53,3	57,8
	Alto	19	42,2	42,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Figura 1**

*Frecuencia de la variable Trámite digital*



Con respecto a la variable en su conjunto: Trámite digital, se ha obtenido la percepción de los usuarios que indica que un 4.4% considera que tiene una evaluación baja, un 53.3% Medio y un 42.2% alto. Estos resultados agrupados reflejan que existe una aceptación media en forma mayoritaria seguida de alta. Los resultados son positivos, sin embargo, es necesario mejorar y tratar de migrar hacia la opción Alta, puesto que teniendo en cuenta que se está evaluando opciones digitales, estas no deberían tener margen de error.

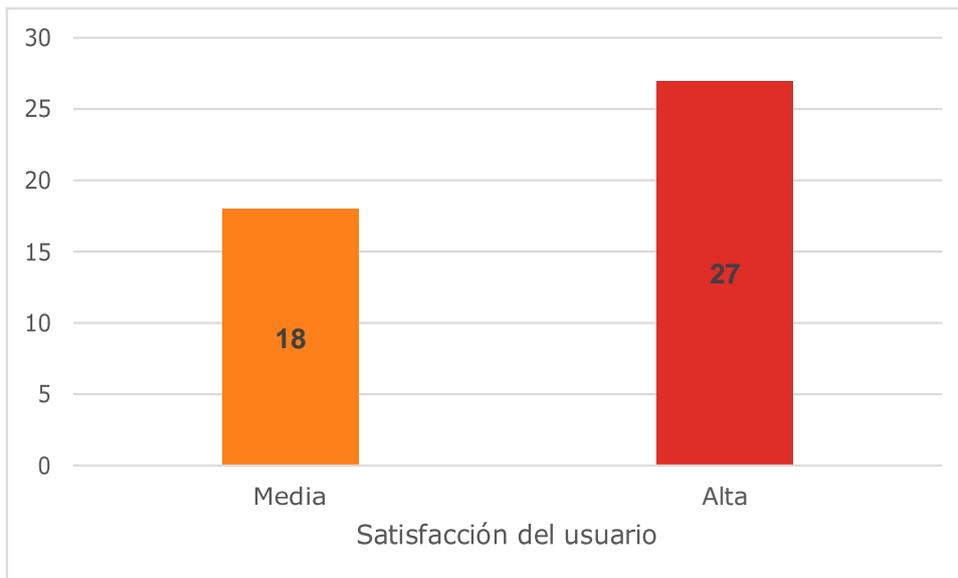
**Tabla 3**

*Tabla de frecuencia de la variable Satisfacción de usuarios*

Satisfacción de usuarios (Agrupada)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Media	18	40,0	40,0	40,0	
Válido Alta	27	60,0	60,0	100,0	
Total	45	100,0	100,0		

**Figura 2**

*Frecuencia de la variable Satisfacción de usuario*



Se presentan los resultados agrupados de la variable Satisfacción de usuario de forma global, que obtuvieron un 40% en la clasificación media y 60% en la clasificación alta. Estos datos demuestran que existe satisfacción en el usuario en una proporción elevada que representa más del 50% de la población encuestada.

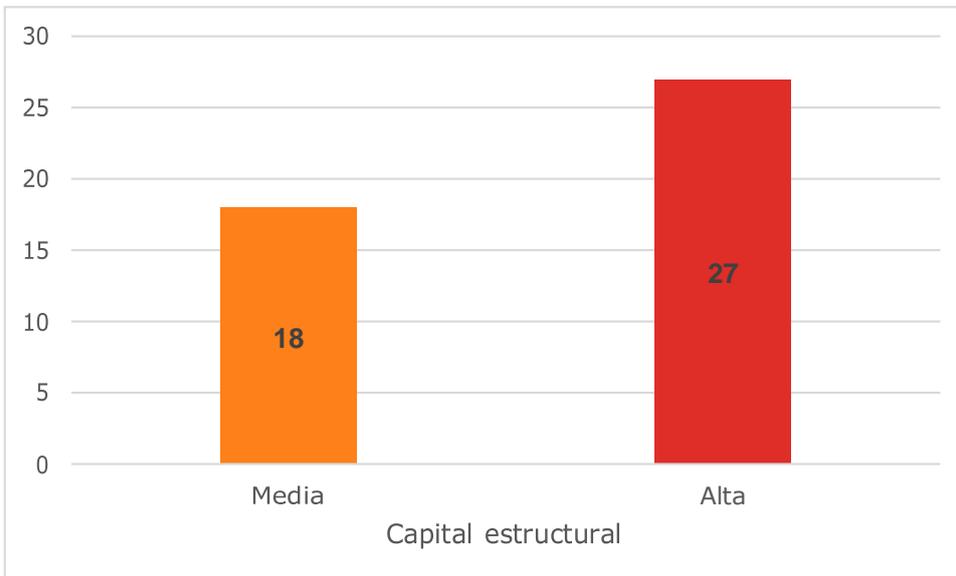
**Tabla 4**

*Tabla de frecuencia de la dimensión Capital estructural*

Capital estructural (Agrupada)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Medio	18	40,0	40,0	40,0	
Válido Alto	27	60,0	60,0	100,0	
Total	45	100,0	100,0		

**Figura 3**

*Frecuencia de la dimensión Capital estructural*



Respecto a la dimensión de capital estructural, que se refiere a la forma de comunicación entre los usuarios y la unidad responsable del área de tecnologías de información para comprender sus necesidades y requerimientos usando mecanismos que la plataforma de trámite digital puede implementar para genera una comunicación bidireccional, los usuarios en un total del 40% respondieron que consideran que el capital estructural está implementado en un nivel medio y un 60% en un nivel alto. Esto significa que existe una implementación adecuada del servicio de trámite digital que permite una comunicación transparente, continua y eficaz, siendo que no se tiene la calificación de bajo en este rubro.

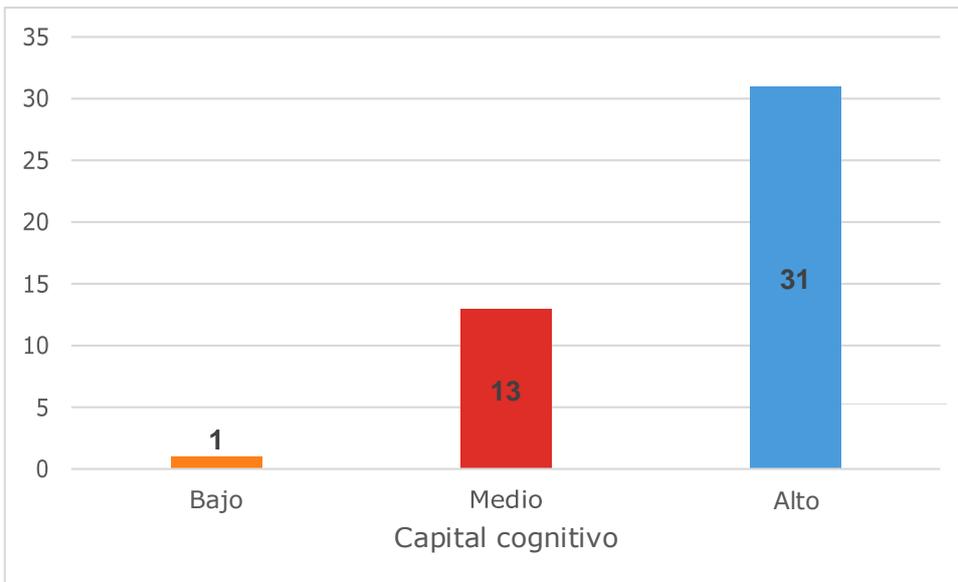
**Tabla 5**

*Tabla de frecuencia de la dimensión Capital cognitivo*

<b>Capital cognitivo (Agrupada)</b>					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Bajo	1	2,2	2,2	2,2
	Medio	13	28,9	28,9	31,1
	Alto	31	68,9	68,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Frecuencia de la dimensión Capital cognitivo*



De acuerdo a la información recabada, referido al capital cognitivo que es el lenguaje utilizado para la comunicación como un medio compartido para lograr un entendimiento común, los usuarios consideran en un 2.2% que el servicio de trámite digital de la Municipalidad Provincial de Abancay logra un capital cognitivo bajo, un 28.9% indica que es medio y un mayoritario 68.9% afirma que es alto. Esto refleja un buen manejo de la aplicación tecnológica con fines de comunicación con los ciudadanos, que es una abstracción de la realidad en un medio digital.

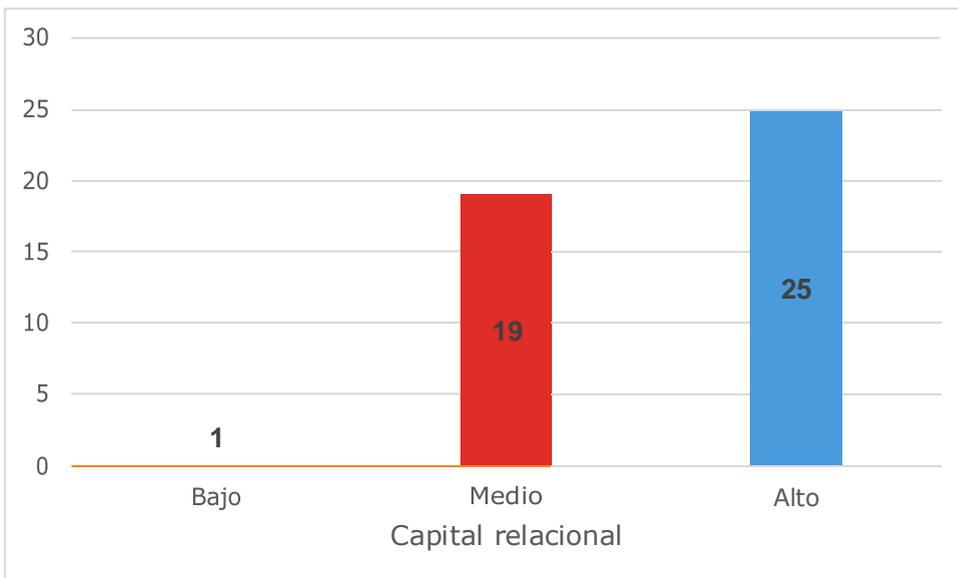
**Tabla 6**

*Tabla de frecuencia de la dimensión Capital relacional*

Capital relacional (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,2	2,2	2,2
	Medio	19	42,2	42,2	44,4
	Alto	25	55,6	55,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Frecuencia de la dimensión Capital relacional*



Los resultados obtenidos de la dimensión capital relacional que incluyen la confianza mutua y la norma de respeto y reciprocidad que se percibe al usar el servicio de trámite digital de la Municipalidad Provincial de Abancay, logra un 4.4% en el nivel Bajo, un 42.2% en el nivel medio y un 55.6% en el nivel alto. Se observa que existe una aceptación adecuada hacia la forma en la que por medios digitales se genera la confianza mutua, respeto y reciprocidad. Sin embargo, aún existe un porcentaje menor que considera que estos ítems no se cumplen, por lo cual la institución deberá trabajar en lograr una mejora continua en sus procesos.

## Estadística descriptiva: Análisis bivariado

Se presentan tablas cruzadas de variables y dimensiones que intervienen en los objetivos de la investigación.

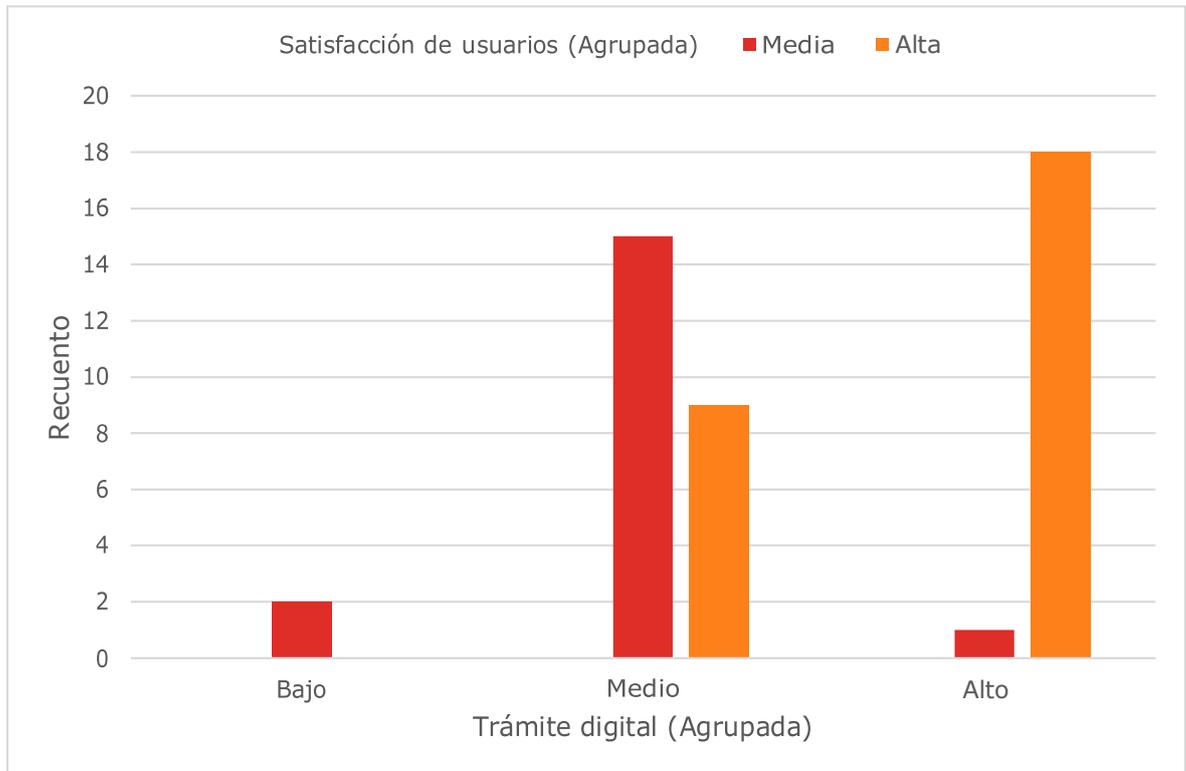
**Tabla 7.**

*Tabla cruzada Trámite digital\*Satisfacción de usuarios*

		Satisfacción de usuarios (Agrupada)		
		Media	Alta	Total
Trámite digital (Agrupada)	Bajo	4,4%		4,4%
	Medio	33,3%	20,0%	53,3%
	Alto	2,2%	40,0%	42,2%
Total		40,0%	60,0%	100,0%

**Figura 6.**

*Trámite digital vs Satisfacción de usuarios*



Como observamos en la tabla y figura, se puede apreciar que al hacer el cruce entre las variables trámite digital y satisfacción de usuarios, el 40% coinciden en el nivel alto en ambas variables, el 33.3% coincide en el nivel medio. Además, se evidencia que el 20% de los encuestados concordó en el nivel medio de trámites digitales y el nivel alto de satisfacción de usuarios.

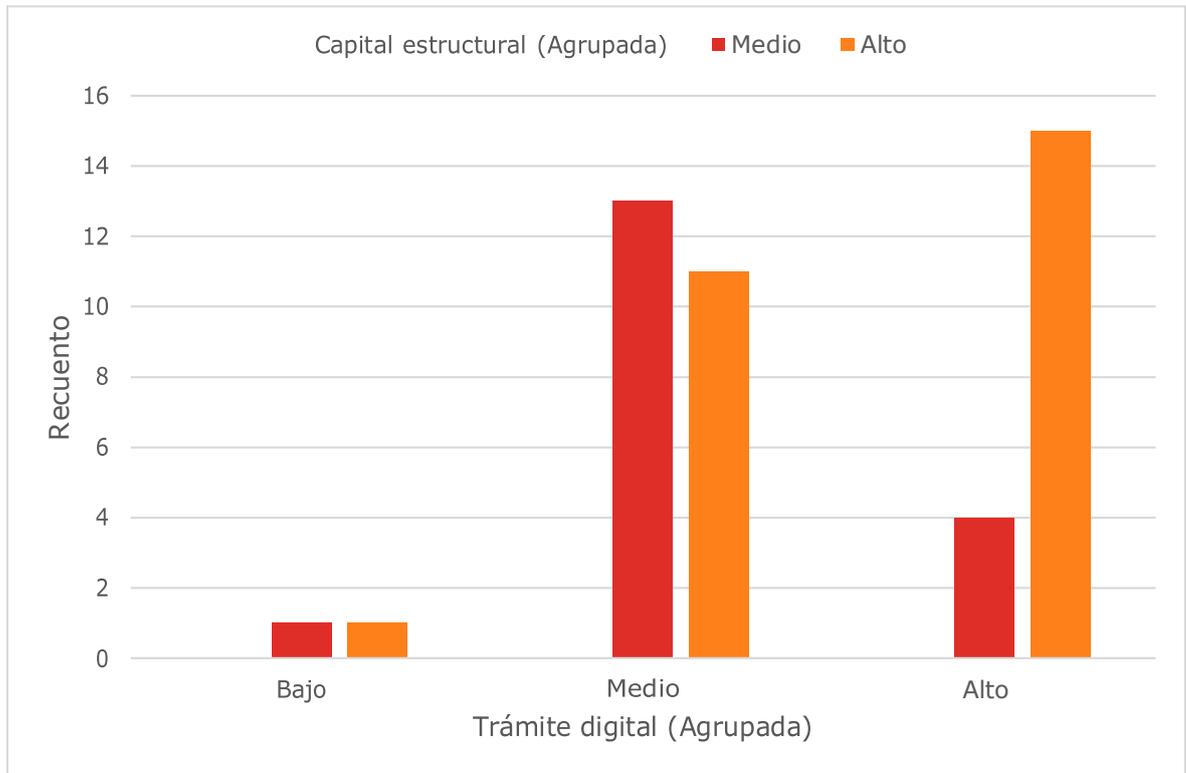
**Tabla 8.**

*Tabla cruzada Trámite digital\*Capital estructural*

		Capital estructural (Agrupada)		Total
		Medio	Alto	
Trámite digital (Agrupada)	Bajo	2,2%	2,2%	4,4%
	Medio	28,9%	24,4%	53,3%
	Alto	8,9%	33,3%	42,2%
Total		40,0%	60,0%	100,0%

**Figura 7.**

*Trámite digital vs Capital estructural*



Como observamos en la tabla y figura, se puede apreciar que al hacer el cruce entre las variables trámite digital y la dimensión capital estructural, el 33.3% coinciden en el nivel alto en ambas variables, el 28.9% coincide en el nivel medio. Además, se evidencia que el 24.4% de los encuestados concordó en el nivel medio de trámites digitales y el nivel alto de capital estructural.

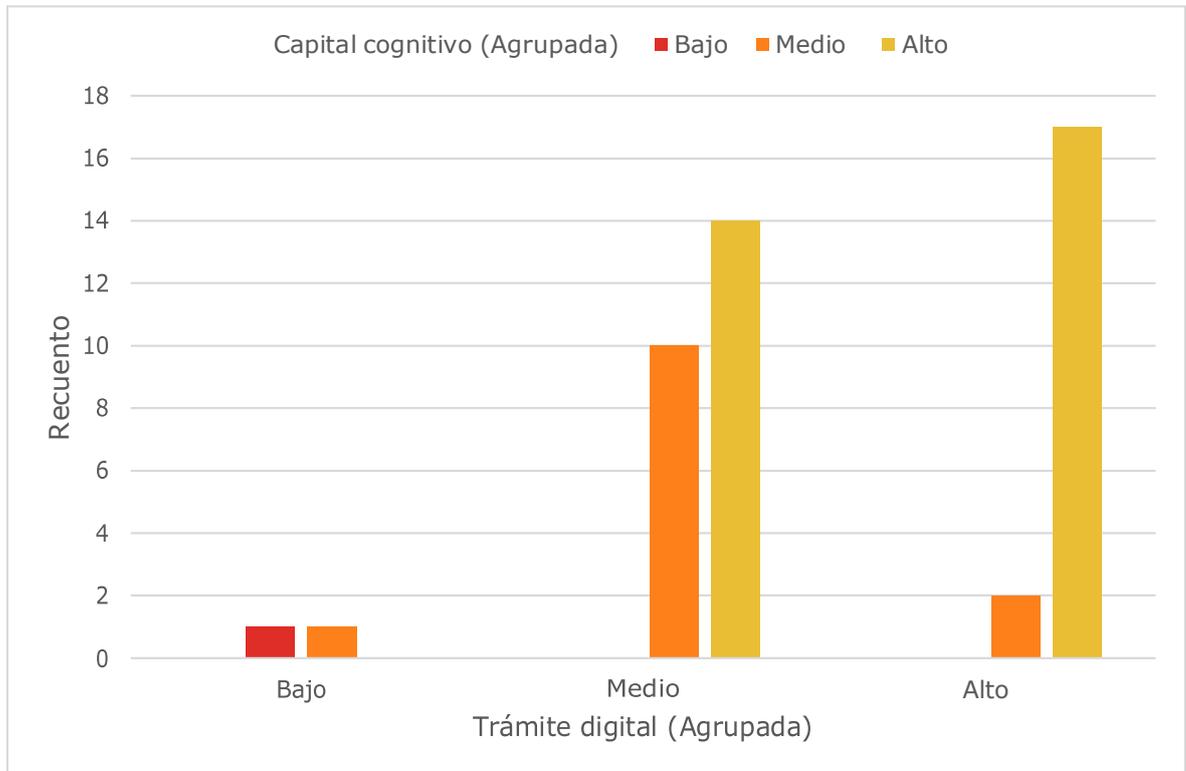
**Tabla 9.**

*Tabla cruzada Trámite digital\*Capital cognitivo*

		Capital cognitivo (Agrupada)			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Trámite digital (Agrupada)	Bajo	2,2%	2,2%		4,4%
	Medio		22,2%	31,1%	53,3%
	Alto		4,4%	37,8%	42,2%
Total		2,2%	28,9%	68,9%	100,0%

**Figura 8.**

*Trámite digital vs Capital cognitivo*



Como observamos en la tabla y figura, se puede apreciar que al hacer el cruce entre las variables trámite digital y la dimensión capital cognitivo, el 37.8% coinciden en el nivel alto en ambas variables, el 22.2% coincide en el nivel medio. Además, se evidencia que el 31.1% de los encuestados concordó en el nivel medio de trámites digitales y el nivel alto de capital cognitivo.

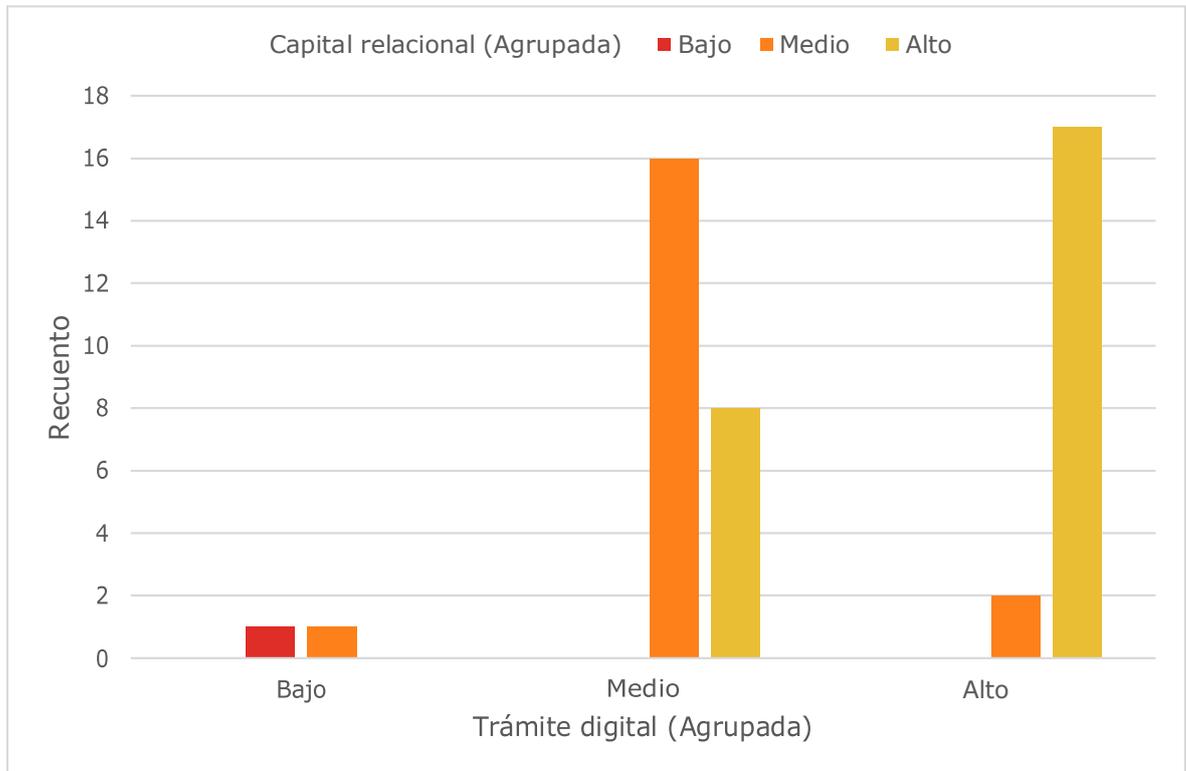
**Tabla 10.**

*Tabla cruzada Trámite digital\*Capital relacional*

		Capital relacional (Agrupada)			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Trámite digital (Agrupada)	Bajo	2,2%	2,2%		4,4%
	Medio		35,6%	17,8%	53,3%
	Alto		4,4%	37,8%	42,2%
Total		2,2%	42,2%	55,6%	100,0%

**Figura 9.**

*Trámite digital vs Capital relacional*



Como observamos en la tabla y figura, se puede apreciar que al hacer el cruce entre las variables trámite digital y la dimensión capital relacional, el 37.8% coinciden en el nivel alto en ambas variables, el 35.6% coincide en el nivel medio. Además, se evidencia que el 17.8% de los encuestados concordó en el nivel medio de trámites digitales y el nivel alto de capital relacional.

### **Estadística inferencial: Contrastación de hipótesis**

En vista de la naturaleza de las variables y dimensiones utilizaremos el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que sirve para evaluar la relación entre dos variables categóricas, así como para indicar su grado y dirección de correlación.

Los niveles de correlación se pueden apreciar en el [Anexo 10](#).

## Hipótesis general

Los trámites digitales se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021

Hipótesis estadísticas:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los trámites digitales y la satisfacción de usuarios en la municipalidad.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los trámites digitales y la satisfacción de usuarios en la municipalidad.

**Tabla 11.**

*Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis general*

		Trámite digital	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Trámite digital	,757**	1,000
		,000	,757**
		45	45
	Satisfacción de usuarios	1,000	1,000
		,000	,000
		45	45

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

Como se aprecia, el valor de p o significancia bilateral es 0, lo cual es menor al nivel de significancia de  $\alpha=0.05$ , por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que señala que existe una relación significativa entre el trámite digital y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad provincial, 2021. Es decir, que mientras mayor sea los trámites digitales, entonces, la satisfacción que experimentan los usuarios se incrementará, esta es una relación directa que permitirá tomar mejores decisiones administrativas en la municipalidad provincial, para mejorar en la implementación de trámites digitales.

Una vez que se conoce que existe correlación entre los trámites digitales y la satisfacción de usuarios, ahora se procede a analizar la fuerza o grado de relación

entre estas dos variables. Para esto se toma el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que para nuestro caso es 0.757, este valor, según la tabla que indica los niveles de correlación, sitúa la relación entre variables con un grado de correlación directa alta.

Esta relación al ser directa, indica que al aumentar o disminuir alguna de las variables la otra aumenta o disminuye respectivamente, es decir ambas varían en la misma dirección o sentido. Además, la relación es alta, lo cual indica que la variación de una variable provoca una variación muy importante en la otra variable. Por lo que el incremento de los trámites digitales aumentará la satisfacción de usuarios en un nivel considerable.

### **Hipótesis específica 1**

Existe una relación significativa entre los trámites digitales con el capital estructural en una Municipalidad Provincial, 2021.

Hipótesis estadísticas:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los trámites digitales y el capital estructural en la municipalidad.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los trámites digitales y el capital estructural en la municipalidad.

**Tabla 12.***Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis específica 1*

			Trámite digital	Capital estructural
Rho de Spearman	Trámite digital	Coeficiente de correlación	1,000	,541**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Capital estructural	Coeficiente de correlación	,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Como se puede observar, el valor de p o significancia bilateral es 0, lo cual es menor al nivel de significancia de  $\alpha=0.05$ , por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que señala que existe relación significativa el trámite digital y el capital estructural en una municipalidad provincial, 2021. Es decir, que mientras mayor sea los trámites digitales, entonces, el capital estructural se incrementará, esta es una relación directa que permitirá tomar mejores decisiones administrativas en la municipalidad provincial, para mejorar en la implementación de trámites digitales.

Una vez que se conoce que existe correlación entre los trámites digitales y el capital estructural, ahora se procede a analizar la fuerza o grado de relación entre estas dos variables. Para esto se toma el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que para nuestro caso es 0.541, este valor, según la tabla que indica los niveles de correlación, sitúa la relación entre variables con un grado de correlación directa moderada.

Esta relación al ser directa, indica que al aumentar o disminuir alguna de las variables la otra aumenta o disminuye respectivamente, es decir ambas varían en la misma dirección o sentido. Además, la relación es moderada, lo cual indica que la variación de una variable provoca una variación importante en la otra variable.

Por lo que el incremento de los trámites digitales aumentará el capital estructural pero no en la misma proporción.

### Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre los trámites digitales con el capital cognitivo en una Municipalidad Provincial, 2021.

Hipótesis estadísticas:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los trámites digitales y el capital cognitivo en la municipalidad.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los trámites digitales y el capital cognitivo en la municipalidad.

### Tabla 13.

*Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis específica 2*

			Trámite digital	Capital cognitivo
Rho de Spearman	Trámite digital	Coeficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Capital cognitivo	Coeficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Como se puede observar, el valor de p o significancia bilateral es 0, lo cual es menor al nivel de significancia de  $\alpha=0.05$ , por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que señala que existe relación significativa el

trámite digital y el capital cognitivo en una municipalidad provincial, 2021. Es decir, que mientras mayor sea los trámites digitales, entonces, el capital cognitivo se incrementará, esta es una relación directa que permitirá tomar mejores decisiones administrativas en la municipalidad provincial, para mejorar en la implementación de trámites digitales.

Una vez que se conoce que existe correlación entre los trámites digitales y el capital cognitivo, ahora se procede a analizar la fuerza o grado de relación entre estas dos variables. Para esto se toma el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que para nuestro caso es 0.671, este valor, según la tabla que indica los niveles de correlación, sitúa la relación entre variables con un grado de correlación directa moderada.

Esta relación al ser directa, indica que al aumentar o disminuir alguna de las variables la otra aumenta o disminuye respectivamente, es decir ambas varían en la misma dirección o sentido. Además, la relación es moderada, lo cual indica que la variación de una variable provoca una variación importante en la otra variable. Por lo que el incremento de los trámites digitales aumentará el capital cognitivo, pero no en la misma proporción.

### **Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre los trámites digitales con el capital relacional en una Municipalidad Provincial, 2021.

Hipótesis estadísticas:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los trámites digitales y el capital relacional en la municipalidad.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los trámites digitales y el capital relacional en la municipalidad.

**Tabla 14.***Resultados del coeficiente Rho de Spearman para la hipótesis específica 3*

			Trámite digital	Capital relacional
Rho de Spearman	Trámite digital	Coeficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Capital relacional	Coeficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Como se aprecia, el valor de p o significancia bilateral es 0, lo cual es menor al nivel de significancia de  $\alpha=0.05$ , por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que señala que existe una relación significativa entre el trámite digital y el capital relacional de una municipalidad provincial, 2021. Es decir, que mientras mayor sea los trámites digitales, entonces, el capital relacional se incrementará, esta es una relación directa que permitirá tomar mejores decisiones administrativas en la municipalidad provincial, para mejorar en la implementación de trámites digitales.

Una vez que se conoce que existe correlación entre los trámites digitales y el capital relacional, ahora se procede a analizar la fuerza o grado de relación entre estas dos variables. Para esto se toma el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que para nuestro caso es 0.782, este valor, según la tabla que indica los niveles de correlación, sitúa la relación entre variables con un grado de correlación directa alta.

Esta relación al ser directa, indica que al aumentar o disminuir alguna de las variables la otra aumenta o disminuye respectivamente, es decir ambas varían en la misma dirección o sentido. Además, la relación es alta, lo cual indica que la variación de una variable provoca una variación muy importante en la otra variable.

Por lo que el incremento de los trámites digitales aumentará el capital relacional en un nivel considerable.

## **V. DISCUSIÓN**

La satisfacción del usuario es un elemento evaluado constantemente en las organizaciones, puesto que es uno de los pilares para lograr los objetivos planeados, sin embargo, son diversas formas bajo las cuales puede evaluarse dicha satisfacción. En el trabajo de Li et al. (2021), se examinó la satisfacción de los clientes con los servicios electrónicos brindados en un banco haciendo énfasis en factores como los servicios en la nube, la seguridad, el aprendizaje electrónico y la calidad del servicio; respecto al presente estudio, la investigación tiene una coincidencia con el ítem de calidad de servicio, que se evalúa bajo la perspectiva del cliente, sobre las funcionalidades de facilidad de uso, capacidad de respuesta, entre otros, de la solución informática. Este estudio no contempla como en el caso de los autores mencionados el ítem de servicios en la nube, entendiendo que es una alternativa para desplegar las soluciones informáticas pero que en el contexto de la Municipalidad Provincial de Abancay, no ha sido considerado; tampoco se evaluó el ítem de seguridad, que es un elemento importante para mantener resguardada la información, sin embargo, habría que indicar que en un modelo de negocio como el de la banca, la información con la que se trabaja es altamente crítica y debe protegerse bajo estándares de calidad elevados, mientras que en el proceso de trámite digital presentado en este estudio, si bien es cierto, la información debe salvaguardarse, el énfasis que se aplica a ello no tiene implementados dichos estándares que podrían deberse a factores económicos, puesto que su ejecución requiere de un presupuesto adicional que dista de ser económico, por lo cual, se observa que en el entorno local, la solución de trámite digital es una solución adecuada, pero que cumple con requisitos elementales y está orientada principalmente a generar comunicación continua con el ciudadano por medio de una plataforma digital.

En esa misma línea, el estudio de Zouari y Abdelhedi (2021), examina el impacto de la digitalización, como una dimensión de la calidad del servicio, en la

satisfacción del cliente aplicado a un banco islámico, las conclusiones a las que arriban es que existe una relación entre la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del cliente, considerando que los servicios de los bancos están compuestos también por servicios informáticos que pueden resultar en mayores niveles de satisfacción entre los clientes que es el mismo resultado que se obtiene en este estudio, donde se observa que los servicios informáticos genera satisfacción en los usuarios. Así mismo, el estudio de Liu (2018), que evaluó la satisfacción de usuarios sobre el gobierno electrónico de China por medio de los ítems siguientes: Arquitectura del servicio, atención humanista, completitud del servicio y preferencias sociales, con los que el presente estudio tiene coincidencia en evaluar la arquitectura y completitud del servicio llegando a la conclusión que a implementación de estos elementos mejora significativamente la satisfacción del usuario; como también el trabajo de Balci (2021), que examina la satisfacción de los usuarios frente a un servicio de transporte de contenedores digitalizados por medio de los constructos de facilidad de uso percibida del sistema, la utilidad y la confianza digital, llegando a la conclusión que efectivamente estos elementos tienen una relación directa con la satisfacción del usuario, de igual modo que en el presente estudio donde se ha observado que la implementación de la calidad de uso y capacidad de respuesta del sistema informático genera satisfacción en los usuarios.

Los resultados obtenidos reflejan la percepción de los usuarios del servicio de trámite digital en la Municipalidad Provincial de Abancay, la cual ha sido obtenida en el periodo de octubre y noviembre del 2021 en medio de la crisis sanitaria actual que enfrentó a las instituciones a reevaluar su forma de comunicación con sus ciudadanos llevándolos a una abstracción de la realidad por medios digitales. En este contexto, las aplicaciones digitales deben recoger los elementos indispensables para reproducir el proceso que se hacía de forma tradicional en uno virtual o incluso mejorarlos por algunas de las características propias de la tecnología. Se observa, en este estudio que existe una relación entre el servicio de trámite digital y la satisfacción de los usuarios en a MPA, esto indica que las soluciones informáticas pueden aportar en la generación de soluciones orientadas a la ciudadanía que conllevan a mejorar el nivel de servicio ofertado y por ende la

satisfacción de sus usuarios. En forma general se ha obtenido una evaluación positiva hacia el servicio de trámite digital desplegado en la MPA, existen elementos que deben evolucionar y requieren un proceso de mejora continua, puesto que la tecnología debe reflejar los cambios y particularidades que pueda tener un modelo de negocio.

## VI. CONCLUSIONES

Luego de terminar el análisis descriptivo y de poner a prueba las hipótesis de investigación, se llegan a las siguientes conclusiones:

En primer lugar, en esta tesis se determinó la medida en que se relaciona la relación de los trámites digitales con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021, la cual de acuerdo al coeficiente de correlación indicó que existe una correlación positiva alta entre estas variables. Por lo que, ante mejoras en cuanto a la implementación de los trámites digitales, se observan mejoras en la satisfacción de los usuarios.

Con respecto a la medida en que se relacionan los trámites digitales con el capital estructural en una Municipalidad Provincial, 2021. Se realizó el análisis inferencial y se determinó que la relación es significativa puesto que el p-valor es 0.000, lo cual es menor al nivel de significancia de  $\alpha=0.05$  y que ambas variables tienen una relación positiva directa moderada, pues el grado o fuerza de la relación entre las variables asciende a un valor de 0.541 bajo el coeficiente de correlación.

Con respecto a la medida en que se relacionan los trámites digitales con el capital cognitivo en una Municipalidad Provincial, 2021. Se realizó el análisis inferencial y se determinó que la relación es significativa puesto que el p-valor es 0.000, lo cual es menor al nivel de significancia de  $\alpha=0.05$  y que ambas variables tienen una relación positiva directa moderada, pues el grado o fuerza de la relación entre las variables asciende a un valor de 0.671 bajo el coeficiente de correlación.

Con respecto a la medida en que se relacionan los trámites digitales con el capital relacional en una Municipalidad Provincial, 2021. Se realizó el análisis inferencial y se determinó que la relación es significativa puesto que el p-valor es 0.000, lo cual es menor al nivel de significancia de  $\alpha=0.05$  y que ambas variables tienen una relación positiva directa moderada, pues el grado o fuerza de la relación entre las variables asciende a un valor de 0.782 bajo el coeficiente de correlación.

## VII. RECOMENDACIONES

- La implementación de soluciones informáticas en los procesos administrativos de entidades estatales se presenta como una alternativa sustentable para apoyar sus labores y brindar un mejor servicio que resulta en una mayor satisfacción de sus usuarios, por lo que se recomienda que esta implementación sea continua y tenga un proceso de evolución junto con el modelo de negocio de la organización.
- Se recomienda cuidar el capital estructural que se refiere a la comunicación eficaz y oportuna con el usuario, dado que los sistemas de información actuales permiten una comunicación bidireccional, los tiempos de respuesta deben optimizarse, para ello, existen variadas soluciones informáticas que permiten automatizar esta tarea en diversos niveles, sin embargo, esto no significa el reemplazo completo del personal administrativo, sino una herramienta de apoyo en su labor.
- Respecto al capital cognitivo, es de vital importancia que los códigos, términos y narrativas comunes que se utilizan en el proceso de comunicación se trasladen a la plataforma virtual conservando su esencia, ya que la interfaz digital es la representación de un contexto en un entorno real, por ello que la tecnología no puede ir separada de su representación original, por lo que se recomienda, que las soluciones tecnológicas se desarrollen con profesionales especializados en el tema.
- Respecto al capital relacional se consideran la confianza mutua y la norma de respeto y reciprocidad esperados en un ambiente virtual, los cuales generan el intercambio y combinación de conocimiento entre sus actores. Por lo cual se recomienda se deba trabajar estos canales de comunicación con la visión de mantenerlos como una herramienta más de trabajo.

## REFERENCIAS

- Álvarez Beltrán, E. L. (2017). La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica e los archivos en Colombia. *Ciencia Unisalle*, 6, 103.  
[http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/21513/33072205\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/21513/33072205_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Balci, G. (2021). Digitalization in container shipping: Do perception and satisfaction regarding digital products in a non-technology industry affect overall customer loyalty? *Technological Forecasting and Social Change*, 172(July). <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121016>
- Barsky, J. D. (1992). Customer Satisfaction in Hotel Industry: Meaning and Measurement. *Hospitality Research Journal*, 16, 51-73.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance* (S. university Press (ed.)).
- Gobierno del Perú. (2021). *¿Qué es Gob.pe? - Gobierno del Perú*.  
<https://www.gob.pe/1021-que-es-gob-pe>
- Hatipoğlu Şahin, B., & Tereci, A. (2020). Survey on the user satisfaction with the mass housing projects led by district municipality: Konya-Karatay example. *Gazi University Journal of Science*, 34(3), 679-693.  
<https://doi.org/10.35378/gujs.765147>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Hernández, E.-E. (2018). *Investigación aplicada: características, definición, ejemplos - Lifeder*.
- Herzberg, F. M., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (Wiley (ed.)).
- Hidayah, N. A., Rustamaji, E., & Purusotama. (2019). Determining User Satisfaction Factors on University Tuition Fee Systems Using End-User Computing Satisfaction (EUCS). *2018 6th International Conference on Cyber*

*and IT Service Management, CITSM 2018, Citsm.*

<https://doi.org/10.1109/CITSM.2018.8674378>

- Huillca, R. (2018). *Sistema de procesamiento de transacciones para mejorar el servicio de atención al usuario de la Unidad de Trámite Documentario en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco* [Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/3847>
- INEI, I. N. de E. e I. (2017). *Perú. Resultados definitivos de los censos nacionales 2017*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1544/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1544/)
- Julca, D., & Samamé, C. (2019). *Julca y Samame - Tesis IS.pdf* [Universidad de Lambayeque]. <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/362>
- Kano, N. (1984). Attractive quality and must-be quality. *The Journal of Japanese Society for Quality Control*, 14, 39-48.
- Khan, A., Krishnan, S., & Dhir, A. (2021). Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future research. *Technological Forecasting and Social Change*, 167(December 2020), 120737.  
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120737>
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64, 101487.  
<https://doi.org/10.1016/J.TECHSOC.2020.101487>
- Li, S., Wei, W., & Ma, M. (2021). How Does E-Government Affect Corruption? Provincial Panel Evidence from China. *IEEE Access*, 9, 94879-94888.  
<https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3093981>
- Liu, D. (2018). *One K-means Algorithm-based Analysis. Table I*.
- Magallanes, G. (2020). *La Satisfacción Del Cliente Pyme Y Emprendimiento Digital Del Banco De Crédito Del Perú* [Universidad de San Martín de Porres].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/6567>

- Mikalef, P., Krogstie, J., Pappas, I. O., & Pavlou, P. (2020). Exploring the relationship between big data analytics capability and competitive performance: The mediating roles of dynamic and operational capabilities. *Information and Management*, 57(2), 103169. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.05.004>
- Mo, B., Kong, H., Wang, H., Wang, X. (Cara), & Li, R. (2021). Impact of pricing policy change on on-street parking demand and user satisfaction: A case study in Nanning, China. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 148(November 2020), 445-469. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2021.04.013>
- Mori, A. (2017). *Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016* [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22087/Mori\\_RA\\_H.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22087/Mori_RA_H.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- MPA, M. P. de A. (2018). *Misión y visión*. <https://www.muniabancay.gob.pe/mision-y-vision/>
- MPA, M. P. de A. (2020). *Estadísticas de uso de plataforma virtual*.
- MPA, M. P. de A. (2021). *MOF*. <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://www.muniabancay.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/PLAN-MOF.pdf>
- Nwankpa, J. K., Roumani, Y., & Datta, P. (2021). Process innovation in the digital age of business: the role of digital business intensity and knowledge management. *Journal of Knowledge Management*.
- Oliver, L. (1977). Effect of expectation and disconfirmation on post exposure product evaluations: an alternative interpretation,. *Journal of Applied Psychology*, 62(4), 480-486.
- Oliver, L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 46-49.
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., & Martínez, A. (2016). *Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos*.

- Pearce, L. P., & Moscardo, M. G. (1984). Making Sense of Tourists' Complaints. *Tourism Management*, 20-23.
- Porter, L. W. (1961). A study of perceived need satisfactions in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45(1).
- Presidente del Congreso de la República. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades No. 27972*.
- RENIEC. (2021). *RENIEC Realizó mas de 2 millones de trámites de DNI Web en pandemia*. <https://www.gob.pe/institucion/reniec/noticias/501114-reniec-realizo-mas-de-2-millones-de-tramites-de-dni-web-en-pandemia>
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., & Fillotrani, P. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital* (I.-A. D. Bank (ed.)).
- Roseth, B., Reyes, A. M., & Amézaga, K. Y. (2021). *Servicios públicos y Gobierno Digital durante la pandemia*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf>
- Rupérez, G. (2019). El Gobierno Electrónico. Marco Conceptual y una propuesta de definición. *Revista Sobre Relaciones Industriales y Laborales*, 52.
- Shen, X. L., Li, Y. J., Sun, Y., & Wang, N. (2018). Channel integration quality, perceived fluency and omnichannel service usage: The moderating roles of internal and external usage experience. *Decision Support Systems*, 109, 61-73.
- Sun, Y., Fang, Y., Lim, K. H., & Straub, D. (2012). User satisfaction with information technology service delivery: A social capital perspective. *Information Systems Research*, 23(4), 1195-1211. <https://doi.org/10.1287/ISRE.1120.0421>
- Taha, A., Jahed, D. H., Ahmad, M. N., & Zakaria, N. H. (2013). Antecedents of customer satisfaction in mobile commerce: A systematic literature review.

*International Conference on Research and Innovation in Information Systems, ICRIIS, 2013, 554-558. <https://doi.org/10.1109/ICRIIS.2013.6716769>*

Tahanisaz, S., & Shokuhyar, S. (2020). *Evaluation of passenger satisfaction with service quality: A consecutive method applied to the airline industry | Elsevier Enhanced Reader*. Journal of Air Transport Management.

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0969699719302595?token=65C873EADA6AFCA2383EFAD4A41CC12A9559BC567438D63ADC2B649451F8D52E258D2EFC6CCF262503BF7FB63FCE875B&originRegion=us-east-1&originCreation=20211018212005>

Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60, 102356 | [10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356](https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356). *International Journal of Information Management*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>

Thibaut, J. W., & Kelly, K. H. (1959). *The social psychology of groups*. John Wiley and Sons, Inc.

Uzir, H., Halbusi, H. Al, Hock, R., Lim, T., Ishraq Jerin, A., Hamid, B. A., Thurasamy, R., & Haqu, A. K. M. A. (2021). Applied Artificial Intelligence and User Satisfaction: Smartwatch Usage for Healthcare in Bangladesh during COVID-19. *Science of the Total Environment*. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101780>

Vaezi, R., Mills, A., & Chin, W. (2019). User satisfaction with information systems: A comprehensive model of attribute-level satisfaction. *Communications of the Association for Information Systems*, 45(1), 165-206. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.04513>

Vega, H. (2019). *Diseño de un sistema de información para la gestión de archivos de la unidad de archivo central de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2635>

Yi, Y. (1990). A Critical Review of Consumer Satisfaction. *Review of Marketing*,

*Chicago: American Marketing Association, 68-123.*

Yuksel, A. (2001). The Expectancy-Disconfirmation Paradigm: A Critique. *Journal of Hospitality & Tourism Research, 25*(2).

<https://doi.org/10.1177/109634800102500201>

Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). *Customer satisfaction in the digital era:*

*evidence from Islamic banking.* <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: TRÁMITES DIGITALES		DISEÑO METODOLÓGICO
			Dimensiones	Indicadores	Tipo de investigación:
Problema general ¿Cómo se relacionan los trámites digitales y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021?	Objetivo general Determinar la relación entre los trámites digitales y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021	Hipótesis general Los trámites digitales se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021	Calidad de uso	Usabilidad Precisión de datos.	Aplicada
			Calidad de respuesta	Tiempo de atención de documentos Puntualidad en los plazos	Nivel de investigación: Correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Diseño de investigación:
¿Cómo se relacionan los trámites digitales y el capital estructural en una Municipalidad Provincial, 2021?	Determinar la relación entre los trámites digitales y el capital estructural en una Municipalidad Provincial, 2021	Existe relación significativa entre los trámites digitales y el capital estructural en una Municipalidad Provincial, 2021	Dimensiones	Indicadores	No experimental - Transversal
			Capital estructural	Comunicación frecuente	
¿Cómo se relacionan los trámites digitales y el capital cognitivo en una Municipalidad Provincial, 2021?	Determinar la relación entre los trámites digitales y el capital cognitivo en una Municipalidad Provincial, 2021	Existe relación significativa entre los trámites digitales y el capital cognitivo en una Municipalidad Provincial, 2021	Capital cognitivo	Lenguaje utilizado	Muestra: 45 usuarios de la Municipalidad Provincial de Abancay
¿Cómo se relacionan los trámites digitales y el capital relacional en una Municipalidad Provincial, 2021?	Determinar la relación entre los trámites digitales y el capital relacional en una Municipalidad Provincial, 2021	Existe relación significativa entre los trámites digitales y el capital relacional en una Municipalidad Provincial, 2021	Capital relacional	Confianza mutua Respeto y reciprocidad.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

## ANEXO 2. Operacionalización de variables

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
<p>Variable: Trámite digital.</p> <p>Roseth et al. (2018) definen el trámite digital como el objeto que un remitente presenta virtualmente (digitalizado) a una mesa de partes, que en este contexto también debe ser virtual</p>	<p>Variable de naturaleza cuantitativa que se medirá con una escala ordinal que mide la percepción de los trabajadores sobre las políticas públicas orientadas a la implementación de servicios informáticos. Se consideraron 02 dimensiones que constan de 04 indicadores.</p>	<p>Calidad del uso</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usabilidad</li> <li>• Precisión de datos</li> <li>• Tiempo de atención de documentos</li> <li>• Puntualidad en los plazos</li> </ul>	<p>Muy en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Muy de acuerdo</p>
<p>Variable: Satisfacción de usuario</p> <p>Es la evaluación que realiza el usuario referido a una transacción específica o a una experiencia de consumo. Esto paulatinamente se manifiesta como una actitud global hacia el servicio recibido (Hatipoğlu Şahin &amp; Tereci, 2020)</p>	<p>Variable de naturaleza cuantitativa que se medirá con una escala ordinal que mide la percepción de los trabajadores sobre la implementación de los servicios informáticos. Se consideraron 03 dimensiones que constan de 04 indicadores.</p>	<p>Capital estructural</p> <p>Capital cognitivo</p> <p>Capital relacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación frecuente</li> <li>• Lenguaje utilizado</li> <li>• Confianza mutua</li> <li>• Respeto y reciprocidad.</li> </ul>	<p>Muy en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Muy de acuerdo</p>

## ANEXO 3: Cuestionario de la variable Calidad de los trámites digitales en la MPA

Distinguido(a) usuario(a):

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre “Calidad de los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial (MPA), 2021”. Su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible, puesto que es anónima y confidencial.

### I. DATOS GENERALES

#### 1.1. Género

a. Femenino ( )

b. Masculino ( )

#### 1.2. Edad

a. Menos de 30 años ( )

b. De 31 a 40 años ( )

c. De 41 a 50 años ( )

d. De 51 años a más ( )

#### 1.3. Nivel de estudios

a. Sin instrucción ( )

b. Primaria ( )

c. Secundaria ( )

d. Instituto tecnológico ( )

e. Universidad ( )

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	Puedo completar mi trabajo rápidamente usando la mesa de partes virtual de la MPA <sup>1</sup> .					
2.	Puedo completar mi trabajo de manera eficiente usando la mesa de partes virtual.					
3.	La mesa de partes virtual me muestra mensajes de error que me indican claramente cómo solucionar un problema					
4.	La información proporcionada en este sistema es fácil de entender					
5.	La organización de la información en las pantallas del sistema es clara					
6.	Este sistema tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga					
7.	Este sistema genera datos de procesamiento de acuerdo a la información que he ingresado					
8.	Los resultados ofrecidos por el sistema son correctos					
9.	Es fácil hacer seguimiento en línea a mi trámite registrado en mesa de partes virtual.					
10.	Cuando vuelvo a consultar la información ingresada, confirmo que es la misma que envié inicialmente					
11.	El tiempo en que responden a mi trámite no supera las 48 horas.					
12.	El tiempo en que se resuelve mi trámite no supera las 72 horas estipuladas en el reglamento de la MPA.					
13.	El tiempo máximo para cada trámite estipulado es adecuado.					

Gracias por su colaboración

<sup>1</sup> Municipalidad Provincial de Abancay

## ANEXO 4. Cuestionario de la variable: satisfacción de usuario

Distinguido(a) usuario(a):

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre “Calidad de los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial (MPA), 2021”. Su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible, puesto que es anónima y confidencial.

### II. DATOS GENERALES

#### 2.1. Género

b. Femenino ( )

b. Masculino ( )

#### 2.2. Edad

e. Menos de 30 años ( )

f. De 31 a 40 años ( )

g. De 41 a 50 años ( )

h. De 51 años a más ( )

#### 2.3. Nivel de estudios

f. Sin instrucción ( )

g. Primaria ( )

h. Secundaria ( )

i. Instituto tecnológico ( )

j. Universidad ( )

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	El sistema me confirma si mi documento ha sido registrado satisfactoriamente					
2.	El sistema me envía un documento de acuse de recibo del trámite que realicé a mi correo electrónico o en mensaje de texto.					
3.	El lenguaje utilizado en el sistema es claro y comprensible.					
4.	El lenguaje utilizado en el sistema me permite comprender las observaciones o indicaciones respecto al trámite que estoy realizando.					
5.	El lenguaje utilizado en el sistema me permite comprender en qué etapa se encuentra mi trámite					
6.	Ingreso mi información personal con confianza en el sistema de mesa de partes virtual de la MPA (como DNI, correo electrónico, dirección, distrito en el que vivo)					
7.	Ingreso la descripción de mi solicitud en el sistema de mesa de partes virtual con la confianza que los datos se enviarán solo a las instancias donde corresponda.					
8.	Cuando se comunican conmigo a través del sistema de mesa de parte virtual, siempre lo hacen con respeto.					
9.	Cuando se comunican conmigo a través del sistema de mesa de parte virtual, me responden en el idioma en que escribí.					

Gracias por su colaboración

ANEXO 5: Matriz de instrumento para recolección de la variable 1: **Trámite digital.**

Dimensiones	Indicadores	Peso	Ítems	Ítems/ reactivos	Valoración
Calidad del uso	Usabilidad	46.15%	6	1. Puedo completar mi trabajo rápidamente usando la mesa de partes virtual de la MPA (Municipalidad Provincial de Abancay).	Muy en desacuerdo (1)  Algo en desacuerdo (2)  Algo de acuerdo (3)  Muy de acuerdo (4)
				2. Puedo completar mi trabajo de manera eficiente usando la mesa de partes virtual.	
				3. La mesa de partes virtual me muestra mensajes de error que me indican claramente cómo solucionar un problema	
				4. La información proporcionada en este sistema es fácil de entender	
				5. La organización de la información en las pantallas del sistema es clara	
				6. Este sistema tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga	
	Precisión de datos	30.76%	4	7. Este sistema genera datos de procesamiento de acuerdo a la información que he ingresado	
				8. Los resultados ofrecidos por el sistema son correctos	
				9. Es fácil hacer seguimiento en línea a mi trámite registrado en mesa de partes virtual.	
				10. Cuando vuelvo a consultar la información ingresada, confirmo que es la misma que envié inicialmente	
Capacidad de respuesta	Tiempo de atención de documentos	15.38%	2	11. El tiempo en que responden a mi trámite no supera las 48 horas.	
				12. El tiempo máximo para cada trámite estipulado es adecuado.	

	Puntualidad en los plazos	7.7%	1	13. El tiempo en que se resuelve mi trámite no supera las 72 horas estipuladas en el reglamento de la MPA.	
--	---------------------------	------	---	--	--

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Dimensiones	Indicadores	Peso	N° ítems	Ítems/ reactivos	Valoración
Capital estructural	Comunicación frecuente	22.2 %	2	14. El sistema me confirma si mi documento ha sido registrado satisfactoriamente	Muy en desacuerdo (1)
				15. El sistema me envía un documento de acuse de recibo del trámite que realicé a mi correo electrónico o en mensaje de texto.	
Capital cognitivo	Lenguaje utilizado	33.3 %	3	16. El lenguaje utilizado en el sistema es claro y comprensible.	Algo en desacuerdo (2)
				17. El lenguaje utilizado en el sistema me permite comprender las observaciones o indicaciones respecto al trámite que estoy realizando.	
				18. El lenguaje utilizado en el sistema me permite comprender en qué etapa se encuentra mi trámite	
Capital relacional	Confianza mutua	22.2 %	2	19. Ingreso mi información personal con confianza en el sistema de mesa de partes virtual de la MPA (como DNI, correo electrónico, dirección, distrito en el que vivo)	Algo de acuerdo (3)
				20. Ingreso la descripción de mi solicitud en el sistema de mesa de partes virtual con la confianza que los datos se enviarán solo a las instancias donde corresponda.	
	Respeto y reciprocidad.	22.2 %	2	21. Cuando se comunican conmigo a través del sistema de mesa de parte virtual, siempre lo hacen con respeto.	Muy de acuerdo (4)
				22. Cuando se comunican conmigo a través del sistema de mesa de parte virtual, me responden en el idioma en que escribí.	

## ANEXO 6. Formatos de validación del instrumento de investigación

### Formato de validación del instrumento de investigación – Revisor 1

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Rojas Enriquez Hesmeralda

1.2. Grado académico y especialidad: Doctor en Ciencias de la Computación | Docente investigador

1.3. Título de Proyecto: Calidad de los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021

1.4. Autor del instrumento: Romy Elizabeth Mendoza Chacón

1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario 1: Variable 1 - Trámites digitales

Cuestionario 2: Variable 2- satisfacción de usuarios

1.6. Instrucciones: Determinar si los instrumentos de medición reúnen los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	x				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	x				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	x				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.	x				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba-test (piloto)		x			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.	x				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		x			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	x				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.	x				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	x				

**Observaciones:** Existe suficiencia para la aplicabilidad del instrumento. Las preguntas recogen los aspectos fundamentales para evaluar ambas variables, la cantidad es adecuada y no existen sesgos.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x ) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Abancay, 13 de octubre del 2021.

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
  
-----  
*Dr. Sc. Ing/ Hesmeralda Rojas Enriquez*

---

**Firma del experto**

**DNI. 42186559**

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – Revisor 2

### I. DATOS GENERALES

**1.1. Apellidos y nombres del experto:** Nivia Marisol Pilares Estrada

**1.2. Grado académico y especialidad:** Maestro en investigación y docencia universitaria, Doctor en Psicología educacional y tutorial

**1.3. Título de Proyecto:** Calidad de los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021

**1.4. Autor del instrumento:** Romy Elizabeth Mendoza Chacón

**1.5. Nombre del instrumento:** Cuestionario 1: Variable 1 - Trámites digitales

Cuestionario 2: Variable 2- satisfacción de usuarios

**1.6. Instrucciones:** Determinar si los instrumentos de medición reúnen los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	x				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	x				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	x				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		x			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba-test (piloto)	x				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.	x				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		x			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	x				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		x			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	x				

**Observaciones:**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x ) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Abancay, 12 de octubre del 2021.



Dra. Nivia Marisol Pilares Estrada  
PSICÓLOGA EDUCATIVA  
CP# 5933

---

**Firma del experto**

**DNI. 25001144**

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – Revisor 3

### I. DATOS GENERALES

1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Rentería Ayquipa Ronald Alberto

1.2. **Grado académico y especialidad:** Doctor en Ciencias de la Computación | Docente investigador

1.3. **Título de Proyecto:** Calidad de los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021

1.4. **Autor del instrumento:** Romy Elizabeth Mendoza Chacón

1.5. **Nombre del instrumento:** Cuestionario 1: Variable 1 - Trámites digitales

Cuestionario 2: Variable 2- satisfacción de usuarios

1.6. **Instrucciones:** Determinar si los instrumentos de medición reúnen los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	x				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		x			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		x			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		x			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba-test (piloto)	x				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.	x				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	x				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		x			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.	x				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	x				

**Observaciones:** El instrumento está bien formulado, los términos utilizados son sencillos, muy claro de leer y comprender. Recoge información importante para ambas variables.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x ) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Abancay, 12 de octubre del 2021.

  
-----  
Ing. Ronald A. Rentería Ayquipa  
DOCENTE

---

**Firma del experto**

**DNI. 41039754**

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, Hesmeralda Rojas Enriquez, docente investigador calificado por RENACYT en el nivel Carlos Monge III, Doctor en Ciencias de la Computación y Magister en Administración y Dirección de Empresas, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de encuesta que el investigador Romy Elizabeth Mendoza Chacón usará para su trabajo de tesis "Calidad de los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021".

Ambos cuestionarios miden, en efecto, los trámites digitales y satisfacción de usuarios con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

13 de Octubre del 2021

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
  
-----  
*Dr. Sc. Ing/Hesmeralda Rojas Enriquez*

**Hesmeralda Rojas Enriquez**  
Investigador Concytec

# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, Nivia Marisol Pilares Estrada, Maestro en investigación y docencia universitaria, Doctor en Psicología educacional y tutorial, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de encuesta que el investigador Romy Elizabeth Mendoza Chacón usará para su trabajo de tesis "Calidad de los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2022".

Ambos cuestionarios miden, en efecto, los trámites digitales y satisfacción de usuarios con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

13 de Octubre del 2021



Dra. Nivia Marisol Pilares Estrada  
PSICÓLOGA EDUCATIVA  
CPs. 5933

**Nivia Marisol Pilares Estrada**

Investigador en temas de gestión, docencia e investigación

# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, Ronald Alberto Rentería Ayquipa, docente investigador calificado por RENACYT en el nivel María Rostworowski I, Doctor en Ciencias de la Computación y Magister en Administración y Dirección de Empresas, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de encuesta que el investigador Romy Elizabeth Mendoza Chacón usará para su trabajo de tesis "Calidad de los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021".

Ambos cuestionarios miden, en efecto, los trámites digitales y satisfacción de usuarios con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

12 de Octubre del 2021

  
-----  
*Ing. Ronald A. Rentería Ayquipa*  
DOCENTE

**Ronald Alberto Rentería Ayquipa**  
Investigador Concytec

## ANEXO 8. Expertos que evaluaron el trabajo

1. Rojas, Enríquez Hesmeralda. Ingeniero de Sistemas e Informática en la Universidad Tecnológica de los Andes investigador, Magister en Administración y Dirección de Empresas en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Doctora en Ciencias de la Computación Science en la Universidad Nacional del Altiplano. Producciones científicas realizadas con títulos: Modelos de estrategias digitales en el diseño del museo virtual para la preservación del patrimonio cultural 2020. Mujeres en tecnología, una aproximación global, nacional y local 2019. Evaluación del Currículo Universitario en la Formación de competencia para la Industria de desarrollo de Software 2018. Otras producciones: Libro, Investigación Operativa y Planeamiento estratégico de tecnologías de información. Teniendo como proyecto de Investigación: Desarrollo de un Museo Virtual para la preservación del Patrimonio Cultural, 2019-2020. Aplicación de Libro digital con estrategias de animación a la lectura para fomentar el hábito del lector, 2019-2020. Aplicación de Estrategias didácticas para el uso de las TIC en la docencia universitaria Nacional Micaela Bastidas 2014-2017. Actualmente se desempeña como docente de la Universidad Micaela Bastidas de la Región Apurímac.
2. Pilares Estrada Nivia Marisol. Licenciada en Psicología en la universidad Andina del Cusco, Licenciada en Educación Especialidad Inicial en la Universidad Tecnológica de los Andes de Apurímac. Magister; Docencia Universitaria e Investigación en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Doctor: Psicología Educacional y Tutorial en la Universidad Enrique Guzmán y Valle. Experiencia Académica y Profesional: Docente de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales en la Universidad Micaela Bastidas de Apurímac del 2004 al 2017. Docencia en la Facultad de Psicología Obstetricia en la Universidad Alas Peruanas del 2016 al 2017. Docencia en la Facultad de Educación Turismo y Gastronomía en la Universidad Tecnológica de los Andes en el 2017. Trabajo en el Ministerio de Salud Equipos Itinerante de Salud Apurímac del 2002 al 2004 en el área de Psicóloga del Equipos Itinerante de Salud Apurímac, en el Ministerio de Salud en el área de Psicología el 2000. Publicaciones científicas:

Guía de Estudio de Psicología del Aprendizaje 2010. Guía de Estudio de Trastornos Infantiles, 2011. Guía de Estudio de Psicología General, 2011. Libro de Psicología General 2014 con Certificado de Depósito Legal N°2015-09338 Biblioteca Nacional del Perú. Libro de Fundamentos Científicos Psicología del Aprendizaje 2013 con Certificado de Depósito Legal N° 2013-07015 Biblioteca Nacional del Perú. Experiencia en Asesoría de Tesis en la Universidad Micaela Bastidas de Apurímac, Resoluciones: N°006-2011, N°045-2011, N°046-2011, N°046-2011, N°109-2011, N°110-2011, N°139 -2011, N° 123-2017 - DFECs-UNAMBA. Actualmente se desempeña como docente de la Universidad Nacional Intercultural de Quilla bamba.

3. Rentería Ayquipa, Ronald Alberto, Licenciado Ingeniero Informático en la Universidad Nacional de Piura, Magister en Administración y Dirección de Empresas en la Universidad Alas Peruanas, candidato a Doctor en ciencias de la computación en la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Producción Científica; Desafíos en la Implementación del gobierno electrónico para instituciones públicas en Perú 2019. Experiencia laboral en la Universidad Tecnológica de los Andes; Investigador Renacyt Concytec 2018 a la actualidad. Sub Director de Investigación de la Escuela de pos Grado 2019 a 2020. Miembro del concejo de Investigación 2019 a 2020. Miembro del comité de ética en investigación 2019 a 2020. Secretario académico de la escuela de Pos grado 2019. Experiencia laboral en la Universidad Micaela Bastidas de Apurímac, Instructor del Centro de Informática e Internet del 2005 al 2012. Analista de Sistemas PAD 2006 al 2007. Docente en la Universidad Alas Peruanas S.A. 2016 al 2018. Otras producciones; Artículo en revista científica, Capacidad económico familiar y rendimiento académico universitario en Apurímac a veinticinco años del fin de la violencia social en el Perú 2020. Adopción de un sistema de Planificación de Recursos Empresariales: un caso de estudio 2020. Propuesta de modelo de desarrollo de software accesible 2020. Proyectos de investigación; Hábitos de lectura de los alumnos ingresantes 2015-II a la Escuela Profesional de Derecho en la Universidad Tecnológica de los Andes 2015-2016. Distinciones y Premios; Reconocimiento como docente investigador en setiembre del 2018 y setiembre del 2019, por la producción de Artículos

Científicos por la universidad. Actualmente se desempeña como docente de la Universidad Tecnológica de los Andes as de la región de Apurímac.

ANEXO 9. Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach

**Tabla 15**

*Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach*

Valores de Alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy confiable
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
< 0.50	Se califica como no confiable.

## ANEXO 10. Niveles de correlación de Rho de Spearman

**Tabla 16.**

*Niveles de correlación Rho de Spearman*

Grado de relación	Rango
Correlación inversa perfecta	-1.00
Correlación inversa muy alta	-0.90 a -0.99
Correlación inversa alta	-0.70 a -0.89
Correlación inversa moderada	-0.40 a -0.69
Correlación inversa baja	-0.20 a -0.39
Correlación inversa muy baja	-0.01 a -0.19
Correlación nula	0.00
Correlación directa muy baja	0.01 a 0.19
Correlación directa baja	0.20 a 0.39
Correlación directa moderada	0.40 a 0.69
Correlación directa alta	0.70 a 0.89
Correlación directa muy alta	0.90 a 0.99
Correlación directa perfecta	1.00

ANEXO 11. Formato de Consentimiento informado que se otorgará a los participantes

**Consentimiento Informado**

La presente ficha de consentimiento informado, tiene como objetivo dar a conocer al participante, los alcances y objetivos del trabajo, así como asignar un rol o función en el desarrollo de la investigación:

• **Título de la Investigación:**

Calidad de los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Abancay, 2021

• **Objetivo de la Investigación:**

Determinar la medida en que se relaciona la relacionan los trámites digitales con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial, 2021

• **Selección de entrevistado:**

Debido a que la investigación es de tipo descriptivo y tiene como ejes temáticos los antes mencionados, resulta ser importante, el aporte teórico y práctico de los usuarios que usan los servicios virtuales de la Municipalidad Provincial de Abancay .

Finalmente, con todo lo informado, su persona tiene derecho a realizar las preguntas correspondientes, si en caso existe vacíos, errores o simplemente desea mayor información del tema, otorgándole la facultad de obtenerse en el llenado del cuestionario.

Es necesario resaltar que, la información aportada por su persona, tiene fines académicos, careciendo de valides si es utilizada para otros fines.

**CONSENTIMIENTO:**

Yo ..... de ocupación: ....., acepto participar de manera voluntaria en la presente investigación; asignándome el rol de encuestado, en el cual, responderé a las preguntas formulados por el tesista.

---

Nombre: Participante  
Fecha

ANEXO 12. Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Trámite digital

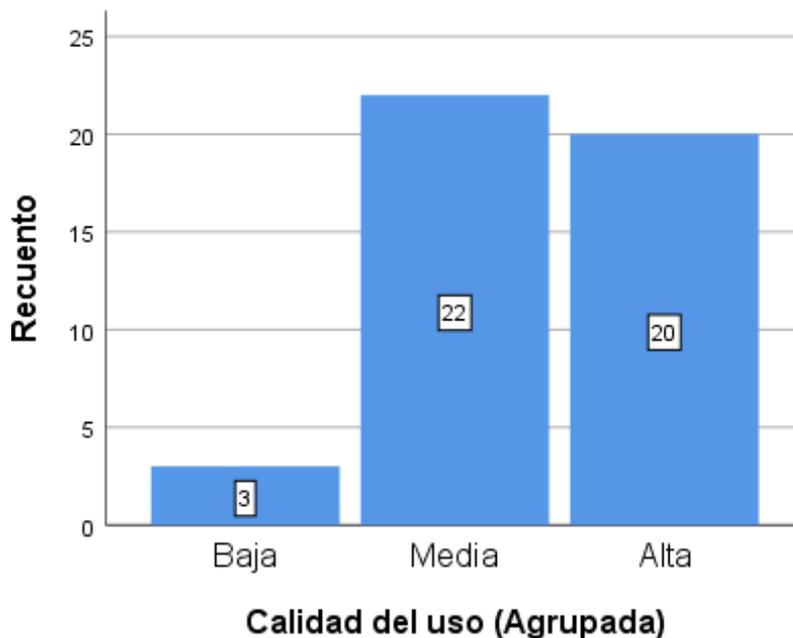
**Tabla 17**

*Tabla de frecuencia de la dimensión Calidad de uso*

Calidad del uso (Agrupada)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Baja	3	6,7	6,7	6,7
	Media	22	48,9	48,9	55,6
	Alta	20	44,4	44,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Frecuencia de la dimensión Calidad de uso*



Respecto a la calidad de uso, que evalúa la percepción del usuario al usar el producto de software, en este caso el servicio de trámite digital, que contempla la facilidad de aprendizaje, la capacidad de procesamiento correcto de los datos, la intuitividad y diseño de la aplicación, se observa de acuerdo a la Figura 10, que los encuestados consideran que la calidad de uso es Baja en un 6.67% representado por la frecuencia 3, un 48.89% considera que la calidad de uso ofrecida por el

servicio de trámite digital de la Municipalidad Provincial de Abancay es Media y un 44.44% considera que es alta. Estos resultados muestran que, de forma general, existe una aceptación al servicio de trámite digital en el rubro de calidad de uso, indicando que su implementación ha sido adecuada, sin embargo, se debe observar los elementos puntuales que hacen que algunos usuarios aún no consideren el servicio totalmente de calidad con respecto a su experiencia en la manipulación del aplicativo.

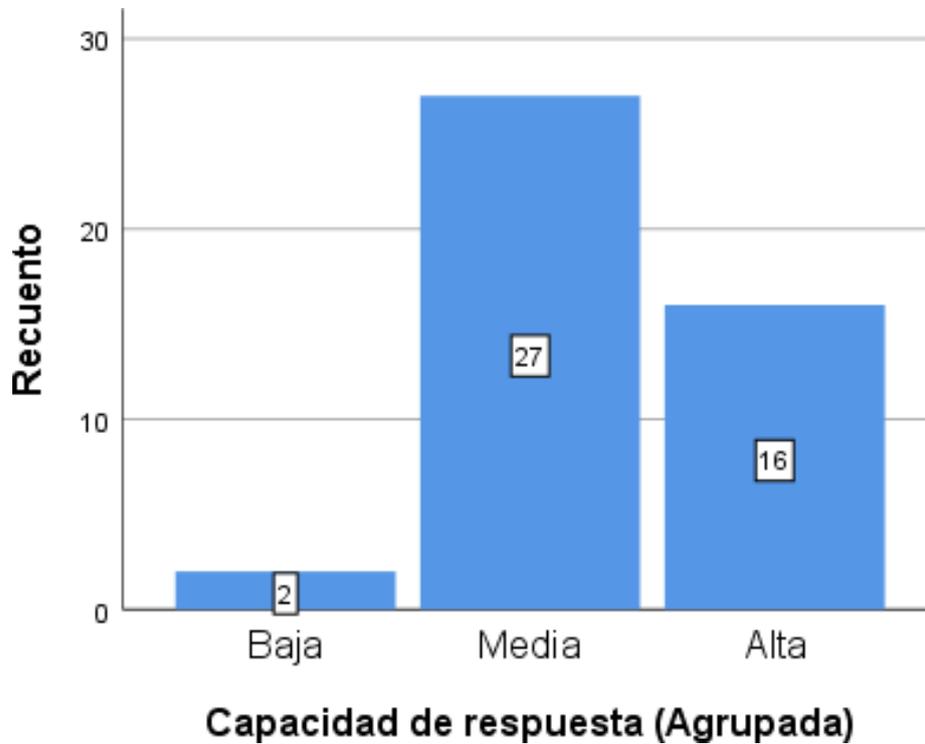
**Tabla 18**

*Frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta*

Capacidad de respuesta (Agrupada)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Baja	2	4,4	4,4	4,4
	Media	27	60,0	60,0	64,4
	Alta	16	35,6	35,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta*



De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa la percepción de la capacidad de respuesta que es el atributo del servicio de trámite digital para responder en un tiempo determinado frente a una petición o procesar cierta información cumpliendo los plazos estipulados. Frente a ello, los usuarios en un 4.44% consideran que es Baja, el 60% indica que es media y un 35% que es alta. Esto indica que en forma mayoritaria los usuarios perciben la capacidad de respuesta de forma media, aunque un considerable 35% se encuentra satisfecho en la categoría Alta, es necesario migrar de la categoría media a alta las percepciones que indican que pueden existir fallas o errores en la ejecución del servicio de trámite digital.

## ANEXO 13. Análisis estadístico descriptivo por ítem

### Datos generales de los encuestados

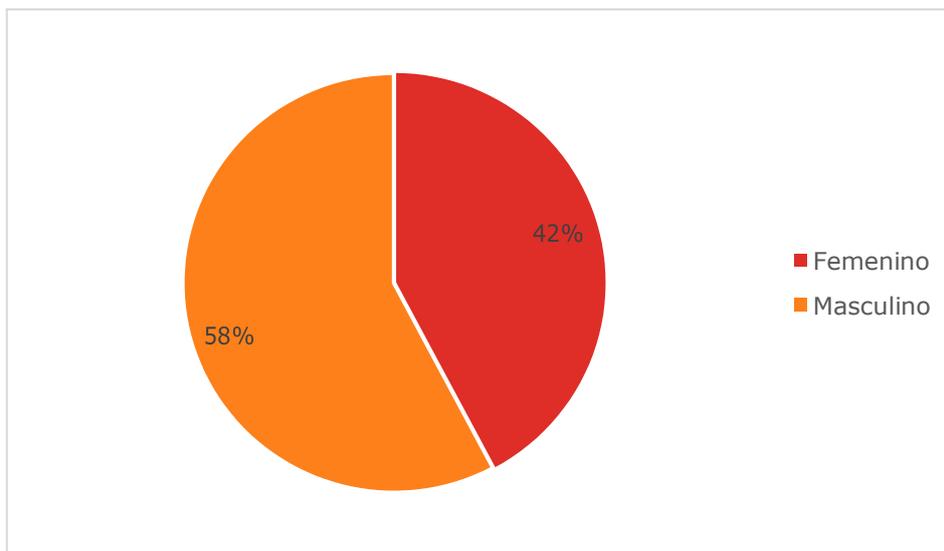
**Tabla 19**

*Distribución de género de los usuarios encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	19	42.22	42.22
Masculino	26	57.78	100
Total	45	100	142.2

**Figura 12**

*Género de los usuarios*



Análisis: De acuerdo a la Figura 12 Género de los usuarios, del total de encuestados el 42% corresponden al género Femenino y un 58% del género masculino, lo cual manifiesta que en este estudio hubo más varones participando que mujeres.

**Tabla 20**

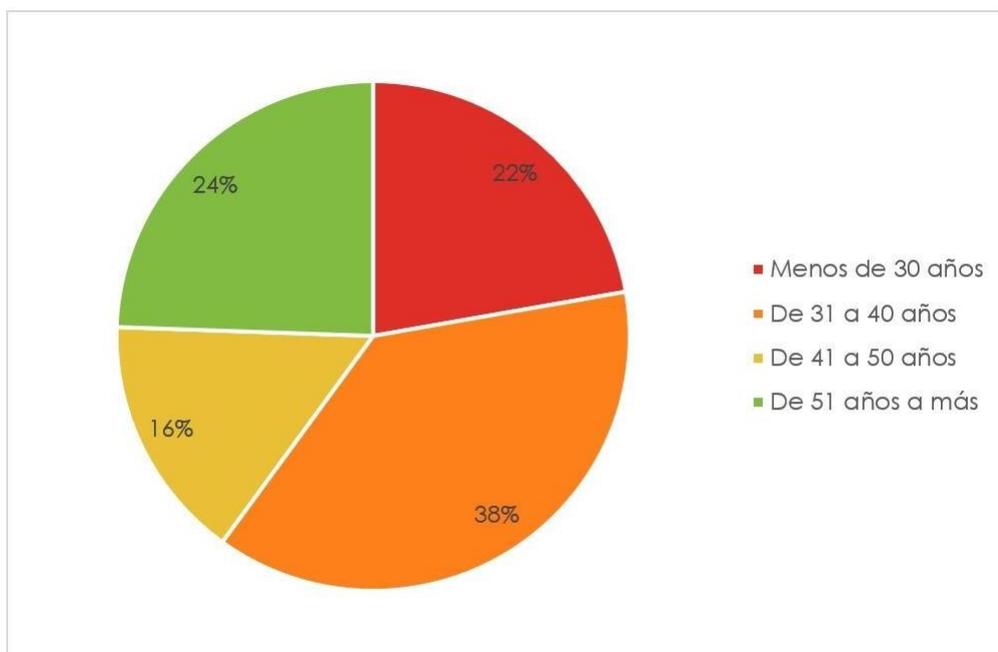
*Edad de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 30 años	10	22.2	22.2

De 31 a 40 años	17	37.8	60
De 41 a 50 años	7	15.6	75.6
De 51 años a más	11	24.4	100
Total	45	100	100

Figura 13

Edad de los encuestados



Análisis: La edad de los encuestado se presenta con menos de 30 años el 22% de la población, entre 31 a 40 años el 38%, de 41 a 50 años el 16% y con más de 51 años, un 24%. Se puede afirmar que la distribución de participantes ha sido uniforme, teniendo con mayor cantidad los participantes en el rango de 31 a 40 años.

**Tabla 21**

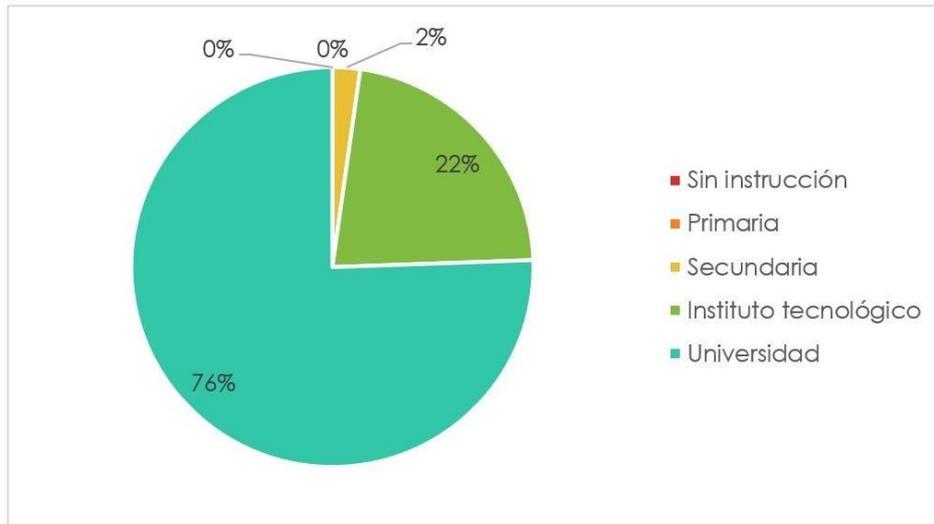
*Grado de instrucción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sin instrucción	0	0	0
Primaria	0	0	0
Secundaria	1	2.22	2.22

Instituto tecnológico	10	22.2	24.4
Universidad	34	75.6	100
Total	45	100	100

Figura 14

Grado de instrucción de los encuestados



Análisis: Respecto al grado de instrucción, un 76% que es el estrato que tiene el mayor componente se sitúa en los que tienen estudios de universidad, un 22% estudios de instituto tecnológico y solo un 2% cuenta con estudios de secundaria.

#### ANEXO 14. Presentación descriptiva de ítems del cuestionario

##### Variable 1: Trámite digital

**Tabla 22**

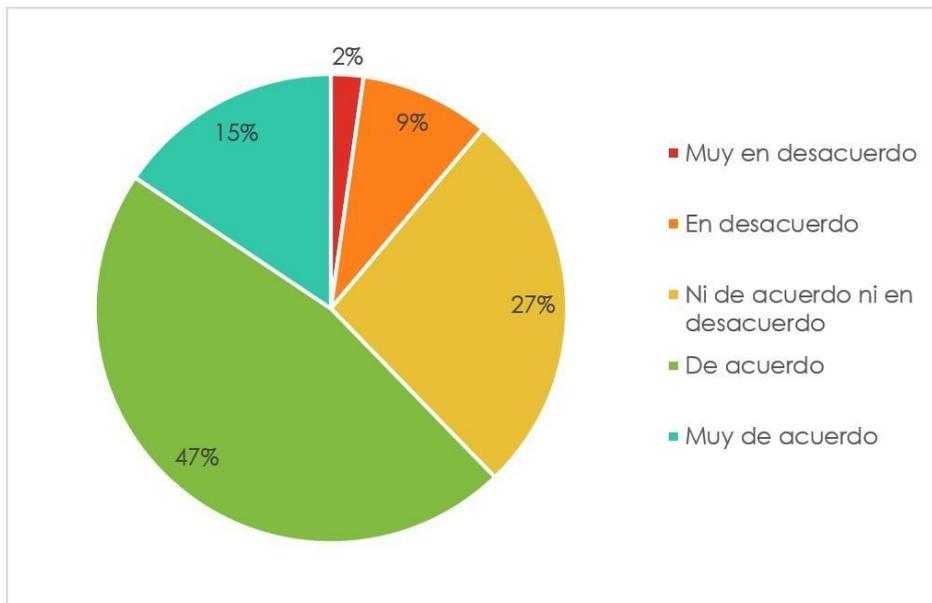
*Pregunta 1. Puedo completar mi trabajo rápidamente usando la mesa de partes virtual de la MPA*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2.22	2
En desacuerdo	4	8.89	11
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	26.67	38

De acuerdo	21	46.67	84
Muy de acuerdo	7	15.56	100
Total	45	100	

**Figura 15**

*Facilidad para completar un trabajo rápidamente usando la mesa de partes virtual de la MPA*



Análisis: De acuerdo a los encuestados, el 15% afirma que está muy de acuerdo con que puede completar su trabajo rápidamente usando la mesa de partes virtual de la MPA, un 47% indica que está de acuerdo, un 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 7% en desacuerdo y un 2% manifestó se encuentra muy en desacuerdo con ello.

**Tabla 23**

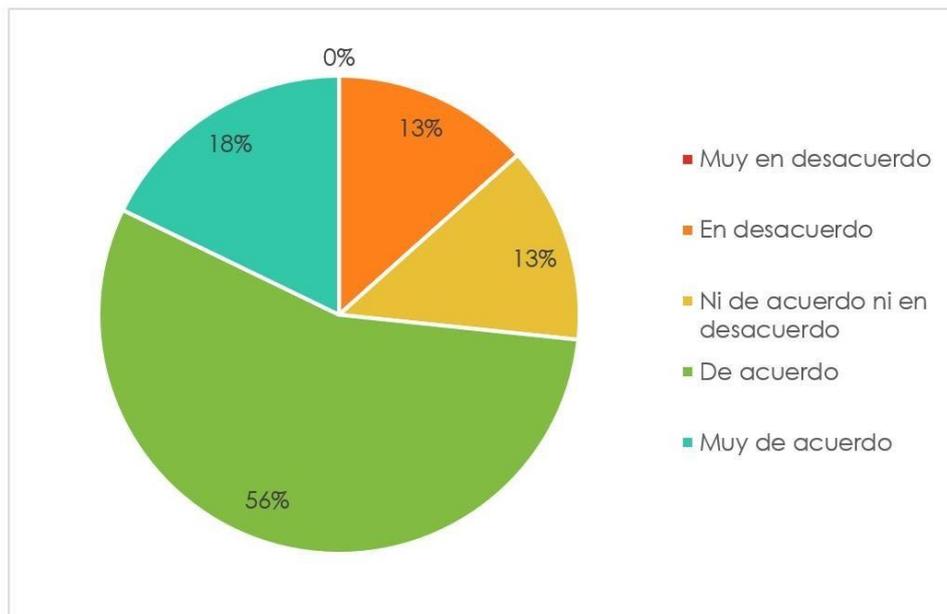
*Pregunta 2. Puedo completar mi trabajo de manera eficiente usando la mesa de partes virtual*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	6	13.33	13

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	13.33	27
De acuerdo	25	55.56	82
Muy de acuerdo	8	17.78	100
Total	45	100	

**Figura 16**

*Uso de mesa de partes virtual para completar mi trabajo de manera eficiente*



Análisis: Respecto a si pueden completar su trabajo de forma eficiente usando la mesa de partes virtual, un 18% indicó que se muestra muy de acuerdo, un 56% indica que se encuentra de acuerdo, un 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 13% afirma que se encuentra muy en desacuerdo.

**Tabla 24**

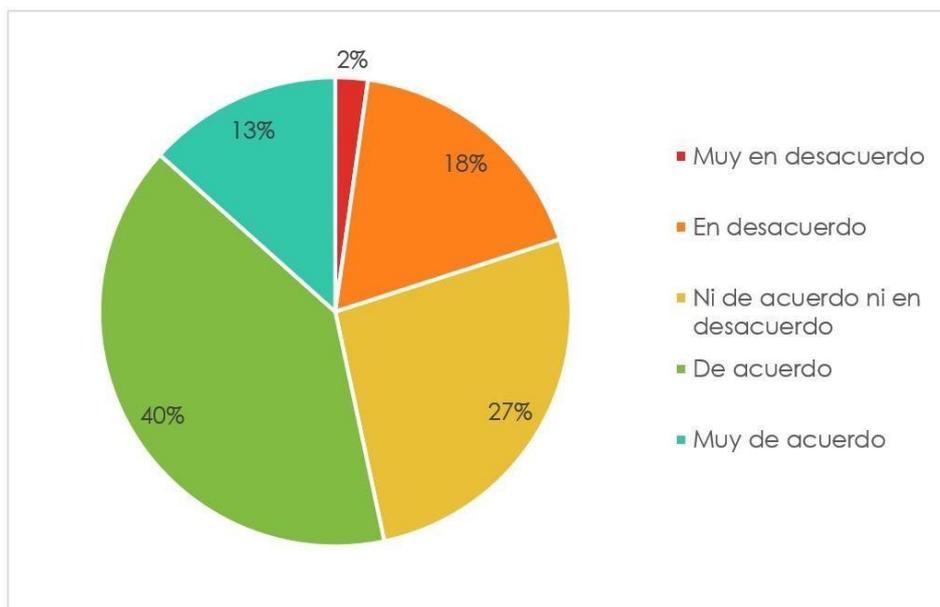
*Pregunta 3. La mesa de partes virtual me muestra mensajes de error que me indican claramente cómo solucionar un problema*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2.22	2
En desacuerdo	8	17.78	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	26.67	47

De acuerdo	18	40.00	87
Muy de acuerdo	6	13.33	100
Total	45	100	

**Figura 17**

*La mesa de partes virtual muestra mensajes de error que indican claramente cómo solucionar un problema*



Análisis: Referido a si la mesa de partes virtual muestra mensajes de error al momento de su uso, un 13% indicó que se encuentra muy de acuerdo con esta afirmación, un 40% de acuerdo, un 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 18% en desacuerdo y un 2% indica que está muy en desacuerdo con ello.

**Tabla 25**

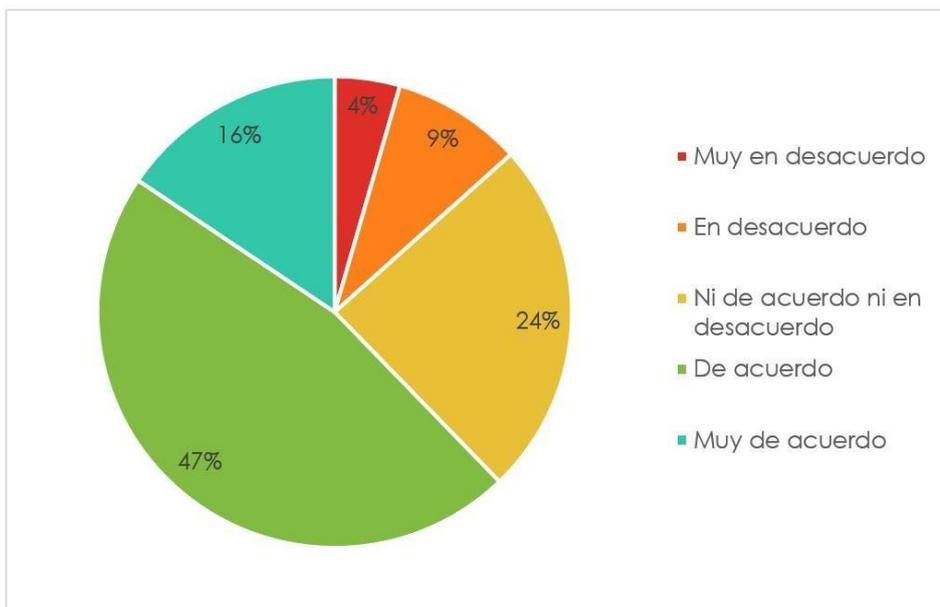
*Pregunta 4. La información proporcionada en este sistema es fácil de entender*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	4.44	4
En desacuerdo	4	8.89	13
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	24.44	38
De acuerdo	21	46.67	84

Muy de acuerdo	7	15.56	100
Total	45	100	

**Figura 18**

*La información proporcionada en este sistema es fácil de entender*



Análisis: Los usuarios consideran que la información proporcionada por el sistema es fácil de entender y se encuentran muy de acuerdo en un 16%, de acuerdo 47%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 24%, en desacuerdo 9% y muy en desacuerdo un 4%.

**Tabla 26**

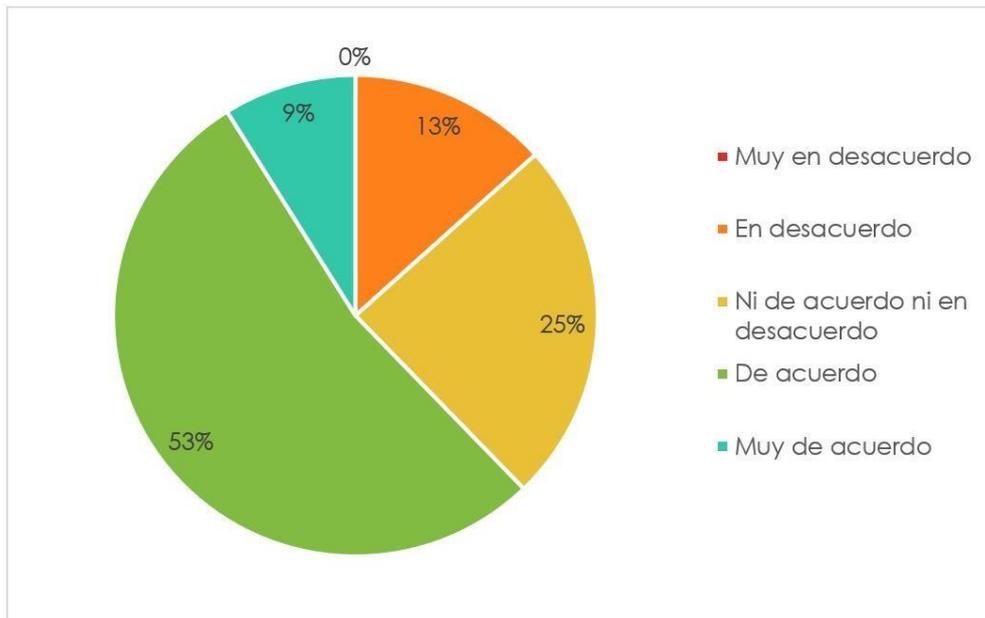
*Pregunta 5. La organización de la información en las pantallas del sistema es clara*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	6	13.33	13
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	24.44	38

De acuerdo	24	53.33	91
Muy de acuerdo	4	8.89	100
Total	45	100	

**Figura 19**

*La organización de la información en las pantallas del sistema es clara*



Análisis: Los encuestados consideran que la organización de la información en las pantallas del sistema es clara y un 9% está muy de acuerdo con ello, un 53% de acuerdo, un 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 13% en desacuerdo.

**Tabla 27**

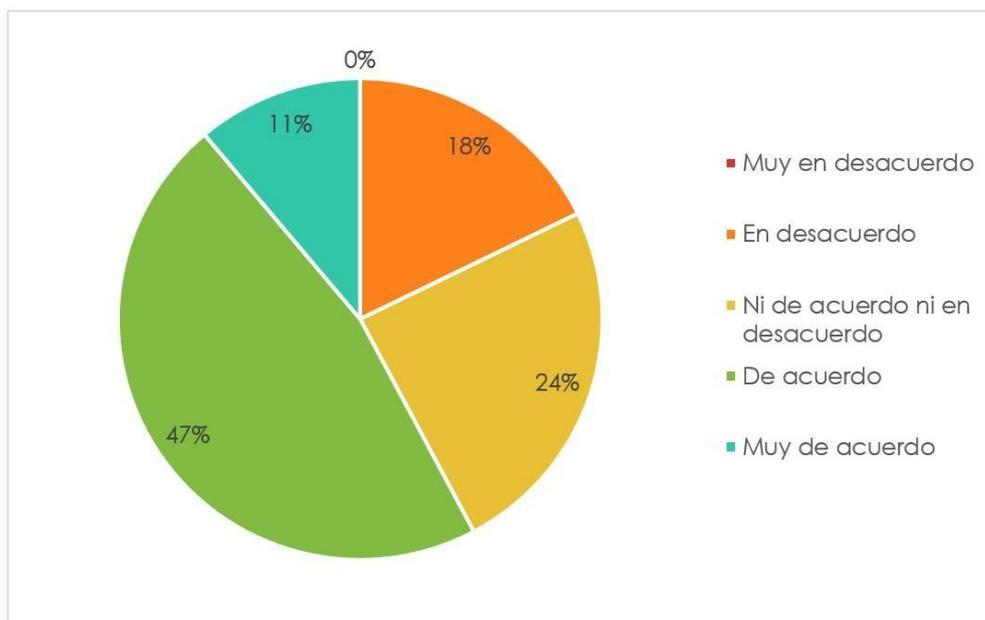
*Pregunta 6. Este sistema tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	8	17.78	18
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	24.44	42
De acuerdo	21	46.67	89

Muy de acuerdo	5	11.11	100
Total	45	100	

**Figura 20**

*Este sistema tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga*



Análisis: el 11% de los encuestados está muy de acuerdo con que el sistema tiene todas las funciones y capacidades esperadas, un 47% está de acuerdo con esta afirmación, 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 18% se encuentra muy en desacuerdo con ello.

**Tabla 28**

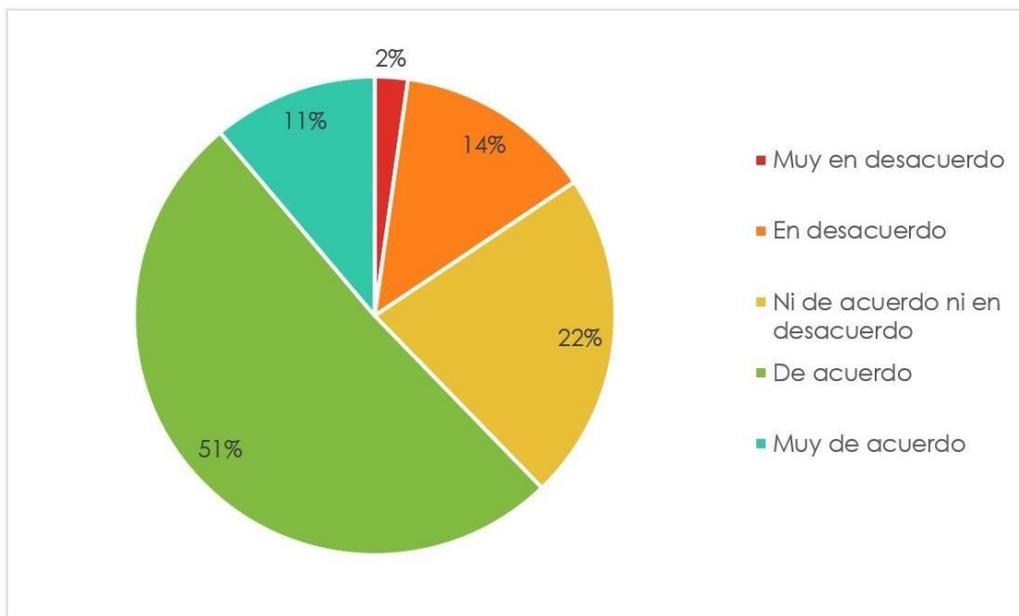
*Pregunta 7. Este sistema genera datos de procesamiento de acuerdo a la información que he ingresado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2.22	2
En desacuerdo	6	13.33	16
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	22.22	38

De acuerdo	23	51.11	89
Muy de acuerdo	5	11.11	100
Total	45	100	

**Figura 21**

*Este sistema genera datos de procesamiento de acuerdo a la información que he ingresado*



Análisis: Los usuarios está muy de acuerdo en un 11% en que el sistema genera datos de procesamiento de acuerdo a la información que ha ingresado, un 52% está de acuerdo, un 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 14% en desacuerdo y un 2% están muy en desacuerdo.

**Tabla 29**

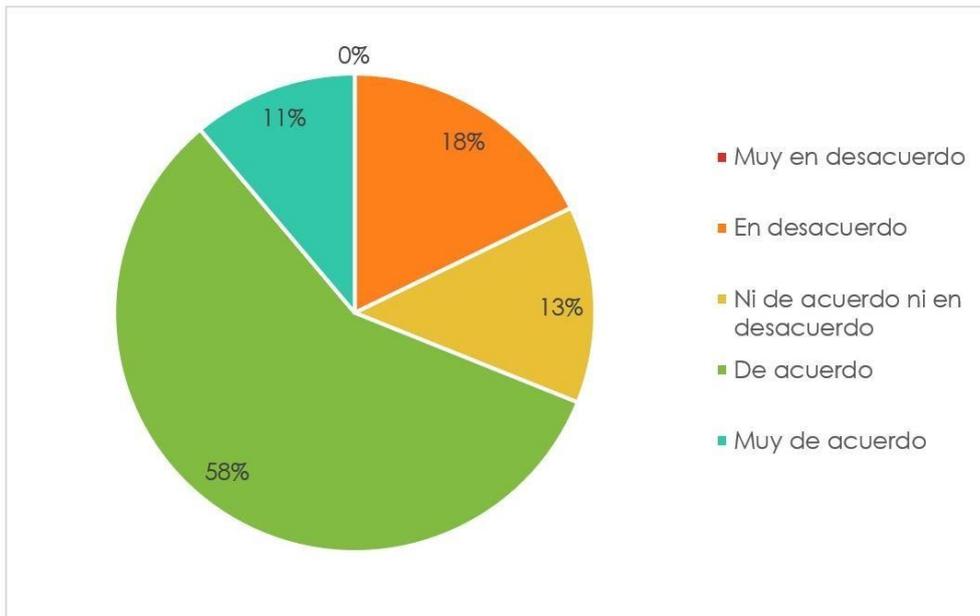
*Pregunta 8. Los resultados ofrecidos por el sistema son correctos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	8	17.78	18
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	13.33	31

De acuerdo	26	57.78	89
Muy de acuerdo	5	11.11	100
Total	45	100	

**Figura 22**

*Los resultados ofrecidos por el sistema son correctos*



Análisis: Respecto a los resultados ofrecidos por el sistema, los usuarios están muy de acuerdo con ello en un 11%, de acuerdo en un 58% y ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 13%.

**Tabla 30**

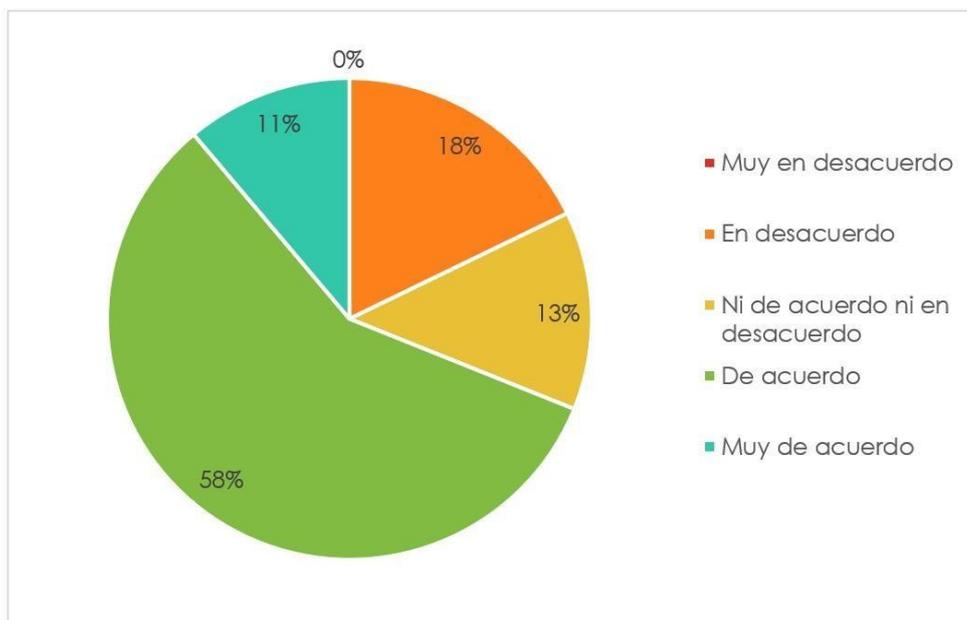
*Pregunta 9. Es fácil hacer seguimiento en línea a mi trámite registrado en mesa de partes virtual.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	8	17.78	18
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	13.33	31
De acuerdo	26	57.78	89

Muy de acuerdo	5	11.11	100
Total	45	100	

**Figura 23**

*Es fácil hacer seguimiento en línea a mi trámite registrado en mesa de partes virtual*



Análisis: Los usuarios están muy de acuerdo en que es fácil hacer seguimiento en línea a sus trámites registrados en mesa de partes virtual en un 11%, un 58% está de acuerdo, un 13% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 18% indica que está en desacuerdo y ninguno se encuentra muy en desacuerdo.

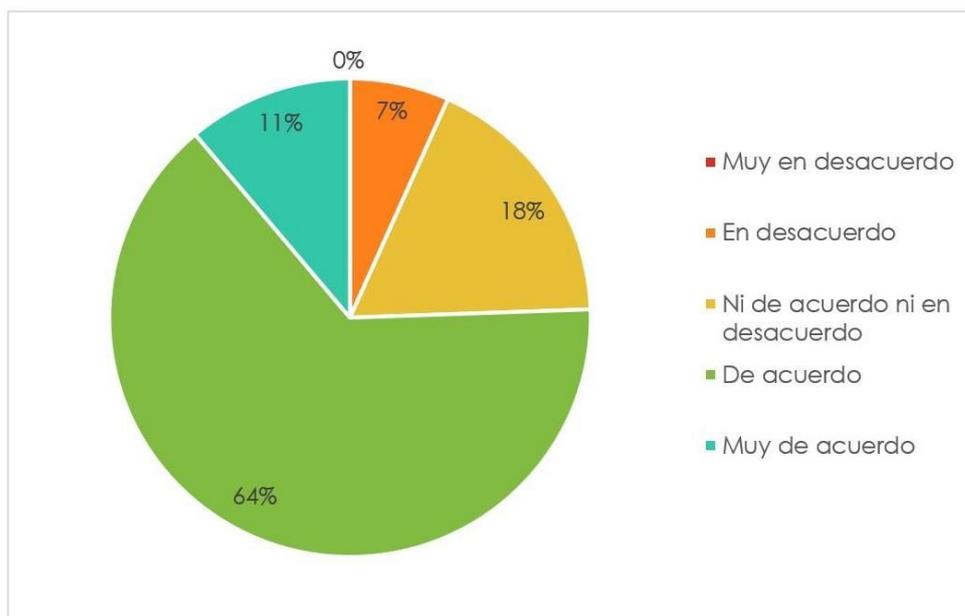
**Tabla 31**

*Pregunta 10. Cuando vuelvo a consultar la información ingresada, confirmo que es la misma que envié inicialmente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	3	6.67	7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17.78	24
De acuerdo	29	64.44	89
Muy de acuerdo	5	11.11	100
Total	45	100	

**Figura 24**

*Cuando vuelvo a consultar la información ingresada, confirmo que es la misma que envié inicialmente*



Análisis: Referido a la confirmación de si la información ingresada es la misma cuando se consulta en otra oportunidad, los usuarios en un 11% se encuentran muy de acuerdo, en 64% de acuerdo, un 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7% en desacuerdo y ninguno se encuentra muy en desacuerdo.

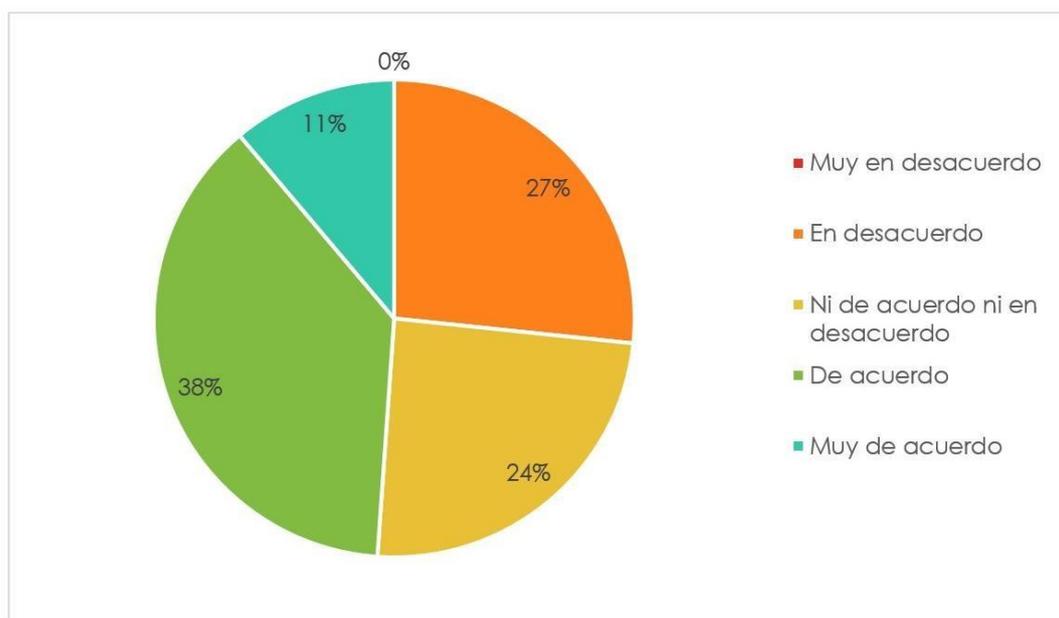
**Tabla 32**

*Pregunta 11. El tiempo en que responden a mi trámite no supera las 48 horas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	12	26.67	27
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	24.44	51
De acuerdo	17	37.78	89
Muy de acuerdo	5	11.11	100
Total	45	100	

**Figura 25**

*El tiempo en que responden a mi trámite no supera las 48 horas*



Análisis: Respecto al tiempo en que responden a sus trámites que no debe superar las 48 horas, el 11% de usuarios está muy de acuerdo, el 38% de acuerdo, el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27% en desacuerdo y ninguna persona indicó que se encuentra muy en desacuerdo.

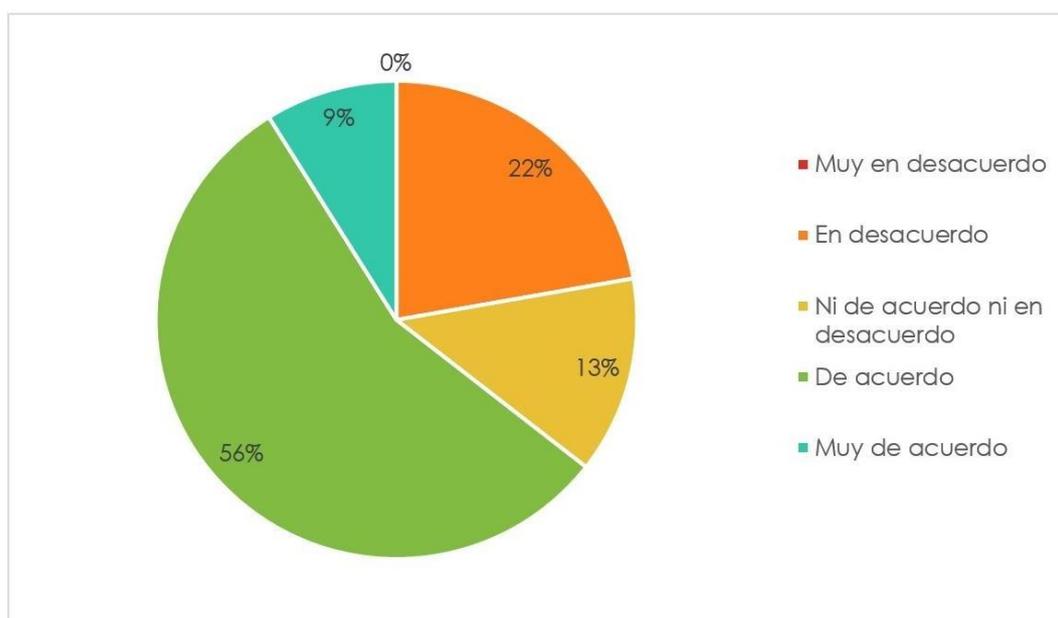
**Tabla 33**

*Pregunta 12. El tiempo máximo para cada trámite estipulado es adecuado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	10	22.22	22
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	13.33	36
De acuerdo	25	55.56	91
Muy de acuerdo	4	8.89	100
Total	45	100	

**Figura 26**

*El tiempo máximo para cada trámite estipulado es adecuado*



Análisis: Sobre la percepción de si el tiempo máximo para cada trámite estipulado es adecuado, un 9% considera que está muy de acuerdo, el 56% se encuentra de acuerdo, el 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 22% en desacuerdo y ninguna persona se encuentra muy en desacuerdo.

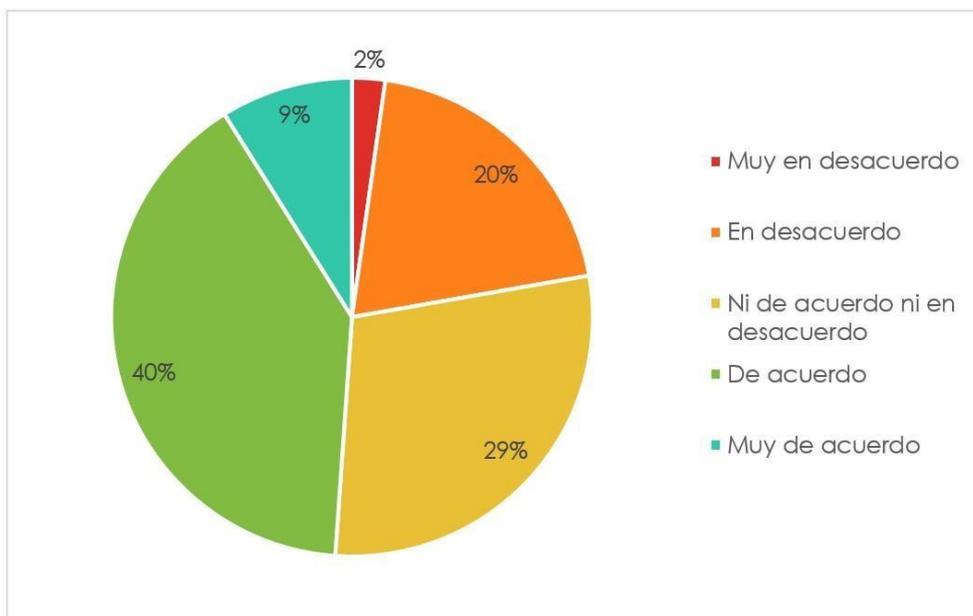
**Tabla 34**

*Pregunta 13. El tiempo en que se resuelve mi trámite no supera las 72 horas estipuladas en el reglamento de la MPA.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2.22	2
En desacuerdo	9	20.00	22
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	28.89	51
De acuerdo	18	40.00	91
Muy de acuerdo	4	8.89	100
Total	45	100	

**Figura 27**

*El tiempo en que se resuelve mi trámite no supera las 72 horas estipuladas en el reglamento de la MPA*



Análisis: Sobre la consulta de si el tiempo en que se resuelven sus trámites no supera las 72 horas estipuladas en el reglamento de la MPA, un 9% de los usuarios está muy de acuerdo, el 40% de acuerdo, el 29% ni de acuerdo ni en desacuerdo,

el 20% en desacuerdo y un 2% de usuarios indicó que se encuentra muy en desacuerdo.

Variable 2: Satisfacción del usuario

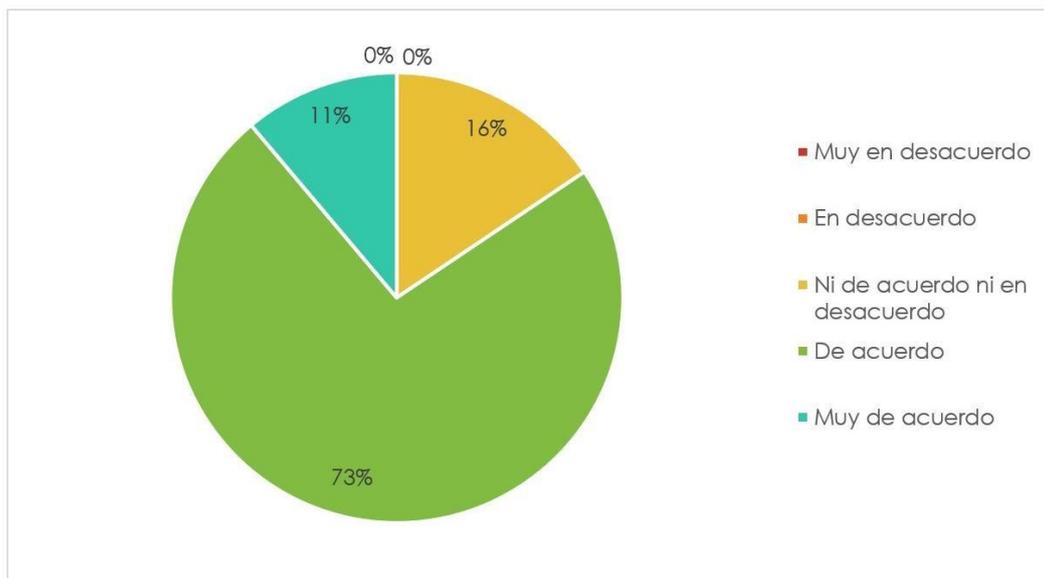
**Tabla 35**

*Pregunta 14. El sistema me confirma si mi documento ha sido registrado satisfactoriamente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	0	0.00	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	15.56	16
De acuerdo	33	73.33	89
Muy de acuerdo	5	11.11	100
Total	45	100	

**Figura 28**

*El sistema me confirma si mi documento ha sido registrado satisfactoriamente*



Análisis: Respecto a si el sistema confirma si el documento del usuario ha sido registrado satisfactoriamente, un 11% se mostró muy de acuerdo, un 73% de

acuerdo, un 16% ni de acuerdo ni en desacuerdo y no existieron ítems para la posición en desacuerdo y muy en desacuerdo.

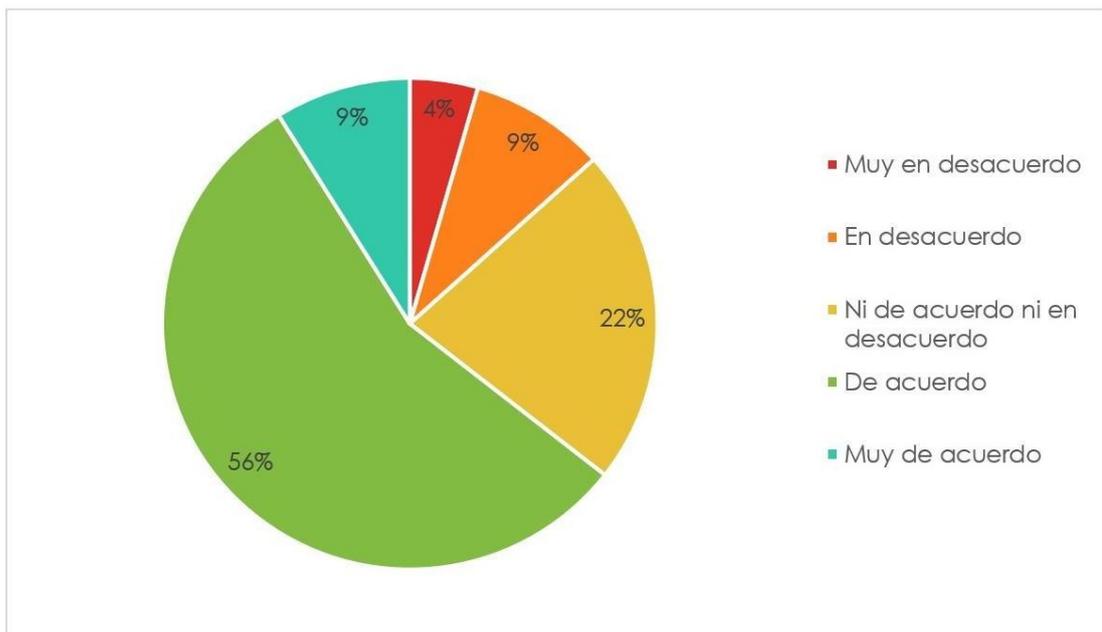
**Tabla 36**

*Pregunta 15. El sistema me envía un documento de acuse de recibo del trámite que realicé a mi correo electrónico o en mensaje de texto.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	4.44	4
En desacuerdo	4	8.89	13
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	22.22	36
De acuerdo	25	55.56	91
Muy de acuerdo	4	8.89	100
Total	45	100	

**Figura 29**

*El sistema me envía un documento de acuse de recibo del trámite que realicé a mi correo electrónico o en mensaje de texto*



Análisis: Referido a la pregunta de si el sistema envía un documento de acuse de recibo del trámite que realizó el usuario a su correo electrónico o en mensaje de

texto, un 9% se mostró muy de acuerdo, un 56% de acuerdo, un 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 9% en desacuerdo y un 4% muy en desacuerdo.

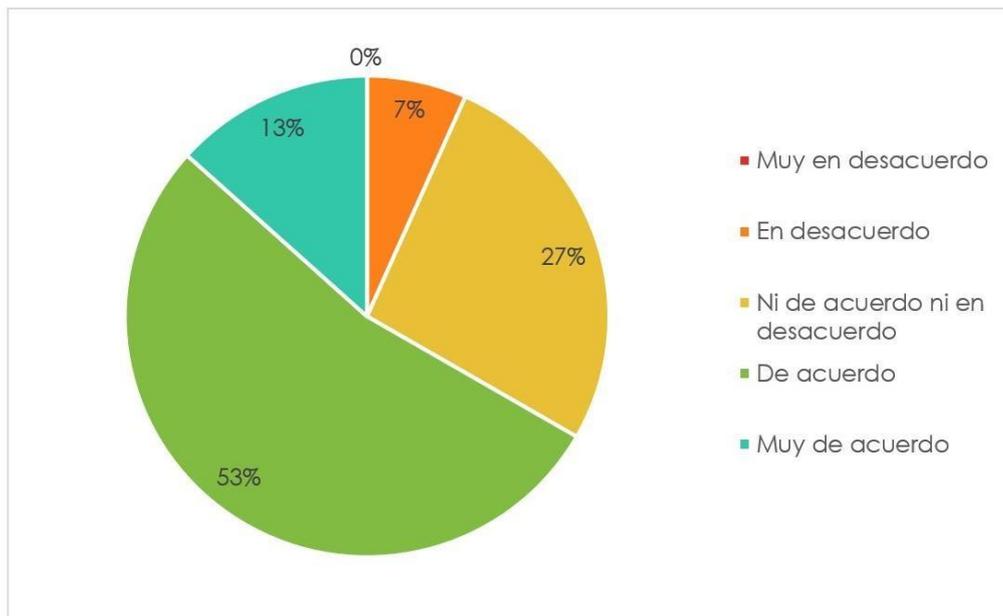
**Tabla 37**

*Pregunta 16. El lenguaje utilizado en el sistema es claro y comprensible.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	3	6.67	7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	26.67	33
De acuerdo	24	53.33	87
Muy de acuerdo	6	13.33	100
Total	45	100	

**Figura 30**

*El lenguaje utilizado en el sistema es claro y comprensible*



Análisis: Los encuestados indicaron que están muy de acuerdo en que el lenguaje utilizado en el sistema es claro y comprensible en un 13%, de acuerdo en

un 53%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 7% y nadie indicó que se encuentre muy en desacuerdo.

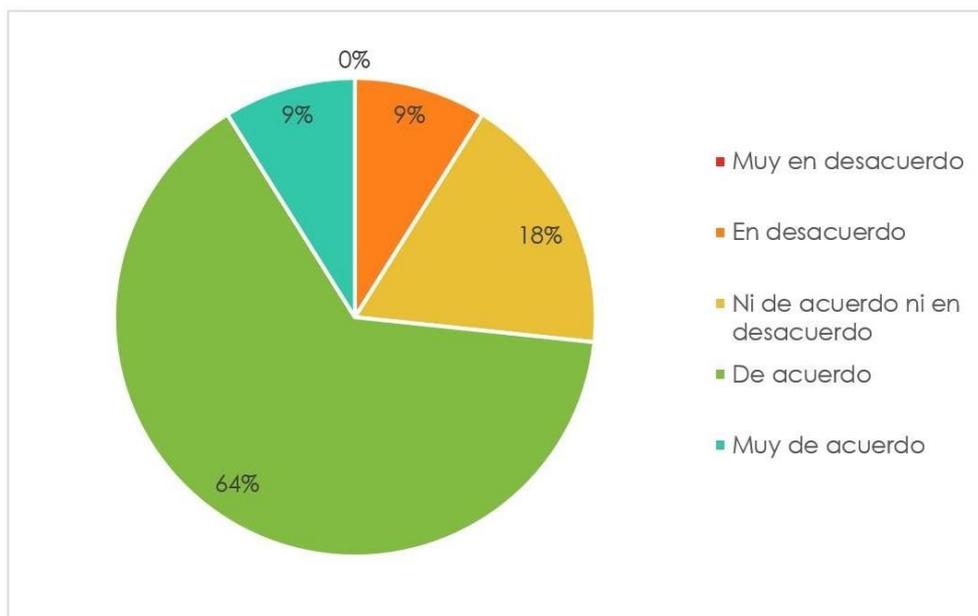
**Tabla 38**

*Pregunta 17. El lenguaje utilizado en el sistema me permite comprender las observaciones o indicaciones respecto al trámite que estoy realizando*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	4	8.89	9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17.78	27
De acuerdo	29	64.44	91
Muy de acuerdo	4	8.89	100
Total	45	100	

**Figura 31**

*El lenguaje utilizado en el sistema me permite comprender las observaciones o indicaciones respecto al trámite que estoy realizando*



Análisis: Respecto a si el lenguaje utilizado en el sistema permite a los usuarios comprender las observaciones o indicaciones respecto al trámite que está

realizando, un 9% se mostró muy de acuerdo, un 64% de acuerdo, un 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 9% en desacuerdo.

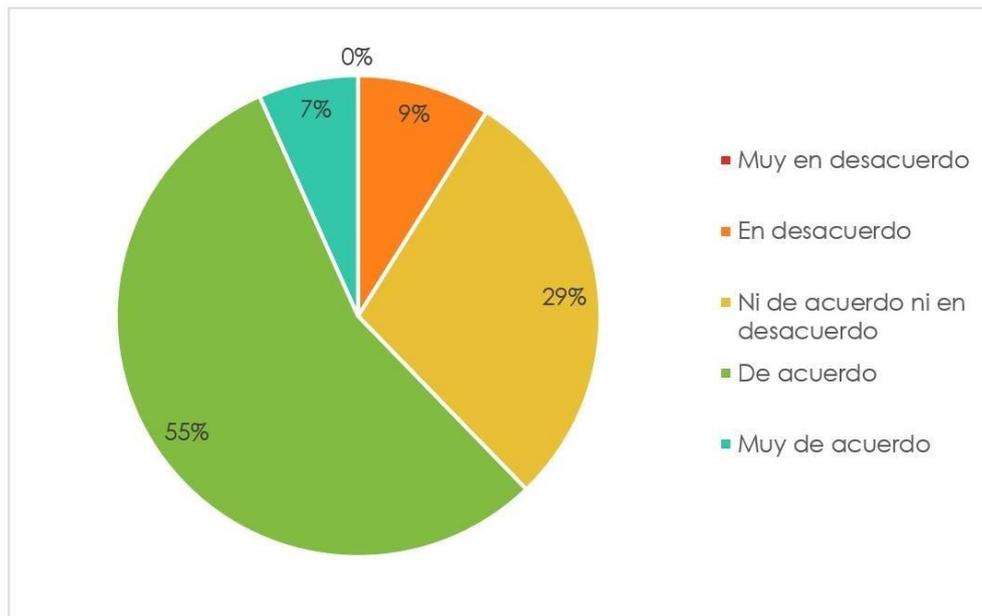
**Tabla 39**

*Pregunta 18. El lenguaje utilizado en el sistema me permite comprender en qué etapa se encuentra mi trámite*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	4	8.89	9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	28.89	38
De acuerdo	25	55.56	93
Muy de acuerdo	3	6.67	100
Total	45	100	

**Figura 32**

*El lenguaje utilizado en el sistema me permite comprender en qué etapa se encuentra mi trámite*



Análisis: Los encuestados consideran que el lenguaje utilizado en el sistema les permite comprender en qué etapa se encuentra su trámite, un 7% del total indicó

que se encuentra muy de acuerdo, un 55% de acuerdo, un 29% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 9% en desacuerdo.

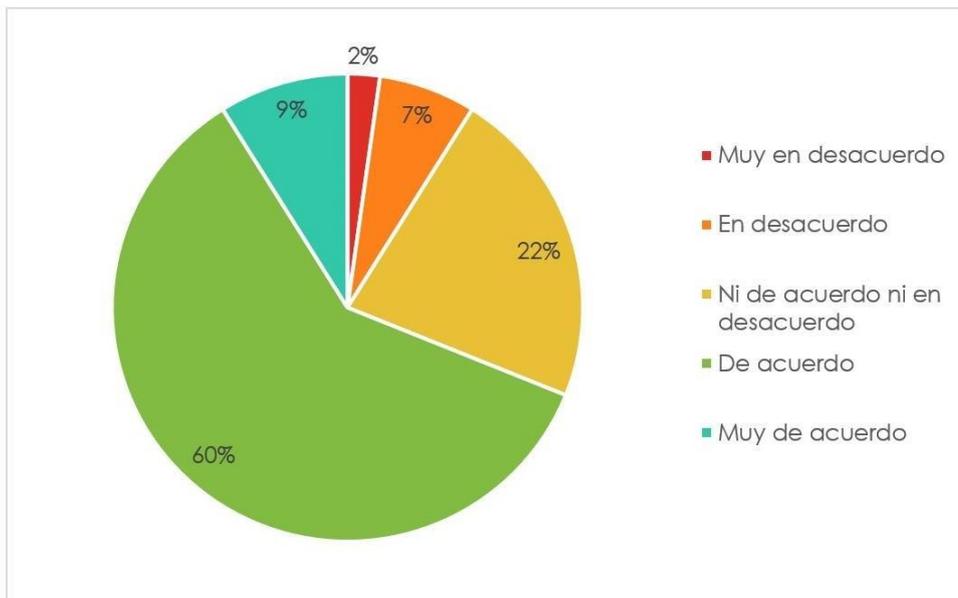
**Tabla 40**

*Pregunta 19. Ingreso mi información personal con confianza en el sistema de mesa de partes virtual de la MPA (como DNI, correo electrónico, dirección, distrito en el que vivo)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2.22	2
En desacuerdo	3	6.67	9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	22.22	31
De acuerdo	27	60.00	91
Muy de acuerdo	4	8.89	100
Total	45	100	

**Figura 33**

*Ingreso mi información personal con confianza en el sistema de mesa de partes virtual de la MPA*



Análisis: Los encuestados están muy de acuerdo en un 9% con tener confianza

de la información que ingresan en el sistema de mesa de partes virtual de la MPA, un 60% está de acuerdo, un 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 7% en desacuerdo y un 2% indicó que se encuentra muy en desacuerdo.

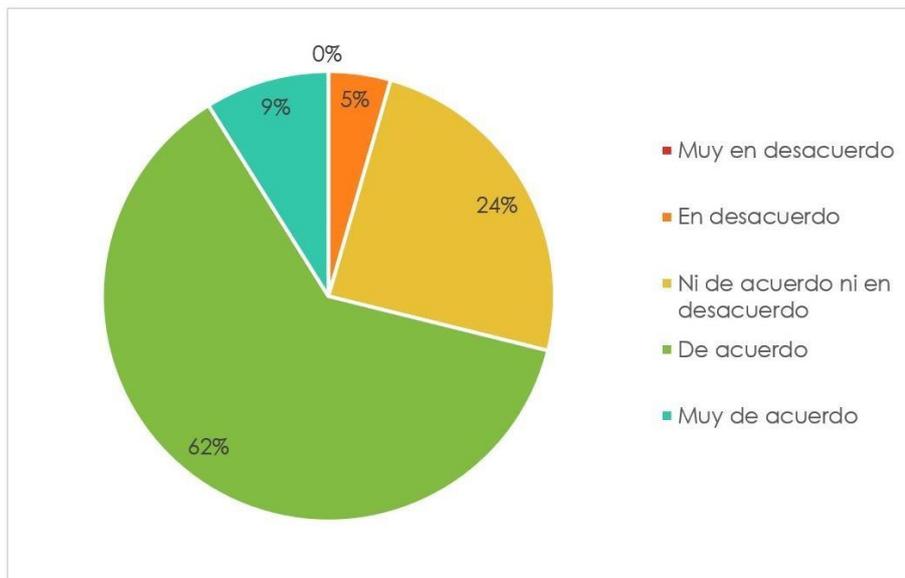
**Tabla 41**

*Pregunta 20. Ingreso la descripción de mi solicitud en el sistema de mesa de partes virtual con la confianza que los datos se enviarán solo a las instancias donde corresponda.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	2	4.44	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	24.44	29
De acuerdo	28	62.22	91
Muy de acuerdo	4	8.89	100
Total	45	100	

**Figura 34**

*Ingreso la descripción de mi solicitud en el sistema de mesa de partes virtual con la confianza que los datos se enviarán solo a las instancias donde corresponda*



Análisis: Respecto a la pregunta de si ingresan la descripción de su solicitud en el sistema de mesa de partes virtual con la confianza que los datos se enviarán solo a las instancias donde corresponda, los usuarios se encuentran muy de acuerdo en un 9%, un 62% afirma que se encuentra de acuerdo con esta afirmación, un 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 5% en desacuerdo.

**Tabla 42**

*Pregunta 21. Cuando se comunican conmigo a través del sistema de mesa de parte virtual, siempre lo hacen con respeto.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	5	11.11	11
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	26.67	38
De acuerdo	24	53.33	91
Muy de acuerdo	4	8.89	100
Total	45	100	

**Figura 35**

*Cuando se comunican conmigo a través del sistema de mesa de parte virtual, siempre lo hacen con respeto*



Análisis: Los usuarios se encuentran muy de acuerdo en un 9% respecto a si la comunicación a través del sistema de mesa de parte virtual es siempre con respeto, un 53% indica que está de acuerdo, un 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11% indica que se encuentra en desacuerdo.

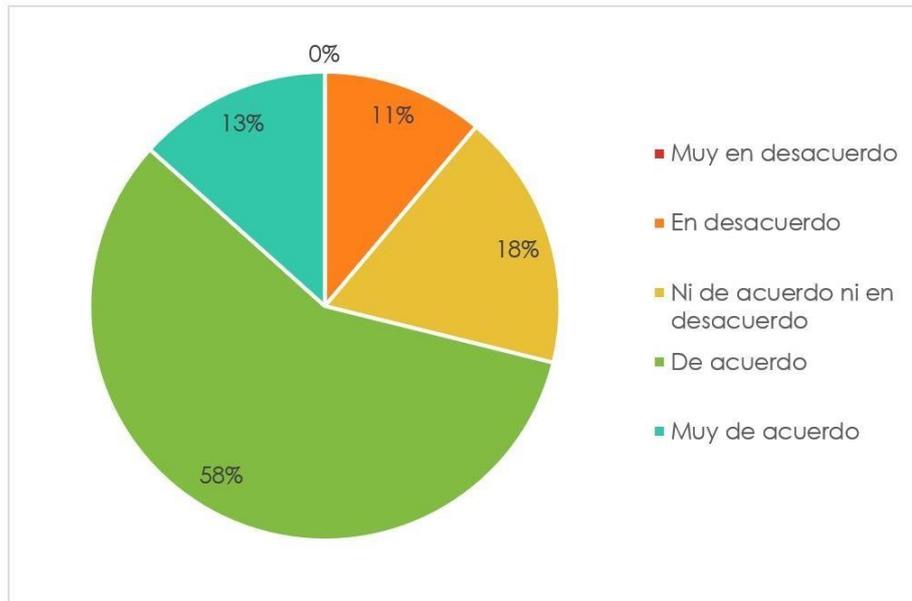
**Tabla 43**

*Pregunta 22. Cuando se comunican conmigo a través del sistema de mesa de parte virtual, me responden en el idioma en que escribí.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0.00	0
En desacuerdo	5	11.11	11
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17.78	29
De acuerdo	26	57.78	87
Muy de acuerdo	6	13.33	100
Total	45	100	

**Figura 36**

*Cuando se comunican conmigo a través del sistema de mesa de parte virtual, me responden en el idioma en que escribí*



Análisis: Con respecto a si las respuestas a través del sistema de mesa de partes virtual son en el mismo idioma en que el usuario escribió, un 13% indica que está muy de acuerdo, un 58% de acuerdo, un 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo y u 11% indica que se encuentra en desacuerdo.