

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERIA DE
SISTEMAS DE INFORMACION

TITULO PROFESIONAL
TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

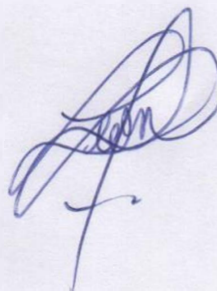
**“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA LA
IMPLEMENTACION DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAZAN, 2022”**

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACION

AUTOR : Bach. NUÑEZ MANGUINURI, BORIN YELTZIN

ASESOR : DR. FRANK R. LEÓN VARGAS



San Juan Bautista - Iquitos -Perú

2022

DEDICATORIA

A Dios por darme vida, salud y por cuidarme en cada momento en mi caminar del día a día.

A mis padres, por haberme apoyado en todo momento, por su cariño, por sus consejos, por la constante motivación que nos permitió afrontar nuevos retos que nos hicieron crecer como personas y profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, expreso mi más sincero y profundo agradecimiento a Dios nuestro Señor, por haberme colmado de bendiciones y guiado en el camino para lograr mi objetivo a lo largo de mi formación profesional.

Asimismo, a la Universidad Científica del Perú (UCP), por brindarnos las facilidades para poder realizar esta carrera.

Agradezco al destacado profesor Dr. Frank R. León Vargas, por haber accedido a ser parte de este trabajo, por su amistad incondicional, consejos, confianza, comprensión, apoyo constante y por su generosidad al impartir sus conocimientos y experiencia, factores que han sirvió de inspiración para un excelente trabajo en equipo durante el desarrollo de este proyecto.

Finalmente, me gustaría agradecer a mis padres, hermanos, seres queridos y todas aquellas personas que, directa o indirectamente, ayudaron a hacer posible la realización de este proyecto.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

El Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

**“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA MESA
DE PARTES VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAZAN, 2022”**

De los alumnos: **NUÑEZ MANGUINURI BORIN YELTZIN**, de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **0% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 07 de Junio del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

Con Resolución Decanal N°645-2022-UCP-FCEI del 30 de junio del 2022, la FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador de la sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional a los señores:

- Ing. Carmen Patricia Cerdeña del Aguila, Dra. Presidente
- Ing. Angel Alberto Marthans Ruiz, Mgr. Miembro
- Ing. Gustavo Fernando Gamarra Ramirez, Mgr. Miembro

Como Asesor: al **Dr. Frank Romel Leon Vargas.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 12:30 pm del día viernes 08 de julio del 2022, a través de la plataforma ZOOM supervisado en línea por el Secretario Académico del Programa Académico de Ingeniería de Sistemas de Información de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Científica del Perú., se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional: **“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAZAN, 2022”.**

Presentado por el sustentante: **BORIN YELTZIN NUÑEZ MANGUINURI**

Como requisito para optar el título profesional de: **INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: **ABSUELTAS**

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La sustentación es: **APROBADO POR MAYORIA**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.



Ing. Carmen Patricia Cerdeña del Aguila, Dra.
Presidente



Ing. Angel Alberto Marthans Ruiz, Mgr.
Miembro



Ing. Gustavo Fernando Gamarra Ramirez, Mgr.
Miembro

HOJA DE APROBACIÓN

TESISTA: BORIN YELTZIN NUÑEZ MANGUINURI

Tesis sustentada en acto publico el día viernes 08 de julio del 2022, a las 12:30 pm.



.Ing. Carmen Patricia Cerdeña del Aguila, Dra.
Presidente de jurado



Ing. Angel Alberto Marthans Ruiz, Mgr
Miembro de jurado



Ing. Gustavo Fernando Gamarra Ramírez, Mgr
Miembro de jurado



.Q.f. Frank Romel León Vargas, Dr.
Asesor

INDICE DE CONTENIDOS

<i>DEDICATORIA</i>	<i>ii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iii</i>
<i>CONSTANCIA DE ANTI-PLAGIO</i>	<i>iv</i>
<i>ACTA DE SUSTENTACIÓN</i>	<i>v</i>
<i>FIRMA DE JURADOS Y ASESOR (ES)</i>	<i>vi</i>
<i>INDICE DE CONTENIDOS</i>	<i>vii</i>
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i>	<i>ix</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>xi</i>
<i>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</i>	<i>12</i>
OBJETIVOS.....	<i>13</i>
General	<i>13</i>
Específicos	<i>13</i>
La hipótesis general es:	<i>14</i>
<i>CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL</i>	<i>15</i>
2.1 Antecedentes investigados:	<i>15</i>
2.2 Bases Teóricas	<i>18</i>
<i>CAPÍTULO III: METODOLOGIA</i>	<i>21</i>
3.1 Tipo y Diseño de investigación	<i>21</i>
3.1.1 Tipo de Investigación	<i>21</i>
3.1.2 Diseño de Investigación	<i>21</i>
3.2 Variables y Operacionalización	<i>22</i>
3.2.1 Variables	<i>22</i>
3.2.2 Operacionalización	<i>22</i>
3.3 Población, muestra y muestreo.....	<i>22</i>

3.3.1 Población	22
3.3.2 Muestra	22
3.3.3 Muestreo	22
3.4 Técnicas e Instrumentos	23
3.4.1 Técnicas:.....	23
3.4.2 Instrumentos:	23
3.5 Procedimiento	24
3.6 Métodos de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos	25
<i>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</i>	26
4.1. Lineamientos	26
4.2 Mesa de Parte Virtual	26
4.3 Resultados de Hipótesis	27
4.3.1 Prueba de Normalidad	27
4.3.2 Hipótesis General	28
<i>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</i>	29
<i>CAPÍTULO VI:</i>	31
<i>COMCLUSIONES</i>	31
<i>RECOMENDACIONES</i>	32
<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	33
<i>ANEXOS</i>	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Valores el Coeficiente de Alfa Cronbach	24
Tabla 2. Estadísticos Descriptivos de la Variable: Lineamientos y sus dimensiones	26
Tabla 3. Estadísticos Descriptivos de la Variable: Mesa de parte virtual y sus dimensiones	27
Tabla 4. Prueba normalidad	27
Tabla 5. Nivel de Correlación Variables de estudio	28
Tabla 6. Matriz de Operacionalización.....	35

RESUMEN

El presente informe de investigación cuenta con 6 capítulos: Capítulo I, donde se explica la introducción, objetivos e hipótesis, Capítulo II, se detallan los antecedentes o estudios similares al proyecto realizado, Capítulo III, se especifica el tipo de investigación, el diseño de la investigación, el instrumento y las herramientas utilizadas en la investigación, el Capítulo IV, se detalla los resultados obtenidos utilizando la herramienta de cuestionarios y programas informáticos como Excel y SPSS Statistics, el Capítulo V, la discusión se realiza con los datos obtenidos a partir de los resultados comparados con el trabajo realizado por otros autores y el Capítulo VI da las conclusiones y recomendaciones que servirán para que el municipio de Mazan tenga en cuenta qué acciones tomar en los próximos años.

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre los lineamientos y la implementación de una mesa virtual en la Municipalidad Distrital de Mazan, 2022.

Se utilizó un diseño descriptivo correlacional y el tipo de estudio aplicado fue no experimental de corte transversal. Para llevar a cabo la investigación se contó con una muestra de 10 personas a quienes se les aplicó como instrumento dos cuestionarios; lineamientos y tabla de parte virtual para identificar los datos de las variables en todas sus dimensiones en estudio.

Cabe señalar que el hallazgo encontrado en el presente proyecto nos permitió saber que existe relación entre los lineamientos y la tabla de parte virtual y al aplicar la prueba estadística correlacional de la rho de Spearman se obtuvo el valor de 0.990**, el siendo significativa ($p < 0.05$) lo mencionado anteriormente, por lo que se concluyó que existe una relación significativa entre los lineamientos y la implementación de una mesa virtual en la Municipalidad Distrital de Mazan, 2022.

ABSTRACT

This research report has 6 chapters: Chapter I, where the introduction, objectives and hypotheses are explained, Chapter II, the background or studies similar to the project carried out are detailed, Chapter III, the type of research is specified, the design of the research, the instrument and the tools used in the research, Chapter IV, details the results obtained using the tool of questionnaires and computer programs such as Excel and SPSS Statistics, Chapter V, the discussion is carried out with the data obtained from the Results compared with the work carried out by other authors and Chapter VI gives the conclusions and recommendations that will serve for the municipality of Mazan to take into account what actions to take in coming years.

The objective of this research was to determine the relationship between the guidelines and the implementation of a virtual table in the District Municipality of Mazan, 2022.

A descriptive correlational design was used and the type of study applied was non-experimental cross-sectional. To carry out the investigation, there was a sample of 10 people to whom two questionnaires were applied as an instrument; guidelines and table of virtual part in order to identify the data of the variables in all its dimensions under study.

It should be noted that the finding found in the present project allowed us to know that there is a relationship between the guidelines and the virtual part table and to apply the correlational statistical test of Spearman's rho, the value of 0.990** was obtained, the aforementioned being significant ($p < 0.05$), therefore it was concluded that there is a significant relationship between the guidelines and the implementation of a virtual table in the District Municipality of Mazan, 2022.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

El presente Proyecto de mesa de partes virtual materializa mi intención de implantar mecanismos eficientes que optimicen y modernicen la gestión interna, partiendo desde las actividades básicas como la gestión documental en alguna de sus Áreas de Trabajo o Dependencias de la Municipalidad Distrital de Mazan, a fin de minimizar tiempos, esfuerzos y costos a favor de una administración más eficiente de cara a los usuarios.

El estado de Emergencia Sanitaria a causa del COVID-19 que viene enfrentando el país, ha traído cambios significativos en la relación Estado-ciudadano y Estado empresa, y eso lo denota el estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el año 2021, que señala que la realización de trámites por internet para solicitar la atención de servicios públicos ha aumentado de 28% a 61% en el Perú luego de iniciada la crisis sanitaria (Dávila G, 2021, págs. 1-3).

La institucionalidad del Estado debe ser reformada, entre otras razones, porque persiste la ineficiencia, que se expresa no tanto en la cantidad de trámites a realizar para obtener un servicio del Estado, sino en el tiempo que lleva completar cada trámite, los procesos que se realizan de forma manual, presencial y el proceso no es muy estandarizado, lo que hace que un procedimiento sea vulnerable a un escenario deshonesto. El 29% de los latinos reconoce haber realizado un soborno para agilizar un servicio público. Las personas de bajos ingresos son las más afectadas: el 30% realizó un soborno frente al 25% de altos ingresos (BID, 2018).

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

Lamentablemente, muchas instituciones públicas se enmarcan en el problema antes mencionado, no ajustándose a las normas y requisitos que manda el gobierno central. La falta de información clara para la población y la demora en la ejecución del proceso pueden afectar negativamente la eficiencia del sector público (Asmat A, 2021, p. 1).

En este contexto y problemática se encuentra la Municipalidad Distrital de Mazan, donde se determinaron los siguientes inconvenientes por parte de los ciudadanos al momento de gestionar un trámite: poca información clara sobre los requisitos que debe tener una persona, constantes traslados para determinar el avance del trámite, pérdidas en la atención veces, gestiones para saber el lugar donde se encuentra el expediente, muchas veces recurre a varias oficinas y no le dan razón de su expediente. El asociado al costo del servicio para obtener los documentos deseados. El presente trabajo busca dar solución a estos problemas encontrados en la Municipalidad, de esta manera se realizará una **propuesta de lineamientos para la implementación de la mesa de repuestos virtual de la municipalidad distrital de Mazan, 2022.**

OBJETIVOS

General

Determinar la relación entre los lineamientos y la implementación de la mesa de Fiesta Virtual en la Municipalidad Distrital de Mazan.

Específicos

OE1: Determinar la relación de los lineamientos con la calidad de atención de la implementación de una mesa virtual en la Municipalidad Distrital de Mazan.

OE2: Determinar la relación de los lineamientos con la eficiencia de la implementación de una mesa virtual en la Municipalidad Distrital de Mazan.

OE3: Determinar la relación de los lineamientos con la capacidad de optimización de la implementación de una mesa de fiesta virtual en la Municipalidad Distrital de Mazan.

La hipótesis general es:

H1: Existe una relación significativa entre los lineamientos y la implementación de una mesa para la parte virtual del Trámite Documental en la Municipalidad Distrital de Mazan, 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre los lineamientos y la implementación de una mesa virtual para la Tramitación Documental en la Municipalidad Distrital de Mazan, 2022.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes investigados:

En su tesis doctoral titulada “Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y la Educación.”, establece como objetivo principal la implementación de un sistema de gestión documental para la Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación de la UCLV. El proyecto se presenta como una investigación aplicada, no experimental, exploratoria-descriptiva con enfoque cualitativo. En cuanto a la Muestra, esta es de tipo no probabilística y dirigida; Está integrado por 16 secretarios, 15 directores, el secretario general de la UCLV, siete unidades orgánicas.

Para la recolección de información se utiliza la entrevista, aplicando un cuestionario, y la observación.

El autor concluye que, gracias al sistema de gestión documental, es posible conservar los documentos y evitar su deterioro, ya que se almacenan digitalmente, además de que es más fácil tenerlos organizados, a la vez que se favorece la gestión administrativa, ya que esto permite conocer toda la documentación creada o recibida, preparando las herramientas para su correcto funcionamiento, coordinando las acciones entre los gestores y usuarios internos del sistema, beneficiando a los mismos. (Fuente Aranda & Odalys 2013).

En el caso de Rada (2014) en la tesis: “Gestión documental en las empresas públicas de la ciudad de Cartagena” busca describir cómo se lleva a cabo la gestión documental en las entidades públicas. Comience por hacer una revisión general y detallada de los documentos legales existentes. Propone la incorporación de puntos propios en el proceso: requisitos para crear, ampliar y aceptar documentos; estándares de escritura activa; proceso en escrituras semiactivas y rentabilidad de documentos; entre otros. Esta incorporación debe realizarse en las instituciones públicas como instrumento de control administrativo para lograr los objetivos establecidos por la institución.

En su tesis de grado titulada “Sistema de información para la gestión de egresados de la Escuela Profesional de Ingeniería en Sistemas de la UNA – Puno 2016”, los autores establecen como objetivo principal determinar que el sistema de información es útil al momento de dar seguimiento a los egresados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Altiplano, con el fin de optimizar este proceso.

La investigación es de tipo cuasi-experimental de tipo descriptiva, y en cuanto a la muestra, los investigadores la basaron en un muestreo no probabilístico y por conveniencia, la cual estuvo conformada por los siete docentes de los 34 que tiene la Escuela de Ingeniería en Sistemas, ya que estos siete docentes forman parte del Comité Interno de Acreditación y Autoevaluación de la Escuela Profesional de Ingeniería en Sistemas. En cuanto a la recolección de información se utilizó encuestas que se aplicaron a través de cuestionarios que contenían preguntas cerradas. Los autores concluyen que el sistema de seguimiento es realmente efectivo, ya que ayudó a monitorear mejor a los egresados de la Facultad de Sistemas de la universidad, brindando información sobre su desempeño e inserción laboral al instante y en cualquier momento: así lo indica el 85.8% de los encuestados. , quienes se mostraron "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo". Finalmente, el sistema informático ayuda al proceso de acreditación de la Escuela Profesional de Ingeniería en Sistemas, como lo demuestra el 79,59% de las respuestas. (Condori Pérez & Johan Braulio 2017).

Según Mamani y Reátegui (2019) en su tesis “Propuesta de lineamientos estratégicos para la implementación de la ventanilla única para el registro de inmuebles”, analiza el marco legal de regulación del régimen para enajenar un inmueble y cómo se relaciona a las bases para poder modernizar la gestión en las entidades públicas del estado. Se revisa el procedimiento que se lleva a cabo actualmente para enajenar un inmueble y como sería a futuro al implementar la Ventanilla Única para el Registro de Bienes Raíces, se aplicaron técnicas de grupos focales y entrevistas. Luego procedemos a procesar y analizar los datos para luego aplicar la Metodología de Despliegue.

Luego, se proponen lineamientos para la creación de la ventanilla, que ayude en la centralización de la transferencia del inmueble, mejorando los tiempos de

atención, haciéndola ágil y eficiente, para que los ciudadanos tengan una mejor imagen de la institución que brinda el servicio.

En la investigación de Paredes (2019) titulada “Trámites documentales y su impacto en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia Sánchez Carrión, 2018” tuvo como objetivo determinar cómo los trámites documentales impactan en la Gestión de la institución. Se utilizó la metodología cuantitativa, no experimental. La muestra seleccionada estuvo conformada por 47 funcionarios de la UGEL, a quienes se les aplicó cuestionarios. La investigación concluye que los trámites en documentos realizados por los ciudadanos influyen negativamente en la gestión administrativa desarrollada. En cuanto al estadístico utilizado, fue la prueba de chi-cuadrado con un valor de $\tau = 7.493$, y un nivel de significancia superior al 5%.

En el plano local tenemos las siguientes investigaciones:

Rodríguez Ahuanari & Ricardina (2014), en su tesis titulada “Sistema informático para la gestión de informes digitales de prácticas pre profesionales, suficiencia profesional, experiencia profesional y tesis de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática - UNAP 2014”, la autora define como objetivo principal, el desarrollo de un sistema informático para la gestión de documentos digitales relacionados con prácticas pre profesionales, suficiencia profesional, experiencia profesional y tesis para FISI-UNAP, con el fin de permitir el registro y facilitar el acceso a los mismos.

La investigación se presenta con un diseño experimental descriptivo. En cuanto a la población y muestra, indirectamente se menciona a la Dirección de Asuntos Académicos, donde se implementa el sistema (no se especifica muestra). En las técnicas de recolección de datos se hace uso de la recolección de documentos, donde se trabaja con el libro registro de informes de la Oficina para analizar el sistema; Se utiliza el cuestionario, aplicando una entrevista a la Oficina de Asuntos Académicos, la Dirección de la Escuela de Formación Profesional y la Jefatura de Grado y Tesis. Las preguntas están relacionadas con el manejo de informes; La observación directa se utiliza para observar el procedimiento en la gestión de informes, y estudiar el tiempo empleado en este proceso, utilizando el cronómetro para registrar esos tiempos.

El autor concluye que el desarrollo e implementación del sistema fue un éxito, ya que al entrevistar (utilizando la Escala de Usabilidad del Sistema para realizar las preguntas) a las personas después de haber utilizado el sistema, se obtuvo una aceptación de 84.5/100 en cuanto a la usabilidad, y 77/100 en términos de efectividad.

Huacho Inga & Francisco Jherson (2013), en su tesis de grado titulada “Sistema Informático de Registro y Seguimiento de Proyectos de Tesis para la Dirección de Investigación del FISU-UNAP”, el autor establece como objetivo principal el desarrollo de un sistema informático de registro y dar seguimiento a los proyectos de tesis de los egresados del FISU, con el fin de generar información útil sobre los mismos.

El documento se presenta como un trabajo de diseño pre experimental, de tipo descriptivo, y en cuanto a las técnicas de recolección de datos, el autor hace uso de la entrevista, con el fin de recolectar información relacionada con los procesos de la Dirección de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática. El autor concluye en su informe que el uso de su sistema web permite reducir considerablemente el tiempo de consulta de tesis e informes: para el primer caso, el tiempo de consulta de tesis se redujo de 44 segundos. sin sistema, a los 6,2 segs. con sistema, es decir, gracias al sistema se optimizaron los tiempos de consulta hasta en un 85,91%. En cuanto a los reportes, el tiempo promedio para generar un reporte, sin el sistema, fue de alrededor de 52.4 segundos, y con el sistema, el tiempo se redujo a 5.8 segundos. En porcentajes, esto equivale a 88,93%.

2.2 Bases Teóricas

Luján Mora (2002), nos decía que un sistema web permite la interacción con los sistemas informáticos de gestión de una empresa, como la gestión de clientes, la contabilidad o el inventario, a través de una página web.

Mateu, Mas, & Megías Jiménez (2004), nos decían que la web es la herramienta que permite a millones de personas acceder a Internet, convirtiéndose en una fuente de servicio de comunicación universal. La WWW (World Wide Web) o,

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

más coloquialmente, es una aplicación que está codificada en un lenguaje soportado por navegadores web en el que la ejecución se confía al navegador, la web se ha convertido, junto con el correo electrónico, en el principal caballo de batalla de Internet, permitiendo el acceso a innumerables servicios y programas.

La gestión del proceso documental consiste en registrar, almacenar y recuperar escrito en el momento deseado. Constituye una revolución respecto al archivado de documentos en papel. Este servicio incluye una serie de herramientas de búsqueda y recuperación muy eficientes. Incluye búsqueda de texto completo, búsqueda de campo y presentación visual que ayuda a las personas a encontrar los documentos requeridos (Exact, 2019).

Una mesa virtual de partidos permite agrupar en un solo lugar todos los trámites existentes que brinda una institución y que son demandados por los ciudadanos en de forma virtual (Eustat, 2016).

De acuerdo con la Ley 31170, que prevé la implementación de mesas digitales, se busca promover la incorporación de las tecnologías de la información en la administración pública con el fin de cambiar digitalmente los servicios, procesos y procedimientos administrativos, de conformidad con el Decreto Legislativo 1412, que aprueba la digitalización gobierno (El Peruano, 2021).

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

- **Eficiencia:** se refiere al tiempo de procesamiento, el cual no debe exceder los plazos establecidos.
- **Calidad de la Atención:** el cuidado de concentrar los esfuerzos en satisfacer a quienes la demandan, evitando posibles reclamos de atención.
- **Capacidad de Respuesta (Optimización):** es la oportunidad de atender la mayor cantidad de expedientes en el tiempo establecido.

Según el metodólogo D'Alessio (2017), al momento de formular las estrategias se definen 3 dimensiones, que también se consideran las fases metodológicas, las mismas que ahora se señalan:

- **Diagnóstico:** permite conocer el estado situacional actual de la organización o área donde se formularán las estrategias. Este diagnóstico identifica los factores internos y externos que afectan directa o indirectamente a la organización. Las matrices MEFE y MEFI se pueden utilizar para concentrar estos factores. Los factores externos, que corresponden a la matriz MEFE, se categorizan en Oportunidades y Amenazas, mientras que los factores internos, que corresponden a la matriz MEFI, se categorizan en Debilidades y Fortalezas. Además de cada uno de los factores encontrados, se establece un valor, cuya suma, en cada una de las matrices indicadas, no debe exceder el valor de 1.0.
- **Formulación:** de acuerdo a los factores identificados, se formulan las respectivas estrategias. Para ello, se aplican una serie de instrumentos, como la matriz estratégica DAFO, donde se cruzan las categorías de factores en un cuadrante y a partir de ellos se formulan las respectivas estrategias. La matriz PEYEA también se utiliza para encontrar o confirmar las estrategias establecidas en FODA.
- **Evaluación:** con las estrategias propuestas se realiza una evaluación de estas con el fin de priorizar las estrategias que tienen mayor impacto en el problema a resolver y son más factibles de implementar. Se utilizan las matrices: matriz de decisión (MD) y matriz cuantitativa del plan estratégico (MCPE). En donde se evalúan y establecen las estrategias formuladas, un especialista en negocios o procesos de negocios establece una valoración, la cual se multiplica por el valor de cada factor externo e interno que se definió en la primera dimensión.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

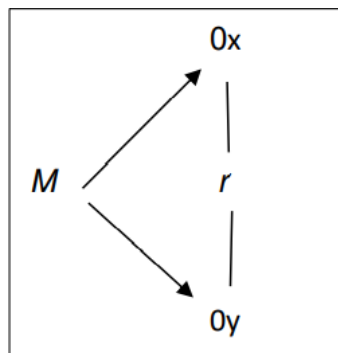
3.1 Tipo y Diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Investigación con enfoque cuantitativo, y de tipo aplicado.

3.1.2 Diseño de Investigación

Es de tipo correlacional, no experimental transversal. Según Sampieri (2016) como propósito de medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, miden cada uno de ellos para luego cuantificar y analizar el vínculo:



Dónde:

M: muestra

Ox: observaciones de la variable guía

Oy: observaciones de variables de la tabla de piezas virtuales

r: coeficiente de correlación entre variables

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1 Variables

Variable 1: Lineamientos: es el programa o plan de acción que rige a toda institución. Según esta aceptación, es un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben ser respetados dentro de una organización. Si alguien no respeta estas pautas, incurrirá en falta e incluso podrá ser sancionado, dependiendo de la gravedad de su acción (Pérez, 2021).

Variable 2: Mesa de parte virtual: permite agrupar en un solo lugar todos los trámites existentes que brinda una institución y que son demandados por el público en general de manera virtual (Eustat 2016).

3.2.2 Operacionalización

La matriz de Operacionalización se encuentra en el Anexo 1.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Cantidad de personas de la MDM: 70

3.3.2 Muestra

La muestra es de 10 personas. Es equivalente a la población por ser menor de 30.

Según (Sampieri & Mendoza, 2018) la muestra son componentes necesarios de una población que tienen una característica que los define y delimita con exactitud.

Criterios de inclusión: trabajadores designados de la Municipalidad Distrital de Mazan.

Criterios de exclusión: trabajadores que no pertenezcan al proceso de tramitación documental.

3.3.3 Muestreo:

Es no probabilístico. Muestreo no probabilístico: se utiliza muchas veces por conveniencia (Questionpro, 2019)

3.4 Técnicas e Instrumentos

3.4.1 Técnicas:

Para (Sampieri, 2014) el documental ayuda a acercarse directamente a las personas que componen la realidad a investigar.

La técnica que se aplica es la encuesta.

3.4.2 Instrumentos:

Se consideran elementos físicos para recopilar datos que sirven para una investigación (Bernal, 2016). Se aplican dos instrumentos:

a) Cuestionario de Lineamientos

El cuestionario (Ver Anexo 2-2.1) que incorpora las dimensiones: diagnóstico, formulación y evaluación. El cuestionario se elaboró con 9 preguntas, y 5 alternativas, con una escala del 1 al 5.

b) Cuestionario de mesa de parte virtual

El cuestionario (Ver anexo 2-2.2) que incorpora las dimensiones: eficiencia, calidad de atención y capacidad de respuesta (optimización). El cuestionario se elaboró con 9 preguntas y 5 alternativas, con una escala del 1 al 5.

Validez: cuento con la aprobación de 1 experto.

Fiabilidad del instrumento. Se mide por consistencia interna utilizando el Alfa de Cron Bach: el cual es un coeficiente que ayuda a determinar la confiabilidad de un instrumento (Ruiz, 2017). Estos son los valores y su interpretación:

Tabla 1 Valores el Coeficiente de Alfa Cron Bach

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

Fuente: (Ruiz, 2017)

3.5 Procedimiento

La investigación se inició con el diseño de un cuestionario para cada una de las variables objeto de estudio. Luego se procedió a aplicar cada uno de los cuestionarios a la muestra seleccionada. Con los datos obtenidos se tabularon en Excel, donde están ordenados por dimensión y preguntas.

Luego, con los datos tabulados se aplicó la estadística descriptiva, donde se elaboraron tablas de frecuencia de datos y gráficas de barras para las variables en estudio. Para aplicar la estadística inferencial se utilizó SPSS, donde inicialmente se registraron los datos obtenidos y se aplicaron pruebas para determinar el nivel de correlación entre las variables. Luego de obtener el índice de correlación, se procedió a desarrollar la discusión de resultados, con el respectivo listado de conclusiones y recomendaciones.

3.6 Métodos de análisis de datos

Están disponibles los siguientes métodos:

a) Estadísticas Descriptivas

- ✚ Con los datos obtenidos de las encuestas se tabulan en una matriz bidimensional.
- ✚ Preparar tablas de distribución de frecuencias. Además, se incluyen gráficos adicionales.

b) Estadística inferencial

Los datos obtenidos se someten a la prueba de normalidad, para lo cual se aplica Kolmogórov-Smirnov para muestra $n > 30$ y Shapiro Wilk, para muestra $n < 30$.

El programa SPSS se utiliza para probar cada indicador. Al aplicar la prueba de hipótesis, a los datos con distribución normal se les aplicará el coeficiente de Pearson, mientras que a los que no sigan una distribución normal se les aplicarán pruebas no paramétricas mediante la rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

En el llenado de los instrumentos utilizados en el estudio se prioriza la identidad anónima de los participantes de la Municipalidad Distrital de Mazan. Asimismo, se respetan los autores, textos y metodologías aplicadas para el desarrollo de la investigación. De igual forma, los datos obtenidos son de absoluta reserva del Municipio, pudiendo ser utilizados con el fin de mejorarlo.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Lineamientos

Dentro de los valores estadísticos encontrados de las encuestas aplicadas a los colaboradores (trabajadores de MDM), para los lineamientos, tenemos los siguientes valores, en la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 2. Estadísticos Descriptivos de la Variable: Lineamientos y sus dimensiones

DIMENSION	N.º	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Estándar
Diagnostico	10	2	4	2,60	,699
Formulación	10	2	4	2,80	,632
Evaluación	10	1	5	2,90	1,101

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, el valor promedio más alto obtenido correspondió a la dimensión evaluación con un valor de 2,90.

4.2 Mesa de Parte Virtual

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

Tabla 3. Estadísticos Descriptivos de la Variable: Mesa de parte virtual y sus dimensiones

DIMENSION	N.º	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Estándar
Eficiencia	10	2	4	3,20	,789
Calidad de Atención	10	1	4	2,70	,949
Capacidad de Respuesta (Optimización)	10	2	5	3,10	,994

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, el valor medio más alto obtenido correspondió a la dimensión Eficiencia con un valor de 3,20.

4.3 Resultados de Hipótesis

4.3.1 Prueba de Normalidad

A los valores obtenidos de las encuestas aplicadas se les aplicó la prueba de normalidad, obteniendo los siguientes valores, que se muestran en la tabla:

Tabla 4. Prueba normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
LINEAMIENTOS	,370	10	,000	,752	10	,004
MESA DE PARTES VIRTUAL	,370	10	,000	,752	10	,004

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar, al tener una muestra menor a 50 datos, se aplicó la prueba de Shapiro Wilk, y dado el valor de significación (<0.050), se concluye que los datos no son normales. Por lo tanto, se utilizaron pruebas no paramétricas utilizando la rho de Spearman.

4.3.2 Hipótesis General

Se aplicaron pruebas no paramétricas mediante la rho de Spearman, obteniendo un valor de 0.990**, lo que indica que el nivel de relación es muy alto. Esto demuestra el cumplimiento de la hipótesis general:

Tabla 5. Nivel de Correlación Variables de estudio

		LINEAMIENTOS	MESA DE PARTES VIRTUAL
LINEAMIENTOS	Correlación Rho de Spearman	1,000	-,005
	Sig. (bilateral)	.	,990
	N	10	10
MESA DE PARTES VIRTUAL	Correlación Rho de Spearman	-,005	1,000
	Sig. (bilateral)	,990	.
	N	10	10

Con el valor obtenido (**0,990****) se demuestra la hipótesis:

H1: Existe una relación significativa entre los lineamientos y la implementación de una mesa para la parte virtual del Trámite Documental en la Municipalidad Distrital de Mazan, 2022.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Se demostró el objetivo general de la investigación que fue determinar la relación entre los lineamientos y la implementación de una mesa virtual en la Municipalidad Distrital de Mazan, para lo cual se aplicó el coeficiente rho de Spearman, dado que los datos, de las variables de estudio, siguió una distribución no normal; Es así como la variable lineamientos obtuvo un valor de significancia de 0.04 y la variable tabla de partes virtuales obtuvo un valor de significancia de 0.04; ambos son menores a 0.050, por lo que luego de aplicar la prueba de Shapiro Wilk (dado que la muestra es menor a 30), se concluyó que los datos siguen una distribución no normal. Después de tabular los datos de las encuestas, estas fueron ingresadas al SPSS y aplicando el coeficiente rho de Spearman se obtuvo un valor existente para la relación entre las dos variables en estudio de 0.990**, lo que muestra una alta correlación y la demostración de la hipótesis general: Existe una relación significativa entre los lineamientos y la implementación de una mesa de Tramitación Documental Virtual en la Municipalidad Distrital de Mazan, 2022.

Esto coincide con la investigación realizada por Cabanaconza (2017), ya que desarrolló un estudio correlacional, e incorporó como instrumento el cuestionario, el cual tuvo una adaptación por parte del autor de la investigación, cuyos datos, una vez obtenidos, fueron analizados con el inferencial estadístico, así mismo coincide en el grado de relación positiva obtenido; pero también se observan diferencias: para validar la prueba de hipótesis utilizó la Rho de Spearman, donde obtuvo ($r=0.723^{**}$).

Así mismo, concuerda con la investigación realizada por Paredes (2019), la cual coincide con nuestra investigación, ya que se utilizó como instrumento 2 encuestas aplicadas, obteniendo un valor de $\tau = 7.493$, sin embargo, existen diferencias como el estadístico aplicado, ya que se aplicó la prueba de chi cuadrado y en el caso de sus datos no siguen una distribución normal, por lo que se aplicaron pruebas no paramétricas.

Así, con la investigación de Quintana (2016) que buscó determinar la relación entre el proceso documental y el sistema informático, coincide en el tipo de investigación correlacional, la aplicación de 2 cuestionarios y la aplicación del coeficiente de

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Pearson donde obtuvo la valor de 0,801 , en las variables, lo que concluyó en la existencia de una relación positiva de las variables: TI y sistema de procesamiento y gestión documental; se observan diferencias en la cantidad de la muestra, ya que se seleccionaron 193 y el valor del coeficiente de Pearson 21 es inferior al presente estudio.

CAPÍTULO VI:

COMCLUSIONES

- ✚ Se determinó la relación de los lineamientos con la implementación de una tabla de piezas virtuales, obteniendo el valor del coeficiente rho de Spearman de 0.990**, lo que indica una relación alta y significativa entre las variables en estudio.
- ✚ Se determinó que en la variable lineamientos el mayor valor promedio obtenido correspondió a la dimensión evaluación con un valor de 2.90.
- ✚ Se determinó que en la variable Tabla de Partes Virtuales, el mayor valor promedio obtenido correspondió a la dimensión Eficiencia con un valor de 3.20.

RECOMENDACIONES

- ✚ El alcalde de la municipalidad distrital de Mazan, instruya a su encargado municipal aplicar la propuesta de aplicación de los lineamientos con el fin de mejorar la implementación de la mesa virtual.
- ✚ El Administrador Municipal difundirá los resultados obtenidos, en instituciones afines al municipio, con el fin de mejorar sus procesos de atención con la implementación de la mesa de parte virtual.
- ✚ Al encargado del Área de Tramitación e Inventario, ampliar la investigación realizada en el proceso documental, incluyendo nuevos procesos complementarios a la mesa de parte virtual, que permitan una propuesta conjunta para el bienestar del Municipio.
- ✚ Al Administrador Municipal, realizar la aplicación y revisión periódica de los instrumentos a fin de perfeccionar la implementación de una mesa de parte virtual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asmat, P.J (2021). Propuesta de lineamientos para la implementación de una mesa de parte virtual del Municipio de Santiago de Cao, 2021.
- BID. (2018). Obtenido de <https://publications.iadb.org>
- Condori, P., Johan, B. (2017). Sistema de información para la gestión del seguimiento de egresados de la Escuela Profesional de Ingeniería en Sistemas de la UNA - Puno 2016. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4501>
- Dávila, R. M. (2021). Propuesta de Modelo de Mesa Virtual de Partidos (MPV) para las Entidades de la Administración Pública.
- D'Alessio, F. (2017). El proceso estratégico. México DC: Pearson.
- Eustat. (2016). <https://www.eustat.eus>. Obtenido de la ventanilla única de tramitación: [https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_423/elem_9086/definicion.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20Ventanilla%20%C3%BAnica&text=\(Una%20parada%20tienda\).,P%C3%BAplica%20con%20a%20fin%20particular.](https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_423/elem_9086/definicion.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20Ventanilla%20%C3%BAnica&text=(Una%20parada%20tienda).,P%C3%BAplica%20con%20a%20fin%20particular.)
- Fuente, A.O. (2013). Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y la Educación. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/22668548.pdf>
- Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Educación McGrawHill.
- Huacho, I., Francisco, J. (2013). Sistema informático de registro y seguimiento de proyectos de tesis para el departamento de investigación de la Fisi-Unap. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/5401>
- Luján, M.S. (octubre de 2002). Programación de aplicaciones web: historia, principios básicos y clientes web. Obtenido de <https://gplsi.dlsi.ua.es/almacenes/ver.php?pdf=42>
- Mateu, C., Mas, J., & Megías Jiménez, D. (marzo de 2004). Desarrollo de aplicaciones web. Obtenido de <https://issuu.com/solucioneslibres/docs/004-desarrollo-de-aplicaciones-web/12>
- Mamani y Reátegui. (2019). Propuesta de lineamientos estratégicos para la implementación de la ventanilla única para el registro de inmuebles, aplicando la metodología QFD. Obtenido de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2687/MamaniMiriam_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1

- MINDES. (2016). Obtenido de lineamientos para gestión de trámite documentario:
https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/18611/PLAN_18611_2016_DIRECTIVA_DE_TRAMITE_DOCUMENTARIO_19-08_INCLUYE_ANEXOS.PDF
- Paredes, L. (2019). *Trámites documentarios y su impacto en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión*, 2018. Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37708/paredes_gl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perez, J. (2021). Obtenido de <https://definicion.de/lineamiento/>
- PCM. (2018). Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>
- Questionpro. (2019). Obtenido de ¿Cómo realizar un muestreo probabilístico?:
<https://www.questionpro.com/blog/es/como-realizar-un-muestreo-probabilistico/>
- Rada, J. (2014). *La gestión documental en las empresas públicas de la ciudad de Cartagena*. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/>
- Rodríguez Ahuanari, R. (2014). *Sistema informático de gestión de informes digitales de prácticas pre- profesionales, suficiencia profesional, experiencia profesional y tesis de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática - UNAP 2014*. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/5037>
- Exact. (2019). <https://www.exact.com.pe>. Obtenido de ¿Qué es la gestión de trámite documentario?: <https://www.exact.com.pe/blog/gestion-tramite-documentario/>

ANEXOS
Anexo 1. Matriz de Operacionalización
Tabla 6. Matriz de Operacionalización


Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Mesa de parte Virtual	Una mesa de parte virtual permite agrupar en un solo lugar todos los trámites existentes que brinda una institución y que son demandado por la ciudadanía en general de manera virtual (Eustat 2016).	La incorporación de una ventanilla única de trámite busca el beneficio del ciudadano con tiempos más ágiles y con la calidad de atención en los trámites (Moles, 2013)	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Presencial - Plazos - Tiempo - Prontitud 	ORDINAL 1.- Muy malo 2.- Malo 3.- Regular 4.- Bueno 5.- Muy bueno
			Calidad Atención	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción - Actividades - Requisitos - Condiciones 	
			Capacidad de Repuesta (Optimización)	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos - Seguimiento - Oportunidad - Exactitud 	
Lineamientos	Es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución. De acuerdo con esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización. Si alguien no respeta estos lineamientos, estará en falta e incluso puede ser sancionado, dependiendo de la gravedad de su acción (Pérez, 2021).	Son acciones que deben ser tomadas a fin de asegurar la calidad de la atención de los ciudadanos y para ellos se usará, entre otras la matriz QFD (Zegser, 2012)	Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> - Visión, misión - Factores internos - Factores externos - Valores 	1.- Muy malo 2.- Malo 3.- Regular 4.- Bueno 5.- Muy bueno
			Formulación	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias diseñadas - Estrategias aplicadas - Plazos formulación - Revisiones 	
			Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Mediciones - Periodicidad - Plazos ejecución - Planes acción 	

Anexo 2. INSTRUMENTOS

2.1 ENCUESTA DE LINEAMIENTOS

Municipalidad Distrital de Mazan

ENCUESTA DE LINEAMIENTOS



Como parte de la investigación que se viene desarrollando en la municipalidad, se solicita llenar las columnas con una X lo que considere que mas se ajusta a la realidad actual, teniendo en cuenta estos valores:

1: Muy mal 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

Pregunta	Interrogante	1	2	3	4	5
A DIAGNOSTICO						
1	¿Cómo considera las acciones realizadas para lograr la misión y visión de la municipalidad?					
2	¿Los factores externos, oportunidades y amenazas de la Municipalidad se encuentran actualizados?					
3	¿Se encuentran actualizados los factores internos, fortalezas y debilidades de la Municipalidad?					
B FORMULACION						
4	El nivel de las estrategias aplicadas para desarrollar las acciones de sus tareas es:					
5	Se respetan los plazos para la implementación de las estrategias.					
6	El nivel en el que se diseñan estrategias para la gestión de los procesos es:					
C EVALUACION						
7	¿Como considera que las estrategias implementadas sean evaluadas periódicamente?					
8	¿Cómo piensa que se da el respeto a los plazos en la ejecución de las estrategias?					
9	¿Cómo considera su satisfacción respecto a las mediciones que se realizan por el trabajo que desempeña?					

2.1 ENCUESTA DE MESA PARTES VIRTUAL

Municipalidad Distrital de Mazan

ENCUESTA DE MESA PARTES VIRTUAL



Como parte de la investigación que se viene desarrollando en la municipalidad, se solicita llenar las columnas con una X lo que considere que más se ajusta a la realidad actual, teniendo en cuenta estos valores:

1: Muy mal 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

Pregunta	Interrogante	1	2	3	4	5
A	EFICIENCIA					
1	En que medida considera que los tramites digitales se realizarían en los plazos adecuados					
2	¿Cómo considera que el expediente digital puede ser tramitado de forma inmediata?					
3	Como considera que el registro del trámite digital se realizaría en el tiempo adecuado.					
B	CALIDAD DE ATENCIÓN					
4	Como piensa que los requisitos de los tramites digitales son aplicables a la realidad de la Municipalidad.					
5	En que nivel considera que el poblador quede satisfecho con la atención digital que pueda recibir.					
6	Como piensa que puede desarrollar las actividades para atender un trámite digital.					
C	CAPACIDAD DE RESPUESTA (OPTIMIZACION)					
7	En que nivel considera que se pueda informar en forma exacta sobre el estado del expediente al ciudadano.					
8	Cómo considera que se puede atender el trámite digital con los recursos disponibles.					
9	Cómo considera que un trámite digital agilizaría el seguimiento de los tramites demandados.					

ANEXO 3. VALIDACIÓN DE EXPERTOS

3.1 Constancia de validez lineamientos

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS LINEAMIENTOS

1. Datos Generales
 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: *Ramírez Villacorta Jimmy Max*
 1.2 Cargo: *Docente*
 1.3 Nombre del instrumento: Encuesta
 1.4 Título de la Investigación: "PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAZAN, 2022"
 1.5 Autor: Bach. Ing. Nuñez Manguinuri, Borin Yeltzin

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Congruencia 4		Observaciones (Sugerencias)
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. DIAGNOSTICO										
1	¿Cómo considera las acciones realizadas para lograr la misión y visión de la municipalidad?	X		X		X		X		
2	¿Los factores externos, oportunidades y amenazas de la Municipalidad se encuentran actualizados?	X		X		X		X		
3	¿Se encuentran actualizados los factores internos, fortalezas y debilidades de la Municipalidad?	X		X		X		X		
2. FORMULACION										
4	El nivel de las estrategias aplicadas para desarrollar las acciones de sus tareas es:	X		X		X		X		
5	Se respetan los plazos para la implementación de las estrategias.	X		X		X		X		
6	El nivel en el que se diseñan estrategias para la gestión de los procesos es:	X		X		X		X		
3. EVALUACION										
7	¿Cómo considera que las estrategias implementadas sean evaluadas periódicamente?	X		X		X		X		
8	¿Cómo piensa que se da el respeto a los plazos en la ejecución de las estrategias?	X		X		X		X		
9	¿Cómo considera su satisfacción respecto a las mediciones que se realizan por el trabajo que desempeña?	X		X		X		X		

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

1 claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, exacto y directo.
 2 pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 3 relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión del constructo.
 4 congruencia: si existe relación entre las preguntas.

Lugar y fecha: Iquitos, *09* de *Mayo* del *2022*

Ing. JIMMY MAX RAMÍREZ VILLACORTA, MGR
 DNI: 41256622

3.2 Constancia de validez mesa parte virtual.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MESA DE PARTES VIRTUAL

2. Datos Generales

- 2.1 Apellidos y Nombres del Informante: *Ramirez Villacorta Jimmy Max*
 2.2 Cargo: *Docente*
 2.3 Nombre del instrumento: Encuesta
 2.4 Título de la Investigación: "PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAZAN, 2022"
 2.5 Autor: Bach. Ing. Nuñez Manguinuri, Borin Yeltzin

N.º	DIMENSIONES / Items	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Congruencia 4		Observaciones (Sugerencias)
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4. EFICIENCIA										
1	En qué medida considera que los tramites digitales se realizarían en los plazos adecuados.	X		X		X		X		
2	¿Cómo considera que el expediente digital puede ser tramitado de forma inmediata?	X		X		X		X		
3	Como considera que el registro del trámite digital se realizaría en el tiempo adecuado.	X		X		X		X		
5. CALIDAD DE ATENCIÓN										
4	Como piensa que los requisitos de los tramites digitales son aplicables a la realidad de la Municipalidad.	X		X		X		X		
5	En qué nivel considera que el poblador quede satisfecho con la atención digital que pueda recibir.	X		X		X		X		
6	Como piensa que puede desarrollar las actividades para atender un trámite digital.	X		X		X		X		
6. CAPACIDAD DE RESPUESTA (OPTIMIZACIÓN)										
7	En qué nivel considera que se pueda informar en forma exacta sobre el estado del expediente al ciudadano.	X		X		X		X		
8	Cómo considera que se puede atender el trámite digital con los recursos disponibles.	X		X		X		X		
9	Cómo considera que un trámite digital agilizaría el seguimiento de los tramites demandados.	X		X		X		X		

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

- 1 claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, exacto y directo.
 2 pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 3 relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión del constructo.
 4 congruencia: si existe relación entre las preguntas.

Lugar y fecha: Iquitos, 04 de Mayo del 2022

Ing. JIMMY MAX RAMIREZ VILLACORTA, MGR
 DNI: 41256622

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ANEXO 4. BASE DE DATOS

ENCUESTA LINEAMIENTOS													
PERSONAS ENCUESTADOS	Nº DE PREGUNTAS												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	D1 1-3	D2 4-6	D3 7-9	V1
1	3	5	1	1	4	2	4	5	1	3	2	3	3
2	1	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3
3	1	4	2	2	4	4	5	5	5	2	3	5	4
4	2	4	1	1	4	4	5	3	3	2	3	4	3
5	3	5	2	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3
6	3	1	3	3	4	3	2	1	1	2	3	1	2
7	4	2	3	4	5	4	3	2	2	3	4	2	3
8	2	4	3	1	4	5	2	3	5	3	3	3	3
9	5	5	2	2	2	3	1	4	4	4	2	3	3
10	1	3	1	2	3	5	3	1	3	2	3	2	2

ENCUESTA MESA DE PARTES VIRTUAL													
PERSONAS ENCUESTADOS	Nº DE PREGUNTAS												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	D1 1-3	D2 4-6	D3 7-9	V2
1	5	2	4	1	1	3	3	2	2	4	2	2	3
2	3	4	1	2	2	5	5	2	4	3	3	4	3
3	1	3	3	3	3	4	5	1	4	2	3	3	3
4	3	4	4	3	2	2	5	3	2	4	2	3	3
5	2	5	5	4	1	3	3	2	3	4	3	3	3
6	1	3	4	1	1	2	3	2	4	3	1	3	2
7	2	3	2	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2
8	4	3	2	4	4	5	2	1	2	3	4	2	3
9	4	2	3	2	4	5	2	4	5	3	4	4	3
10	5	1	5	3	3	3	4	5	5	4	3	5	4