



TESIS

**DESARROLLO DE LA VENTANILLA VIRTUAL DE LA
ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL USUARIO DE LA UGEL
01 DE LIMA, AÑO-2020.**

PRESENTADA POR:

Bach: Edgar José Caro Cunza
Código orcid: 0000-0003-3482-4406

LINEA DE INVESTIGACIÓN

**Fortalecimiento Institucional Técnico -Profesional en Conexión al
Trabajo y Crecimiento Socioeconómico.**

ASESOR

Dr. Alberto Octavio Carranza López
Código orcid: 0000-0002-5147-2134

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL**

LIMA – PERÚ
2023

DESARROLLO DE LA VENTANILLA VIRTUAL DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL USUARIO DE LA UGEL 01 DE LIMA, AÑO-2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	3%
2	www.sni.org.pe Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.monografias.com Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.ciudadreal.es Fuente de Internet	<1%
8	pt.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
9	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%

<1 %

10

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

“El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios y a mis hijos (Haenshy y Ariana), por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados”.

AGRADECIMIENTO

“Agradezco a mis Padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez, por su apoyo y paciencia en este proyecto de estudio.

A mis hermanos por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar”.

RECONOCIMIENTO:

“A la Universidad Alas Peruanas y profesores por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y obtener el grado de maestro”.

INDICE

CARÁTULA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTO	v
INDICE	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	16
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.2.1. Delimitación Espacial	18
1.2.2. Delimitación Social	18
1.2.3. Delimitación Temporal	18
1.2.4. Delimitación Conceptual	18
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	19
1.3.1. Problema General	19
1.3.2. Problemas específicos	19
1.4. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.4.1. Objetivo General	19
1.4.2. Objetivos Específicos	19
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION:	20
1.5.1. JUSTIFICACIÓN	20
1.5.2. IMPORTANCIA	20
1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.7. LIMITACIÓN DEL ESTUDIO	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	22
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	22
2.2. BASES TEORICAS O CIENTIFICAS	38
2.3. DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS BÁSICOS.	44

CAPÍTULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS	50
3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	50
3.1.1. Hipótesis General	50
3.1.2. Hipótesis específicas	50
3.2. VARIABLES/CATEGORÍAS	50
3.2.1. Variable: X	50
3.2.2. Variable: Y	50
3.3. CUADROS DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIEBLES	52
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	53
4.1. ENFOQUE Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	53
4.1.1. Enfoque de la Investigación	53
4.1.2. Tipo de Investigación	53
4.1.3. Nivel de Investigación	54
4.2. MÉTODOS Y DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN	55
4.2.1. Método de Investigación	55
4.2.2. Diseño de Investigación	56
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	57
4.3.1. Población	57
4.3.2. Muestra	57
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS	59
4.4.1. Técnicas	59
4.4.2. Instrumento	59
4.4.3. Validez y Confiabilidad	60
4.4.4. Procedimientos y Análisis de Datos.	65
4.4.5. Ética de la Investigación	65
CAPÍTULO V: RESULTADOS	66
5.1. Análisis descriptivo	66
5.2. Análisis inferencial	91
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	95
6.1. Discusión de Resultados	95
6.2. Conclusiones	97
6.3. Recomendaciones	98
6.4. Referencias Bibliográficas	99

ANEXOS	102
1. Matriz de consistencia.	103
2. Instrumento(s) de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores.	105
3. Validación de expertos	109
4. Copia de la data procesada	114
5. Consentimiento informado	122
6. Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo	123
7. Declaratoria de autenticidad del informe de tesis.	124
8. Resolución de aprobación del Plan de tesis	125
9. Deposito por el derecho de la revisión de la tesis	126

INDICE DE TABLAS

Tabla 01: SMF	66
Tabla 02: PVVAAASUUL	67
Tabla 03: ITICNIUVVASUUL	68
Tabla 04: CSVVSASUUL	69
Tabla 05: CSVVSAAUUL	70
Tabla 06: FUVVASUUL	71
Tabla 07: FUVVASUUL	72
Tabla 08: EUVVANSUUL	73
Tabla 09: SEUVVSNSUUL	74
Tabla 10: PDSVVFASUUL	75
Tabla 11: PDSVVSASUUL	76
Tabla 12: ISUVVASUUL	77
Tabla 13: ISAUVVASUUL	78
Tabla 14: CRSAAUADVUL	79
Tabla 15: FSASVVUL	80
Tabla 16: CRSAAUADVUL	81
Tabla 17: CRSAAUADVUL	82
Tabla 18: FUVVEASUUL	83
Tabla 19: ETAASUDVVUL	84
Tabla 20: ERASUDVVUL	85
Tabla 21: ESRDASUDVVUL	86
Tabla 22: ECRDASUDVVUL	87
Tabla 23: ESDVVUL	88
Tabla 24: CUFDVVUL	89
Tabla 25: CDVUADVUL	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Sexo: M & F	66
Gráfico 02: PVVAAASUUL	67
Gráfico 03: ITICNIUVVASUUL	68
Gráfico 04: CSVVSASUUL	69
Gráfico 05: CSVVSAAUUL	70
Gráfico 06: FUVVASUUL	71
Gráfico 07: FUVVASUUL	72
Gráfico 08: EUVVANSUUL	73
Gráfico 09: SEUVVNSUUL	74
Gráfico 10: PDSVVFASUUL	75
Gráfico 11: PDSVVSASUUL	76
Gráfico 12: ISUVVASUUL	77
Gráfico 13: ISAUVVASUUL	78
Gráfico 14: CRSAAUADVUL	79
Gráfico 15: FSASVVUL	80
Gráfico 16: CRSAAUADVUL	81
Gráfico 17: CRSAAUADVUL	82
Gráfico 18: FUVVEASUUL	83
Gráfico 19: ETAASUDVVUL	84
Gráfico 20: ERASUDVVUL	85
Gráfico 21: ESRDASUDVVUL	86
Gráfico 22: ECRDASUDVVUL	87
Gráfico 23: ESDVVUL	88
Gráfico 24: CUFDVVUL	89
Gráfico 25: CDVUADVUL	90

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación del desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020. La Muestra poblacional del estudio fue 132 a los usuarios del UGEL 01 de la Provincial Lima, 2020. Métodos: se aplicó el enfoque cuantitativo, nivel de investigación, descriptivo –correlacional, diseño de la investigación, no experimental- transversal, utilizando como instrumento la escala de Likert. Dimensiones: Tecnología, Usabilidad, Seguridad, contacto amable al usuario, estrecha relación con el usuario, responder sus dudas.

La validez del instrumento estuvo dada por 05 expertos en el tema de investigación y la confiabilidad fue dada por el coeficiente de Alfa de Cronbach ,963: Resultados: se determinó que el consumo del usuario favorece en el desarrollo de la ventanilla virtual en la UGEL 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 50,76%, indiferente/ no sabe con el 18,18%, de acuerdo con el 16,67%, en desacuerdo con el 7,58%, totalmente en desacuerdo con el 6,82%.

Asimismo, “Como el Coeficiente de RHO DE SPEARMAN es 0,030. Existe una relación positiva moderada, Además, el nivel de significancia es mayor que 0.05, esto indica que, si existe relación entre los variables. Esto nos permite rechazar la hipótesis H0 y aceptar la hipótesis alterna H1. Conclusiones: De acuerdo al desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario se llegó de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman a 0,030; por lo tanto, existe relación entre las dos variables de estudio, esto nos permite rechazar la hipótesis H0 y aceptar la hipótesis alterna H1”.

Palabras claves: Plataforma virtual, Seguridad, confiabilidad, amabilidad, atención al usuario, servicio al usuario.

Abstract

The present investigation had as objective: To determine the relation of the development of the virtual window of the attention with the service to the user of the UGEL 01 of Lima, year-2020. The population sample of the study was 132 to the users of the UGEL 01 of the Provincial Lima, 2020. Methods: the quantitative approach was applied, level of investigation, descriptive -correlational, research design, not experimental- cross-sectional, using as an instrument the Likert scale. Dimensions: Technology, Usability, Security, friendly contact with the user, close relationship with the user, answering their questions.

The validity of the instrument was given by 05 experts in the research topic and the reliability was given by the Cronbach's Alpha coefficient, 963: Results: it was determined that the user's consumption favors the development of the virtual window in the Ugel 01 of Lima, year-2020, totally agree with 50.76%, indifferent/does not know with 18.18%, agree with 16.67%, disagree with 7.58%, totally disagree with 6.82%.

Also, Since the SPEARMAN RHO Coefficient is 0.030. There is a moderate positive relationship. In addition, the level of significance is greater than 0.05, this indicates that there is a relationship between the variables. This allows us to reject the hypothesis H0 and accept the alternative hypothesis H1. Conclusions: According to the development of the virtual window of care with the user service, the Spearman's Rho coefficient was 0.030; therefore, there is a relationship between the two study variables, this allows us to reject the hypothesis H0 and accept the alternative hypothesis H1 .

Keywords: Virtual platform, Security, reliability, friendliness, customer service, user service.

Introducción

El presente estudio, “Desarrollo de la ventanilla virtual de la atención y el servicio al usuario de la UGEL 01 De Lima, Año-2020. Siendo una fenomenología de estudio como una figura importante para hacer conocer a la sociedad civil. La administración electrónica, comúnmente denominada Gobierno Electrónico, constituye un instrumento esencial para la prestación de servicios públicos más eficaces y de mejor calidad, reducción de los plazos de espera de los usuarios y mejoramiento de la transparencia y la rendición de cuentas. En ese contexto, la Ventanilla virtual, conjuntamente con la significación registral, constituyen principios fundamentales del gobierno electrónico”.

“Por tal motivo, el estudio se desarrolla en cinco capítulos de acuerdo a la estructura básica del método general de la ciencia, el cual toma en cuenta los siguientes componentes: planteamiento del problema, marco teórico conceptual, sistema de hipótesis, metodología, resultados de la investigación. Por lo tanto, este informe considera un capítulo para cada componente.

El primer capítulo se refiere al análisis de la situación problemática. Se preocupa por describir el problema, formular las preguntas, definir sus límites y luego describir la justificación y objetivos de la investigación con las limitaciones identificadas en el desarrollo del trabajo Investigación. Por otro lado, el marco teórico se desarrolla en el segundo capítulo, el cual incluye los antecedentes internacionales y nacionales encontrados, los fundamentos teóricos científicos que sustentan el estudio y el concepto de términos básicos.

En el tercer capítulo se presentan las hipótesis como respuestas preliminares a los problemas formulados en el primer capítulo.

El cuarto capítulo desarrolla el diseño metodológico, es decir, la clasificación de la investigación, la determinación de la población y la muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de investigación y el procedimiento para investigar y abordar los problemas. Datos.

El capítulo cinco denominado-resultado (análisis descriptivo e inferencial),

El sexto capítulo contiene discusiones, conclusiones y recomendaciones. Finalmente se considera la bibliografía, la cual es crucial para posteriores indagaciones de investigación y se cita según el mandato de las Normas APA 7ma Edición, tomando en cuenta la Guía Universitaria y Apéndices: Matriz de Consistencia e Instrumento utilizado para validar 5 expertos básicos para futura aplicación.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción y formulación de la realidad problemática.

En la presente investigación la tecnología a nivel mundial ha causado gran impacto en las diversas labores que realizamos en nuestro día a día, por ejemplo, en la forma en que nos comunicamos con los demás. Así, la comunicación es fácil sin importar la distancia que nos separe, a través de nuestros teléfonos inteligentes que ahora cuentan inclusive con un chip de inteligencia artificial, ejemplo las ventanillas virtuales en diversas instituciones, creando una plataforma virtual para el usuario con la finalidad de dar mejor calidad de la atención al servicio del cliente o usuario, ministerios, Universidades, colegios por la necesidad de la sociedad civil, Las plataformas virtuales de aprendizaje son aplicaciones de software que trabajan bajo una arquitectura Cliente servidor

Realidad problemática emana internacional, nacional, y otros de acuerdo con sus citas bibliográficas .

El principio de la ventana virtual significa que el sector público en el sentido más amplio debe presentarse ante la sociedad como un todo único, independientemente de su estructura interna y de sus divisiones políticas o territoriales. Por ejemplo, cuando una persona quiere inscribir a su hijo en la escuela, no le importa mucho si depende del municipio, del gobierno provincial o del gobierno nacional, o si el registro civil depende del Ministerio del Interior de el país u otra provincia. o si los impuestos son tasas municipales, renta

provincial o "impuestos federales". Según este principio, el sector público soporta el costo de su complejidad y actúa como un todo, simplificando así la vida de la sociedad a la que se supone debe servir. Es decir, la "ventanilla única" implica, desde el punto de vista del público, una transición de la lógica del funcionamiento horizontal a la lógica de la integración vertical, que permite realizar todas las etapas en un único mostrador y según un único procedimiento. . Esto da lugar, por un lado, a una concentración significativa, pero al mismo tiempo a una perspectiva segura de simplificación. El principio de simplificación del registro sugiere que si alguien ya ha proporcionado al gobierno cierta información, no debería volver a solicitarla a menos que sea necesario actualizarla. Esto significaría que cuando un ciudadano se identifica ante un organismo gubernamental (y confirma su identidad presentando, por ejemplo, su número de DNI), su dirección ya debería ser conocida por el organismo y, en el mejor de los casos, debería preguntarle si tiene cambiada. Lo mismo debería ocurrir con todos los datos que gestiona el gobierno sobre la sociedad, ya sean personas o empresas. Por ejemplo, si te casas y se lleva a cabo, la oficina del registro civil correspondiente a tu lugar de residencia registra y certifica a los organismos encargados del registro de votantes, seguridad social, impuestos, etc. Estos deberían recibir automáticamente información sobre la noticia y, en última instancia, actuar en consecuencia. Estas consideraciones nos permiten entender en principio para qué sirve una ventana virtual. Pero para comenzar a plantear algunos principios rectores que nos permitan desarrollar su conceptualización, es necesario distinguir entre el significado de la Ventanilla Única como concepto de orientación ciudadana y el principio fundamental del gobierno electrónico (al que ya se hizo referencia anteriormente), y el concepto de Ventanilla Única como espacio de integración física o lógica, integración física o electrónica entre las principales entidades involucradas en el proceso..

Desde esta nueva perspectiva, el concepto básico de Ventanilla virtual se define como una herramienta que permite unificar trámites en un solo lugar, que puede ser físico o virtual, ya sea que se trate de una oficina (mostrador real, o ventanilla virtual institucional, donde los ciudadanos pueden acercarse personalmente para concretar todas las etapas correspondientes a uno o más trámites), o de un portal

de trámites de interfaz con los ciudadanos (mostrador virtual o ventanilla virtual electrónica). En cualquiera de estas dos modalidades permite a los ciudadanos vincularse con la administración pública a través de un único espacio, una única interfaz, para informarse y/o realizar gestiones, lo que requiere de un importante ejercicio de coordinación entre diferentes jurisdicciones (nacional, provincial y local), e inclusive con organizaciones de la sociedad civil (en caso de que fuera pertinente). Porque en un país federal no sería viable en el largo plazo diseñar un esquema de Ventanilla virtual que se limitara a una sola jurisdicción estatal. Por eso es esperable que la visión presentada llegue a integrar a todas las jurisdicciones, y que pueda abarcar inclusive a aquellas organizaciones que no forman parte del Estado (empresas, organizaciones de la sociedad civil, asociaciones vecinales, entre otras múltiples estrategias de asociación).

Callejas & Jerez (2016) Por tanto, “El uso de entornos virtuales de alta calidad es fundamental, pero no suficiente, es decir, el espacio que ocupan las aulas tradicionales no sólo debe ser sustituido por aulas virtuales, los libros impresos sustituidos por documentos electrónicos, las largas discusiones desarrolladas en el aula a través de foros virtuales u orientación directa a los estudiantes a través de reuniones in-app como chat, foros de conversación o videoconferencias. Esto significa que tenemos que encontrar estrategias que mantengan a nuestros estudiantes activos y aprendiendo, aunque estén muy lejos. Las plataformas de aprendizaje virtual deberían ayudar a fomentar la construcción de nuevos conocimientos y la colaboración entre todos los participantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje”. (p.96)

En Latinoamérica Aponte (2016), al respecto señala sobre “ventana virtual de la siguiente manera: Es importante obtener datos de los servidores WEB y de Base de Datos donde se ejecuta la plataforma virtual. La primera fuente de datos para el análisis es el logro de la conexión al servidor WEB Apache, donde se puede apreciar información valiosa como por ejemplo dirección IP del cliente, usuario, fecha, hora de acceso, solicitudes realizadas a la plataforma, número de bytes transmitidos.”, etc.

“La segunda fuente de datos está en el motor de base de datos, que en este caso es M y SQL. Para la construcción del modelo de análisis se tiene en cuenta la identificación de patrones de uso construidos a partir de registros de procesos y registros de plataforma virtual. Para las estadísticas se tienen en cuenta aspectos relacionados con el uso de la plataforma como, por ejemplo, el número de conexiones por usuario, el número de conexiones por tiempo, las conexiones por día de la semana y el origen de estas conexiones. . En conclusión, se demuestra que el desarrollo actual y potencial de la minería de datos web se puede aprovechar para detectar información invisible y muy importante que permita determinar patrones de comportamiento de los usuarios y que se deben interpretar grandes cantidades de datos para crear nuevas estrategias que permitan brindar información más eficiente plataformas virtuales de aprendizaje”. (p. 52)

En el Perú “El sistema de colas se puede describir de la siguiente manera. Un grupo de clientes ingresa al sistema en busca de un servicio, espera si no es necesario de inmediato y abandona el sistema después de recibir el servicio. En algunos casos, se puede suponer que los clientes abandonan el sistema si están cansados de esperar. El término cliente se utiliza en un sentido general y no implica que sea una persona. Podría significar piezas en espera de ser procesadas o una lista de trabajo en espera de ser impresa en una impresora de red. Aunque la mayoría de los sistemas se pueden representar de esta manera, debe quedar claro que una representación detallada requiere la definición de una gran cantidad de parámetros y funciones. La teoría de colas fue originalmente un trabajo práctico. La primera aplicación conocida del matemático danés Erlang a las conversaciones telefónicas fue en 1909 para calcular el tamaño de los cuadros de distribución. Posteriormente se convirtió en un concepto teórico con gran desarrollo, y a los pocos años se volvió a hablar de él como un concepto aplicado, aunque se requiere un importante trabajo analítico para traducir las fórmulas en realidad o viceversa.”.

A nivel local la posible solución frente este podría ser determinando que los elementos se deben mejorar antes de llegar a la solución. Asimismo, llegamos a

la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación del desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020? Prosiguiendo a llegar al objetivo que viene a ser: Determinar la relación del desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se realizó en el espacio geográfico de la UGEL 01 de la ciudad de Lima, provincia de Lima. Jr. Los Ángeles s/n Urb. Jesús Poderoso - San Juan de Miraflores.

1.2.2. Delimitación Social

Para la delimitación social de la presente investigación, se tomó en cuenta a los usuarios de bienes y servicios de la UGEL 01 de la ciudad de Lima.

1.2.3. Delimitación Temporal

La presente de tesis se desarrolló en 12 meses teniendo en cuenta las actividades de enero 2020 a diciembre de 2020.

1.2.4. Delimitación Conceptual

La delimitación conceptual del presente estudio se desarrolló teniendo en cuenta las dos variables: desarrollo de la ventanilla virtual de la atención y el servicio al usuario; así como, a través de sus correspondientes dimensiones: tecnología, usabilidad, seguridad y otros, en la UGEL 01 de Lima.

1.3. Problema de investigación

1.3.1. Problema General:

PG: ¿Cuál es el nivel de relación desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020?

1.3.2. Problemas específicos:

PE1: ¿Cuál es el nivel de relación entre la tecnología de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020?

PE2: ¿Cuál es el nivel de relación entre la usabilidad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año- 2020?

PE3: ¿Cuál es el nivel de relación entre la seguridad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020?

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo General:

OG: Determinar el nivel de relación desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

1.4.2. Objetivos Específicos:

OE1: Establecer el nivel de relación entre la tecnología de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

OE2: Precisar el nivel de relación el nivel de relación entre la usabilidad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año- 2020.

OE3: Describir el nivel de relación entre la seguridad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

1.5. Justificación e Importancia de la Investigación:

1.5.1. Justificación

“En una investigación, la justificación se refiere a las razones del porqué y el para qué de la investigación que se va a realizar, es decir, justificar una investigación consiste en exponer los motivos por los cuales es importante llevar

a cabo el respectivo estudio. Al respecto, suele haber tres dimensiones o tipos de justificación: teórica, práctica y metodológica”. (Bernal, 2010)

Justificación Teórica.

“La justificación teórica se hace cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados, hacer epistemología del conocimiento existente o cuando se busca mostrar las soluciones de un modelo”. (Bernal, 2010:103)

En el presente estudio constituyo un aporte al conocimiento científico de las variables en estudio dentro del marco de la realidad problemática que se viene analizando, ya que, de su tratamiento epistemológico se realiza de acuerdo a los lineamientos propios de la investigación científica.

Justificación Metodológica:

“En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (Bernal, 2010:103)

La importancia de la investigación radico en un argumento que apoya o sustenta una idea es decir es una forma de explicar algo que sirve como complemento o aclaración de una afirmación previa (objetivo). Se desarrolló un enfoque cuantitativo durante la investigación.

Justificación Práctica:

“la justificación práctica, se debe de hacer cuando el desarrollo de la investigación ayuda a resolver un problema o por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”. (Bernal, 2010:103)

Permitió diseñar un estudio organizado de manera metódica con el fin de maximizar la calidad y cantidad de la información obtenida. Un

estudio debe tener, carencia de error sistemático sesgos durante la realización de la Investigación.

Justificación Social.

La presente investigación estuvo orientada al estudio del desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020, que beneficiaron a los usuarios en la atención de bienes y servicios que usen la ventanilla virtual de la UGEL 01 de la ciudad de Lima, asimismo, beneficio a los trabajadores involucrados en la atención al usuario de la ventanilla virtual, para una atención con eficiencia.

1.5.2. Importancia

“La investigación es importante porque nos permitió establecer un contacto directo con la realidad con la realidad en estudio a fin poder de analizar y conocer mejor, a partir de sus variables en estudio lo que posibilitará en el futuro se puede tomar acciones para mejorar por qué la investigación y para qué?”

1.6. Factibilidad de la investigación

“Es necesario considerar otro aspecto importante del planteamiento del problema: la viabilidad o factibilidad misma del estudio; para ello, se deberá tomar en cuenta la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales que determinarán, en última instancia, los alcances de la investigación” (Rojas, 2002).

La investigación es factible porque existe la capacidad profesional y técnica del investigador para llevarlo a cabo. La investigación es factible porque el investigador cuenta con el tiempo necesario. Asimismo, el investigador cuenta con los recursos económicos necesarios para solventar la investigación.

1.6. Limitación del estudio

“Quien menciona algunas posibles limitaciones de carácter, económico-financiero, tecnológicas o de tiempo. Limitaciones son las condiciones materiales, económicas, personales e institucionales que pueden frenar o retrasar la investigación o restarle confiabilidad. Hay muchas investigaciones que por falta de auspicios económicos se relentizan”. (Ñaupas, 2014:165).

En la presente investigación no hay limitación de tiempo para el estudio ni de recursos económicos, ni de acceso de información, ni limitaciones culturales. No hubo limitación alguna para el desarrollo del informe de la tesis.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes del problema:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Artica (2020), señala en su tesis titulada: *“Implementación de un asistente virtual para la atención al cliente en Electrocentro S.A.* En este estudio se implementó el asistente virtual ADA para Electrocentro S.A. con el objetivo de crear una mejor experiencia para el cliente ayudándolo con preguntas sobre sus recibos, historial de deuda, pasos para presentar reclamos, información de pago y números de contacto. por ejemplo, conocimiento de puntos de pago cercanos al cliente en función de su ubicación actual, reportes de fallas eléctricas, etc. Para el desarrollo del Asistente Virtual se utilizó la metodología SCRUM, así como herramientas Dialogflow para implementar un agente que se encarga de detectar la intención de procesando el lenguaje natural y que luego se comunica mediante el uso de webhooks con los servicios desarrollados. Arquitectura de Servirles Computing, basada en una funcionalidad alojada en Netlify, que permite el despliegue continuo de la aplicación, conectada a su vez al punto Restful API correspondiente de la empresa para realizar solicitudes en función de la intención que se descubrió al comunicarse con los usuarios”. Como resultado de la implementación se pudo medir el efecto del uso del asistente, el cual fue valorado muy positivamente por el 77,6% de los usuarios que lo consideraron realmente útil. Se concluye que el asistente virtual de Electrocentro facilita y

potencia la atención del usuario optimizando la forma de comunicar y responder consultas, y brindar atención en cualquier momento del día.”.

Rojas (2019) sostiene en su tesis titulada: *Propuesta de Estructuración de la Ventanilla Única de Cedulación en Bogotá. Citando a la Institución de la Superintendencia Financiera de Colombia (2018)*. Según señala: “La ventanilla única se define como la unión de diferentes trámites que una persona debe realizar para cumplir con unos requerimientos solicitados por una entidad con un fin particular”. Se crean para agilizar pagos, procedimientos, permisos, servicios y demás requisitos, evitando así reprocesos impuestos por la dispersión espacial de las diferentes organizaciones involucradas y su complejo organigrama. La ventanilla única virtual es un concepto relativamente nuevo, y ha sido reconocido como un gran paso en el desarrollo, ya que ha permitido proporcionar toda la información que se necesita y en algunos casos evitar parcial o totalmente, el desplazamiento de los usuarios. Colombia es reconocida en Latinoamérica como pionero en la implementación de ventanillas únicas ya que esta es una herramienta que facilita los procesos internos disminuyendo la carga operativa de los funcionarios de las entidades responsables y de cara al cliente final ofrece un servicio más ágil y de fácil realización. Para esta propuesta se eligió la metodología Design Thinking la cual es una herramienta que propone soluciones de maneras innovadoras, enfocándose en el bienestar del cliente; su clave es desarrollar empatía con los usuarios partiendo de la observación de los mismos, identificando sus necesidades y expectativas; para la integración de la ventanilla única en el proceso de cedulación. Este reto permite convertir los problemas en oportunidades, dejando en evidencia la posibilidad de reducir riesgos informáticos, alineación de los procesos, los tiempos que los usuarios y la compañía invierten en el trámite, estos son algunos de los beneficios que conllevaría trabajar con esta herramienta” (p. 48)

Najul (2018) señala en su trabajo de investigación de la siguiente manera: *“Servicio al Cliente Hoy en día, el servicio al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones para satisfacer las necesidades de sus clientes, permitiéndoles así mejorar su productividad y ser competitivos. El cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego empresarial. Si observamos los enfoques modernos existentes en diversas organizaciones, veremos que para lograr el éxito en la atención al cliente, una empresa debe considerar varios elementos como el liderazgo, la efectividad operativa, el capital humano, la cultura organizacional y este último debe estar claramente definido para que sus miembros tuvieran una comprensión clara de la misión y visión de la empresa. Así, los empleados, al sentirse parte de la empresa, se sentirán motivados a realizar sus actividades de manera eficiente, y esto repercute positivamente en el servicio a sus clientes, tanto internos como externos. El enfoque de sistemas de negocio (ESE) es un modelo que analiza el posicionamiento de una empresa en un entorno particular y sienta las bases para desarrollar su plan estratégico. Además, sirve para comprender el papel de los procesos y el capital humano en su efectividad, eficiencia y eficacia, así como la importancia de la cultura organizacional en el desempeño de una empresa. Por tanto, los aspectos más importantes para alcanzar la competitividad son identificar posibles fallas en el sistema de atención al cliente, mejorar continuamente los procesos y monitorear su implementación de la manera más efectiva, y evaluar el potencial de su capital humano. Es necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, con información veraz, específica y precisa, con un nivel de atención adecuado, para que los clientes que reciben la información tengan una idea no sólo del producto, sino también de la calidad el capital humano y técnico con el que se pretende establecer una relación comercial”*.

Cano (2017) al respecto señala en su tesis titulada: *“El Impacto de la Reducción de los Tiempos de Espera en la Calidad de Atención para los Visitantes del Banco de Crédito del Perú”*. El déficit encontrado en las sucursales del Banco de Crédito de Lima Metropolitana es el siguiente: excesivos tiempos de espera

para el servicio por falta de personal, “lo cual es un problema que genera largas colas y pérdida de tiempo, lo que además desmotiva al personal al sentirse agobiado por la demanda de los clientes y muchas veces resulta en una falta de trato y atención, lo que hace que el cliente pierda la confianza en la organización y recurra a canales alternativos como banca telefónica, máquinas de saldo, cajeros automáticos, corresponsales y banca celular. Para este trabajo se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa, ya que se realizará una entrevista al titular del organismo y encuestas tanto a los Visitantes como a los empleados de la empresa con el fin de obtener información sobre la problemática. La hipótesis indica que al reducir el tiempo de espera se mejorará la calidad de la atención al cliente del BCP, la metodología de la investigación es de nivel explicativo, el diseño de la investigación es no experimental y transversal, la atención al cliente también se define como una táctica encaminada a anticipar las necesidades. y expectativas del cliente, buscando fidelizar a los clientes actuales así como atraer nuevos clientes brindando servicios excepcionales frente a la competencia, brindando valor agregado a los demás ya que los clientes valoran nuevos procedimientos que optimizan el tiempo y les brindan soluciones”.

Tschohl (2016) sostiene en su tesis titulada: *“Uno de los aspectos más importantes en la generación de diferenciación con respecto a la competencia lo constituye el Servicio al usuario.* El Servicio para el Cliente o usuario tiene características que complican su implementación: por ejemplo, se menciona que el Servicio es intangible; que el Servicio es variable; que el Servicio se produzca y consuma simultáneamente; y que el Servicio no se puede almacenar. Lo anterior está influenciado por la cultura del país donde se ubica la empresa. Resolver el problema del servicio al cliente es muy importante para poder fidelizar a nuestros clientes. En este sentido, varios de los estudios mencionados muestran el impacto que una mala gestión del Servicio tiene en el usuario, así como las cifras habitualmente asociadas a su comportamiento. El servicio al cliente o usuario se puede definir como un conjunto de aspectos relacionados con los clientes y no se trata sólo de servicio al cliente”, aspecto que suele confundirse con el primero. La atención al cliente o usuario es parte del Servicio,

pero no lo es todo. Es necesario evitar un enfoque más superficial de esta cuestión, sino más bien aprovechar su implementación como medio para obtener una ventaja competitiva sobre la competencia. (p. 24)

2.12. Antecedentes Nacionales

Figuroa (2019) señala en su tesis titulada: “*Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019*”. El presente estudio se realizó en la plataforma del Centro MAC Ventanilla, que cuenta con un promedio de alrededor de 2000 usuarios. Cabe mencionar que la afluencia de público ha ido en aumento desde la apertura de la plataforma, por lo que el sistema de licitación conlleva una disminución en la calidad del servicio. , también afectará a la satisfacción del usuario, por lo que el objetivo de este estudio es determinar si la calidad del servicio tiene un impacto en la satisfacción del usuario. El estudio se realiza a nivel explicativo utilizando un enfoque cuantitativo de tipo causal, por lo que se utilizó como herramienta una encuesta para buscar el impacto de las variables en la atención a partir de un cuestionario con preguntas sobre la atención que recibieron en la plataforma de atención otra, que explica por qué la ausencia, inexistencia o disminución de variables de calidad del servicio afectarán o provocarán cambios en las variables de satisfacción de los usuarios. Recopilando información de una muestra de 62 personas, se concluyó resumir la hipótesis general de que existe una correlación significativa, positiva y alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario”.

Torres (2019) al respecto señala en su investigación titulada: “*Plataforma virtual para mejorar el rendimiento en una asignatura del plan curricular de la escuela de tecnologías de la información, Senati*”, Cita al autor. Delgado (2017) realizó un estudio titulado “*La Plataforma Virtual Chamilo y su Impacto en el Aprendizaje de los Estudiantes en el Curso de Certificación en Informática II*” en la Universidad del Cesar Vallejo Lima 2016 con el objetivo de determinar el “*Impacto del uso de la Plataforma Virtual Chamilo Cesar 2016*” en el curso de certificación Computación II 18 de la encuesta a estudiantes de la Universidad

de Vallejo Lima. Se trata de un estudio cuantitativo-experimental aplicado y presenta un diseño cuasi-experimental. La población estuvo conformada por estudiantes del grupo 12 del programa de acreditación. Además, la muestra estuvo compuesta por 42 estudiantes, de los cuales 21 estudiantes estaban en el grupo control y 21 estudiantes en el grupo experimental. El método utilizado para medir las variables de aprendizaje es la evaluación mediante un instrumento llamado cuestionario. Este estudio concluyó que el uso de la plataforma virtual Chamilo tuvo un impacto significativo en el aprendizaje de los estudiantes del curso de certificación de Informática II de la Universidad César Vallejo Lima 2016. El propósito de este estudio es examinar la efectividad del uso de una plataforma de aprendizaje virtual entre los estudiantes. Mejorar el rendimiento académico de los estudiantes del programa curricular del Instituto Sede Independiente de Tecnologías de la Información (ETI), organismo de capacitación del Servicio Nacional de Capacitación para el Empleo Industrial (SENATI). Este estudio presenta un método de aplicación cuantitativa. El diseño fue un experimento piloto de prueba previa y posterior de un grupo en el que se realizó una prueba previa a los participantes, luego se les dio un tratamiento que incluía el uso de una plataforma de aprendizaje virtual y, finalmente, se les realizó una prueba. el mismo grupo de participantes. La muestra estuvo compuesta por 76 estudiantes de la E.T.I sede independiente del SENATI que asistieron al curso Redes II en el primer semestre del año 2016. La muestra fue no probabilística y estuvo compuesta por 20 estudiantes que formaron un grupo (formando grupo). Los resultados muestran que existe una diferencia significativa en los logros académicos de los estudiantes de la segunda etapa de Internet de la Universidad de Tecnología de la Información antes y después de utilizar la plataforma virtual”. (p.18)

Valdivia (2017) al respecto señala en su tesis titulado: “*Calidad de atención y fidelización de clientes en la Financiera CrediScotia de la Agencia Independencia - Distrito Trujillo, 2017*”, Cita al autor. Martínez E., (2014), expresó lo siguiente: “La calidad del servicio al cliente que brindan las instituciones de Chiclayo a las instituciones de microfinanzas. El propósito de la investigación del autor es verificar la calidad del servicio al cliente en una

empresa de microfinanzas; se utilizó el método del cliente oculto para verificar personalmente la atención de los analistas de crédito a los clientes durante la ventana de transacción. Se encuestó a 51 empleados y, además de entrevistas, también se realizaron 100 encuestas a clientes para conocer su opinión sobre la financiera, donde diariamente acuden a la institución 250 usuarios y clientes. Los resultados de la encuesta a los clientes muestran diferencias en el servicio brindado por las agencias: el 45% dice que el servicio es bueno, el 35% dice que el servicio es regular, el 20% dice que el servicio no es bueno y algunos clientes dicen que el servicio no es bueno. Imagen. Las campañas no siguen las mismas reglas. El tipo de artículo que utiliza un diseño causal, no experimental y transversal es cuantitativo; Se estudió una muestra aleatoria por conveniencia de 206 clientes utilizando como herramientas para cada variable métodos de investigación y análisis de información primaria y cuestionarios. Para la variable independiente se utilizó calidad de atención ayuda y para la variable lealtad se utilizó un cuestionario utilizando el trabajo de Juan Alcaid. Después de agrupar los datos, se determinó que el valor de correlación entre las variables del estudio era 0,561, con un nivel de significancia (bilateral) $<0,01$, lo que respalda la hipótesis general de una correlación positiva moderada entre las variables. Se recomienda brindar un excelente servicio, atención cálida y agradable, ambiente agradable y lo más importante responder a las inquietudes y necesidades de los clientes lo más rápido posible, de acuerdo a sus expectativas satisfactorias, podrán recomendar e integrar los datos de los clientes, unidades y la gente que los rodea”. (p. 23)

Zamora (2017) al respecto señala en su trabajo de investigación “*sobre la ventanilla virtual de la siguiente manera: A través de internet uno de los medios más implantados y accesibles y por otro lado más funcionales e interactivos, esta entidad pone a disposición de los ciudadanos una alternativa de tramitación, cómoda, eficaz y rápida.*” Sin necesidad de desplazarse ni hacer colas, los vecinos pueden acceder a información detallada, realizar trámites, consultar el estado de sus solicitudes o documentos y contactar con el ayuntamiento en cualquier momento, 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365

días del año, sobre los servicios disponibles. La solución implementada está relacionada con los servicios de gestión del conocimiento, teniendo en cuenta las amplias posibilidades del tipo de programas, casos y escenarios dados, y alcanza el más alto nivel de e-Europe en términos de procesamiento de información y gestión remota de funcionalidades según los requisitos del programa cada tipo de programa. Por otro lado, una conexión segura con autenticación de partes, firma electrónica y diversos mecanismos (marcas de tiempo, integridad, no repudio, etc.) garantizarán la seguridad, validez, eficiencia y privacidad de su trabajo. La conclusión es la siguiente: “El uso de plataformas virtuales de aprendizaje ha mejorado significativamente los logros académicos de los estudiantes de la materia específica del plan de estudios de la Universidad de Tecnologías de la Información, en este caso en la sede independiente del segundo curso de la Carrera en Línea. Escuela. Departamento de Tecnologías de la Información, SENATI. El valor medio obtenido antes de utilizar la plataforma fue 9,24 (decimal) y el valor medio obtenido después de utilizar la plataforma fue 15,6 (decimal). En la prueba antes de utilizar la plataforma de aprendizaje virtual, el 65% de los estudiantes de II año en línea mostraron resultados académicos más bajos y el 90% de los estudiantes de II año en línea mostraron un rendimiento académico más bajo. Seguimiento después de utilizar la plataforma de aprendizaje virtual (pág. 12) 69-123)”

La VVO estará habilitada las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana para la presentación de documentos. Así, los interesados podrán presentar documentos sin restricción de horarios; sin embargo, sólo los documentos presentados entre las 00:00 horas y las 17:30 horas de un día hábil, se consideran presentados el mismo día hábil. Los documentos presentados después de las 17:30 horas hasta las 23:59 horas, se consideran presentados el día hábil siguiente, asimismo, los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente. Luego del correcto registro de la información a través de la VVO se genera de manera automática un cargo electrónico que representa la constancia de recepción, el cual contiene la fecha y hora de

presentación con sello de tiempo, el número de expediente, y el listado de documentos presentados: principal y anexos. (p. 32)

2.2. Bases teóricas o científicas:

2.2.1. La Ventanilla Virtual de la Atención

Kubicek (2001) señala: “Una ventanilla única puede ser una tienda física que incluye un mostrador de atención al cliente o una tienda digital que incluye servicios en línea a los que se puede acceder a través de Internet. Este artículo analiza la experiencia digital integral. Este tipo de servicios no es nuevo, las implementaciones de ventanilla única se pueden encontrar desde los años 90 del siglo XX, pero su desarrollo a gran escala se produjo en la década de 2000”.

En ese sentido, Kubiack & Hagen (Kubicek y Hagen, 2001)

“Para enfatizar su importancia en la administración pública moderna, se distinguen tres modelos en relación con la gama de funciones: (i) la primera parada, que es un punto de información que conduce a los ciudadanos a los servicios relevantes, (ii) una tienda ubicada en diversas transacciones locales, los servicios se pueden encontrar a través de sitios físicos o virtuales, y (iii) una verdadera ventanilla única que integra los servicios que necesita un grupo objetivo específico.”.

Burgos (2018)

“Constituye el agrupamiento en una sola instancia u organización de todos los trámites diferentes que el ciudadano debe realizar ante la administración pública con un fin particular. Se han creado para agilizar pagos y los procedimientos como permisos, acreditaciones, recursos,

servicios o prestación de solicitudes, evitando que la ciudadanía cometa errores o reprocesos en las solicitudes.”

Castillo (2018), al respecto señala sobre la ventanilla virtual de la siguiente manera:

“La ventanilla virtual incluye un sistema de gestión de información y procesos administrativos, que permite la inclusión de medios de comunicación innovadores entre la administración y la ciudadanía, y en el que pueden participar todos los niveles de competencia de la administración pública y todas las organizaciones de estos niveles. , concluyendo un acuerdo que pueda establecerse. Sistema de registro interoperable entre diferentes administraciones territoriales para evitar desplazamientos y molestias a los usuarios. Este sistema de ventanillas virtuales promete mucho, ya que no sólo brinda acceso a sistemas de registro que se comunican entre sí, sino que también es capaz de conectarse a otras bases de datos relevantes, brindar información general y específica sobre la tramitación de trámites, proporcionar formularios estandarizados para iniciación procedimientos y ofrece características técnicas esenciales para simplificar la gestión del programa y mejorar la información para los gerentes”.

La Ventanilla virtual pretende mejorar la atención al público eliminando los márgenes de incertidumbre que en ocasiones impiden saber dónde y cómo realizar un trámite: a través de esta herramienta todos los trámites quedan al acceso del ciudadano, ya sea en el punto de atención más cercano a su domicilio o a través de un portal de Internet. De esta manera, estas ventanillas de recepción para múltiples objetos acercan la administración al ciudadano y permiten que la institución pública responda con un único criterio determinado centralmente, independientemente de quién reciba el trámite,

o de dónde lo haga. Por ello se basa en criterios de descentralización operativa y centralización del control.

“Para afinar aún más el concepto, se utilizará la definición de Criado y Ramilo, que define una ventana única como un conjunto de técnicas y procesos estandarizados que permiten representar un único espacio de registro y presentar archivos específicos para su procesamiento. En uno o más lugares públicos con fuerza legal”. (p.25).

Ugel 01 (2020), señala:

Que realiza una solicitud por la plataforma de ventanilla virtual haga clic en registrarse. Si ha realizado anteriormente una solicitud por la plataforma de ventanilla virtual ingrese con su usuario (DNI) y su clave. En caso no recuerde su clave, haga clic en la opción restablecer clave y le enviaremos un correo electrónico desde la cuenta de ventanilla virtual @ Ugel. (p. 65)

Ventanilla Virtual de Documentos Notariales de Apoyo (VVDNA)

Tirado (2020), al respecto señala sobre la ventanilla virtual:

Aprobar la Ventanilla Virtual de Documentos Notariales de Apoyo (VVDNA), para el acceso exclusivo de notarías, con las medidas de seguridad correspondientes, a fin de que remitan al Módulo de Calificación del Registrador competente, los instrumentos en formato PDF contenidos en las solicitudes de inscripción y reingresos presentados en soporte papel a las Oficinas Registrales hasta el 13 de marzo del 2020. El acceso a la Ventanilla Virtual de Documentos Notariales de Apoyo (VVDNA) es mediante la siguiente dirección web.

Artículo 2.- Coordinación con los Colegios de notarios

La Jefatura Zonal es responsable de coordinar con los colegios de notarios que comprenden el ámbito de su competencia, el

envío de los instrumentos en formato PDF a que se refiere el artículo 1 de la presente resolución.

Artículo 3.- Relación de títulos pendientes de calificación

La Jefatura de Unidad Registral, en coordinación con la Unidad de Tecnologías de la Información, determina la relación de títulos pendientes de calificación respecto de los cuales se requiere el archivo en formato PDF e identifica a la notaría que efectuó su presentación.

Artículo 4.- Envío facultativo

La remisión de los documentos señalados en el Artículo 1 por parte de la notaría es de carácter facultativo, su falta de envío no libera, en ningún caso, de la obligación de proceder a la calificación del título en trámite.

Artículo 5.- Envío durante la Emergencia Sanitaria Nacional

La remisión de documentos en formato PDF a través de la Ventanilla Virtual de Documentos Notariales de Apoyo (VVDNA), al que hace referencia el Artículo 1, puede efectuarse, en caso corresponda, respecto a solicitudes de inscripción presentadas en soporte papel con posterioridad al 13 de marzo del 2020 y durante la Emergencia Sanitaria Nacional dispuesta por el Decreto Supremo 008-2020-SA y las prórrogas que se dicten. (p. 56)

2.2.2. Tecnología

Tecnología (2016), señala:

La tecnología es una aplicación de un conjunto de conocimientos y habilidades con el objetivo de facilitar los problemas de la sociedad hasta lograr satisfacerlas en un ámbito concreto. En el siglo XXI se ha transformado en el protagonista principal de la sociedad y es lo que hoy en día domina nuestra vida. El mundo se volvió totalmente

dependiente llegando al punto que ciudades enteras no funcionan sin ella. Tecnología: Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. (p. 25)

2.2.3. Usabilidad

Sánchez (2018), señala en su reporte de investigación titulado: La usabilidad en Ingeniería de Software: definición y características señala de la siguiente manera:

“El término usabilidad, que deriva del inglés Usability, es un atributo cualitativo definido comúnmente como la facilidad de uso, ya sea de una página Web, una aplicación informática o cualquier otro sistema que interactúe con un usuario. El concepto generalmente se refiere a una aplicación informática o un aparato, aunque también puede aplicarse a cualquier sistema hecho con algún objetivo particular. También se refiere a métodos para mejorar la facilidad de uso durante el proceso de diseño. Otra definición del término es que se trata de una medida de la calidad de la experiencia que tiene un usuario cuando interactúa con un producto o sistema. Esto es medido a través del estudio de la relación que se produce entre las herramientas (entendidas en un sitio Web como el conjunto integrado por el sistema de navegación, las funcionalidades y los contenidos ofrecidos) y quienes las utilizan, para determinar la eficiencia en el uso de los diferentes elementos ofrecidos en las pantallas y la efectividad en el cumplimiento de las tareas que se pueden llevar a cabo a través de ellas.

La usabilidad universal, es la característica de un sistema que pretende ser utilizado por:

1. El tipo específico de usuario
2. La tarea para la cual el sistema se ha hecho y

3. El contexto en el que se da la interacción. Es importante distinguir entre evaluar la usabilidad e ingeniería de la usabilidad. La evaluación de la usabilidad, es la medida de la facilidad de uso de un producto o pieza de software. Por su parte, la ingeniería de la usabilidad es el proceso de investigación y diseño que asegura que un producto tenga una buena usabilidad. La usabilidad entra en la categoría de requerimiento no funcional, ya que ésta no puede ser medida directamente, sino que debe ser cuantificada mediante medidas indirectas o atributos, tales como el número de problemas reportados con la facilidad de uso de un sistema” (p.15)

2.2.4. Seguridad

Romero et, al (2018), quienes señalan en su investigación titulada: Introducción a la seguridad informática y el análisis de vulnerabilidades precisando la concepción de la seguridad de la siguiente manera:

“La seguridad tiene una amplia gama de importancia. Según la teoría de la libertad, los clásicos son la esencia y el deber en el país. Esta visión se divide en dos áreas: defender las amenazas externas del país es principalmente representativa de otros países. Este es un problema con la seguridad nacional y la seguridad interna. Esta es responsabilidad del gobierno y la parte de la seguridad pública. Sin embargo, en el contexto histórico, las amenazas a la seguridad ya no son producto de luchas interestatales, sin fronteras claras entre ellos, sino de relaciones cada vez más estrechas entre cuestiones internas y externas, locales y globales, y de ello surgen nuevos riesgos. Han surgido nuevas propuestas terminológicas para actores que buscan permanecer ocultos, principalmente en términos de seguridad interna, humana y democrática.”

2.2.5. El Servicio al Usuario

Zoltners (2003), señala en su libro titulado: “El tratar el tema del Servicio al usuario es muy importante en aras de poder mantener a nuestros clientes.

En este sentido, varias investigaciones hablan que en más del 40% de las veces, el usuario cambia por deficiencias en nuestro servicio al usuario. Por tanto qué consejos pueden mejorar su Servicio al usuario: Esté atento: esto es que Ud. se mantenga siempre alerta, o bien, atento, a lo que el usuario busca, pide, solicita o le dice; Sea cortés: uno de los aspectos que puede marcar la diferencia es que haga al usuario sentirse bien al comprar el servicio en su establecimiento; Busque aprender todos los días: esto lo que significa es que aprenda del cliente, de la competencia, del entorno, de sus proveedores; Siéntase bien consigo mismo: siéntase con ganas siempre de hacer las cosas; su trabajo es importante; Tenga claro que no es lo que se dice sino como se dice: en este sentido la importancia de la comunicación no verbal (gesto y tono) es clave ante la comunicación verbal (las palabras). La comunicación no verbal influye en más del 93% de la comunicación interpersonal”

2.2.6. Calidad del usuario

OMS (2020), al respecto señala sobre la Organización Mundial de la Salud sobre la calidad del usuario de la siguiente manera:

En un enfoque con perspectiva de la gestión pública como el desempeño apropiado (según los estándares) de las intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre la morbilidad, la

incapacidad y la desnutrición. La Guía técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo define calidad de atención como el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseado tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (p.34)

2.2.7. Contacto amable con los Usuarios

“Para poder brindar un adecuado servicio al cliente, es importante ser amigable con ellos, ya sea por teléfono, correo electrónico o en persona. Debes utilizar las palabras adecuadas, sonreír y dirigirte a ti mismo, preferiblemente en persona.”. Pérez, et, al (2019)

Capacidad de respuesta. “Disposición de ayudar a los compradores y suministrar de un servicio rápido y adecuado”.

Fiabilidad. “Es a la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad”. Pérez, et, al (2019)

2.2.8. Accesibilidad.

“Para brindar un servicio de calidad, necesitamos tener múltiples formas de comunicarnos con los usuarios, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, todo implementado, y necesitamos crear un canal fijo en la organización para tales observaciones sin crear trámites burocráticos. Tomar medidas prácticas que nos permitan explotar los errores identificados por nuestros clientes”. Paride (2017),

López, (2016), al respecto señala citando a los autores, Alonso et al. 2002, publicado en el Libro Verde: la Accesibilidad en España.

“La accesibilidad es un conjunto de características que hacen posible que cualquier entorno, servicio, sistema de gestión o mantenimiento se diseñe, ejecute o sea apto para el máximo número de personas posible en condiciones de confort, seguridad e igualdad. Asimismo, el autor, menciona, sobre la accesibilidad: En este caso se amplía el objeto de la accesibilidad a servicios y a sistemas y, con ello se introduce la componente transversal que tiene que tener la accesibilidad para ser real y efectiva”.

Ramírez (2015), al respecto señala sobre la medida de la efectividad de la siguiente manera:

“El porcentaje de éxito (o porcentaje de conclusión) hace referencia a los participantes que alcanzan de forma correcta cada objetivo. De forma que, idealmente, antes de que empieces a realizar pruebas, tendrás que haber identificado varios escenarios a testear. El test no debe contar con la ayuda de un moderador. Hay otro cierto número de medidas que puedes tomar para medir la efectividad. Según mi experiencia, un porcentaje de conclusión de 100% es estupendo, pero cualquier resultado por encima de 78% es aceptable”

2.2.9. Estrecha relación con el usuario

“Los usuarios no compran productos, obtienen una solución a sus necesidades. Construir una relación con ellos permite identificarlos, comprenderlos y anticipar su resolución”.

Pérez, et, al (2019)

Mientras más conozcas a tus usuarios, mejor podrás anticipar estas necesidades. Te recomendamos comunicarte con él regularmente, participa en conversaciones, e intercambiar

ideas para conocer qué es lo que quieren y, por lo tanto, lograr su satisfacción.

Una herramienta que te ayudará a saber qué es lo que los usuarios quieren es el uso de Comunidades Online, una plataforma donde tus clientes participan constantemente en el intercambiando información, ofreciendo retroalimentación e interactuando con tu marca, con el objetivo de ayudarte a identificar sus necesidades y los puntos que necesitas arreglar para mejorar la experiencia del cliente.

“A través de este tipo de herramientas puedes obtener insights de clientes comprometidos con tu marca y hacer diversos estudios de investigación con la ayuda de tu audiencia”.

Confianza

Pérez, et, al (2019), quienes señalan: “La confianza es la creencia de que alguien tiene una fuerte expectativa de otra persona o cosa. (...). Por ejemplo: Este hombre no confía en mí, no creo que acepte el trato, Juan confió en ella y ella lo traicionó. Tengo la confianza para derrotar a mi oponente”

Amabilidad

Pérez, et al (2019), señalan: “El término amabilidad que ahora vamos a analizar en profundidad tenemos que establecer que tiene su origen etimológico en el latín. Concretamente podemos exponer que toma como punto de partida lo que es el verbo amare, que es sinónimo de amar, y el sufijo idad, que es equivalente a cualidad. La amabilidad es la cualidad”.

2.2.10. Responder a sus dudas

“Responder a las dudas es uno de los elementos más importantes del servicio al usuario. Generalmente, recibirás cientos de solicitudes sencillas y fáciles de resolver, otras parecerán un poco imposibles y nada razonables, pero siempre debes ofrecerte a solucionar el problema.

Lo anterior no significa ceder y resolverlo de inmediato, solo trata de hacer el proceso amigable y mantener contento a tu usuario. Lo agradecerá mucho más”.

Pérez, et, al (2019)

Seguridad. -Es bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio. Paride (2017),

Credibilidad. -Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta.

2.2.11. Darle valor al usuario

“Mantente siempre alerta. Escucha todo lo que tus usuarios tienen que decir, crea interacciones, identifica sus necesidades haciendo preguntas y concéntrate en entender lo que el cliente está pidiendo”. Paride (2017),

“Fomentar y agradecer sus comentarios y sugerencias te ayudará a ajustar sus productos y servicios. Con esto ellos sentirán que están aportando información útil y se sentirán felices de hacerlo continuamente”.

Satisfacción

Paride (2017), quien señala: “Intente comprender el grado de superposición entre la calidad percibida y prometida mediante evaluaciones cuantitativas y cualitativas: las desviaciones indican una falta de calidad. Para ser eficaz, el proceso de análisis de la satisfacción del cliente debe ser parte de un sistema de recopilación de datos que respalde una estrategia de mejora continua. El índice de satisfacción del cliente es sólo uno de los indicadores que la dirección debe tener en cuenta para tomar decisiones, es decir, una de las fuentes de análisis

para la toma de decisiones de mejora. Lograr cierta efectividad requerirá el uso de herramientas y técnicas para obtener información de los clientes que no podríamos obtener de otra manera”.

Consumo

Ramírez, et al (2017), señalan: “El consumo se define como el proceso individual de obtener utilidad de bienes o servicios mediante la compra de bienes o servicios. El concepto más amplio lo relaciona como un proceso que permite a los individuos reproducirse en sociedad. Desde este punto de vista, el consumo tendrá dos significados”

Costo

Ramírez, et al (2017), quienes señalan: “Los costos son el valor de los recursos económicos que pueden venderse, utilizarse en los negocios o destinarse a otros fines y, por tanto, tienen la propiedad de ser convertibles en dinero. Por lo tanto, los bienes comprados, producidos o creados por una entidad en circunstancias normales constituyen un activo, como un producto o un grupo de bienes que forman parte de un inventario u otros bienes que cumplen con las características de un activo”.

2.3. Definición de los términos básicos.

Amabilidad: Pérez, et al (2019), señalan: “El término amabilidad que ahora vamos a analizar en profundidad tenemos que establecer que tiene su origen etimológico en el latín. Concretamente podemos exponer que toma como punto de partida lo que es el verbo amare, que es sinónimo de amar, y el sufijo idad, que es equivalente a cualidad. La amabilidad es la cualidad”.

Autenticación o Autenticidad: “asegura que sólo los individuos autorizados tengan acceso a los recursos”. Paride (2017),

Buen Servicio al Usuario: Neyra (2016), señala sobre el buen servicio en su teoría de la siguiente manera: “Si no se cuida lo básico, de nada servirán los detalles y los extras”

Calidad de la comunicación: Ramírez (2015), al respecto señala sobre la calidad de la comunicación de la siguiente manera: “Uno de los más importantes procesos de las organizaciones y de los más fáciles de observar es la comunicación de los miembros de la organización entre sí, particularmente en situaciones directas. Muchas veces se ha descrito la comunicación como un sencillo problema de transmitir información de una persona a otra. Sin embargo, todos sabemos que el proceso no es sencillo y que la información es con frecuencia muy variable y compleja. La comunicación, además de ser un medio para informar al personal, es requisito previo indispensable para modificar las actitudes y la conducta, las maneras de trabajar y las relaciones; son elementos necesarios para un cambio fundamental”

Comunicación. “Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa”. Pérez, et, al (2019)

Comprensión. – “del usuario no se trata de sonreírle en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea en un caso sería por orientarnos en su lugar”. Pérez, et, al (2019)

Confidencialidad: “garantiza que la información, almacenada en el sistema informático o transmitido por la red, solamente va a estar disponible para aquellas personas autorizadas a accederla”. Pérez, et, al (2019)

Confianza: Pérez, et, al (2019), quienes señalan: “La confianza o es seguridad de esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo. (...). Por ejemplo: Este hombre no me inspira confianza, creo que no voy a aceptar el trato, Juan le dio su confianza y ella lo traicionó. Tengo la confianza necesaria para derrotar al rival.

Consumo: Ramírez, et al (2017), señalan: “Se ha definido el consumo como un proceso individual de obtener utilidad de un bien o de un servicio a través de su adquisición como mercancías. Un concepto más amplio lo infiere como un proceso que permite la reproducción del individuo en la sociedad. Desde este punto de vista, el consumo tendrá dos acepciones”

Capacidad de respuesta: Becerril (2018), señala: “La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas (Liao et al., 2003). De esta forma las empresas con rápida respuesta tienden a ser competidores superiores reconocidos por su agilidad, ingenio y por su capacidad de aprender de sus errores”

Cortesía. “Tensión, simpatía, respecto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindarles una gran atención”. Pérez, et, al (2019)

Costo: Ramírez, et al (2017), quienes señalan: “Los costos son valores imputables a recursos económicos que pueden estar disponibles para la venta, ser utilizados en las actividades empresariales o destinarse a cualesquiera otras causas, como tal, tienen la cualidad de ser susceptibles de convertirse en dinero. Por consiguiente y en condiciones normales, un bien adquirido, fabricado o formado por un ente económico constituye un activo, tal como un producto o un conjunto de artículos que forman parte de un inventario o cualesquiera otros bienes que reúnan las características de los activos”.

Cortesía: Paride (2018), señala: “No es otra cosa que las buenas maneras y la educación desplegadas en los momentos de orientar a los consumidores. Es decir, la simpatía, la amabilidad, el respeto y la escucha activa hacia los otros. No hay que olvidar que el buen trato siempre puede ser una vía directa para generar vínculos duraderos con los clientes”.

Disponibilidad: “Garantiza el correcto funcionamiento de los sistemas de información y su disponibilidad en todo momento para los usuarios autorizados”.

Elementos tangibles. “Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuada y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente”. Pérez, et, al (2019)

Factibilidad para el usuario: Roldan (2019), al respecto señala: “Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, es decir, si es posible cumplir con las metas que se tienen en un proyecto, tomando en cuenta los recursos con los que se cuenta para su realización”.

Fiabilidad: Giddens (2017), indica: “La fiabilidad en condiciones de modernidad existe en el contexto de un conocimiento general de que la actividad es creada socialmente, y no dada en la naturaleza de las cosas o por influencia divina. En este sentido, las consecuencias de las acciones humanas dejan de ser atribuidas a algo desconocido, y se presta particular importancia a las intenciones de la acción en tanto que el individuo produce sus propias acciones. Reconocer la acción intencional en el individuo, es reconocerle su capacidad como ser creativo. (...) En esta diferencia radica la importancia de la ontología de lo social”.

Infraestructura de las TIC (tecnologías de la información y comunicación)
Belloso (2014), al respecto señala a Pimienta (2008), respecto a Infraestructura de las TIC, “entiende la infraestructura como los dispositivos que permiten la transmisión de la señal (líneas, microondas, satélites), el transporte del mismo (protocolos de comunicación y dispositivos de enrutamiento). Así como los dispositivos de computación y los programas que están involucrados en el transporte de la información (sistemas operativos y protocolos de comunicación) que llega al usuario, bien sea por dispositivos propios de acceso o compartidos

en un telecentro (lugar público de reunión con internet disponible para que se comunique información y así lograr aprendizajes)”.

Integridad: Pérez, et, al (2019), quienes señalan sobre la integridad de la siguiente manera: “La integridad significa la totalidad de una persona, incluyendo su dimensión física, es decir, su cuerpo, y su dimensión moral, incluyendo su forma de ser y sus valores. En general, el concepto se aplica a los derechos humanos, pero también a los valores que pueda tener una persona.”

Integridad: “Garantiza que los datos no sean modificados desde su creación sin autorización y que ningún intruso pueda capturar y modificar los datos en tránsito”. Paride (2017)

No repudio: “Garantiza la participación de las partes en una comunicación. El uso y/o modificación de la información por parte de un usuario debe ser irrefutable, es decir, que el usuario no puede negar dicha acción”.

Profesionalismo: “Perteneencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos”. Paride (2017)

Protección del dato del software: RAE (2019), señala: “La protección de datos es el proceso de proteger la información importante de la corrupción y/o pérdida. El término protección de datos se utiliza para describir tanto el respaldo operativo de datos y la recuperación de desastres/continuidad del negocio (BC/DR)”

Satisfacción: Paride (2017), quien señala: “Tratar de entender, mediante el uso de juicios cuantitativos y cualitativos, el nivel de superposición entre la calidad percibida y la calidad prometida: las desviaciones representarán la NO calidad. Para ser eficaces, los procesos de análisis de la satisfacción del Cliente deben formar parte de sistemas de adquisición de datos capaces de alimentar la estrategia de mejora continua. El índice de satisfacción del Cliente es solo uno de los indicadores que la dirección debe considerar para tomar las decisiones, o

sea una de las fuentes de análisis para las decisiones de mejora. Para alcanzar cierta eficacia será necesario utilizar herramientas y técnicas para sacar la información de los Clientes que no seríamos capaz de adquirir de otra forma.”.

Seguridad: Pérez, et al (2019), indican: “El término seguridad posee múltiples usos. A grandes rasgos, puede afirmarse que este concepto que proviene del latín securitas hace foco en la característica de seguro, es decir, realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.”.

Tecnología de la ventanilla virtual: Roldan (2019), señala: “La tecnología es el conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada para alcanzar un determinado objetivo o resolver un problema. La tecnología es una respuesta al deseo del hombre de transformar el medio y mejorar su calidad de vida. Incluye conocimientos y técnicas desarrolladas a lo largo del tiempo que se utilizan de manera organizada con el fin de satisfacer alguna necesidad. Una ventanilla virtual electrónico es un espacio único que puede facilitar a las personas para las atenciones virtuales con mayor rapidez y eficaz para satisfacer las necesidades de los usuarios que reciben los bienes y servicios.”

CAPÍTULO III:

HIPOTESIS

3.1. Formulación de hipótesis

3.1.1. Hipótesis General:

H0: No, existe relación significativa entre el nivel de relación desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

HG: Existe relación significativa entre el nivel de relación desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

3.1.2. Hipótesis Específicas:

HE1: Existe relación significativa entre la tecnología de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

HE2: Existe relación significativa entre la usabilidad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año- 2020.

HE3: Existe relación significativa entre la seguridad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Variable: X

La Ventanilla Virtual de Atención

Definición conceptual

Kubicek (2001) señala: “Las ventanillas únicas pueden ser físicas, que consisten en oficinas de atención al público, o digitales, que consisten en servicios en-línea accedidos a través de internet. En este artículo se analizan experiencias de ventanillas únicas digitales. Este tipo de servicios no son nuevos, es posible encontrar implementaciones de ventanilla única desde los años noventa, sin embargo, su desarrollo en forma masiva se dio en los años 2000”.

Definición operacional

La variable de la ventanilla virtual de atención, se midió desarrollando el cuestionario, se aplicaron 12 ítems, tecnología, 4 ítems, usabilidad 4 ítems, seguridad, 4 ítems, tomando en como análisis de estudio a los usuarios de la UGEL 01 de la ciudad de Lima.

3.2.2. Variable: Y

El Servicio al Usuario

Definición conceptual

Zoltners (2003): “el usuario cambia por deficiencias en nuestro servicio al usuario. Por tanto qué consejos pueden mejorar su Servicio al usuario: Esté atento: esto es que Ud. se mantenga siempre alerta, o bien, atento, a lo que el usuario busca, pide, solicita o le dice; Sea cortés: uno de los aspectos que puede marcar la diferencia es que haga al usuario sentirse bien al comprar el servicio en su establecimiento; Busque aprender todos los días: esto lo que significa es que aprenda del cliente, de la competencia, del entorno, de sus proveedores; Siéntase bien consigo mismo: siéntase con ganas siempre de hacer las cosas; su trabajo es importante; Tenga claro que no es lo que se dice sino como se dice: en este sentido la importancia de la comunicación no verbal (gesto y tono) es clave ante la comunicación verbal (las palabras). La comunicación no verbal influye en más **del 93%** de la comunicación interpersonal”

3.3. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Variable X: La ventanilla virtual de la atención	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de la ventanilla virtual • Infraestructura de las TIC 	1,2, 3,4	Ordinal (1) Totalmente de acuerdo, (2) De acuerdo, (3) Indiferente/ no sabe, 4) En desacuerdo, (5) Totalmente en desacuerdo
	Usabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio • Capacidad • Facilidad de uso en la ventanilla virtual 	5,6, 7,8,	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Factible para el usuario. • Efectividad • Solución y efectividad • Protección de datos del Software • Fiabilidad • Integridad • Seguridad autorizada 	9,10, 11,12 ,	
Variable Y: El Servicio al Usuario	Contacto amable al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta. • Cortesía • Fiabilidad • Accesibilidad 	1,2, 3,4	Ordinal (1) Totalmente de acuerdo, (2) De acuerdo, (3) Indiferente/ no sabe, 4) En desacuerdo, (5) Totalmente en desacuerdo
	Estrecha relación con el usuario	<ul style="list-style-type: none"> • confianza • Amabilidad 	5,6,7,	
	Responder sus dudas	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto 	8,9	
	Darle valor al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Confiable • Satisfacción • Consumo • Costo 	10,11 ,12	

CAPÍTULO IV:

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación:

4.1.1. Enfoque de la investigación.

Cuantitativa

Hernández, et al (2014), Según el autor define el enfoque Cuantitativo:

El ser humano ha estado en la búsqueda de conocimientos en la realidad; no obstante, en las ciencias sociales dicha realidad cambia. El artículo analiza la investigación cuantitativa asociada a la complementariedad de métodos para abordar la realidad social. Se hizo una revisión documental física y electrónica de diferentes autores. Las conclusiones están orientadas a la importancia de la complementariedad para acercarse al objeto de estudio y a la comprensión de la realidad social.

4.1.2. Tipo de investigación:

Sustantivo – básico

Sánchez & Meza (2017) “Tanto la investigación básica como la aplicada a través de sus resultados se enriquecen una a otra; es decir los resultados de la investigación básica permiten lograr adecuadas investigaciones aplicadas y a su

vez los resultados de la investigación aplicada pueden ayudar a construir nuevos trabajos de investigación básica. La presente investigación es Básica porque parte de lo simple a lo complejo durante la investigación de la tesis”. (p.47)

4.1.3. Nivel de investigación

Descriptivo - correlacional

El Nivel de la investigación será descriptiva correlacional.

Descriptiva, debido a que se describieron relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado y en qué condiciones se manifiestan (Hernández Sampieri, Baptista Collado, Lucio Fernández, 2011).

Correlacional, porque se buscara la relación existente entre las dos variables de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba, como lo señala Hernández (2014)

4.2. Métodos y diseño de investigación

4.2.1. Método de investigación:

Método Deductivo

La deducción es una demostración o inferencia de una aseveración particular, singular (consecuencia), a partir de una o varias aseveraciones generales, universales (premisas) aplicando leyes de la lógica. Es en resumen una inferencia de lo general a lo particular.

En este método se aplican los principios generales descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios. Es un proceso puramente lógico.

Consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos. Una ley o principio puede reducirse a otra más general que la incluya. Pueden partir de axiomas o postulados. (Sánchez y Reyes. 2015:58)

Método estadístico:

“Luego de la aplicación de las encuestas, tenemos un conjunto de datos listos para ser procesados. Así. Estos podrán ser utilizados para cualquier tratamiento estadístico y ayudarán a elaborar los demás pasos del trabajo de investigación (hay que recordar que, a través de los datos, se responde al problema planteado y se lleva a cabo la constatación de hipótesis). Pero, en principio, esa cantidad de datos, por si sola, no nos dirá nada, no nos permitirá alcanzar ninguna conclusión si, previamente, no ejercemos sobre ella una serie de actividades organizadores que pongan en orden en todo se multiforme conjunto. A estas acciones se les conoce como procesamiento de los datos”. (Valderrama, S. 2013)

Métodos descriptivos:

“Consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente trabajo de investigación”. Sánchez y Reyes (2013:79): “describir cómo se presentan y que existe con respecto a las variables o condiciones en una situación”.

4.2.2. Diseño de investigación:

No experimental- transversal

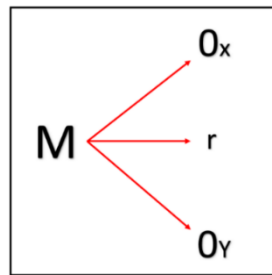
El diseño de la investigación será de tipo no experimental, de corte transeccional o transversal, ya que no se manipulo, ni se sometió a prueba las variables de estudio.

Es no experimental dado que “se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en la que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlas” (Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. 2014, p.149)

Así mismo, es de corte Transversal o transeccional: “Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo. Estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (Variables), para conocer su nivel de

influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (Carrasco, 2016: 72, 73)

Así, este diseño de investigación se estructura de la siguiente



Muestra: UGEL 01 DE LIMA

OX: VENTANILLA VIRTUAL

OY: SERVICIO AL USUARIO

R= Relación

4.3. Población y muestra de la investigación

4.3.1. Población:

“La población puede ser definida como el total de las unidades de estudio que contienen las características requeridas para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas objetos, conglomerados, hechos o fenómenos que presentan las características requeridas para la investigación”. (Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, E. 2018:334)

La población objeto de la presente investigación estará conformada por 120 Operadores de justicia del Distrito penal de Chachapoyas – Huancas.

Tabla 2

Distribución de la Población

Categoría	Especialidad	Población
usuarios	UGEL 01 de la Provincial Lima	200

Elaboración propia

4.3.2. Muestra:

Tamayo (2012), quien señala sobre la muestra de la siguiente manera:

“La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. Para la determinación de la muestra me he valdrá de una formula estadística de tipo probabilístico. Calculamos la muestra para representar a la población de investigación para contra restar el tiempo y economía en el investigador. Calculamos la muestra para la población de 132 usuarios del UGEL 01 de la Provincial Lima, 2020 con nivel de confiabilidad de 95% y un margen de error de 0.05%”.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

- n = Muestra
- z = Nivel de aceptación
- p = Probabilidades de éxito
- q = Probabilidad de fracaso
- e ó d = Grado de error
- N = Población
- N = 132

$$n = \frac{200*(1.96)^2*0.5*0.5}{(0.05)^2*(200-1) *(1.96)^2*0.5*0.5}$$

$$n = \frac{192,08}{1,4579}$$

$$n = 131,75$$

$$n = 132$$

Donde:

$$N = 200$$

$$e = 0.05$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$q = 1 - 0.5 = 0.5$$

Determinar el nivel de confianza con que se desea trabajar. (Z), donde Z = 1.96 para un 95% de confianza o z= 1.65 para el 90% de confianza.

Tabla 3

Distribución de la muestra

Categoría	Especialidad	Muestra
usuarios	UGEL 01 de la Provincial Lima	132

Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumento de la recolección de datos

4.4.1. Técnicas

“Las técnicas de investigación son en realidad métodos especiales o particulares que se aplican en cada etapa de la investigación científica, cuantitativa o cualitativa, variando en su naturaleza de acuerdo con el enfoque”. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2018: 135)

Técnica de la observación “Esta técnica consiste en captar a través de la visión algunos hechos o situaciones que se produzcan en relación con los objetivos planteados” (Arias, 2012, p.69).

Técnica Encuesta

Carrasco (2015), señala sobre la encuesta de la siguiente manera:

Una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo, llevada a cabo en el contexto de la vida cotidiana utilizando procedimientos estandarizados de interrogación y con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de una población. (p.52)

4.4.2 instrumento de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos.

Carrasco (2015), indica sobre el instrumento de la siguiente manera:

“El instrumento para la recolección de datos fue, el cuestionario, cuya elaboración no puede improvisarse, sino que independientemente de su libertad y flexibilidad debe responder necesariamente a un método y a un básico, el cual debe incluir el cuerpo de teoría, marco conceptual en que se apoya el estudio, las hipótesis que desea probar, el problema formulado y los objetivos de la investigación. El instrumento consta de 24 ítems distribuidos en las dimensiones de la variable de desarrollo de la ventanilla virtual, de acuerdo a la encuesta a los usuarios de la UGEL 01 Provincial de Lima. Las escalas de Likert y sus valores fueron los siguientes”. (p. 20)

- Totalmente de Acuerdo (1)
- De acuerdo (2)
- Indiferente / No Sabe (3)
- En desacuerdo (4)
- Totalmente en desacuerdo (5)

4.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Carrasco (2015), señala sobre la validez y confiabilidad de la siguiente manera: Consiste en los instrumentos de investigación miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variable en estudio. En el presente caso se ha elegido la opinión de expertos. Es decir, se ha ubicado y obtenido que cinco expertos hagan la revisión y aprobación del instrumento que se aplicará, a fin determinen su validez en base a un calificativo de 100% que es el óptimo. (p. 21)

Tabla 4:

Opiniones de los expertos

Jueces expertos	puntuación	resultado
Rivas Cárdenas, Albert Anthony	18.40	Excelente
Pariona Inca Jazmín Zumico	18.3	Excelente
Rivas Cárdenas, Alan Vladimir	18.20	Excelente
Núñez Furo Ferdinan	18.20	Excelente
Pérez Vallejo Elkin Augusto	18	Excelente

Confiabilidad

Carrasco (2015), señala sobre la confiabilidad de la siguiente manera: “Es la cualidad de un instrumento de medición que le permite obtener los mismos resultados al aplicar una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempos. El criterio de confiabilidad del instrumento en la presente investigación se determina por el coeficiente de **alfa Cronbach** los bases de datos vienen hacer muestra poblacional, 132 encuestados, que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escala de varios valores, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tiene como respuesta, más de dos alternativas”.

Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina confiabilidad está dada por los siguientes valores. (p. 243)

Criterio de confiabilidad, valores	
No confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	1. 01.a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1.

Índice de Fiabilidad

α de Cronbach	Interpretación
$\gt 0.9$	Excelente
$\gt 0.8$	Bueno
$\gt 0.7$	Aceptable
$\gt 0.6$	Cuestionable
$\gt 0.5$	Malo
≤ 0.5	Inaceptable

Resultado de alfa de Cronbach de la variable X
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera Ud., que la plataforma de la ventanilla virtual es apropiado para aplicar en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	67,6000	484,933	,472	,964
¿Considera Ud., que la infraestructura de las TIC es necesario su implementación para el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	67,0000	471,778	,795	,961
¿Considera Ud., que la calidad de servicio de la ventanilla virtual satisface la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	67,1000	468,544	,836	,960
Considera Ud., que la capacidad de servicio de la ventanilla virtual satisface la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020	66,6000	478,933	,836	,961
¿Considera Ud., que la facilidad de uso de la ventanilla virtual es eficiente en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	66,9000	469,211	,754	,961
¿Considera Ud., que es factible para el usuario el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	67,4000	461,822	,822	,960
¿Considera Ud., que la efectividad en el uso de la ventanilla virtual de la atención, satisface las necesidades del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	67,2000	479,956	,654	,962
¿Considera Ud., que la solución y efectividad en el uso de la ventanilla virtual de la atención, satisface las necesidades del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	66,9000	468,322	,770	,961
¿Considera Ud., que la protección de datos del software de la ventanilla virtual, es seguro, en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	66,4000	474,044	,836	,961
¿Considera Ud., que es factible el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	66,9000	476,767	,492	,964
¿Considera Ud., que es integral la seguridad en el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	67,0000	470,000	,830	,961
¿Considera Ud., que es integral la seguridad autorizada en el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	66,8000	467,733	,758	,961

Resultado de alfa de Cronbach de la variable Y

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera Ud., que la capacidad de respuesta del servicio de atención al usuario es adecuado en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	66,8000	468,400	,863	,960
¿Considera Ud., que es cortes el servicio de atención al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	66,7000	469,344	,762	,961
¿Considera Ud., que existe la fiabilidad en el servicio de atención al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	66,7000	466,011	,823	,960
¿Considera Ud., que existe la accesibilidad en el servicio de atención al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	66,8000	465,511	,797	,961
¿Considera Ud., que existe confianza en la atención del servicio al usuario es apropiado en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	68,1000	519,656	-,118	,969
¿Considera Ud., que existe trato amable en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	67,0000	479,556	,640	,962
¿Considera Ud., que existe respeto en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	67,1000	468,544	,836	,960
¿Considera Ud., que existe seguridad en responder sus dudas en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	66,6000	478,933	,836	,961
¿Considera Ud., que existe confiabilidad en responder sus dudas en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	66,9000	469,211	,754	,961
¿Considera Ud., que existe satisfacción en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	67,4000	461,822	,822	,960
¿Considera Ud., que el consumo del usuario favorece en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	67,1000	470,544	,740	,961
¿Considera Ud., que el costo de darle valor al usuario es adecuado en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?	66,7000	470,011	,662	,962

4.4.4. Procedimientos y análisis de datos.

“Para la recolección de datos se tuvo en cuenta las siguientes fases:

Los datos que se recogieron son procesados mediante el Programa SPS.

El procesamiento a seguir es:

1. Se aplicó la encuesta
2. Se tabularon los resultados
3. Se realizaron las tablas y gráficas las cuales se interpretaron
4. Se contrastaron las hipótesis
5. Se efectuó la discusión de resultados
6. Se realizó las conclusiones y recomendaciones.

4.4.5. Ética de la investigación

“La investigación científica se realiza libremente, pero su práctica obedece a principios éticos; por lo tanto, tendremos en cuenta aspectos éticos en nuestra investigación”.

"Como se trata de un estudio con participantes humanos y tiene un enfoque cuantitativo, buscamos comprender las experiencias de los participantes sobre el tema principal de la investigación. "La información recopilada en el cuestionario estará protegida para garantizar la confidencialidad y privacidad de los participantes sexo de identidad. Quien recibirá información completa y detallada sobre la naturaleza del estudio, objetivos, métodos, resultados esperados y posibles riesgos. Por el contenido teórico y aplicado, señalamos que el estudio es nuevo y no presenta elementos de similitud con otros estudios. Considere estos procedimientos de acuerdo con las reglas y nombres de la universidad peruana. El registro y los datos incluidos en este estudio serán confiables, ya que trabajará duro para no aceptar delitos morales y aceptar la prueba probada.”

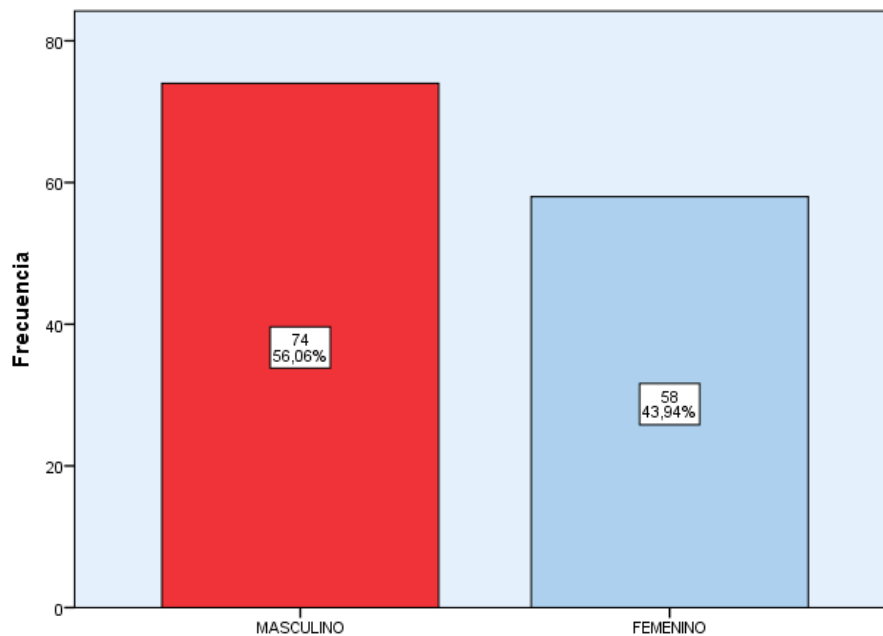
CAPÍTULO V:
RESULTADOS

5.1 Análisis descriptivo:

Tabla 01: Durante la investigación se encuestados a los usuarios en la Ugel 01 de la ciudad de Lima que se llegó a estos resultados 74 del sexo masculino y 58 del sexo femenino. Del total de 132 encuestados a los trabajadores de la Ugel 01 Lima.

Válido	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	74	56,1
FEMENINO	58	43,9
Total	132	100,0

Gráfico 1



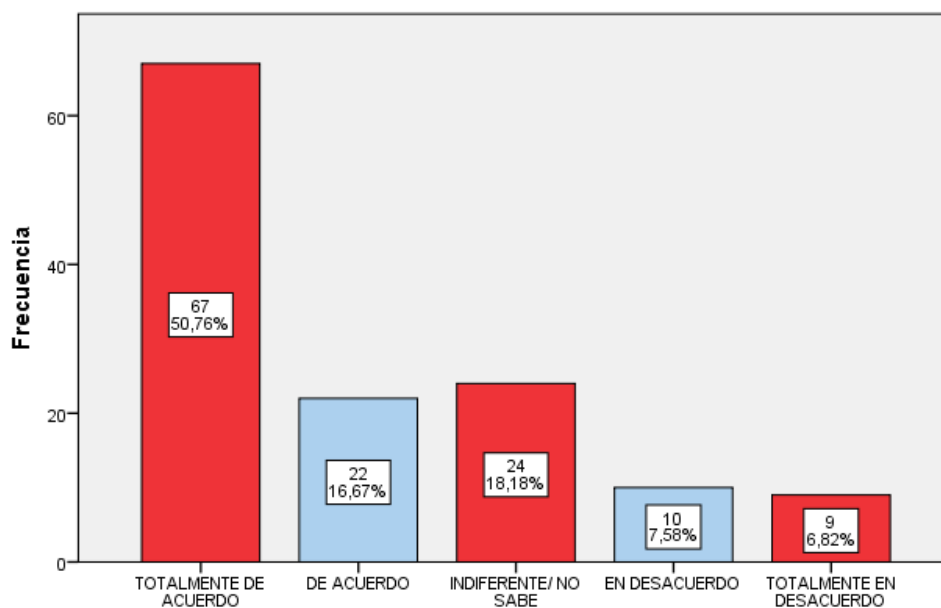
Interpretación: “En el gráfico 01, se determinó que el sexo masculino de los 74 encuestados resulta ser 56,06%, el sexo femenino de 58 encuestados resultó 43,94%”.

Tabla 02:

¿Considera Ud., que la plataforma de la ventanilla virtual es apropiada para aplicar en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	67	50,8
DE ACUERDO	22	16,7
INDIFERENTE/ NO SABE	24	18,2
EN DESACUERDO	10	7,6
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	6,8
Total	132	100,0

Gráfico 2



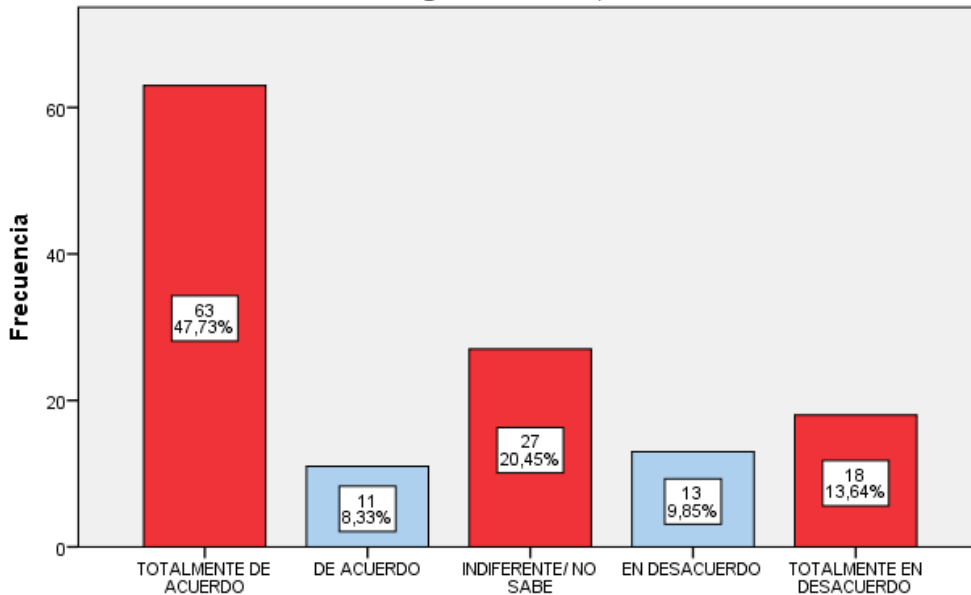
Interpretación: En el gráfico 02, se determinó que la plataforma de la ventanilla virtual es apropiada para aplicar en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 50,76%, indiferente/ no sabe con el 18,18%, de acuerdo con el 16,67%, en desacuerdo con el 7,58%, totalmente en desacuerdo con el 6,82%.

Tabla 03:

¿Considera Ud., que la infraestructura de las TIC es necesario su implementación para el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	63	47,7
DE ACUERDO	11	8,3
INDIFERENTE/ NO SABE	27	20,5
EN DESACUERDO	13	9,8
TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	13,6
Total	132	100,0

Gráfico 3



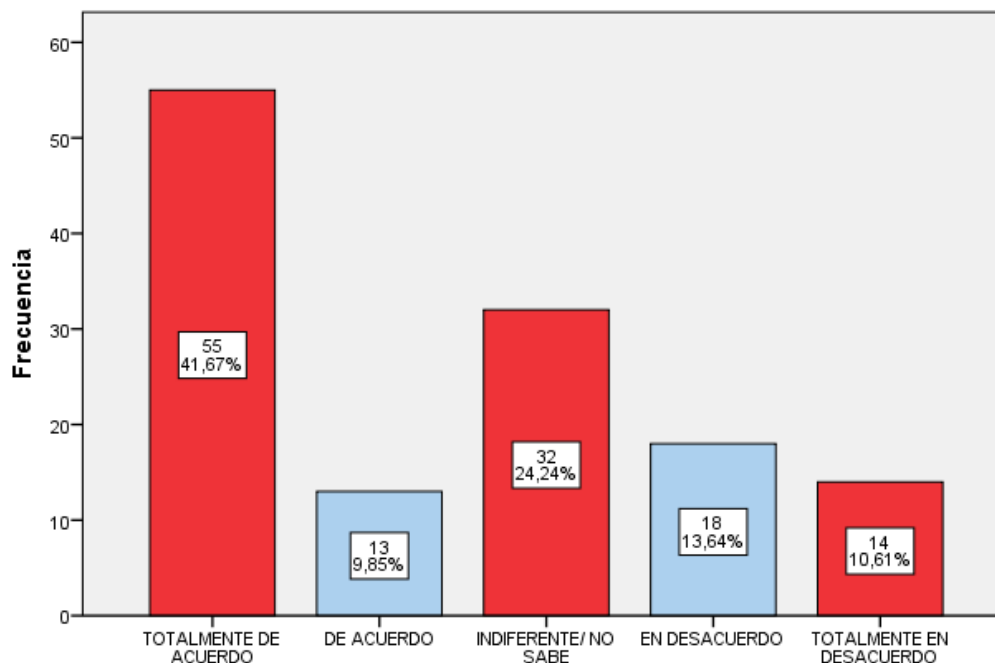
Interpretación: En el gráfico 03, se determinó que la infraestructura de las TIC es necesario su implementación para el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 47,73%, Indiferente/no sabe con el 20,45%, totalmente en desacuerdo con el 13,64%, en desacuerdo con el 9,85%, de acuerdo con el 8,33%.

Tabla 04:

¿Considera Ud., que la calidad de servicio de la ventanilla virtual satisface la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	55	41,7
DE ACUERDO	13	9,8
INDIFERENTE/ NO SABE	32	24,2
EN DESACUERDO	18	13,6
TOTALMENTE EN DESACUERDO	14	10,6
Total	132	100,0

Gráfico 4



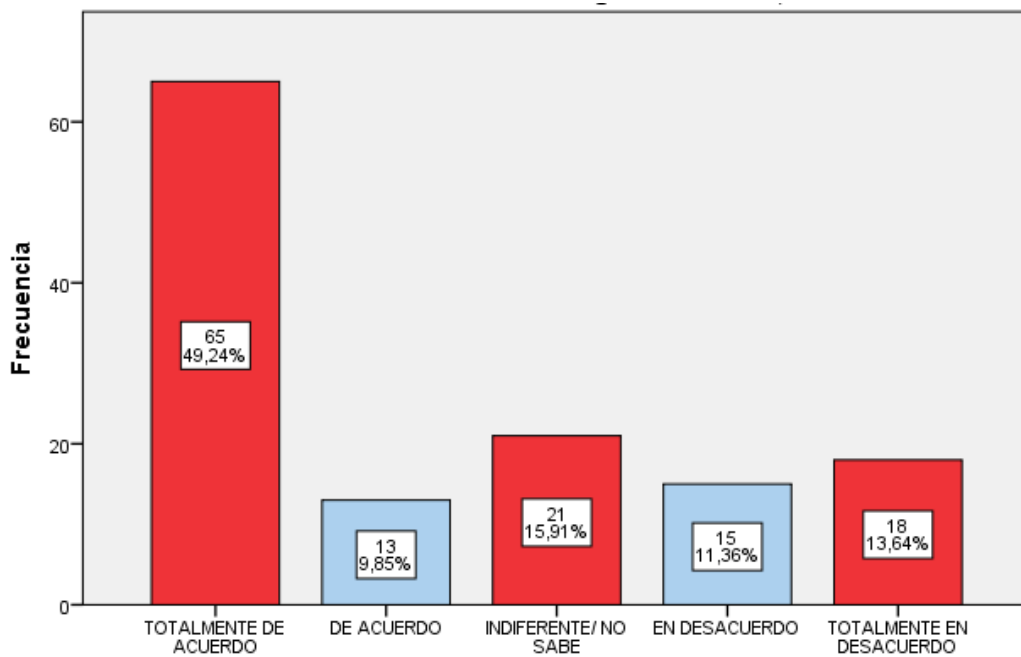
Interpretación: En el gráfico 04, se determinó que la calidad de servicio de la ventanilla virtual satisface la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 41,67%, indiferente/ no sabe con el 24,24%, en desacuerdo con el 13,64%, totalmente en desacuerdo con el 10,61%. De acuerdo con el 9,85%.

Tabla 05:

¿Considera Ud., que la capacidad de servicio de la ventanilla virtual satisface la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	65	49,2
DE ACUERDO	13	9,8
INDIFERENTE/ NO SABE	21	15,9
EN DESACUERDO	15	11,4
TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	13,6
Total	132	100,0

Gráfico 5



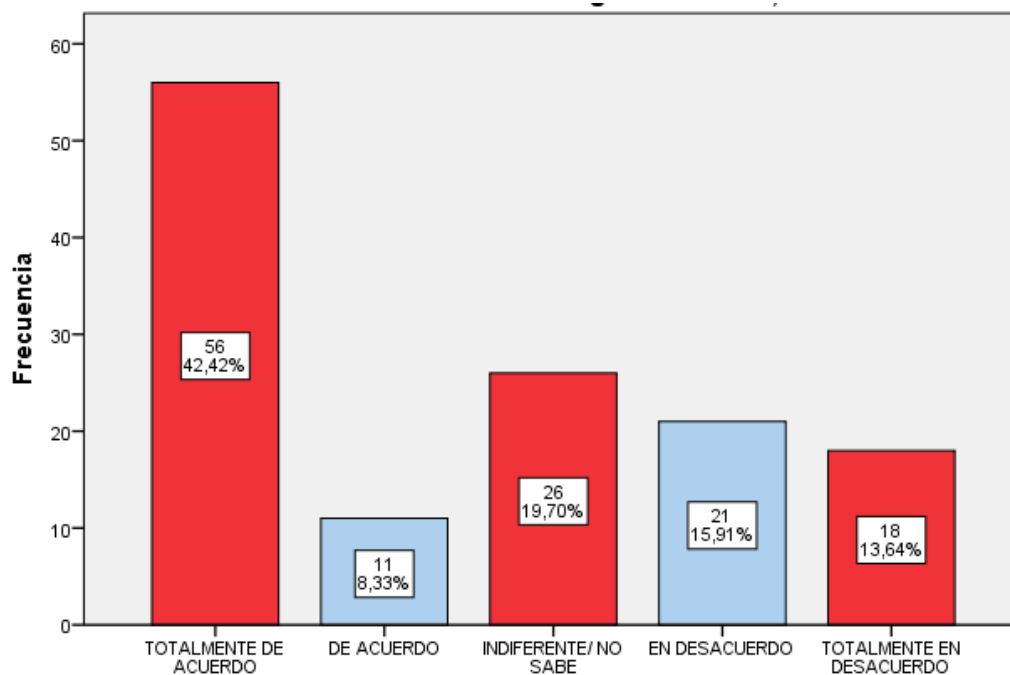
Interpretación: En el gráfico 05, se determinó que la capacidad de servicio de la ventanilla virtual satisface la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 49,24%, indiferente/ no sabe con el 15,91%, totalmente en desacuerdo con el 13,64%, en desacuerdo con el 11,36%, de acuerdo con el 9,85%.

Tabla 06:

¿Considera Ud., que la facilidad de uso de la ventanilla virtual es eficiente en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	56	42,4
DE ACUERDO	11	8,3
INDIFERENTE/ NO SABE	26	19,7
EN DESACUERDO	21	15,9
TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	13,6
Total	132	100,0

Gráfico 6



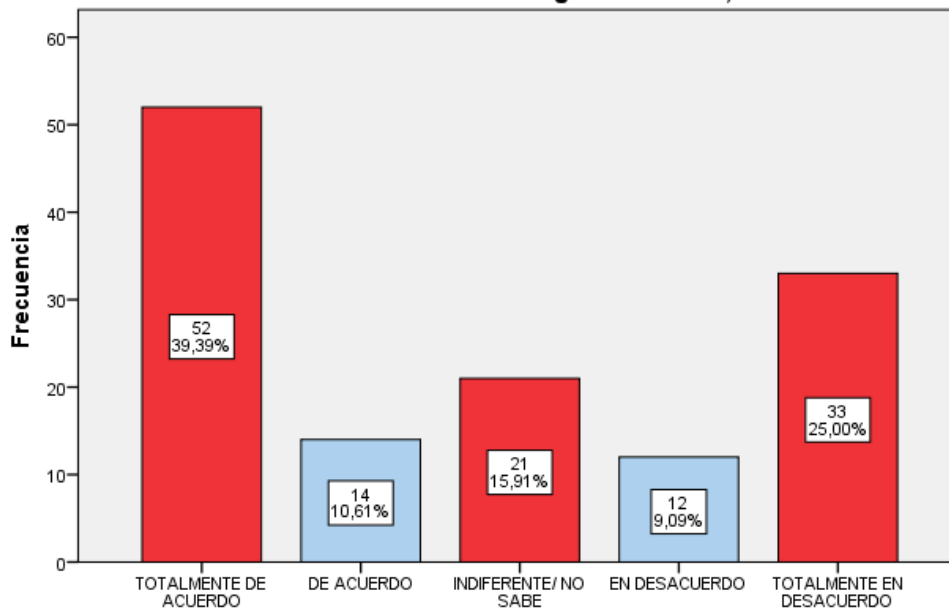
Interpretación: En el gráfico 06, se determinó que la facilidad de uso de la ventanilla virtual es eficiente en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 49,24%, indiferente/ no sabe con el 19,70%, en desacuerdo con el 15,91%, totalmente de acuerdo con el 13,64%, de acuerdo con el 8,33%.

Tabla 07:

¿Considera Ud., que es factible para el usuario el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	52	39,4
DE ACUERDO	14	10,6
INDIFERENTE/ NO SABE	21	15,9
EN DESACUERDO	12	9,1
TOTALMENTE EN DESACUERDO	33	25,0
Total	132	100,0

Gráfico 7



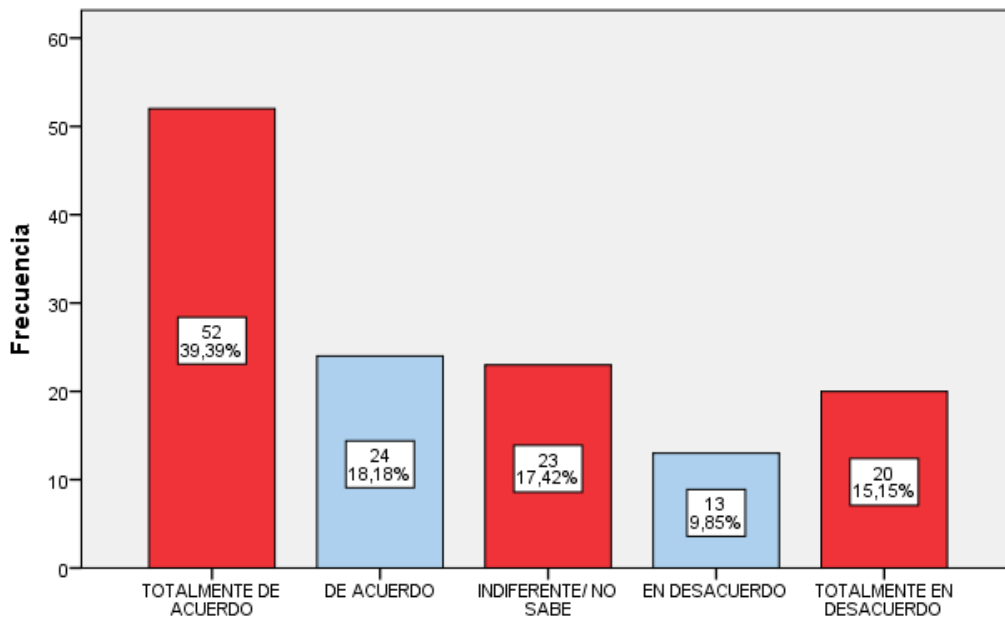
Interpretación: En el gráfico 07, se determinó que es factible para el usuario el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 39,39%, totalmente en desacuerdo con el 25,00%, indiferente/ no sabe con el 15,91%, de acuerdo con el 10,61%, en desacuerdo con el 9,09%.

Tabla 08:

¿Considera Ud., que la efectividad en el uso de la ventanilla virtual de la atención, satisface las necesidades del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	52	39,4
DE ACUERDO	24	18,2
INDIFERENTE/ NO SABE	23	17,4
EN DESACUERDO	13	9,8
TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	15,2
Total	132	100,0

Gráfico 8



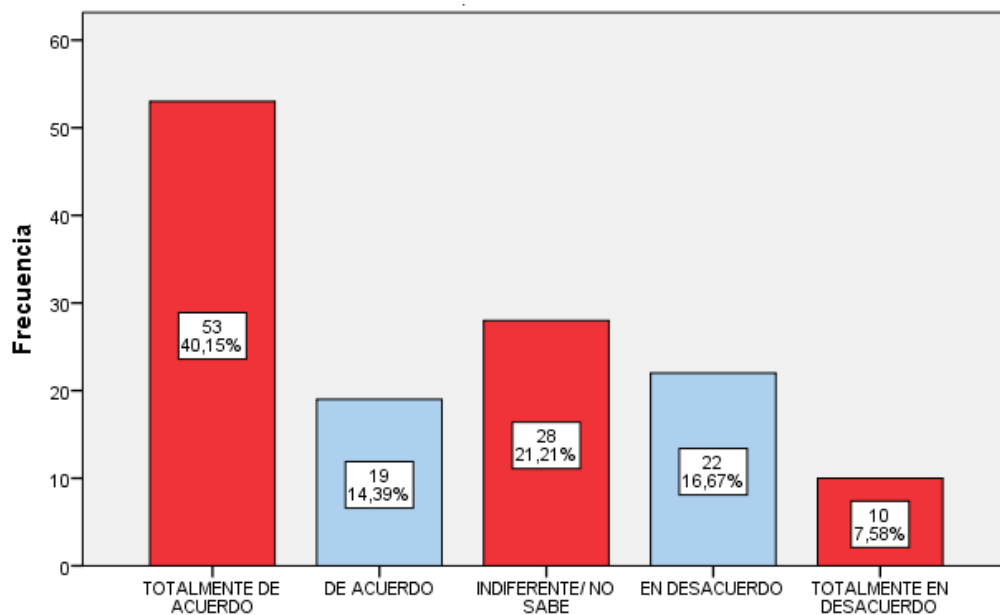
Interpretación: En el gráfico 08, se determinó que la efectividad en el uso de la ventanilla virtual de la atención, satisface las necesidades del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 39,39%, de acuerdo con el 18,18%, indiferente / no sabe con el 17,42%, totalmente en desacuerdo con el 15,15%, en desacuerdo con el 9,85%.

Tabla 09:

¿Considera Ud., que la solución y efectividad en el uso de la ventanilla virtual de la atención, satisface las necesidades del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	53	40,2
DE ACUERDO	19	14,4
INDIFERENTE/ NO SABE	28	21,2
EN DESACUERDO	22	16,7
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	7,6
Total	132	100,0

Gráfico 9



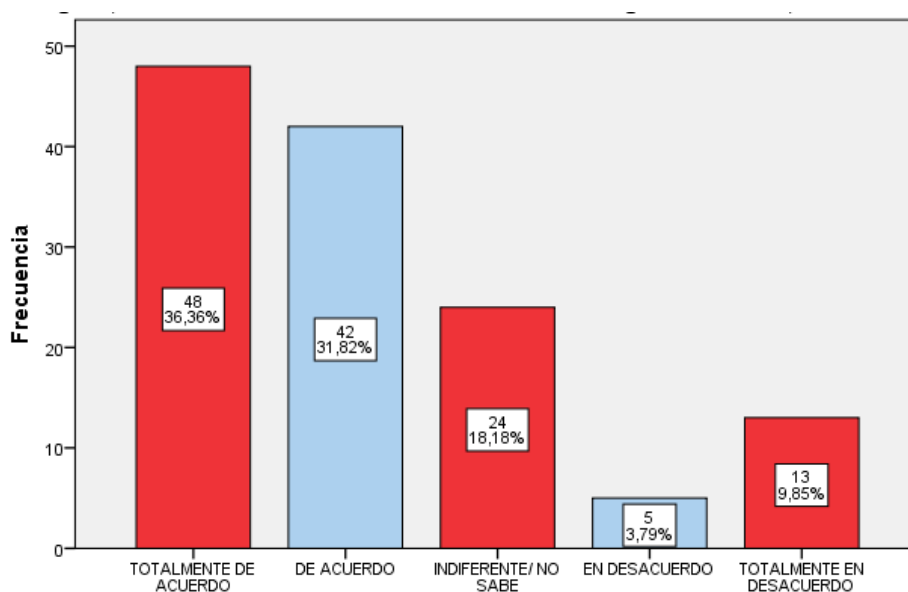
Interpretación: En el gráfico 09, se determinó que la solución y efectividad en el uso de la ventanilla virtual de la atención, satisface las necesidades del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 40,15%, indiferente / no sabe con el 21,21%, en desacuerdo con el 16,67%, de acuerdo con el 14,39%, totalmente en desacuerdo con el 7,58%.

Tabla 10:

¿Considera Ud., que la protección de datos del software de la ventanilla virtual, es fiables, en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	48	36,4
DE ACUERDO	42	31,8
INDIFERENTE/ NO SABE	24	18,2
EN DESACUERDO	5	3,8
TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	9,8
Total	132	100,0

Gráfico 10



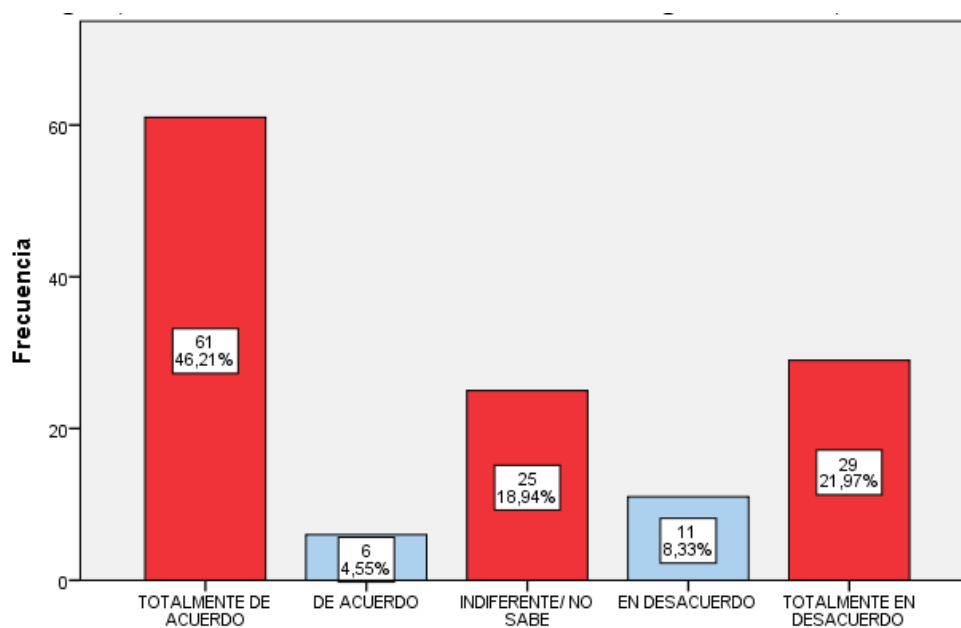
Interpretación: En el gráfico 10, se determinó que la protección de datos del software de la ventanilla virtual, es fiables, en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 36,36%, de acuerdo con el 31,82%, indiferente/ no sabe con el 18,18%, totalmente en desacuerdo con el 9,85%, en desacuerdo con 3,79%.

Tabla 11:

¿Considera Ud., que la protección de datos del software de la ventanilla virtual, es seguro, en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	61	46,2
DE ACUERDO	6	4,5
INDIFERENTE/ NO SABE	25	18,9
EN DESACUERDO	11	8,3
TOTALMENTE EN DESACUERDO	29	22,0
Total	132	100,0

Gráfico 11



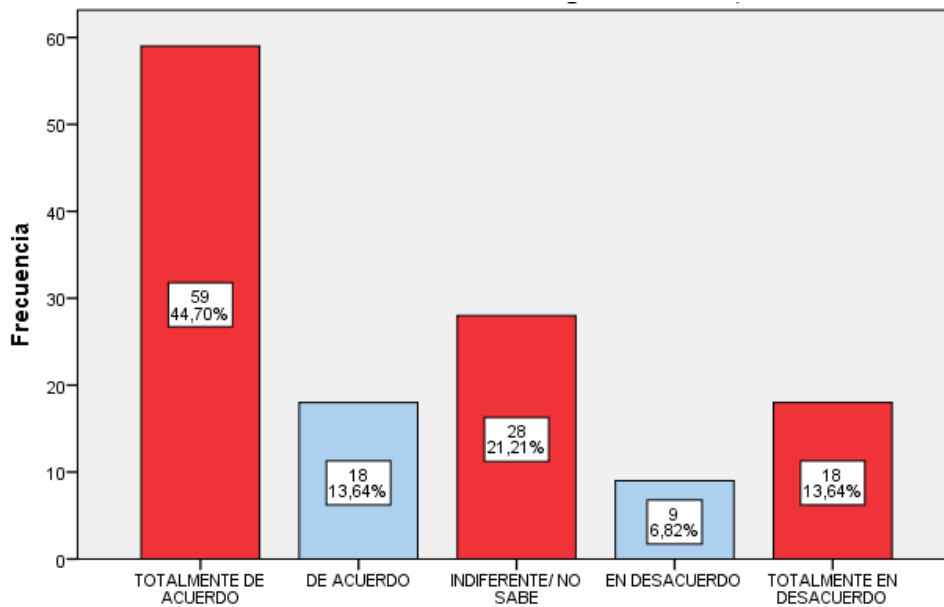
Interpretación: En el gráfico 11, se determinó que la protección de datos del software de la ventanilla virtual, es seguro, en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 46,21%, totalmente en desacuerdo con el 21,97%, indiferente/no sabe con el 18,94%, en desacuerdo con el 8,33%, de acuerdo con 4,55%.

Tabla 12:

¿Considera Ud., que es integral la seguridad en el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	59	44,7
DE ACUERDO	18	13,6
INDIFERENTE/ NO SABE	28	21,2
EN DESACUERDO	9	6,8
TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	13,6
Total	132	100,0

Gráfico 12



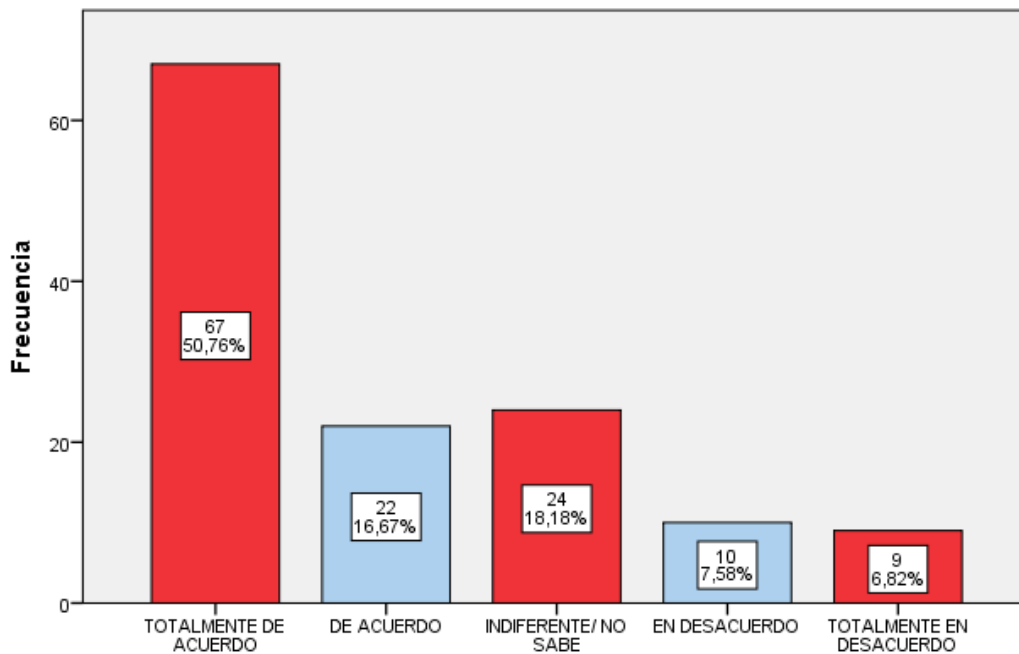
Interpretación: “En el gráfico 12, se determinó que es integral la seguridad en el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 44,70%, indiferente/ no sabe con el 21,21%, totalmente en desacuerdo con el 13,64%, de acuerdo con el 13,64%, en desacuerdo con 6.82%.”

Tabla 13:

¿Considera Ud., que es integral la seguridad autorizada en el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	67	50,8
DE ACUERDO	22	16,7
INDIFERENTE/ NO SABE	24	18,2
EN DESACUERDO	10	7,6
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	6,8
Total	132	100,0

Gráfico 13



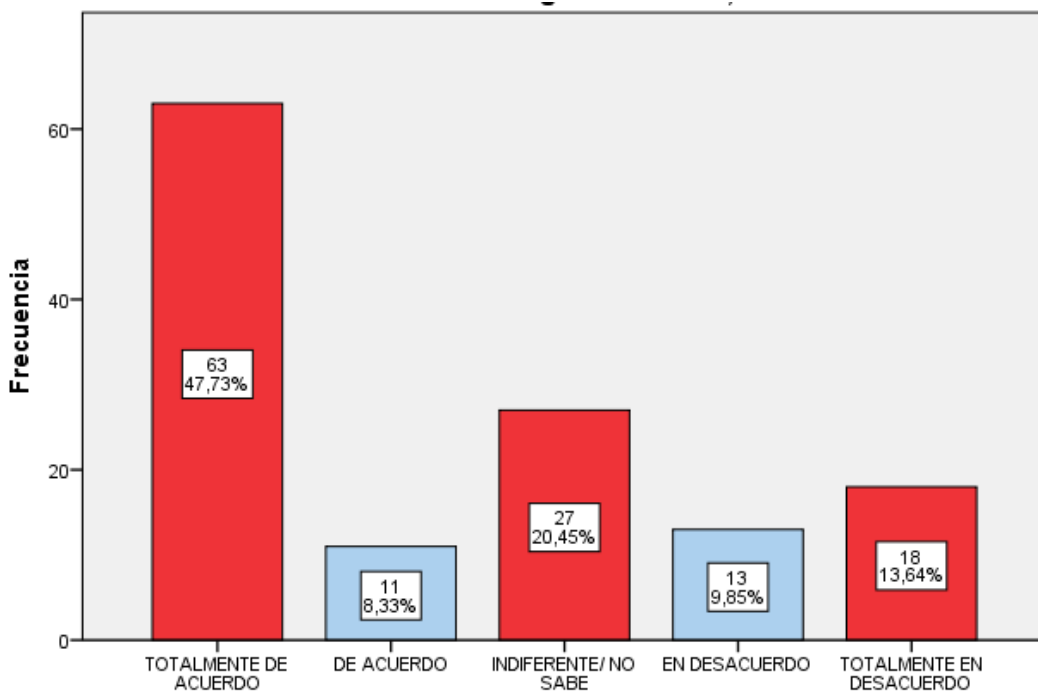
Interpretación: En el gráfico 13, se determinó que es integral la seguridad autorizada en el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 50,76%, indiferente/ no sabe con el 18,18%, de acuerdo con el 16,67%, en desacuerdo con el 7,58%, totalmente en desacuerdo con el 6,82%.

Tabla 14:

¿Considera Ud., que la capacidad de respuesta del servicio de atención al usuario es adecuada en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	63	47,7
DE ACUERDO	11	8,3
INDIFERENTE/ NO SABE	27	20,5
EN DESACUERDO	13	9,8
TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	13,6
Total	132	100,0

Gráfico 14



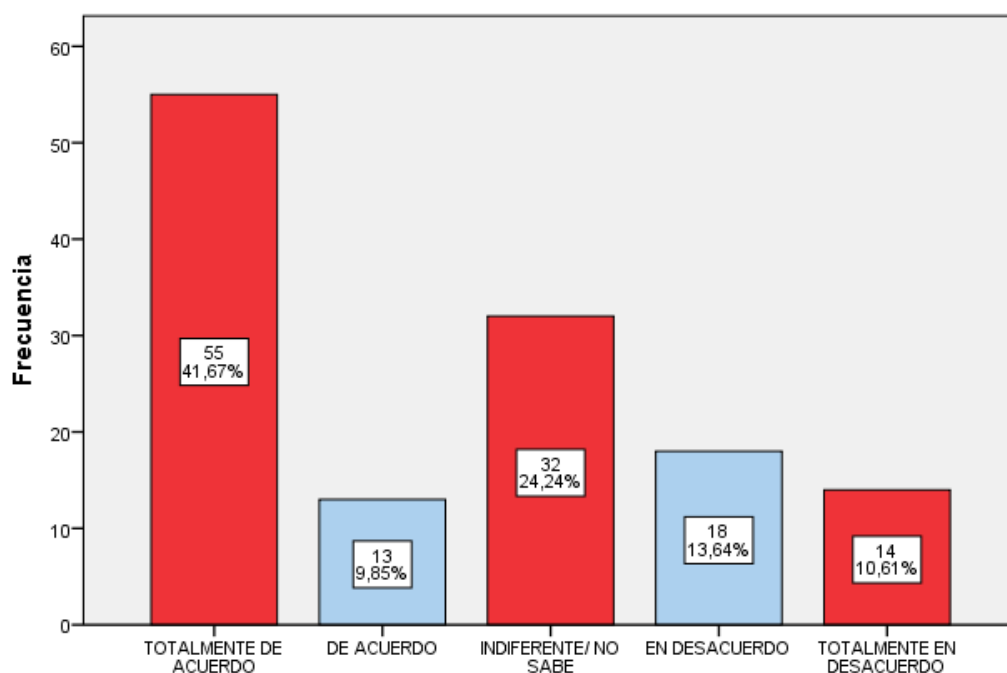
Interpretación: En el gráfico 14, se determinó que la capacidad de respuesta del servicio de atención al usuario es adecuada en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 47,73%, indiferente/ no sabe con el 20,45%, totalmente en desacuerdo con el 13,64%, en desacuerdo con el 9,58%, de acuerdo con 8,33%.

Tabla 15:

¿Considera Ud., que es cortes el servicio de atención al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	55	41,7
DE ACUERDO	13	9,8
INDIFERENTE/ NO SABE	32	24,2
EN DESACUERDO	18	13,6
TOTALMENTE EN DESACUERDO	14	10,6
Total	132	100,0

Gráfico 15



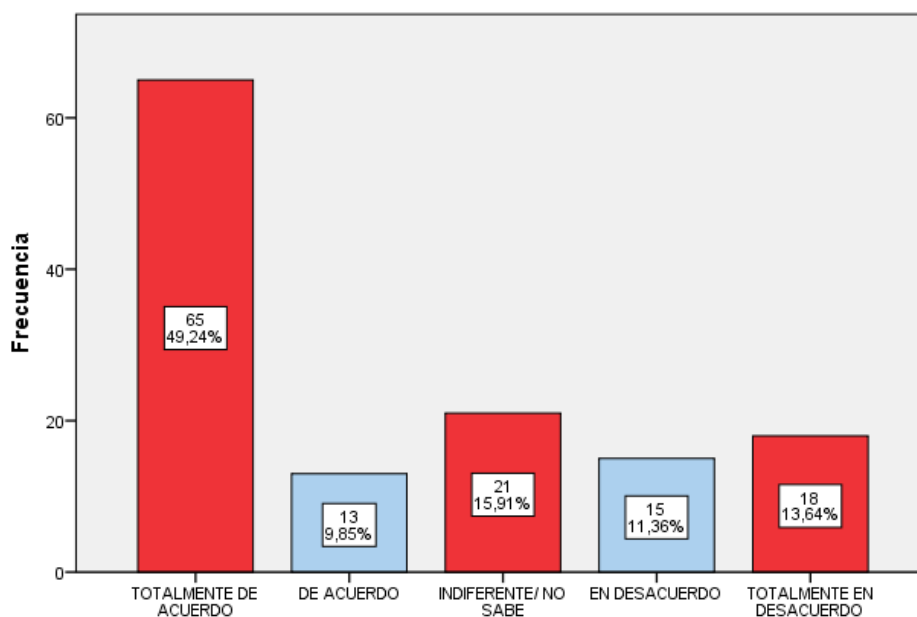
Interpretación: “En el gráfico 15, se determinó que es cortes el servicio de atención al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 41,67%, indiferente/ no sabe con el 24,24%, en desacuerdo con el 13,64%, totalmente en desacuerdo con el 10,61%, de acuerdo con 9,85%”.

Tabla 16:

¿Considera Ud., que existe la fiabilidad en el servicio de atención al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	65	49,2
DE ACUERDO	13	9,8
INDIFERENTE/ NO SABE	21	15,9
EN DESACUERDO	15	11,4
TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	13,6
Total	132	100,0

Gráfico 16



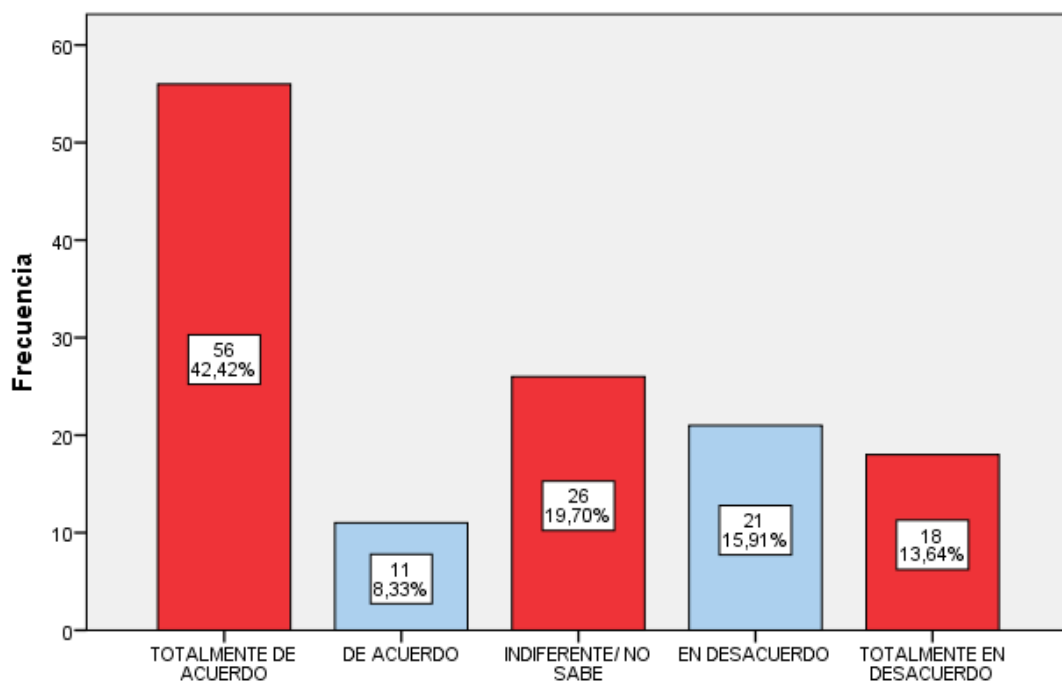
Interpretación: “En el gráfico 16, se determinó que existe la fiabilidad en el servicio de atención al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente con el 49,24%, indiferente/ no sabe con el 15,91%, totalmente en desacuerdo con el 13,64%, en desacuerdo con el 11,36%, de acuerdo con el 9,85%”.

Tabla 17:

¿Considera Ud., que existe la accesibilidad en el servicio de atención al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	56	42,4
DE ACUERDO	11	8,3
INDIFERENTE/ NO SABE	26	19,7
EN DESACUERDO	21	15,9
TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	13,6
Total	132	100,0

Gráfico 17



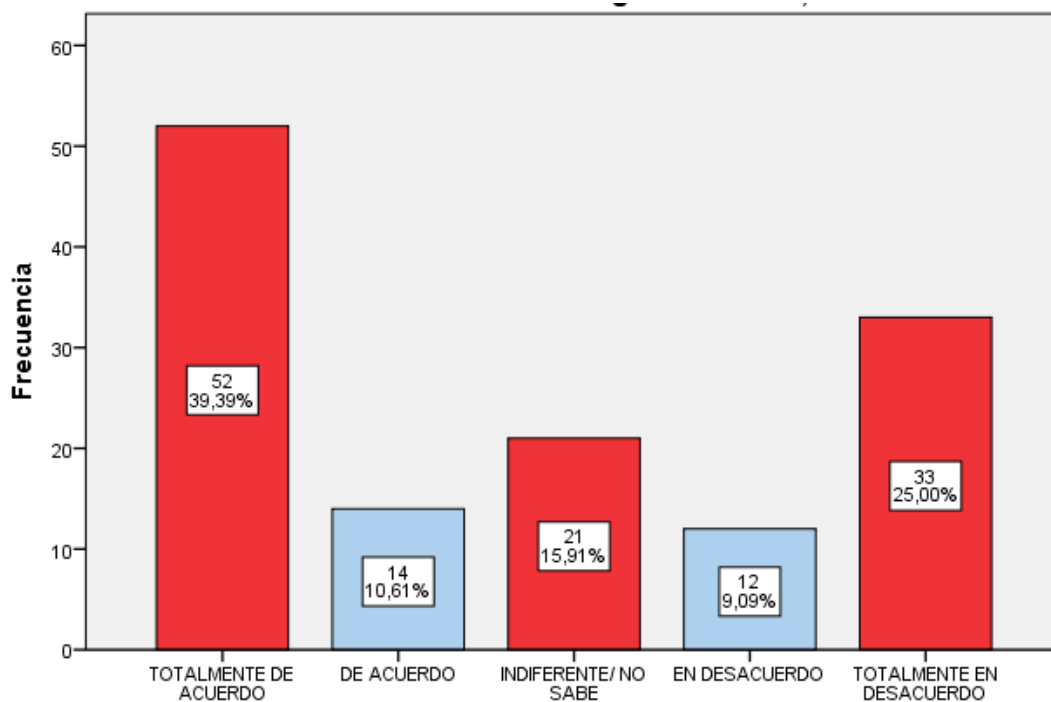
Interpretación: “En el gráfico 17, se determinó que existe la accesibilidad en el servicio de atención al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 42,42%, indiferente/ no sabe con el 19,70%, en desacuerdo con el 15,91%, totalmente en desacuerdo con el 13,64%, de acuerdo con 8,33%”.

Tabla 18:

¿Considera Ud., que la facilidad de uso de la ventanilla virtual es eficiente en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	52	39,4
DE ACUERDO	14	10,6
INDIFERENTE/ NO SABE	21	15,9
EN DESACUERDO	12	9,1
TOTALMENTE EN DESACUERDO	33	25,0
Total	132	100,0

Gráfico 18



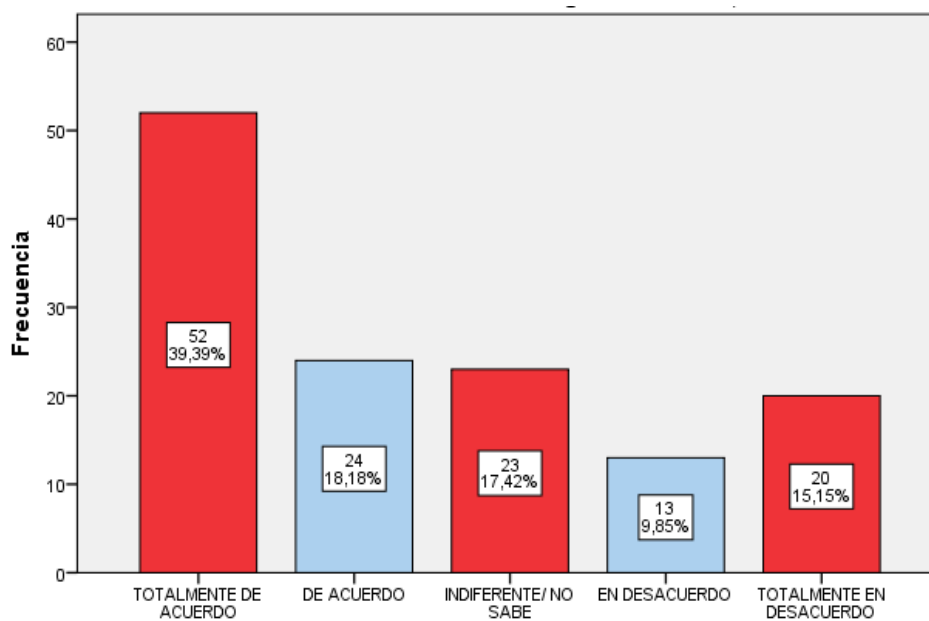
Interpretación: En el gráfico 18, se determinó que la facilidad de uso de la ventanilla virtual es eficiente en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 39,39%, totalmente en desacuerdo con el 25,00%, indiferente / no sabe con el 15,91%, de acuerdo con el 10,61%, en desacuerdo con el 9,09%.

Tabla 19:

¿Considera Ud., que existe trato amable en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	52	39,4
DE ACUERDO	24	18,2
INDIFERENTE/ NO SABE	23	17,4
EN DESACUERDO	13	9,8
TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	15,2
Total	132	100,0

Gráfico 19



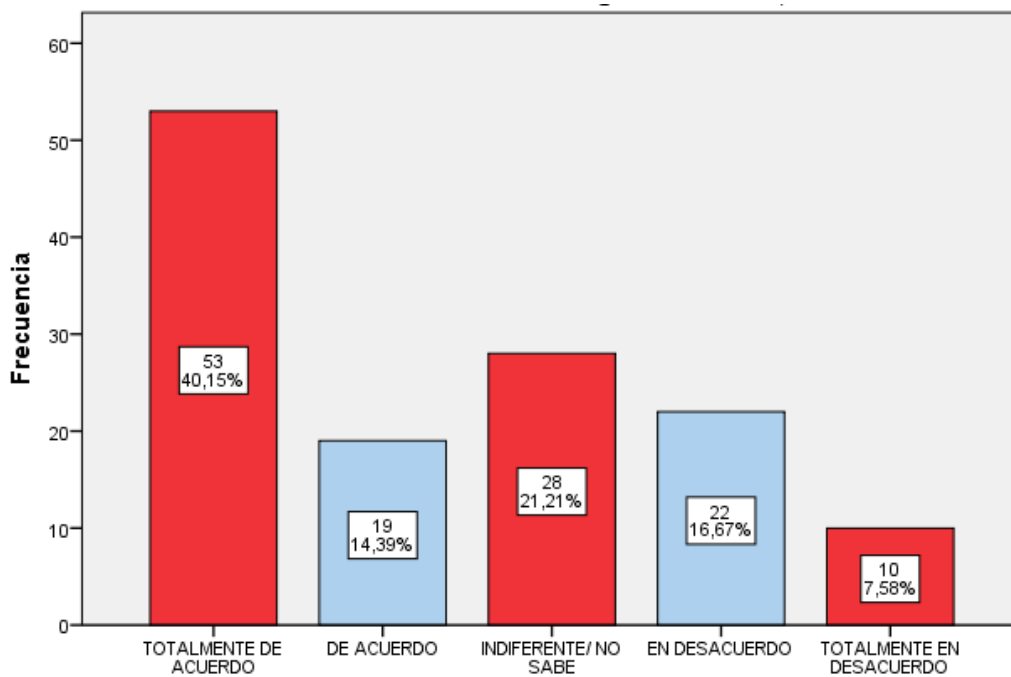
Interpretación: “En el gráfico 19, se determinó que existe trato amable en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 39,39%, de acuerdo con el 18,18%, indiferente/ no sabe con el 17,42%, totalmente en desacuerdo con el 15,15%, de acuerdo de 24 encuestados resultó con el 18,18%, en desacuerdo con 9,85%”.

Tabla 20:

¿Considera Ud., que existe respeto en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	53	40,2
DE ACUERDO	19	14,4
INDIFERENTE/ NO SABE	28	21,2
EN DESACUERDO	22	16,7
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	7,6
Total	132	100,0

Gráfico 20



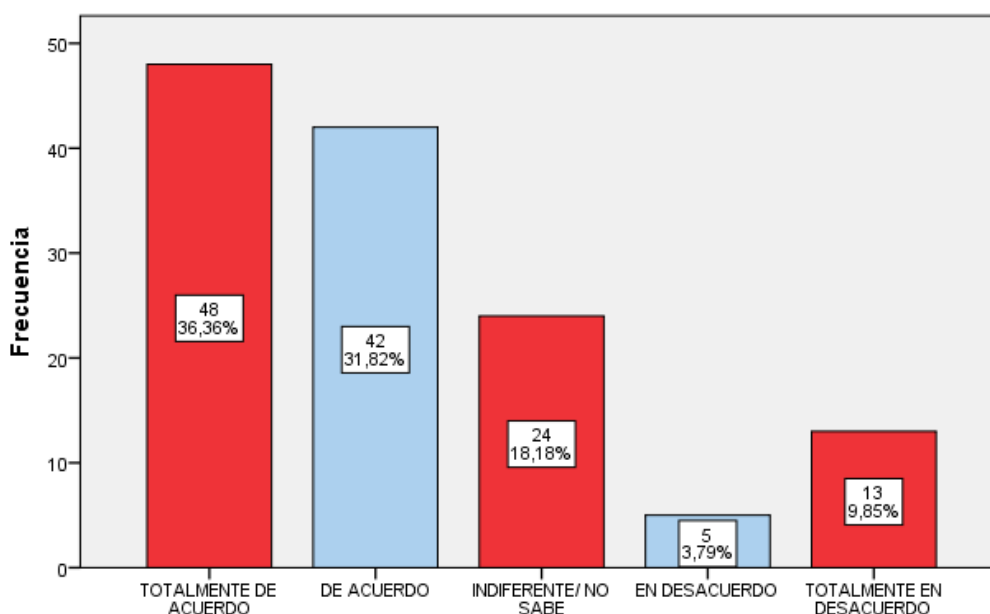
Interpretación: “En el gráfico 20, se determinó que existe respeto en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 40,15%, indiferente/ no sabe con el 21,21%, en desacuerdo con el 16,67%, de acuerdo con el 14,39%, totalmente en desacuerdo con 7,58%”.

Tabla 21:

¿Considera Ud., que existe seguridad en responder sus dudas en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	48	36,4
DE ACUERDO	42	31,8
INDIFERENTE/ NO SABE	24	18,2
EN DESACUERDO	5	3,8
TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	9,8
Total	132	100,0

Gráfico 21



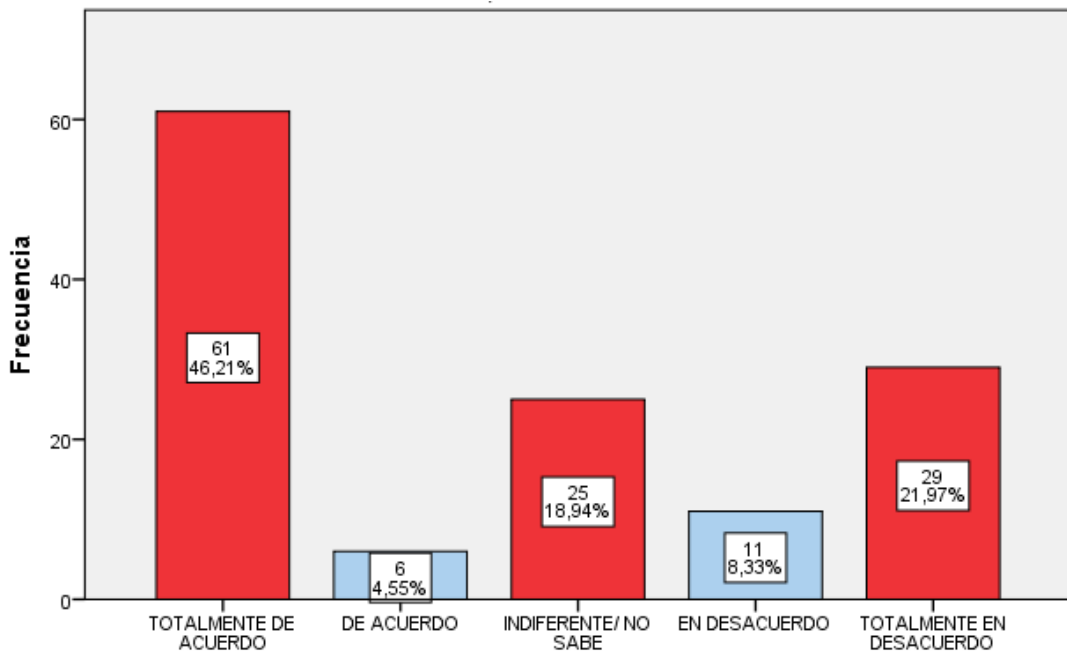
Interpretación: “En el gráfico 21, se determinó que existe seguridad en responder sus dudas en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 36,36%, de acuerdo con el 31,82%, indiferente / no sabe con el 18,18%, totalmente en desacuerdo con el 9,85%, en desacuerdo con el 3,79%.”

Tabla 22:

¿Considera Ud., que existe confiabilidad en responder sus dudas en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	61	46,2
DE ACUERDO	6	4,5
INDIFERENTE/ NO SABE	25	18,9
EN DESACUERDO	11	8,3
TOTALMENTE EN DESACUERDO	29	22,0
Total	132	100,0

Gráfico 22



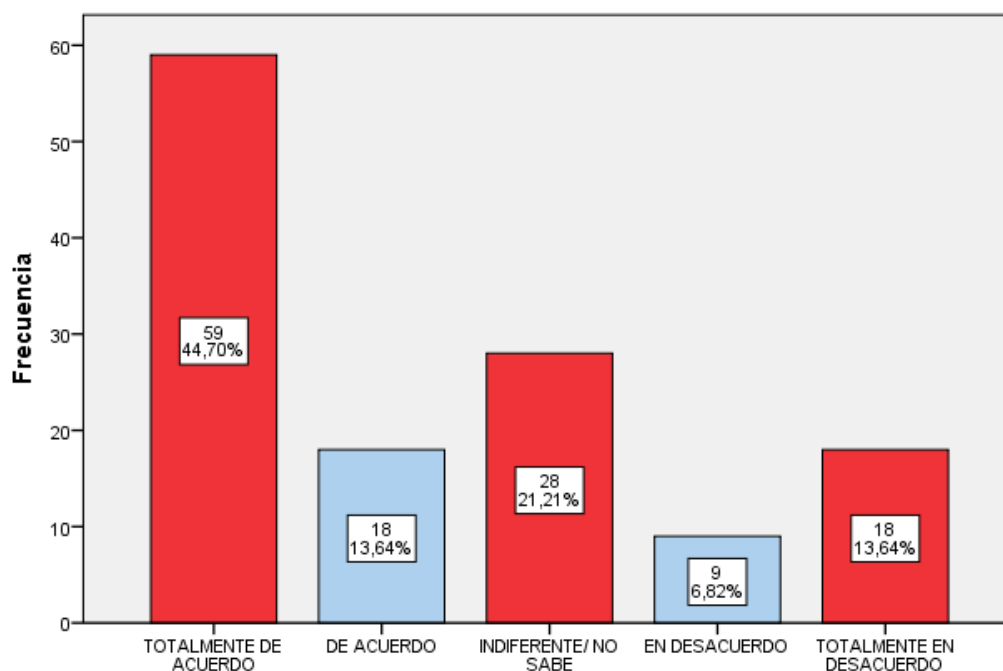
Interpretación: En el gráfico 22, se determinó que existe confiabilidad en responder sus dudas en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 46,21%, totalmente en desacuerdo con el 21,97%, indiferente/ no sabe con el 18,94%, en desacuerdo con el 8,33%, de acuerdo con 4,55%.

Tabla 23:

¿Considera Ud., que existe satisfacción en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	59	44,7
DE ACUERDO	18	13,6
INDIFERENTE/ NO SABE	28	21,2
EN DESACUERDO	9	6,8
TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	13,6
Total	132	100,0

Gráfico 23



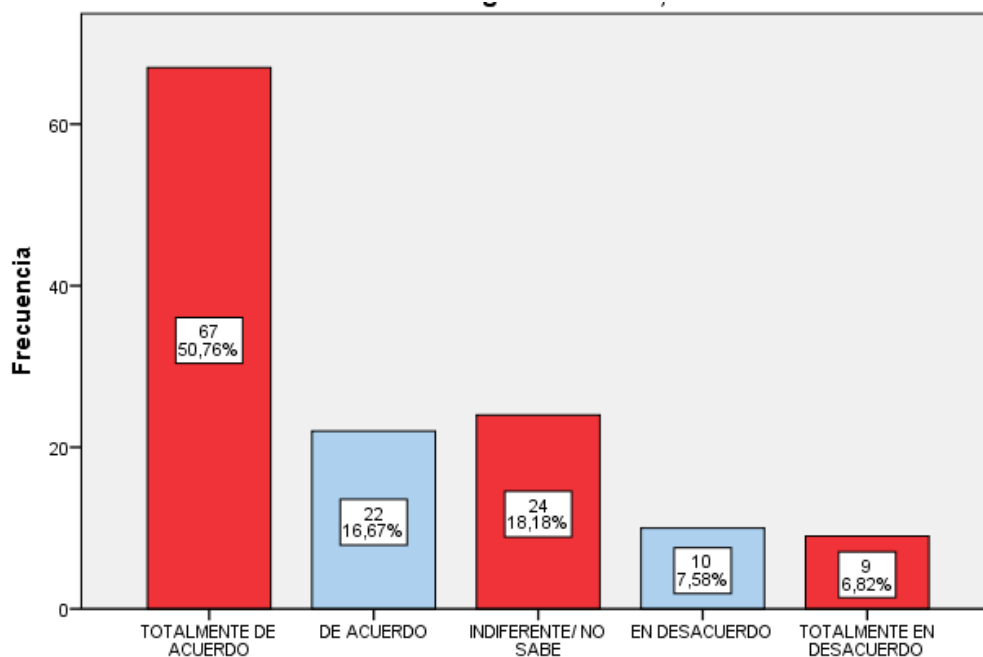
Interpretación: En el gráfico 23, se determinó que existe satisfacción en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 44,70%, indiferente/ no sabe con el 21,21%, totalmente en desacuerdo con el 13,64%, de acuerdo con el 13,64%, en desacuerdo con 6,82%.

Tabla 24:

¿Considera Ud., que el consumo del usuario favorece en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	67	50,8
DE ACUERDO	22	16,7
INDIFERENTE/ NO SABE	24	18,2
EN DESACUERDO	10	7,6
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	6,8
Total	132	100,0

Gráfico 24



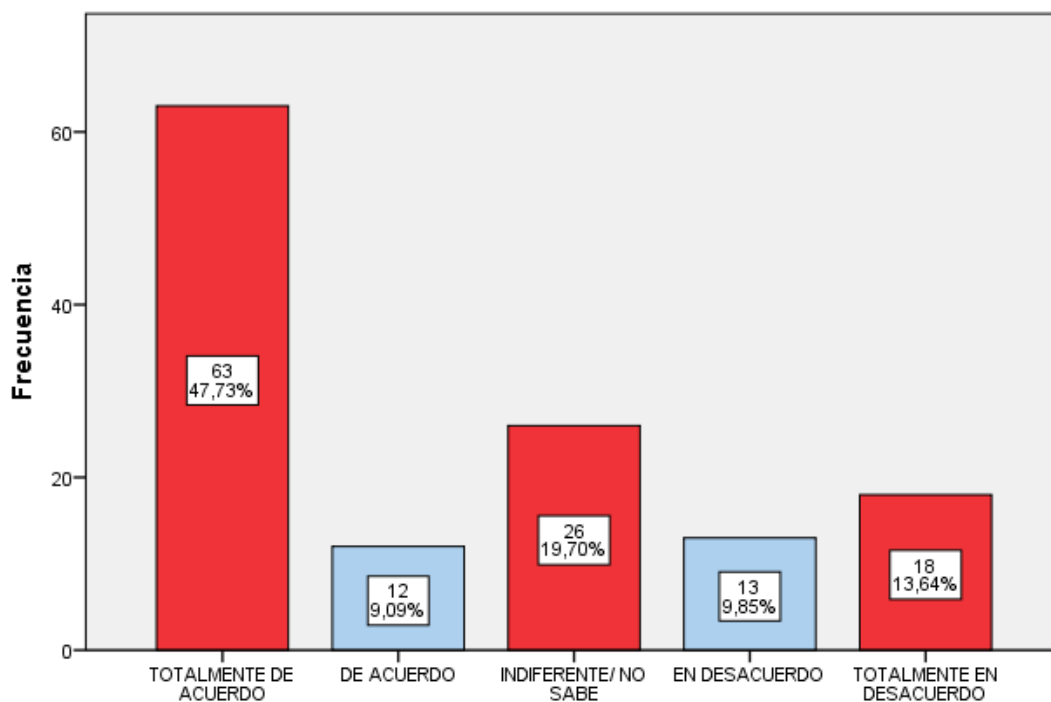
Interpretación: “En el gráfico 24, se determinó que el consumo del usuario favorece en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente de acuerdo con el 50,76%, indiferente/ no sabe con el 18,18%, de acuerdo con el 16,67%, en desacuerdo con el 7,58%, totalmente en desacuerdo con el 6,82%.”

Tabla 25:

¿Considera Ud., que el costo de darle valor al usuario es adecuado en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	63	47,7
DE ACUERDO	12	9,1
INDIFERENTE/ NO SABE	26	19,7
EN DESACUERDO	13	9,8
TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	13,6
Total	132	100,0

Gráfico 25



Interpretación: En el gráfico 25, se determinó que el costo de darle valor al usuario es adecuado en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020, totalmente con el 47,73%, indiferente/ no sabe con el 19,70%, totalmente en desacuerdo con el 13,64%, en desacuerdo con el 9,85%, de acuerdo con 9,09%.

5.1 Análisis Inferencial.

Hipótesis General:

H1: El desarrollo de la ventanilla virtual de la atención está relacionado significativamente con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

H0: El desarrollo de la ventanilla virtual de la atención no está relacionado significativamente con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

Rho de Spearman		El desarrollo de la ventanilla virtual en la atención	Servicio al usuario
El desarrollo de la ventanilla virtual en la atención	Coefficiente de correlación	1,000	,030
	Sig. (bilateral)	.	,100
	N	132	132
Servicio al usuario	Coefficiente de correlación	,030	1,000
	Sig. (bilateral)	,100	.
	N	132	132

Interpretación: “Como el Coeficiente de RHO DE SPEARMAN es **0,030**. Existe una relación positiva moderada, Además, el nivel de significancia es mayor que 0.05, esto indica que, si existe relación entre los variables, luego podemos concluir que. El desarrollo de la ventanilla virtual en la atención está relacionado significativamente con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020”.

Hipótesis Específicas 01:

H1: La tecnología de la ventanilla virtual en la atención está relacionada con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

H0: La tecnología de la ventanilla virtual en la atención no está relacionada con la atención del servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

Correlaciones			
Rho de Spearman		La tecnología de la ventanilla virtual de la atención	Servicio al usuario
La tecnología de la ventanilla virtual de la atención	Coefficiente de correlación	1,000	,027
	Sig. (bilateral)	.	,146
	N	132	132
Servicio al usuario	Coefficiente de correlación	,027	1,000
	Sig. (bilateral)	,146	.
	N	132	132

Interpretación: “Como el Coeficiente de RHO DE SPEARMAN es **0,027**. Existe una relación positiva moderada, Además, el nivel de significancia es mayor que 0.05, esto indica que, si existe relación entre los variables, luego podemos concluir que. La tecnología de la ventanilla virtual en la atención está relacionada con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020”.

Hipótesis Específicas 02:

H1: La usabilidad de la ventanilla virtual está relacionada con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

H0: La usabilidad de la ventanilla virtual no está relacionada con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

Rho de Spearman		La usabilidad de la ventanilla virtual	Servicio al usuario
La usabilidad de la ventanilla virtual	Coefficiente de correlación	1,000	,034
	Sig. (bilateral)	.	100
	N	132	132
Servicio al usuario	Coefficiente de correlación	,034	1,000
	Sig. (bilateral)	100	.
	N	132	132

Interpretación: “Como el Coeficiente de RHO DE SPEARMAN es **0.034**. Existe una relación positiva moderada, Además, el nivel de significancia es mayor que 0.05, esto indica que, si existe relación entre los variables, luego podemos concluir que. La usabilidad de la ventanilla virtual está relacionada con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020”.

Hipótesis Específicas 03:

H1: La seguridad de la ventanilla virtual está relacionada con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

H0: La seguridad de la ventanilla virtual no está relacionada con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.

Correlaciones					
Rho de Spearman		La seguridad de la ventanilla virtual	Servicio al usuario		
La seguridad de la ventanilla virtual	Coefficiente de correlación	1,000	,037		
	Sig. (bilateral)	.	,117		
	N	132	132		
Servicio al usuario	Coefficiente de correlación	,037	1,000		
	Sig. (bilateral)	,117	.		
	N	132	132		

Interpretación: “Como el Coeficiente de RHO DE SPEARMAN es **0.037**. Existe una relación positiva baja. Además, el nivel de significancia es mayor que **0.05** esto indica que si existe relación entre los variables de la investigación mencionado arriba. La seguridad de la ventanilla virtual está relacionada con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020”.

CAPÍTULO VI:

6.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La teoría que absuelve está presente investigación es la ventanilla virtual de la atención. Kubicek (2001) señala: “Las ventanillas únicas pueden ser físicas, que consisten en oficinas de atención al público, o digitales, que consisten en servicios en-línea accedidos a través de internet. En este artículo se analizan experiencias de ventanillas únicas digitales. Este tipo de servicios no son nuevos, es posible encontrar implementaciones de ventanilla única desde los años noventa, sin embargo, su desarrollo en forma masiva se dio en los años 2000. En ese sentido, Kubiack & Hagen (Kubicek y Hagen, 2001) destacaban su importancia para la administración pública moderna distinguiendo tres modalidades en función del alcance de las funcionalidades ofrecidas: (i) Primera parada, que es un mostrador de información que guía al ciudadano a los servicios relevantes, (ii) Tienda de conveniencia, en el cual diferentes servicios de transacciones se encuentran en un sitio físico o virtual, y (iii) *Verdadera ventanilla única*, que integra los servicios que resultan necesarios a un público específico. Conforme al objetivo que viene hacer: Determinar la relación del desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020”. “De acuerdo al desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario se llegó de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman a **0,030**; por lo tanto, existe relación entre las dos variables de estudio, esto nos permite rechazar la hipótesis H0 y

aceptar la hipótesis alterna H1. Por su parte De acuerdo al desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario se llegó de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman a **0,030**; por lo tanto, existe relación entre las dos variables de estudio, esto nos permite rechazar la hipótesis H0 y aceptar la hipótesis alterna H1”.

Por su parte Zamora (2017), “al respecto señala en su trabajo de investigación sobre la ventanilla virtual de la siguiente manera: A través de internet uno de los medios más implantados y accesibles y por otro lado más funcionales e interactivos, esta entidad pone a disposición de los ciudadanos una alternativa de tramitación, cómoda, eficaz y rápida. Sin desplazamientos ni colas de espera, a cualquier hora del día o de la noche, los 365 días del año, el Ciudadano podrá obtener información detallada, realizar trámites, consultar la situación de sus solicitudes o expedientes e interactuar en todo momento con el Ayuntamiento en relación a cualquiera de los servicios disponibles. La solución implantada, conectada a un servicio de gestión del conocimiento, contempla una extensa casuística de tipos de trámites, casos y escenarios dados, alcanzando, en función de los requisitos de cada tipo de trámite, los niveles e-Europe más altos en capacidad de gestión y funcionalidad telemática. Por otro lado, las conexiones seguras con autenticación de las partes, la Firma Electrónica y los distintos mecanismos (sellado de tiempo, integridad, no repudio, etc.) le garantizarán la seguridad, eficacia, validez y privacidad en sus gestiones”. Llegando a concluir de la siguiente manera: El uso de la plataforma virtual de aprendizaje mejora significativamente el rendimiento académico de los estudiantes de una asignatura del plan curricular de la Escuela de Tecnologías de la Información, en este caso, el curso de Redes II de la Escuela de Tecnologías de la Información de la sede Independencia, SENATI. El promedio obtenido antes del uso de la plataforma fue de 9,24 (en el sistema vigesimal) y de 15,6 (en el sistema vigesimal) después del uso de la plataforma. El 65% de los estudiantes del curso de redes II presentaron un nivel de rendimiento académico bajo en el pretest antes del uso de las plataformas de aprendizaje virtuales, mientras que el 90% de los estudiantes del curso de Redes II presentaron un nivel de rendimiento académico alto en el postest, después del uso de las plataformas de aprendizaje virtuales (p. 69- 123)

CONCLUSIONES:

1. Determinamos que acuerdo al desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario se llegó de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman a **0,030**; por lo tanto, existe relación entre las dos variables de estudio, esto nos permite rechazar la hipótesis H0 y aceptar la hipótesis alterna H1.
2. Establecemos que la tecnología de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario, según el resultado del coeficiente de Rho de Spearman es **0.027**, cuyo nivel de significancia es positivo baja menor de **0.05**; esto nos permite rechazar la hipótesis H0 y aceptar la hipótesis alterna (H1).
3. Precisamos que la usabilidad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de acuerdo al resultado del coeficiente de Rho de Spearman es **0,034**; por lo tanto, existe una correlación positiva baja considerando que el nivel de significancia es menor de **0.05**; esto nos permite rechazar la hipótesis H0 y aceptar la hipótesis alterna H1.
4. Describimos que la seguridad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario, como indica el coeficiente de Rho de Spearman es **0,037**, al respecto existe una correlación positiva baja considerando que el nivel de significancia es menor de **0.05**; esto nos permite rechazar la hipótesis H0 y aceptar la hipótesis alterna H1.

RECOMENDACIONES:

1. Recomendar al jefe de recursos humanos de la UGEL 01 de Lima, que socialice entre los usuarios del trámite de la plataforma virtual, mediante capacitaciones para el manejo eficiente y oportuno de dicha plataforma.
2. Se recomienda que el responsable del área Tecnología de Información de la UGEL 01 de Lima, con los cambios de la tecnología mantenga actualizado la plataforma digital para evitar la obsolescencia, dando soporte técnico oportuno.
3. Se recomienda para tener una adecuada información del uso correcto de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario, el área de la tecnología de la información debe realizar periódicamente una encuesta sencilla que mida el uso adecuado de dicha plataforma, para el usuario externo.
4. Se recomienda al responsable del área de Tecnología de Información de la UGEL 01 de Lima, asegure que el servidor de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario, garantice la seguridad del correcto funcionamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Aponte Cámara, Percy, 2016. El uso de una plataforma virtual como recurso didáctico en la asignatura de Filosofía. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Artica, E (2020). Implementación de un asistente virtual para la atención al cliente en Electrocentro S. A. <https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream>.
- Burgos, G (2018). Colombia es pionera en interoperabilidad en ventanillas únicas en Latinoamérica, Canal, en línea, septiembre Disponible. <https://canal1.com.con/entretenimiento> tecnología colombia-pionera-latinoamerica-interoperabilidad-ventanillas-unicas
- Callejas, A., Salido, J., & Jerez, Ó. (2016). Competencia digital y tratamiento de la información plata forma virtual. Cuenca, España Universidad de Castilla. <https://www.uv.mx> > yesca > files.
- Campbell, S (2016). Diseño no experimental causi experimental en la investigación social. Buenos aires amorrorta original 2016.
- Carrasco, N (2015) sobre la validez y confiabilidad de la investigación, Disponible en Internet el 26 de julio de -21. Cunac.edu.pe vri > cd.
- Hernández, et al (2014). edición 8ª método de la investigación cuantitativa. www.uca.ac.cr > uploads.
- Hernández, et al (2014). edición 8ª tipo de investigación sustantiva básica. www.uca.ac.cr > uploads.
- Hernández, S. Dr. Roberto 2017, p. 43. edición 8ª nivel de investigación descriptivo correlacional. www.uca.ac.cr > uploads.
- Hernández, S., y Pulido, A. (2015). Fundamentos de gestión empresarial. México. Editorial McGraw Will.
- Figuroa, S (2019). Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45665/Figuroa_BSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Kubicek, H.; Hagen, M. (2001). Ventanilla única digital: Buenas prácticas en América Latina. [One-stop-government in Europe: An overview](#).

<https://ww1.issa.int/es/analysis/ventanilla-unica-digital-buenas-practicas-en-america-latina>

- Neyra C (2016). Teorías y elementos al servicio al usuario. <https://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos>.
- Nielsen J (2016). Usability Engineering. Boston, MA: Académica Press Professional; la usabilidad en la tecnología. [www. Hhp t. tecnologías](http://www.hhp.t.tecnologías).
- García, L, & Cano F (2016). Artículos relacionados, del FODA como una técnica de análisis de problemas (en cierta forma planteamos la importancia y utilidad de la técnica de análisis FODA. [https://www.uv.mx > yesca > files, por 6](https://www.uv.mx/yesca/files/por6) - García Ferrando, M. (1993). El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación. Madrid, España: Alianza Universidad.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Nivel de investigación, descriptiva - correlacional. [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Investigacion%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Investigacion%20(2).pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Método de enfoque cuantitativa. [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Investigacion%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Investigacion%20(2).pdf)
- Bacon (2016) Número Extra ordinario, the Law 16: 83-132. Lic Gladys Dávila Newman
- Campbell (2016). Diseño no experimental causi experimental en la investigación social. Buenos aires amorrorta original.
- Castillo S. Yunior A (2018). Ventanilla virtual de trámite administrativo. <https://www.monografias.com/>. ventanilla virtual trámites administrativos.
- Sanchez, C& Meza, C. (2017). Tipo de investigación, <https://es.scribd.com> Tipos-y-Niveles-de-Investigación. Científica, Pero, hay que tener en cuenta las afirmaciones siguientes. Todas las investigaciones.
- Najul, G (2018). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Observatorio Laboral Revista Venezuela, vol. 4, <https://www.red>.
- RAE (2019). Según el diccionario real academia española que definen los conceptos de los términos básicos de acuerdo los indicados de acuerdo a la investigación de las dos variables.
- Montero, J (2016). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana, <http://www.scielo.org.mx/pdf>.

- Mendoza & Hernández (2018). Metodología de la investigación. Muestra poblacional,
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Investigacion%20(2).pdf
- Organización mundial de la salud, 2020, P. 47. Sobre la calidad de atención al usuario, <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream>.
- OSINERGMIN crean Ventanilla virtual 2020, P. 45. Resolución de Consejo Directivo del OSINERGMIN N° 053-2020-OS/CD, alertalegal@sni.org.pe.
- Plataforma de Ventanilla Virtual de la Ugel0, 2020
<https://www.ugel01.gob.pe/ventanilla-virtual>,
- Tschohl, J (2016) en el Servicio al usuario. Editorial pax. México.
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet el servicio al usuario.
- Tamayo, (2012). Muestra de la población.
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>. Consulta Año/Mes/día.
- Tecnología 2015, p. 40. Libro de la tecnología, tecnología: ¿un beneficio o una adicción? la dependencia tecnológica, <https://ucu.edu.uy/sites/default>.
- Tirado. M (2020). La Ventanilla Virtual de documentos notariales de apoyo (VVDNA) web: <http://vvdna.sunarp.gob.pe>
- Carrasco, N (2015). Andrés Gutiérrez y Anabela Villa, aceptado el 23 de junio de 2015 Disponible en Internet.
- Vizcaíno R (2017). P.78. concepto servicio al usuario e integración del marketing mix de servicio, [http://www. Cucea.edu.gob](http://www.Cucea.edu.gob).
- Zamora C (2017). Concepto de la ventanilla virtual en la sexta edición, Algunas funcionalidades novedosas del sistema implantado, <https://www.ciudadreal.de.la.ventanilla.virtual>.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia: Desarrollo de la ventanilla virtual de la atención y el servicio al usuario en la UGEL 01 de Lima, año-2020.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	variables	Dimensiones	Indicadores	metodología
PG: ¿Cuál es el nivel de relación desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020?	OG: Determinar el nivel de relación desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.	HO: No, existe relación significativa entre el nivel de relación desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020. HG: Existe relación significativa entre el nivel de relación desarrollo de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.	VARIABLE X: DESARROLLO DE LA VENTANILLA VIRTUAL	DX1: Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de la ventanilla virtual Facilidad de uso en la ventanilla virtual Factible para el usuario Protección de datos del software 	Tipo: básica, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos Nivel: descriptivo correlacional. Diseño: no experimental, de corte transaccional o transversal. Enfoque: Cuantitativo Población: 200 Trabajadores MPL Muestra: 132 Trabajadores MPL. Instrumentos de recolección de datos: El Cuestionario:
Problemas específicos	Objetivos Específicos			DX2: Usabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Fiabilidad Integridad 	
PE1: ¿Cuál es el nivel de relación entre la tecnología de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020?	OE1: Establecer el nivel de relación entre la tecnología de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.	Hipótesis Específica HE1: Existe relación significativa entre la tecnología de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.			DY1: Contacto amable al usuario	
PE2: ¿Cuál es el nivel de relación entre la usabilidad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año- 2020?	OE2: Precisar el nivel de relación el nivel de relación entre la usabilidad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año- 2020.	HE2: Existe relación significativa entre la usabilidad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año- 2020.	VARIABLE Y: SERVICIO AL USUARIO	DY2: Estrecha relación con el usuario	<ul style="list-style-type: none"> confianza Amabilidad 	
PE3: ¿Cuál es el nivel de relación entre la seguridad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020?	OE3: Describir el nivel de relación entre la seguridad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.	HE3: Existe relación significativa entre la seguridad de la ventanilla virtual de la atención con el servicio al usuario de la UGEL 01 de Lima, año-2020.			DY3: Responder sus dudas	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad Confiable
				DY4: Darle valor al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción Consumo Costo 	

La Presente Investigación Desarrollo de la ventanilla virtual de la atención y el servicio al usuario en la UGEL 01 de Lima, año-2020. Por lo que agradeceré se sirva dar respuesta a las siguientes preguntas:

1) Totalmente de acuerdo, (2) De acuerdo, (3) Indiferente/ no sabe, (4) En desacuerdo, (5) Totalmente en desacuerdo

VX: El desarrollo de la ventanilla virtual de la atención		INDICE VALORATIVO				
Dimensión: Tecnología		1	2	3	4	5
I =Plata forma de la ventanilla virtual						
1	¿Considera Ud., que la plataforma de la ventanilla virtual es apropiada para aplicar en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Infraestructura de las TIC						
2	¿Considera Ud., que la infraestructura de las TIC es necesario su implementación para el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Calidad de servicio						
3	¿Considera Ud., que la calidad de servicio de la ventanilla virtual satisface la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Capacidad						
4.	¿Considera Ud., que la capacidad de servicio de la ventanilla virtual satisface la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Dimensión: Indicador: Facilidad de uso de la ventanilla virtual						
5.	¿Considera Ud., que la facilidad de uso de la ventanilla virtual es eficiente en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Factible para el usuario						
6.	¿Considera Ud., que es factible para el usuario el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Efectividad						
7	¿Considera Ud., que la efectividad en el uso de la ventanilla virtual de la atención, satisface las necesidades del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Solución y efectividad						

8	¿Considera Ud., que la solución y efectividad en el uso de la ventanilla virtual de la atención, satisface las necesidades del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Dimensión:						
Indicadores: Protector de los datos del Software						
9	¿Considera Ud., que la protección de datos del software de la ventanilla virtual, es seguro, en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Fiabilidad						
10	¿Considera Ud., que la protección de datos del software de la ventanilla virtual, es fiable, en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Integridad						
11	¿Considera Ud., que es integral la seguridad en el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Seguridad Autorizada						
12	. ¿Considera Ud., que es integral la seguridad autorizada en el uso de la ventanilla virtual en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					

La Presente Investigación Desarrollo de la ventanilla virtual de la atención y el servicio al usuario en la UGEL 01 de Lima, año-2020. Por lo que agradeceré se sirva dar respuesta a las siguientes preguntas:

1) Totalmente de acuerdo, (2) De acuerdo, (3) Indiferente/ no sabe, (4) En desacuerdo, (5) Totalmente en desacuerdo

VY: Servicio al usuario		INDICE VALORATIVO				
		1	2	3	4	5
Dimensión: contacto amable al usuario. I =Capacidad de respuesta						
1	¿Considera Ud., que la capacidad de respuesta del servicio de atención al usuario es adecuada en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Cortesía						
2	¿Considera Ud., que es cortes el servicio de atención al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Fiabilidad						
3	¿Considera Ud., que existe la fiabilidad en el servicio de atención al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Accesibilidad						
4.	¿Considera Ud., que existe la accesibilidad en el servicio de atención al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Dimensión: Estrecha relación con el Usuario I: Confianza						
5.	¿Considera Ud., que la facilidad de uso de la ventanilla virtual es eficiente en la atención del servicio al usuario en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Amabilidad						
6.	¿Considera Ud., que existe trato amable en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
Respeto						
7	¿Considera Ud., que existe respeto en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					

	Dimensión: Responder las dudas					
	I: Seguridad					
8	¿Considera Ud., que existe seguridad en responder sus dudas en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
	Confiable					
9	¿Considera Ud., que existe confiabilidad en responder sus dudas en la atención del servicio al usuario en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
	Dimensión: Dar valor al Usuario					
	I: Satisfacción					
10	¿Considera Ud., que existe satisfacción en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
	Consumo					
11	¿Considera Ud., que el consumo del usuario favorece en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					
	Costo					
12	¿Considera Ud., que el costo de darle valor al usuario es adecuado en el desarrollo de la ventanilla virtual en la Ugel 01 de Lima, año-2020?					

Anexo 03: Validación de expertos



VICERRECTORADO ACADEMICO
 ESCUELA DE POSGRADO
 FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Rivas Cardenas, Albert Anthony
 1.2 Grado académico: MAGISTERIA EN GESTION PUBLICA
 1.3 Cargo e institución donde labora: ESPECIALISTA - D.E.V.I.D.A.
 1.4 Título de la Investigación: DESARROLLO DE LA VENTANILLA VIRTUAL DE LA ATENCION Y EL SERVICIO AL USUARIO DE LA UGEL 01 DE LIMA, DDO 2020.
 1.5 Autor del instrumento: EDGAR JOSE CARO CUNZA
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
 1.7 Nombre del instrumento: ENCUESTA

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					100%
SUB TOTAL						
TOTAL						920%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 920% = 18.40

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS

Lugar y fecha: 02 ABRIL 2021

Firma y Posfirma del experto

DNI: 43975504

VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: PARIOWA INCA YHASMIN ZUMIKU
 1.2 Grado académico: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
 1.3 Cargo e institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
 1.4 Título de la Investigación: DESARROLLO DE LA VENTANILLA VIRTUAL DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL USUARIO DE LA UGEL 01 DE LIMA, AÑO 2020
 1.5 Autor del instrumento: EDGAR JOSÉ CARO CUNZA
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
 1.7 Nombre del instrumento: ENCUESTA

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90%
SUB TOTAL						95%
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): $95\% = 18.5$

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se cumple con los requisitos

Lugar y fecha: 07 DE ABRIL DEL 2021

Juan José

Firma y Pos firma del experto

DNI: 70065449

VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: RIVAS CARDENAS ALAN VLADIMIR
- 1.2 Grado académico: MAGISTER EN GESTION PUBLICA
- 1.3 Cargo e institución donde labora: EXPERTO EN TECNOLOGIA, INFORMACION Y COMUNIC - UECOG DEVIDA
- 1.4 Título de la Investigación: DESARROLLO DE LA VENTANILLA VIRTUAL DE LA ATENCION Y EL SERVICIO AL USUARIO DE LA UGEL D.I. DE LIMA ARA 2020
- 1.5 Autor del instrumento: EDGAR JOSE CARO CUNZA
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA Y GESTION GOBERNAMENTAL
- 1.7 Nombre del instrumento: ENCUESTA

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90%
SUB TOTAL						
TOTAL						90%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 90% = 18.00

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS

Lugar y fecha: 12 ABRIL DEL 2021

Firma y Pos firma del experto

DNI: 43370842

VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: NUÑEZ FURÓ FEDERICO
 1.2 Grado académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
 1.3 Cargo e institución donde labora: COORDINADOR ACADEMICO - UNIV. DE HUANCLO - FILIAL LEONCIO PRADO
 1.4 Título de la Investigación: DESARROLLO DE LA VENTANILLA VIRTUAL DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL USUARIO DE LA USEL O.I. DE LIMA, AÑO 2020
 1.5 Autor del instrumento: EDGAR JOSÉ CARO LUNZA
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
 1.7 Nombre del instrumento: ENCUESTA

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90%
SUB TOTAL						
TOTAL						910%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 910% = 18.20

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS

Lugar y fecha: 09 DE ABRIL DE 2021

Firma y Pos firma del experto

DNI: 23003690



VICERRECTORADO ACADEMICO
 ESCUELA DE POSGRADO
 FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: PERCE VALLEJO ELKIN AUGUSTO
- 1.2 Grado académico: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
- 1.3 Cargo e institución donde labora: CONSULTOR - INSTITUTO PERUANO DE CATASTRO (IPDC)
- 1.4 Título de la Investigación: DESARROLLO DE LA VENTANILLA VIRTUAL DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL USUARIO DE LA UGEL 01 DE LIMA, AÑO 2020
- 1.5 Autor del instrumento: EDGAR TOJE CARO JUNZA
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA Y GESTION GOBIERNAMENTAL
- 1.7 Nombre del instrumento: ENCUESTA

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90%
SUB TOTAL						90%
TOTAL						90%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 90% = 18.0

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: S. CUMPLE CON LOS REQUISITOS

Lugar y fecha: 12 ABRIL DE 2021

Firma y Pos firma del experto

DNI: 28288945

ANEXO 4

Copia de la data procesada

Variable: X

<u>Sexo</u>	<u>P1</u>	<u>P.2I</u>	<u>P.3</u>	<u>P.4</u>	<u>P.5</u>	<u>P.6</u>	<u>P7</u>	<u>P8</u>	<u>P9</u>	<u>P10</u>	<u>P11</u>	<u>P12</u>
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
2.00	2.00	3.00	4.00	5.00	4.00	1.00	4.00	4.00	1.00	1.00	2.00	2.00
1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	3.00	1.00	5.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00
1.00	5.00	4.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	1.00	5.00
2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	2.00	1.00	3.00	1.00
1.00	1.00	2.00	5.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	1.00	5.00	5.00	1.00
2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00
1.00	1.00	4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00
2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.00	3.00	5.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	3.00
2.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	1.00	3.00	1.00	1.00
2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	3.00	1.00	5.00	1.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00
1.00	3.00	4.00	1.00	1.00	3.00	2.00	4.00	1.00	4.00	5.00	1.00	3.00
2.00	1.00	1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	1.00	3.00	2.00	1.00	3.00	1.00
1.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00
2.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00
2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	2.00	2.00
2.00	3.00	4.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00
1.00	4.00	1.00	5.00	1.00	5.00	3.00	1.00	3.00	2.00	1.00	4.00	4.00
2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00
1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	5.00	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00
1.00	1.00	5.00	3.00	1.00	3.00	5.00	1.00	2.00	2.00	5.00	1.00	1.00
1.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00
2.00	1.00	4.00	3.00	3.00	5.00	1.00	5.00	4.00	1.00	4.00	5.00	1.00
1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	5.00	1.00	1.00	2.00	5.00	3.00	1.00
2.00	2.00	1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	4.00	2.00	1.00	1.00	5.00	2.00
1.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	4.00	4.00
2.00	3.00	5.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2.00	1.00	3.00	1.00	5.00	3.00	5.00	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00
1.00	3.00	1.00	4.00	2.00	4.00	2.00	1.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00
1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	5.00	5.00	1.00
1.00	1.00	5.00	3.00	1.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00
2.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	1.00	4.00	3.00	2.00	3.00	1.00	4.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	5.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00
2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	1.00	1.00
1.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	5.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00
2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	3.00	1.00

1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00
2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	5.00	5.00	4.00	1.00	1.00
1.00	3.00	1.00	3.00	5.00	1.00	1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	5.00	3.00	1.00
1.00	5.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	5.00	1.00	1.00	5.00	3.00	5.00
2.00	4.00	2.00	5.00	5.00	1.00	1.00	4.00	3.00	1.00	5.00	4.00	4.00
1.00	3.00	1.00	3.00	3.00	1.00	5.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00
2.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00	2.00	4.00	3.00	1.00	5.00	1.00
1.00	3.00	4.00	3.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00
1.00	1.00	5.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	4.00	1.00	1.00	3.00	1.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00
2.00	4.00	5.00	5.00	4.00	1.00	1.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00
1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	3.00
2.00	1.00	5.00	1.00	5.00	5.00	5.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	1.00
1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00	1.00	5.00	3.00	1.00	1.00
2.00	3.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00
1.00	2.00	4.00	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	2.00	5.00	2.00	2.00
2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	5.00	1.00
1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	1.00	1.00
2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	2.00	5.00	1.00	2.00
1.00	3.00	1.00	1.00	5.00	3.00	5.00	4.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00
2.00	1.00	5.00	3.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	5.00	3.00	1.00
2.00	4.00	1.00	5.00	4.00	1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
1.00	2.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	2.00	2.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00
2.00	1.00	3.00	1.00	3.00	5.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
1.00	5.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	5.00	4.00	2.00	1.00	1.00	5.00
2.00	4.00	1.00	1.00	4.00	5.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00
1.00	1.00	3.00	4.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00
2.00	5.00	1.00	3.00	1.00	5.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	5.00	5.00
2.00	1.00	2.00	3.00	5.00	3.00	1.00	5.00	4.00	2.00	1.00	1.00	1.00
1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	5.00	1.00	1.00	3.00	3.00
2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00
1.00	1.00	5.00	5.00	2.00	5.00	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	1.00	1.00
2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00
1.00	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00
1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	3.00	5.00	5.00	3.00	2.00	3.00	1.00	5.00
2.00	1.00	3.00	1.00	3.00	5.00	1.00	5.00	5.00	1.00	1.00	5.00	1.00
1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00
2.00	1.00	3.00	3.00	5.00	1.00	5.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00
2.00	1.00	1.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	1.00	5.00	1.00	1.00
1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	1.00	1.00	2.00	3.00	4.00	4.00
2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00

1.00	1.00	1.00	3.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	1.00
1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	5.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00
1.00	5.00	1.00	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	3.00	5.00	3.00	5.00
2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00
1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	5.00	1.00	1.00
2.00	3.00	1.00	5.00	3.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00
1.00	3.00	5.00	1.00	5.00	3.00	5.00	3.00	2.00	1.00	3.00	1.00	3.00
2.00	1.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	5.00	1.00	5.00	1.00	1.00
1.00	5.00	5.00	1.00	3.00	1.00	5.00	5.00	4.00	1.00	3.00	5.00	5.00
2.00	1.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	1.00	1.00
1.00	1.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	3.00	2.00	1.00	5.00	3.00	1.00
1.00	3.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	5.00	3.00
1.00	1.00	5.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	5.00	1.00	3.00	1.00
2.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00
2.00	2.00	3.00	4.00	5.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.00
1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	5.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00
2.00	1.00	4.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	5.00	5.00	5.00	1.00	1.00
1.00	3.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	2.00	1.00	1.00	3.00
2.00	5.00	3.00	5.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	5.00
1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00
1.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	1.00
1.00	1.00	3.00	3.00	1.00	3.00	5.00	3.00	1.00	5.00	1.00	4.00	1.00
2.00	3.00	1.00	3.00	1.00	5.00	3.00	1.00	4.00	2.00	1.00	3.00	3.00
2.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00	1.00	1.00
1.00	2.00	5.00	3.00	1.00	4.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00
2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	3.00	5.00	1.00	1.00
1.00	5.00	1.00	3.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	5.00	3.00	1.00	5.00
2.00	3.00	1.00	1.00	2.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	5.00	3.00
1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	1.00	3.00	2.00	5.00	1.00	1.00
1.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	5.00	5.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00
2.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	1.00	1.00
1.00	1.00	1.00	3.00	5.00	1.00	5.00	3.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00
1.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	1.00	2.00	4.00	1.00	2.00	2.00
1.00	3.00	4.00	4.00	1.00	4.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	5.00	3.00
2.00	4.00	1.00	5.00	3.00	5.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	1.00	4.00
1.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00
2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	5.00	2.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00
2.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00
1.00	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	1.00	1.00	3.00	1.00	2.00	2.00
2.00	1.00	4.00	1.00	3.00	5.00	5.00	2.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00
1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00
2.00	1.00	1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	1.00	2.00	3.00	5.00	5.00	1.00
1.00	4.00	3.00	5.00	1.00	1.00	2.00	5.00	1.00	2.00	1.00	4.00	4.00
2.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	5.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

2.00 3.00 1.00 4.00 2.00 4.00 2.00 1.00 3.00 1.00 3.00 3.00 3.00

Copia de la data procesada

Variable: Y

<u>P13</u>	<u>P14</u>	<u>P15</u>	<u>P16</u>	<u>P17</u>	<u>P18</u>	<u>P19</u>	<u>P20</u>	<u>P21</u>	<u>P22</u>	<u>P23</u>	<u>P24</u>
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
3.00	4.00	5.00	4.00	1.00	4.00	4.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00
2.00	1.00	3.00	3.00	1.00	5.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	2.00
4.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	1.00	5.00	4.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00
2.00	5.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	1.00	5.00	5.00	1.00	2.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00
4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	4.00
1.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
5.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	3.00	5.00
1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00
1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00
1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	3.00	1.00	5.00	1.00	1.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00
4.00	1.00	1.00	3.00	2.00	4.00	1.00	4.00	5.00	1.00	3.00	4.00
1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	1.00	3.00	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00
3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00
5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00
1.00	3.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00
3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	2.00	2.00	3.00
4.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	4.00
1.00	5.00	1.00	5.00	3.00	1.00	3.00	2.00	1.00	4.00	4.00	1.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
1.00	3.00	3.00	3.00	5.00	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00
5.00	3.00	1.00	3.00	5.00	1.00	2.00	2.00	5.00	1.00	1.00	5.00
1.00	4.00	4.00	4.00	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00
4.00	3.00	3.00	5.00	1.00	5.00	4.00	1.00	4.00	5.00	1.00	4.00
1.00	1.00	5.00	1.00	5.00	1.00	1.00	2.00	5.00	3.00	1.00	1.00
1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	4.00	2.00	1.00	1.00	5.00	2.00	1.00
3.00	1.00	1.00	1.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	4.00	4.00	3.00
5.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00
3.00	1.00	5.00	3.00	5.00	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	3.00
1.00	4.00	2.00	4.00	2.00	1.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	1.00
4.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	5.00	5.00	1.00	4.00
5.00	3.00	1.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	5.00
3.00	5.00	5.00	5.00	1.00	4.00	3.00	2.00	3.00	1.00	4.00	3.00
1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	5.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	1.00
1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00
3.00	2.00	1.00	2.00	5.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00
1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	3.00	1.00	1.00
2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00

1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	5.00	5.00	4.00	1.00	1.00	1.00
1.00	3.00	5.00	1.00	1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	1.00
1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	5.00	3.00	1.00	1.00
1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	5.00	1.00	1.00	5.00	3.00	5.00	1.00
2.00	5.00	5.00	1.00	1.00	4.00	3.00	1.00	5.00	4.00	4.00	2.00
1.00	3.00	3.00	1.00	5.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	1.00
3.00	4.00	4.00	4.00	1.00	2.00	4.00	3.00	1.00	5.00	1.00	3.00
4.00	3.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00	4.00
5.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	4.00	1.00	1.00	3.00	1.00	5.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00
5.00	5.00	4.00	1.00	1.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00
1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	3.00	1.00
5.00	1.00	5.00	5.00	5.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	1.00	5.00
2.00	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00	1.00	5.00	3.00	1.00	1.00	2.00
1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	1.00
4.00	1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	2.00	5.00	2.00	2.00	4.00
3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	5.00	1.00	3.00
1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00
2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	2.00	5.00	1.00	2.00	2.00
1.00	1.00	5.00	3.00	5.00	4.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00
5.00	3.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	5.00
1.00	1.00	5.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	5.00	3.00	1.00	1.00
1.00	5.00	4.00	1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	1.00
1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	2.00	2.00	1.00
1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00
3.00	1.00	3.00	5.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	3.00
3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	5.00	4.00	2.00	1.00	1.00	5.00	3.00
1.00	1.00	4.00	5.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00
3.00	4.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	3.00
1.00	3.00	1.00	5.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00
2.00	3.00	5.00	3.00	1.00	5.00	4.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00
1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	5.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00
2.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.00
5.00	5.00	2.00	5.00	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	1.00	1.00	5.00
3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
1.00	1.00	2.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00
1.00	1.00	3.00	1.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	1.00
1.00	1.00	1.00	3.00	5.00	5.00	3.00	2.00	3.00	1.00	5.00	1.00
3.00	1.00	3.00	5.00	1.00	5.00	5.00	1.00	1.00	5.00	1.00	3.00
1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00
3.00	3.00	5.00	1.00	5.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00	3.00
1.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00
3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	1.00	1.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00
1.00	3.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00

3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	5.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
1.00	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	3.00	5.00	3.00	5.00	1.00
1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00
5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	5.00	1.00	1.00	5.00
1.00	5.00	3.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	1.00
5.00	1.00	5.00	3.00	5.00	3.00	2.00	1.00	3.00	1.00	3.00	5.00
1.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	5.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00
5.00	1.00	3.00	1.00	5.00	5.00	4.00	1.00	3.00	5.00	5.00	5.00
3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	1.00	1.00	3.00
5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	3.00	2.00	1.00	5.00	3.00	1.00	5.00
3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	5.00	3.00	3.00
5.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	5.00	1.00	3.00	1.00	5.00
3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	3.00
3.00	4.00	5.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.00	3.00
2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	5.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	2.00
4.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	5.00	5.00	5.00	1.00	1.00	4.00
2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	2.00	1.00	1.00	3.00	2.00
3.00	5.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	5.00	3.00
1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00
4.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	1.00	4.00
3.00	3.00	1.00	3.00	5.00	3.00	1.00	5.00	1.00	4.00	1.00	3.00
1.00	3.00	1.00	5.00	3.00	1.00	4.00	2.00	1.00	3.00	3.00	1.00
1.00	5.00	5.00	1.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00
5.00	3.00	1.00	4.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	5.00
1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	3.00	5.00	1.00	1.00	1.00
1.00	3.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	5.00	3.00	1.00	5.00	1.00
1.00	1.00	2.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	5.00	3.00	1.00
1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	1.00	3.00	2.00	5.00	1.00	1.00	1.00
3.00	2.00	1.00	2.00	5.00	5.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00
5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	1.00	1.00	5.00
1.00	3.00	5.00	1.00	5.00	3.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00
3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	1.00	2.00	4.00	1.00	2.00	2.00	3.00
4.00	4.00	1.00	4.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	5.00	3.00	4.00
1.00	5.00	3.00	5.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	1.00	4.00	1.00
1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00
1.00	1.00	1.00	3.00	5.00	2.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00
5.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00
1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	1.00	1.00	3.00	1.00	2.00	2.00	1.00
4.00	1.00	3.00	5.00	5.00	2.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00	4.00
1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	1.00	2.00	3.00	5.00	5.00	1.00	1.00
3.00	5.00	1.00	1.00	2.00	5.00	1.00	2.00	1.00	4.00	4.00	3.00
1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	1.00
1.00	1.00	1.00	3.00	5.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.00	4.00	2.00	4.00	2.00	1.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	1.00

2.00 1.00 1.00 1.00 1.00 2.00 5.00 1.00 1.00 1.00 1.00 2.00

ANEXO 5

Consentimiento informado

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la ventanilla virtual de la atención y el servicio al usuario en la UGEL 01 de Lima, año-2020.

PROPÓSITO DE ESTUDIO

Determinar: El desarrollo de la ventanilla virtual de la atención y el servicio al usuario en la UGEL 01 de Lima, año-2020.

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN

Se realizó con la entrega individual del cuestionario a cada uno de los encuestados, quienes lo devuelven llenado de forma anónima de inmediato.

RIEGOS

No tuve riesgo alguno durante la investigación.

BENEFICIOS

Beneficios en el ámbito laboral de los encuestados se tuvo una fuente de información en este tema de investigaciones en el Perú a nivel Nacional y local. No representa ningún tipo de beneficio económico para el encuestado.

COSTOS

No hubo ningún costo para el encuestado ni para la Institución.

INCENTIVOS Y COMPENSACIONES

No se han establecido.

TIEMPO

El tiempo de la aplicación de la encuesta es de seis meses.

CONFIDENCIALIDAD

La participación es voluntaria es anónima. Los datos recabados son utilizados únicamente en la presente Investigación realizada, respetando estrictamente su confidencialidad, las cuales serán durante la investigación.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente realizar esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo comentar no participar y no puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen. En fe de lo cual firmo a continuación.



Edgar José Caro Cunza
DNI:46769198

Anexo: 06

Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo



PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección Regional
de Educación
de Lima Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 01

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Miraflores,

17 AGO. 2022

OFICIO N° 2654 -2022-DIR.UGEL01

SEÑOR:

Edgar José Caro Cunza

Jr. los Conquistadores N° 115 – Urbanización los Pinales N° 126 Santiago de Surco

Presente.

ASUNTO : Respuesta a solicitud

EXP : Exp. N° 15698-2022



Tengo a bien dirigirme a usted, en atención al expediente de la referencia mediante el cual solicita permiso para realizar un trabajo de investigación sobre el siguiente tema: "DESARROLLO DE LA VENTANILLA VIRTUAL DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL USUARIO DE LA UGEL 01 DE LIMA, AÑO 2020".

Al respecto, se le otorga el permiso solicitado para realizar su investigación solicitada, para lo cual deberá realizar las coordinaciones con cada jefe de Área a efectos que le puedan brindar la información, la misma que se le otorgará con las excepciones señaladas por ley.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



Mg. Luis Alberto Yataco Ramírez

Director de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01
San Juan de Miraflores

LAYR/DUGEL01
ERPL/DARH



Anexo 07

Declaratoria de autenticidad del informe de tesis.

Yo, **EDGAR JOSÉ CARO CUNZA**, Identificado con DNI N°**46769198**, Ingeniería Sistemas, alumno de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Alas Peruanas, con Código de alumno N° **2017213214**, Ocupación, empleada público, Estado Civil, Soltero, Domiciliado, en la Urbanización los Parrales- parque los Próceres, del Distrito Santiago de Surco, Provincia de Lima, Departamento de Lima; al Amparo de lo dispuesto por la Ley de Procedimientos Administrativos N°. 27444, Declaro bajo Juramento que lo vertido en el presente trabajo de Investigación Titulado: El desarrollo de la ventanilla virtual de la atención y el servicio al usuario en la UGEL 01 de Lima, año-2020. Asimismo, Declaro que, en caso de faltar a la verdad, violando la Presunción de la Verdad, me someto a las Sanciones previstas en el Código Penal y Normas Conexas.

Lima, setiembre de 2022



Edgar José Caro Cunza
DNI:46769198

Anexo 08: - Resolución de aprobación del plan de tesis N°0890-2021, de fecha de 19 de agosto de 2021



Lima, 19 de Agosto de 2021

VISTA:

La solicitud presentada por don **CARO CUNZA, EDGAR JOSE** con fecha 27 de Julio de 2021, mediante la cual solicita: aprobación de Plan de tesis, Inscripción y nombramiento de Asesor de tesis para optar el **GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL**.

CONSIDERANDO:

Que, don **CARO CUNZA, EDGAR JOSE** ha presentado su Plan de Tesis Títulado: "**DESARROLLO DE LA VENTANILLA VIRTUAL DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL USUARIO DE LA UGEL 01 DE LIMA, AÑO-2020**", para optar el **GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL**.

Que, el Plan de tesis presentado cumple con los requisitos establecidos por la Directiva N°0004-2019-EPG-UAP aprobado por el Director de la Escuela de Posgrado.

Que, del Docente Revisor, **Mg. VICTOR DANIEL HIJAR HERNANDEZ** revisor metodológico y el revisor **Dr. JORGE LUIS BRINGAS SALVADOR** revisor temático de la Escuela de Posgrado, informa que el Plan de tesis indicado en el considerando anterior, ha sido aprobado para el desarrollo de la tesis, remitiéndose el expediente al Coordinador de Grados Académicos de la Escuela de Posgrado para la continuación del trámite correspondiente.

Que, el Director de la Escuela de Posgrado con el Artículo 37° de la Directiva N°0004-2019-EPG-UAP de la Escuela de Posgrado ha asignado como Asesor de la tesis al **Dr. ALBERTO OCTAVIO CARRANZA LÓPEZ**, la misma que ha aceptado realizar el asesoramiento conforme consta en el documento que forma parte del presente expediente de don **CARO CUNZA, EDGAR JOSE**.

Que, en uso de las atribuciones conferidas por la ley N°30220, El Estatuto de la Universidad, el Reglamento General de la Universidad, El Reglamento de Estudios de la Escuela de Posgrado, y demás disposiciones legales vigentes.

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Plan de Tesis titulado "**DESARROLLO DE LA VENTANILLA VIRTUAL DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL USUARIO DE LA UGEL 01 DE LIMA, AÑO-2020**", presentado por don **CARO CUNZA, EDGAR JOSE** para optar el **GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL**, según el informe del Docente Revisor **Mg. VICTOR DANIEL HIJAR HERNANDEZ** revisor metodológico y el revisor **Dr. JORGE LUIS BRINGAS SALVADOR** revisor temático de la Escuela de Posgrado.

Artículo Segundo.- Realizar la inscripción de la Aprobación del Plan de Tesis en el Libro de Resoluciones de la Escuela de Posgrado.

Artículo Tercero.- Nombrar, como Asesor de la tesis al **Dr. ALBERTO OCTAVIO CARRANZA LÓPEZ**.

Artículo Cuarto.- Precisar que de acuerdo al Artículo N°44 de la Directiva N° 0004-2019-EPG-UAP de la Escuela de Posgrado, la vigencia de la presente Resolución es de doce (12) meses a partir de la fecha de su expedición.

Artículo Quinto.- Hacer de conocimiento de la presente resolución al interesado y a las oficinas correspondientes.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Francisco Luis Pérez Expósito
Director de la Escuela de Posgrado (e)

ANEXO 09: DEPOSITO PARA LA REVISIÓN DE LA TESIS

Scotiabank.

18 ago., 06:12 p.m.

Pago de servicio

Número de operación 784.465.103.2216

Fecha de efectividad: 18 ago.

Pagado con: Cta. Free
*** **6939

Monto pagado: S/ 600.00

Empresa o institución: Universidad Alas Peruanas

Servicio: R Y A Informe. Tesis

Concepto: R Y A INFORME. TESIS

Cod Alumno 2017213214

Nombre Cliente: EDGAR JOSE CARO CUNZA

N° Recibo: 005935215819124

Vencimiento: 18 ago.

Descripción de la operación: PAGO REVISION TESIS MAESTRIA

Te hemos enviado esta constancia a:

e***@gmail.com**

