

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL USO DE LA PLATAFORMA DE
TRÁMITE DIGITAL EN EL MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
2020-2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
UCHUYA CHAMBIO GRETTE KEY**

LIMA – PERÚ

2023



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO**

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 21/03/2023

NOMBRE DE LOS AUTORES (A) Gretta Key Uchuya Chambio / ASESOR
(A): Alicia Agromelis Aliaga Pacora

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (X)
- TESIS ()
- TRABAJO ACADÉMICO ()
- ARTICULO CIENTIFICO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: ---“**CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL USO DE LA PLATAFORMA DE TRÁMITE DIGITAL EN EL MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN 2020-2021**” _____

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 6 %

Conformidad Autor:



Conformidad Asesor:

Nombre: Gretta Key Uchuya Chambio
DNI:45557800
Huella:

Nombre: Alicia A. Aliaga Pacora
DNI: 08496604

CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL USO DE LA PLATAFORMA DE TRÁMITE DIGITAL EN EL MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN 2020-2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%
2	repositorio.pucese.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	dspace.casagrande.edu.ec:8080 Fuente de Internet	<1%
4	Submitted to Universitat Politècnica de València Trabajo del estudiante	<1%
5	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Cristian García-Estrella, John C. Santa-Maria, Mirleth Reina Celis Hernandez. "Datos abiertos y gobierno abierto en los gobiernos regionales y locales del Perú", Enfoque UTE, 2022 Publicación	<1%

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general: Determinar qué relación existe entre la calidad de atención y el uso de la plataforma de trámite digital en el Ministerio de la producción 2020-2021. Respecto a la metodología el tipo de investigaciones es básica, de nivel descriptivo correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental debido a que no se han manipulado las variables. En lo que respecta al método, es hipotético deductivo. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Rho de Spearman resultaron en un valor de ($r= 0.858$) lo que demostró una fuerte correlación positiva en las variables calidad atención y uso de la plataforma de trámite digital, de igual manera el resultado de la significancia fue de $.000 < 0.05$. Las conclusiones del estudio establecen que existe relación entre la calidad de atención y el uso de la plataforma de trámite digital en el Ministerio de la Producción, en la misma orientación se verifican la relación en entre las dimensiones de la calidad de atención y el uso de la plataforma de trámite digital

Palabras clave: Calidad de atención, uso de la plataforma de trámite digital, calidad del servicio, gobierno electrónico