



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Leveau Pelaez, Jhon Brando (orcid.org/0000-0003-2578-6663)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

CO-ASESOR:

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este proyecto de investigación con mucho cariño a mis padres, a todos quienes aportaron positivamente a lo largo de mi formación académica y sobre todo a Dios quien nos da la vida y sustenta

Agradecimiento

Expreso mi gratitud al Doctor Johnny Silvino Rojas Mori, por la instrucción y dedicación brindada en este proceso de asesoramiento, ya que sin sus consejos no se tendrían los resultados obtenidos. A mis padres por el apoyo incondicional para la conclusión de este trabajo. Se reconoce a la institución por la estructura funcional educativa otorgada con la esperanza de formar mejores generaciones para el ámbito laboral. Y a Dios sobre todo quién nos sustenta siempre.

Índice de contenidos

Pág.

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla N.º 01: Dimensiones e indicadores de la variable sistema de trámite documentario.....	22
Tabla N.º 02: Dimensiones e indicadores de la variable servicio de atención al ciudadano.....	23
Tabla N.º 03: Juicio de expertos validadores	25
Tabla N.º 04: Indicadores de la variable sistema de trámite documentario y dimensiones	28
Tabla N.º 05: Indicadores de la variable Servicio de atención al ciudadano	29
Tabla N.º 06: Pruebas de normalidad de las variables Sistema de trámite documentario y Servicio de atención al ciudadano	30
Tabla N.º 07: Relación entre las variables Sistema de trámite documentario y Servicio de atención al ciudadano.....	31
Tabla N.º 08: Relación entre la dimensión seguridad y la variable servicio de atención al ciudadano	32
Tabla N.º 09: Relación entre la dimensión rendimiento y la variable servicio de atención al ciudadano	33
Tabla N.º 10: Relación entre la dimensión funcionalidad y la variable servicio de atención al ciudadano	34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar si existe una relación entre el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta en el año 2022. Esta investigación se llevó a cabo por medio de un enfoque cuantitativo y con un tipo de investigación básica. Asimismo, el alcance es tipo descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental. La investigación tomó lugar dentro de los ambientes de la comuna edil de Loreto Nauta siendo la población un total de 150 colaboradores que realizan funciones operativas y administrativas, de los cuales se tomó una muestra de 60 trabajadores que realizan solo funciones administrativas. Las variables que se describen en la presente investigación son el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos y el software estadístico SPSS en su versión 28.0.1.1. Se concluyó existe relación entre las variables sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano con una correlación baja de un Rho de Spearman de 0,392 y la significancia (sig.) con un valor igual a 0.002.

Palabras clave: Trámite documentario, servicio de atención, municipalidad.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine whether there is a relationship between the document processing system and citizen services in the provincial municipality of Loreto Nauta in the year 2022. This research was carried out through a quantitative approach and with a basic research type. Likewise, the scope is descriptive and correlational, with a non-experimental design. The research took place within the environment of the municipality of Loreto Nauta, with a total population of 150 employees performing operational and administrative functions, from which a sample of 60 workers performing only administrative functions was taken. The variables described in this research are the document processing system and the citizen service. A questionnaire was used as a data collection instrument and SPSS statistical software version 28.0.1.1. It was concluded that there is a relationship between the variables document processing system and citizen service with a low correlation of Spearman's Rho of 0.392 and significance (sig.) with a value equal to 0.002.

Keywords: Document processing, customer service, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las municipalidades en todo el territorio peruano tienen la obligación de ofrecer diferentes servicios, que permitan satisfacer y atender las principales necesidades de su población, así lo describe el artículo número cuatro de la Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades el cual instauro acerca de los gobiernos locales como representantes de la población, fomentan el apropiado otorgamiento de los servicios públicos municipales y el desarrollo económico, sostenible, armónico e integral de su jurisdicción, teniendo por finalidad el crecimiento sustentable, otorgamiento de servicios y simbolizar a la población. (Congreso de la República, 2003).

La municipalidad provincial de Loreto Nauta, en obediencia a este edicto brinda servicios públicos a su población los cuales se gestionan en las instalaciones de la municipalidad a través de su sistema de trámite documentario, siendo los trabajadores municipales administrativos los encargados de atender a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos. Es menester mencionar que, de acuerdo al Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que admite la Política nacional de modernización de la gestión pública al año 2021, en donde son detallados las deficiencias fundamentales de la administración pública en el estado peruano, una de estas la falta de métodos y sistemas de gestión de los datos e información, así como del conocimiento; en ese sentido este proyecto de investigación se alinea y armoniza con esta iniciativa política que promueve el estado en razón de modernizar la gestión pública en el territorio peruano. (Poder Ejecutivo del Perú, 2013).

La municipalidad realiza sus funciones de gestión documentaria a través de su sistema de trámite documentario siendo este de tipo manual y tradicional. Este sistema ocasiona algunas dificultades en el servicio de atención brindada al ciudadano. Algunos de los problemas que se perciben son en relación a la seguridad de los documentos que se tramitan siendo que al ser un sistema manual y físico los riesgos de verse afectada la integridad de los documentos son altos. Asimismo, otro problema es el rendimiento en la atención brindada a

los ciudadanos que suele ser retardada y en ciertas ocasiones prolongada ya que se requiere de diversos procesos y papeleos que tienen que ser atendidos por los trabajadores administrativos municipales y dependen únicamente de la capacidad de trabajo de éstos mismos. Por otro lado, también se identificó deficiencias en la funcionalidad del sistema de trámite documentario por el hecho de que el trabajo estrictamente manual conlleva una serie de pasos el cual no solo lo vuelve un proceso tedioso, sino que limita el servicio de atención como en casos de ubicación de expedientes, escaneo de documentos, reportes de las atenciones realizadas, actualización de la información, entre otros.

La presente investigación tiene por principal objetivo determinar si existe una relación entre el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano, así como de determinar la existencia de una relación entre la seguridad, rendimiento y funcionalidad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano. Por tal razón, se plantea la premisa supuesta de que existe una relación significativa entre el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

II. MARCO TEÓRICO

En el proyecto de investigación presente se recopilaron diferentes precedentes de análisis y estudio de los cuales algunos son antecedentes internacionales siendo uno de ellos el estudio realizado por (Brito y Santiago, 2022) en Colombia. El objetivo del estudio es examinar el proceso de gestión documentaria como práctica que afecta la el servicio de calidad y la realización de los contratos en tres unidades de gestión de servicios contratadas por el instituto colombiano de bienestar familiar en el distrito de Riohacha. Para su desarrollo se asumió un enfoque cualitativo donde fue seleccionada una población constituida por doce actores en los cuales se realizó una profunda entrevista. Una de las conclusiones de la investigación refiere que la administración documentaria presenta un vínculo con la prestación del servicio de información en dichas instituciones. Otro hallazgo del estudio es que la calidad del servicio está relacionada con las expectativas de gestión documental, las cuales se basan en las creencias que los usuarios se forman a partir de sus experiencias con el servicio que reciben y que esta es una evaluación de la calidad del servicio que aquellas organizaciones han brindado. Como reflexión final de los investigadores y como recomendación a estas organizaciones, deben continuar con una planificación específica que abarque las expectativas de los usuarios mediante la implementación de un plan compartido por el personal que armonizan con el objetivo común de prestación de servicios.

Por su parte, (Ibarra, Espinosa, y Chapid, 2022) evaluaron la reacción de la ejecución de un sistema de administración de la calidad en los servicios brindados por los centros y locales de salud de la ciudad de Villavicencio, Colombia. Este estudio analiza la percepción del usuario, el cumplimiento legal y la satisfacción de las partes interesadas. El método de investigación utilizado para desarrollar este trabajo fue un estudio evaluativo, en este sentido, una muestra tomada de la población, identificada por 251 pacientes seleccionados al azar de cuatro instituciones, así como el director del estudio de cada institución de crédito. El mecanismo de captura de datos utilizado fue el cuestionario. Respecto a las conclusiones de este análisis se infiere la existencia de una relación definida entre el sistema de dirección de calidad y el grado de calidad en los servicios.

En otro estudio realizado también en Colombia, (Ayala y Moreno, 2018) analizan la armonía entre la administración de documentos y la administración de calidad, que establece claramente que la normalización y la estandarización de la gestión en función del uso avanzado de la práctica conduce a los intereses de la organización y para el beneficio del mismo. Logran los objetivos propuestos con la participación de las partes interesadas. Mencionaron que un aspecto importante de la gestión documentaria es que mantener la información se ha convertido en un tema continuo e importante de la organización con una gran cantidad de documentos y necesidades de clasificación, almacenamiento, atención, registro y consulta de estos mismo que coadyuvan tomar decisiones apropiadas. El objetivo fundamental de este estudio es brindar orientación a las organizaciones que se esfuerzan por integrar las normas técnicas de gestión de documentos con otras normas técnicas de gestión. Entre sus conclusiones se infiere que el sistema de dirección de la calidad y la administración de registros están íntimamente relacionados. Otro de sus hallazgos es que la integración de la gestión documental es una gran oportunidad para que las organizaciones agilicen procesos y procedimientos al eliminar redundancias, cumplir con la legislación, aumentar la cantidad de información que se puede recopilar y almacenar, compartir, asegurar el almacenamiento corporativo, mejorar el rendimiento de TI, y optimizar los tiempos de respuesta, así como de contribuir efectivamente a la misión de la organización.

Respecto a precedentes nacionales se consideraron alguno antecedentes de estudio como el caso de (Loayza y Ochoa, 2017) quienes analizaron el servicio de atención y el sistema de procesamiento documental en las instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana. El propósito principal de esta investigación es manifestar que los sistemas de gestión documental inciden en la complacencia de los usuarios de las instituciones educativas estatales de Lima Metropolitana. La población estudiada estuvo conformada por 54352 estudiantes de las instituciones superiores educativas de la ciudad de Lima, su muestra se determinó como probabilística y 412 estudiantes respondieron el cuestionario. Se escogió como técnica de captura de datos al cuestionario conformado por 20 interrogantes con medida de calificación de Likert y 10 interrogantes con dos alternativas posibles

para capturar los datos sobre las variables planteadas en el presente estudio del comportamiento laboral. Este estudio utiliza el sistema estadístico SPSS para recopilar la información de los estudiantes en una tabla, y cada pregunta del cuestionario se analiza y procesa para obtener los resultados de la encuesta. Las hipótesis planteadas en el artículo se comparan mediante métodos estadísticos chi-cuadrado y los resultados se muestran a través de gráficos y tablas. Finalmente, se muestra la relación causal de las variables en donde la puesta en marcha del sistema de procesamiento documental se refleja en el nivel de complacencia de los estudiantes de los centros educativos estatales de Lima Metropolitana.

En otro estudio, (Yopán, 2017) analizó el trámite documental para la satisfacción de los usuarios de la entidad encargada de gestionar la educación a nivel regional en Lima Metropolitana en el año 2017. El proyecto de investigación tuvo por finalidad definir el vínculo entre el procedimiento de matrícula y la satisfacción de los usuarios en el consejo regional educativo de la ciudad de Lima en el 2017. Se realizó la ejecución del estudio utilizando un enfoque cuantitativo, la metodología de estudio utilizado fue un planteamiento de hipótesis deductiva, que consiste en observar el fenómeno en estudio, el estudio fue de tipo descriptivo y no experimental en el diseño, transversal y causal. La encuesta se realizó a 250 personas que participaron en la dirección regional de educación en la ciudad de Lima, la magnitud de la muestra se determinó por la ecuación, un total de 152 usuarios, fue una muestra probabilística, aleatoria. Se desarrollaron dos cuestionarios generados por los clientes siendo el inicial destinado a evaluar el proceso de registro y el segundo para calcular la satisfacción, se utilizaron técnicas de encuesta, estas herramientas fueron autoevaluadas por expertos y se determinó su confiabilidad por coeficiente alfa. Los resultados de Cronbach tienen una fidelidad aceptable. Según el resultado del análisis se estableció la relación porcentual de 19% de su primera variable tramite documentario en la satisfacción de los clientes que concurren a esta entidad regional. El resultado del P valor $0.000 < \text{al valor } 0.05$ simboliza la negación de la hipótesis nula por lo cual se determina que el trámite documentario influye en la satisfacción del cliente en la D.R.E. de Lima Metropolitana en el año 2017.

Por otro lado, (Flores, 2021) desde el departamento de San Martín desarrolló un estudio sobre control documentario y calidad del servicio sobre la dirección local de Picota – 2021. El objetivo del análisis fue identificar la correspondencia entre el control documentario y la calidad en el servicio en este noble municipio, siendo de carácter fundamental el estudio de arquetipo básico, no experimental de diseño, descriptivo, correlacional y transversal, el grupo estudiado fue de 2756 y muestra 132 usuarios. Las herramientas y mecanismos de captura de datos utilizadas fueron las encuestas y cuestionarios. Los resultados determinan el grado de gestión documental y la calidad del servicio de la comunidad, muestran niveles normales de 41% y 42% respectivamente. Como el valor de Rho Spearman recibió la cantidad de 0,954 quedó demostrado una correlación alta y positiva, concluyeron que hubo vínculo entre el control de documentos y la calidad del servicio en el municipio de Picota en 2021, con un nivel significativo bilateral igual a 0,000 y este valor es inferior a 0,01.

En otro estudio realizado en el departamento de Junín, (Sánchez, 2018) analizó la administración de registros documentales y la calidad en el servicio de atención a las personas a partir de la perspectiva de los trabajadores públicos de la comuna edil de Concepción. El fin de esta investigación se basó en definir el vínculo entre la circulación de documentos y la calidad de servicio percibida por los servidores públicos utilizando herramientas que establecieran una relación significativa entre estas variables. El enfoque principal del estudio fue una descripción cuantitativa del tipo básico, con un modelo de correlación y una población de 30 servidores públicos que laboran en diferentes puntos del municipio de la provincia de Concepción, utilizando herramientas como tablas y cuadros, cuestionarios y encuestas, así como la estadística desde el análisis descriptivo. Al finalizar el estudio se llegó a la conclusión de que en base a la percepción de los funcionarios de la ciudad de Concepción se estableció un vínculo moderada entre la circulación de archivos y la calidad del servicio. Luego de aplicar los dos instrumentos de prueba a la muestra, se encontró que el rho de Spearman fue de 0.502 y hubo una correlación moderada.

Por otra parte, (Becerra, 2022) desde el departamento de Tumbes realizó una investigación sobre la relación entre el control documentario y la calidad en el

servicio al cliente externo en un ente educativo. El fin principal del estudio fue establecer el efecto del flujo de trabajo en la calidad del servicio para los agentes externos de la universidad estatal de Tumbes en el periodo 2021, esto por medio de un análisis cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental. La población se conformó por 180 funcionarios oficinistas designados y 251363 vecinos de la región de Tumbes, obteniendo un total de 93 empleados como muestra y 384 vecinos. Se utilizaron dos pesquisas tipo Likert, cada uno con 15 interrogantes. Los datos se procesan en la suite ofimática para procesamiento de datos de Excel y el sistema estadístico SPSS. El producto que se obtuvo para el caso de la variable de control documentario fue de un 45,1%, siendo la frecuencia de ocurrencia de 61,2% para la variable calidad del servicio y con Rho de Spearman igual a 0,659 asumiendo que la presunción funciona para el propósito principal. Una medición de gestión de documentos que utilizó el diseño de formato y la generación de documentos como métrica tuvo una alta tasa de respuesta de alrededor del 51,6 %, con un Rho de Spearman de 0,355. El aspecto en el que se mide la recopilación de documentos mediante puntuaciones en análisis e inspección de documentos. La gestión de documentos recibe una alta respuesta del 54,7%. En cuanto al procesamiento de textos, el 66,7% respondió en un nivel alto. Para la dimensión asignación de documentos en procesamiento de documentos tienen un nivel alto de respuesta de 62.3%, una medida de ordenamiento de archivos con los resultados de ubicación de archivos y descripción de respuesta grado alto es de 71.0%, todas las medidas tienen Rho de Spearman positivo.

Otra investigación fue la realizada por (Lunasco, 2017) quien analizó el control documentario y la calidad en la atención brindada a los clientes en las unidades de gestión educativas locales de Lima Metropolitana en el año 2017. Comienza con el propósito común de establecer el vínculo entre el control de documentos y la calidad de la atención de los clientes en siete unidades de administración educativa locales de Lima Metropolitana en el año 2017. El estudio es de arquetipo básico y no experimental de diseño así también el corte es de tipo transversal. Desarrolló su estudio sobre un total de población constituida por 135 expertos técnicos cuyo cuestionario se formula desde los principios de la escala de Likert en ambas variables estudiadas, la confiabilidad de la capacidad es certificada por la revisión

de técnicos expertos y se determinad su confiabilidad por cálculos estadísticos de Alpha de Cronbach para ambas variables. Del resultado de este análisis se obtuvo que para el caso de la gestión de documentos el valor fue de 0,832 y para la el caso de la calidad en el servicio de atención el valor fue de 0,707. Asimismo, se realizó las pruebas no paramétricas y el análisis se realizan utilizando Rho Spearman como método de prueba. En los hallazgos obtenidos se encontró que existe un vínculo entre el control documentario y la experiencia de cliente en la unidad de administración educativa local de Lima Metropolitana, 2017. El Rho Spearman arrojó un valor de correlación de 0,784, el cual se explica como un vínculo positivo muy alto entre las variables estudiadas, con un p valor igual a 0,00 y menor a 0,05, este coeficiente rechaza la hipótesis nula.

Por otra parte, (Quispe y Vilchez, 2017) desarrollaron el proyecto de investigación titulado Implementación de sistemas de procesamiento documentario y su vínculo con la gestión documental en el municipio del distrito de Rímac. El estudio analiza cómo la implementación del sistema de procesamiento de documentos instalado en la agencia municipal hace un año promueve la interrelación entre la administración del flujo de documentos y el sistema implementado, por motivo de que la razón y objetivo fundamental de la implementación es agilizar los procesos de documentos utilizando la gestión colaborativa, así como brindar soporte técnico en las tareas diarias en atención al cliente. Por lo tanto, el objetivo general de este estudio fue averiguar si la introducción de un sistema de administración documentaria es relevante para la administración de archivos en el municipio del distrito de Rimac. En esta investigación el diseño aplicado es correlacional de arquetipo no experimental siguiendo la transversalidad en el diseño. La técnica e instrumento de captura de datos utilizado fueron las entrevistas y las encuestas. Como resultado se obtuvo que las variables estudiadas se relacionan de manera inversa, en un vínculo negativo bajo, esto significa que de manera que se pone en marcha el sistema de trámite documentario se lleva a cabo la gestión documental en la municipalidad distrital del Rímac aumentará.

La palabra sistema engloba un conjunto de principios o reglas sobre un tema específico lógicamente conectados entre sí. Asimismo, se define como el

compuesto de elementos que vinculados entre sí de forma ordenada cooperan a lograr un objetivo definido. Por otra parte, la palabra trámite se refiere a los procedimientos y pasos secuenciales a seguir debidamente sobre un asunto determinado hasta de que se llegue a su finalización o conclusión. Asimismo, la palabra tramitar significa hacer pasar un negocio por los trámites debidos. (Real Academia Española, 2018).

Otra consideración es el contenido en la norma ISO 15489-1:2001, que define el sistema de trámite documentario como el área de trámite encargado del registro sistemático y efectivo de la producción, recopilación, conservación, uso, cuidado y análisis de archivos y documentos, incluidos los procedimientos para recopilar y almacenar pruebas de tareas y transacciones a manera de archivos e información sobre ellas. (Organización Internacional de Normalización, 2001).

A los efectos de nuestra investigación, hemos encontrado varias características importantes para evaluar en un sistema de gestión documentario, como es la seguridad, que según la norma ISO27001 (2013) que hace referencia a la reservación, la preservación y la disposición de los datos e información importantes para la entidad, independientemente de la configuración que estos posean. Es un hecho que el factor de la seguridad es parte de la función del sistema de trámite documentario, más aún se enfatiza en ello porque el concepto de seguridad es muy importante en nuestro campo, además que se trata de un ente gubernamental la cual está encargada de almacenar información sensible y confidencial perteneciente a la entidad. La seguridad mide la capacidad de un sistema para preservar la información de agentes que no están asociadas con él. (ISOTools Excellence, 2015)

Según la norma ISO/IEC 9126 (2001) el concepto de rendimiento hace referencia a la eficiencia en el desempeño, contando con tres capítulos los cuales son el desempeño en el tiempo que es la capacidad del sistema para recuperar o mostrar información oportuna y su capacidad para responder a los factores de rendimiento al realizar tareas en condiciones definidas. Asimismo, está el empleo de recursos que es la característica del sistema para consumir recursos de acuerdo con el

rendimiento requerido. Finalmente se describe al cumplimiento de la eficiencia como la capacidad del sistema para adaptarse a las condiciones relacionadas al rendimiento y eficiencia. (Organización Internacional de Normalización, 2001).

La funcionalidad es también una propiedad que se propone dentro de la norma ISO/IEC 9126 el cual se subdivide en las siguientes características. La aplicabilidad que es la capacidad del sistema para incluir un grupo adecuado de funciones que respalden los fines solicitados por el cliente. a precisión proporciona efectos o productos que coincidan en el nivel esperado de precisión. La interoperabilidad es la capacidad del sistema para comunicarse con más de un sistema. El cumplimiento funcional, el cumplimiento del sistema con los estándares definidos por la organización y las normas y reglamentos relacionados con la función. (Organización Internacional de Normalización, 2001).

Según Exact que es una organización peruana con una vasta experiencia en la gestión de procesos operativos, nos dice que la gestión de tramitación documentaria puede tener un gran impacto en una organización en crecimiento debido a que los archivos, tiempo y esfuerzo son mayores y necesarios para gestionar documentos. Como resultado, almacenar, administrar, distribuir y acceder a información sobre grandes cantidades de datos puede convertirse en un desafío. La administración de archivos digitales facilita la gestión de los datos y le permite buscar, descargar y compartir rápidamente cuando sea necesario. (Exact, 2019).

El proceso de trámite documentario incluye el ingreso, el almacenaje y la restauración de archivos. La institución realiza el registro diario, el guardado y la restauración de archivos. La gestión de documentos es un importante paso adelante desde el guardado de archivos físicos. El servicio proporciona potentes herramientas de rastreo para su funcionamiento, incluida la búsqueda de textos en forma de oraciones, plantillas de búsqueda de campo y diagramas de visualización que permiten a los usuarios encontrar el texto que necesitan. Los mejores sistemas de administración de documentos le permitirán encontrar documentos más fácilmente y de manera eficiente. (Exact, 2019).

La administración documentaria incluye la recolección, el almacenaje y la restauración de archivos. Todas las organizaciones ya capturan, almacenan y recuperan documentos a diario. Los escritos y salvoconductos llegan a la entidad tanto en forma física como de manera digital. Los comprobantes y documentos electrónicos enviados por correo son claramente un archivo en digital que se puede leer y reservar. Pero estos documentos probablemente comenzaron con un requerimiento de la entidad. Esta solicitud puede registrarse electrónicamente. Esto significa que hay dos documentos vinculados a los que se debe hacer mención, pero que se guardan de maneras muy distintas. Este ejemplo se puede complementar con albaranes, recibos e incluso contratos. Estos otros archivos también pueden encontrarse en distintas formas o configuraciones. Más aún, podrían encontrarse en lugares distintos. Los contratos se pueden archivar en el archivador del departamento legal. El albarán de entrega puede estar en el almacén. La aceptación puede ser realizada por el área para cual estuvo destinada el documento. Hay distintas agrupaciones de personas que pueden encontrarse en distintos lugares físicos, todos relacionados con la factura de alguna manera. Gestionar toda esta documentación es complejo sin una gestión documental profesional. (KYOCERA Document Solutions España, s.f.).

La gestión de documentos o control documentario se define como un compuesto de métodos que facultan a las entidades gestionar la localización real y el historial de flujo de los documentos recibidos y procesados dentro de las mismas para mejorar el flujo y el rendimiento de los mismos. (G&S Gestión y Sistemas, s.f.).

La gestión de documentos es un compuesto de preceptos que se utilizan para administrar todo tipo de archivos generados y atendidos dentro de una entidad. Dicha gestión de documentos facilitará su recuperación, permitirá recuperar información, eliminar información redundante, retener información importante cuando sea útil y deshacerla al ya no ser de necesidad, empleando mecanismos eficaces y eficientes. Al referirse a un sistema de gestión documentaria o DMS, nos referimos a una manera mecanizada de ordenar, proteger, recopilar, escanear, enumerar, aceptar y realizar acciones a través de una versión digital de un documento o archivo relacionado con la administración de la entidad. Para ello, el

sistema utilizado es el encargado de vigilar y ordenar los archivos en toda la entidad, posibilitando la recopilación y el registro, empleando procesos de trabajo documental, bases de datos documentales, sistema de salida, sistema de recuperación de documentos, etc. La administración documentaria, si bien se puede utilizar de manera autónoma, es asimismo una parte que se encuentra en un ámbito de administración de espacio organizacional. (KYOCERA Document Solutions España, s.f.).

Los sistemas de gestión de documentos facilitan a las instituciones concertar documentos en físico y de manera digital en un solo archivo. Los archivos en físico pueden ser digitalizados y los archivos digitales y los demás archivos registrados por diferentes entornos sistemáticos se pueden migrar. Es posible registrar archivos, libros de cálculo, presentaciones multimedia, archivos pdf, fotos y más a través de un editor de texto. Utilizar la alternativa de gestión documentaria tiene muchos beneficios.

Archivar los documentos, un sistema de administración de documentos sirve como depósito principal para cada uno de los archivos importantes de una institución. De ese modo podrás tener acceso a ellos, verlos, modificarlos y compartirlos más tarde. La entidad dejó de perder tiempo en la búsqueda de documentos en files y otros archivadores.

Seguridad de los documentos, al no gestionarse los documentos existe una alta probabilidad de que la información importante se revele a la persona equivocada. Si la información confidencial e importante recae en poder de malos elementos puede causar un perjuicio irreparable a la entidad. Un sistema de administración de documentos que le facilita preservar la información privada con fuertes filtros de seguridad y controlando el acceso basado en niveles de usuario, en el cual solo aquellos usuarios previamente seleccionados pueden acceder a ciertos documentos específicamente. Además, en circunstancias de un desastre como un incendio o una inundación, al utilizar un sistema de administración de documentos con información gestionada en línea, de esta manera se puede asegurar que toda la información registrada de la entidad permanezca intacta.

Acceso a los documentos según sea necesario, ya no tendrá que esperar a que se encuentre un archivo en la carpeta para comenzar a revisarlo. Gracias al sistema de administración de documentos, la ubicación es instantánea y la administración se lleva a cabo solo en casos de ser necesario. Si en adición a ello se cuenta con un sistema de administración de documentos con base de datos en línea, los clientes podrán tener acceso a documentos e información desde donde se encuentren, a la hora que sea y sin importar el dispositivo que utilicen.

La mejor estructura, los separadores, clases, subclases y demás facilitan la organización, búsqueda y recuperación de documentos. Las búsquedas con los textos apropiados pueden proporcionar la información requerida en segundos. El tiempo/rentabilidad, la eficiencia de los empleados ahorra tiempo y cuando se trata de negocios, ahorrar tiempo es ahorrar dinero. Además, el sistema de gestión documentaria se puede mantener y operar a un costo muy bajo.

Compartir archivos, con un sistema de administración de documentos, los clientes tienen la posibilidad de enviar y editar los documentos y files junto a sus compañeros de trabajo y de esta forma controlar a quienes envían estos archivos. Con los registros de auditoría es posible averiguar quién vio o editó determinados archivos, esto llega a ser crucial para solucionar problemas e ineficiencias. (KYOCERA Document Solutions España, s.f.)

El trabajo digital en línea ha abierto nuevas posibilidades en la gestión documental, especialmente en términos de accesibilidad y escalabilidad. El trabajo digital en línea es un método de uso para un grupo de trabajadores a distancia conectados a través de internet para administrar, almacenar y gestionar información en suplencia de servidores locales o computadoras personales. Al combinar la administración de documentos en línea, las entidades se benefician del almacenaje en línea sin tener que hacer gastos en dispositivos físicos. Más también es fundamental conocer los pros y contras del control de documentos en línea.

En un sistema en la nube, el proveedor aloja el software y se puede acceder a él a través de Internet. Puede usar cualquier computadora o artefacto móvil con conexión a la internet para entrar al sistema. El costo casi siempre incluye una cuota de uso mensual el cual puede variar según la empresa prestadora del servicio y generalmente no es muy elevada. El monto exacto dependerá de las funciones y la capacidad requerida incluyendo el mantenimiento y soporte según corresponda. Algunos de sus beneficios son que no necesita un ordenador de cómputo para iniciar y abrir el sistema, los costos iniciales no son grandes, se puede acceder a cualquier hora y sin importar la ubicación, los backups o copia de protección de la información se guardan de forma automática en la internet, otro beneficio es que los entornos en línea permiten una armoniosa escalabilidad, el cual denota que el sistema es de fácil adaptación y puede adecuarse a la forma en que la entidad lo requiera.

El principal inconveniente se refiere a la dependencia de los propietarios y prestadores del servicio para preservar el sistema en correcto funcionamiento. Si el propietario presenta inconvenientes con la información archivada, es una posibilidad que no pueda acceder a la información. Si la conexión a Internet de su empresa se cae, tampoco podrá recuperar estos documentos. Asimismo, se debe recordar que la administración de documentos es únicamente una parte de la estructura de tecnología de información de toda entidad. En consecuencia, es fundamental que tenga la adaptabilidad de integrarse con otro sistema funcional, como un sistema integral del funcionamiento operativo y administrativo de la entidad.

El almacenamiento en línea se establece como una opción asequible porque suprime la obligación de invertir en infraestructura física, comprar e instalar hardware y software que consumen mucho tiempo y recursos de control continuo. Igualmente, la gran cantidad de capacidad del servidor que se brinda en la internet ofrece flexibilidad, el cual es fundamental si por algún motivo la entidad lo requiera.

Asimismo, la seguridad en la internet suele superar a la seguridad local. Los mecanismos de seguridad utilizados por diferentes empresas prestadoras de

servicios en internet frecuentemente superan las técnicas del departamento de TI interno. Las entidades no se preocupan por invertir sus recursos en una estructura segura. Escoger el socio adecuado de administración de documentos en línea es fundamental para eludir los temores acerca de posibles violaciones de seguridad. (KYOCERA Document Solutions España, s.f.).

En las entidades estatales es la unidad o área de trámite documental la que se encarga de administrar los documentos oficiales y de garantizar su distribución oportuna. La gestión y trámite documentario se llevan a cabo en todo el territorio peruano. Los trámites que se gestionan son en diferentes instituciones, así como los municipios, universidades, iglesias, empresas, etc. (Anónimo, 2015).

El sistema de procesamiento de documentos se emplea para ingresar, ordenar y buscar todos estos archivos de forma digital y fácil. Las impresiones se digitalizan con este programa y las copias electrónicas se almacenan allí o se envían a otros. El sistema de gestión de documentos puede reunir todos estos documentos en un solo lugar. Están asociados a una pieza, proveedor, número de pedido o cualquier otro concepto relacionado con la entidad. A diferencia de las carpetas almacenadas en archivadores de despacho, los programas de administración de documentos guardan información en files digitales organizadas por variedad de documento. Esto faculta a los clientes ubicarlos y descargarlos de una manera más organizada en función de una variedad de criterios. Si elige administrar sus documentos electrónicamente, esos días perdidos desaparecerán, porque ahora estarán todos en un archivo electrónico. Además, los empleados ya no perderán el tiempo recuperando datos de múltiples carpetas y ubicaciones físicas. Gracias a la gestión de documentos en línea, los usuarios pueden encontrar el documento deseado al instante. Esto no solo los hace más productivos, sino que ahora pueden concentrarse en otras tareas. (Exact, 2019).

Entre las ventajas del sistema de trámite documental se pueden mencionar la optimización del tiempo, nadie quiere estar sobrecargado de trabajo día tras día. Los administradores de documentos pueden hacerse cargo de estas funciones para sus empleados. Esto ahorra tiempo al salvaguardar y repartir información. Además,

los trabajadores tendrían más espacio y disponibilidad en ocuparse en diferentes labores dentro de la entidad. Las oportunidades de crecimiento, así como la población crece también se incrementa el flujo de documentos y es por ello que la entidad también debería avanzar y modernizarse. El control de documentos disminuye el trabajo sobre las tareas que tiene que hacer. Esto significa que el trabajo será más productivo, por lo que se tendría más oportunidades de crecimiento profesional y personal. (Exact, 2019).

El sistema de gestión documentaria es un sistema utilizado para gestionar y procesar los documentos externos que se reciben en una entidad, así también de aquellos que se procesan y generan dentro de la misma. (Poder Ejecutivo del Perú, 2021).

Algunas de las funciones de un sistema de gestión documentario son de registrar documentos recibidos de agencias externas y creados por oficinas internas. Inquirir sobre la trazabilidad del documento, desde el primer envío, pasando por la presentación, atención, hasta el cierre del expediente. Recolectar documentos, incluyendo información general, distribuir documentos, preservar documentos, archivar documentos, registrar observaciones encontradas en documentos. (Poder Ejecutivo del Perú, 2021).

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993), describen la calidad o servicio de atención al ciudadano como una sensación de satisfacción de una forma eficaz sobre la atención brindada que permite eliminar las discrepancias o contradicciones que existen entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones.

En cuanto a la satisfacción de las personas, se sugiere que la satisfacción de las personas es la justificación de cualquier entidad y que se les exige aunar esfuerzos para cumplir esta gran función de la información a través de la comunicación de persona a persona. Cada colaborador de la organización es un confidente y representa al usuario de la función, revelando su personalidad, el temperamento lo hace sentir único en esta industria porque la calidad del servicio lo hará sentir mejor, el beneficiario se siente cómodo porque recibe información y tiene entendimiento

de los servicios que realiza. Según el principio de atención al cliente, se supone que es el cliente quien aprecia la calidad de la atención recibida. Cualquier sugerencia o consejo es necesario para mejorar. Todas las actividades en la prestación de servicios deben apuntar a lograr la satisfacción del cliente. (Insituto Tecnológico de Sonora, 2013).

Asimismo, es preciso mencionar a Koontz, Weihrich y Cannice (2012), en relación a la eficiencia quienes declaran que es el producto de las metas con la más baja suma de recursos dentro de la gestión documental, la eficiencia incluye trabajar de una manera en la cual se usan de la forma más apropiada posible todos los bienes. En otras palabras, es la capacidad de gestión para engrandecer los resultados utilizando la menor cantidad posible recursos en el menor tiempo posible.

Otro aspecto del servicio al ciudadano es la percepción de la calidad del servicio. El concepto de percepción está estrechamente relacionado con la calidad del servicio. También se enlaza con la subjetividad de la satisfacción del cliente. Esto puede deberse a circunstancias que están fuera del control de la organización. La calidad es la percepción del trato que se brinda aquí y ahora en relación con el primer nivel de atención, es decir que el trato o atención que recibe cada persona no es percibido por todos de la misma manera ni en el mismo nivel. porque no es uniforme, por ejemplo, se favorece a los adultos mayores, las mujeres gestantes o los individuos con discapacidad, pero esto no se acepta en todos los países. Las emociones juegan un papel fundamental, al igual que la igualdad de costes y beneficios. (Sejzer, 2015).

Ruiz (2011) sostiene que la percepción de la calidad de la atención genera el bienestar social de todos, por lo que es importante que sea priorizada en los planes de desarrollo de cualquier sociedad.

Por último, la cuarta dimensión de la variable servicio de atención al ciudadano lo encontramos en lo estudiado por Fernández (2003) quien menciona que las expectativas deben cambiar los modelos tradicionales de atención y buscar una migración a la gestión por procesos. Si no se logra la satisfacción, dará lugar a una

mejor expectativa de calidad total, que cubre los beneficios del producto, que debe ser una gestión estable y eficaz. Las herramientas digitales y los medios de red social juegan un rol fundamental en el proceso de modernización nacional.

La expectativa también se define como la probabilidad razonable de que un suceso ocurra. Esto no es una simple ilusión, sino un hecho probable bien fundado. (Westreicher, 2020).

La política estatal para modernizar la gestión pública considera como principio básico la orientación ciudadana. Es en este marco que debe priorizarse en la gestión estatal una mejor atención a los ciudadanos, la atención en general y el suministro de servicios públicos y bienes. La correcta atención ciudadana significa ofrecer servicios de calidad e implica enfatizar todo lo que se hace o deja de hacer como funcionarios a lo largo de todo el periodo de la gestión pública, influyendo así en los servicios finales que las entidades prestan a la ciudadanía. Un buen enfoque en los ciudadanos incluye el ofrecimiento de servicios de calidad y las actuaciones o inacciones de las entidades dentro de todos los ciclos de gobernanza que afectan los servicios finales que se ofrecen a las personas. Todo ciudadano, independientemente de que actúe en nombre propio o por medio de representante, al realizar un trámite o solicitar un servicio público, tiene derecho a un servicio de calidad. (Poder Ejecutivo del Perú, 2015).

Según Indecopi, el servicio de atención al ciudadano debe funcionar de orientación a la población sobre los medios, servicios y procesos a seguir, debe ser transparente y brindar acceso a la información pública. El servicio de atención al ciudadano, también ofrece los servicios de mesa de partes, por medio de las cuales las personas pueden entregar sus documentos. (Indecopi, s.f.).

La atención al ciudadano se configura como el compuesto de medios que el entorno estatal ofrece a las personas con el propósito de simplificarles la aplicación de sus derechos, la Ofrecer de sus obligaciones y la capacidad de acceder a los servicios públicos. Prestar un servicio de calidad a las personas demanda, sobre todo, de la responsabilidad de los trabajadores que ejercen funciones en la gestión estatal y

de que en verdad se admita de manera congruente y contigua que aquellos que requieran de sus servicios obtengan cierta compromiso y esfuerzo, puesto que entre otras razones son la causa principal por la cual existen los puestos de trabajo que desempeñan todos y cada uno de los trabajadores estatales de la gestión pública. Se trata, además, de una de las disciplinas que más importancia están adquiriendo en estos postreros años en el sector estatal para medir la satisfacción de los ciudadanos de una comunidad en relación a los servicios ofrecidos, tanto en lo relacionado con el ámbito de los funcionarios en general, como en el ámbito político. (Cámaras para el comercio de alimentos, 2022).

El servicio de atención al ciudadano es el principal fundamento de interrelación el cual le faculta a las personas realizar y consultar sus requerimientos asociados a los servicios que presta la entidad. (Ministerio de educación de Colombia, s.f.).

La calidad de los bienes y servicios prestados incluye todo, desde el procedimiento de diseño y generación de los bienes o servicios, el acceso y servicio al cliente hasta el comportamiento de la entidad en la entrega de los servicios o bienes. De hecho, tienen como finalidad conocer las necesidades de la población atendida por el tema, extender, variar o conectar los medios de atención, definir protocolos de calidad, servirse de las herramientas digitales y los medios de comunicación en interrelación con individuos u organismos públicos. (R&C Consulting, 2022).

Las funciones de la oficina de tramitación documentaria de la municipalidad provincial de Loreto Nauta, según el manual de organización y funciones de esta comuna edil son de principalmente registrar, evaluar, coordinar y distribuir a las diferentes unidades orgánicas los documentos que ingresan a la institución municipal. (Municipalidad provincial de Loreto Nauta, 2018).

El objetivo de la política de modernización de la administración estatal es crear un estado moderno y orientado a los ciudadanos. Por ello, de acuerdo con la política de modernización, estas unidades estructurales capacitan a los servidores públicos en relación con la calidad del servicio a los ciudadanos. En la actualidad, las instituciones requieren que los servidores públicos tengan las competencias y

habilidades para brindar servicios de calidad. (Escuela de Administración y Dirección Pública, 2022).

Cuando se trata de alcanzar un estado moderno orientado al ciudadano, es necesario enfocarse en la asignación de recursos estatales, procesos de planificación y gestión de resultados de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos. Así, puede adaptarse con flexibilidad a las diferentes necesidades de la población, así como a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno. Por lo tanto, puede diseñarse como un liderazgo donde funcionarios públicos calificados se encarguen de comprender y responder a las necesidades de los ciudadanos. Cuando se trata de la calidad de los servicios a los ciudadanos, se refiere a la calidad de la entrega de bienes y servicios, desde el diseño y producción de bienes o servicios, acceso y servicio al cliente hasta la entrega de bienes o servicios. Proporcionado por el propio dispositivo. De hecho, están diseñados para satisfacer las expectativas de los ciudadanos a las que sirve la empresa, difundir y diversificar o vincular vías de atención, instaurar patrones de calidad, utilizar las tecnologías de la comunicación e información con personas o instituciones gubernamentales y otros medios para mejorar la calidad. bienes o servicios. (Escuela de Administración y Dirección Pública, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo básica ya que el propósito del mismo es de generar nuevos conocimientos, asimismo se pretende realizar un valioso aporte para investigaciones futuras siendo esta misma un antecedente y base de análisis, coadyuvando al avance científico y de investigación, en aras de mejorar la calidad de gestión y servicios en las entidades públicas, así como en las privadas. (Hernández-Sampieri, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del proyecto de investigación es no experimental, en virtud de que se lleva a cabo sin inferir de forma adrede en las variables. Está basado principalmente en observar los eventos de la manera en que suceden desde su contexto natural para después analizarlos. (Hernández-Sampieri, 2018).

En función de la metodología utilizada, y siendo el propósito de la investigación el de analizar la incidencia de ambas variables y su vínculo en una situación específica, esta investigación será de corte transeccional o transversal. (Hernández-Sampieri, 2018).

Sobre el enfoque cuantitativo, Ñaupas et ál. (2018) menciona que el mismo se particulariza por la utilización métodos y técnicas cuantitativas, teniendo relación directa con la observación, muestreo, medición y el tratamiento estadístico, entre otros. La recolección y análisis de datos se enfoca en brindar solución a las incógnitas planteadas en la investigación, fomentando el cálculo de las variables a través del uso de herramientas estadísticas.

El nivel de la presente investigación es correlacional, siendo que la recolección de información de las variables de estudio: sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano, se realizará para demostrar las hipótesis propuestas en el presente proyecto. (Ñaupas et ál., 2018).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Sistema de trámite documentario

Definición conceptual: Se describe el sistema de trámite documentario como el área de trámite encargado del registro sistemático y efectivo de la producción, recopilación, conservación, uso, cuidado y análisis de archivos y documentos, incluidos los procedimientos para recopilar y almacenar pruebas de tareas y transacciones a manera de archivos e información sobre ellas. (Organización Internacional de Normalización, 2001).

Tabla N.º 01: Dimensiones e indicadores de la variable sistema de trámite documentario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Seguridad	Nivel de seguridad	01-08	Bajo (0-2) Medio (3-5) Alto (6-8)
Rendimiento	Nivel de rendimiento	09-16	Bajo (0-2) Medio (3-5) Alto (6-8)
Funcionalidad	Nivel de funcionalidad	17-28	Bajo (0-4) Medio (5-8) Alto (9-12)

Nota: Elaboración propia

3.2.2. Servicio de atención al ciudadano

Según Zeithaml et ál. (1993) el servicio de atención al ciudadano se describe como la sensación de satisfacción de una forma eficaz sobre la atención brindada que permite eliminar las discrepancias o contradicciones que existen entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones.

Tabla N.º 02: Dimensiones e indicadores de la variable servicio de atención al ciudadano

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Satisfacción	Nivel de Satisfacción	29-32	Insatisfecho (1-2) Poco satisfecho (3-4) Medianamente satisfecho (5-7) Satisfecho (8-9) Totalmente satisfecho (10-12)
Eficiencia	Nivel de Eficiencia	33-36	
Percepción	Nivel de Percepción	37-40	
Expectativas	Nivel de Expectativas	41-44	

Nota: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo

De acuerdo a Hernández-Sampieri (2018), la definición de población está referida al grupo de individuos con ciertas características abiertas a estudiar, siendo tales el lugar de domicilio, edad, tiempo, condición de accesibilidad, y en general todos los aspectos que posibiliten definir criterios y conseguir la muestra objeto de estudio.

La población definida como objeto de esta investigación estará conformada por el personal activo que labora en la municipalidad provincial de Loreto Nauta, siendo el total de éstas 150 personas.

Hernández-Sampieri (2018) define como muestra al subgrupo representativo del total de población objeto de estudio, de quienes se levantarán datos e

información requerida, siendo que una vez obtenidos y analizados, puedan generalizarse a la población total.

Criterios de inclusión: Deben considerarse únicamente al personal activo que realiza o viene realizando funciones de tipo administrativo en la municipalidad provincial de Loreto Nauta entre los años 2021 y 2022.

Criterios de exclusión: Debido a la naturaleza reservada de la información sobre los efectivos policiales que se encuentran asignados al control ciudadano dentro del territorio de la provincia de Loreto Nauta, no se han considerado los mismos dentro de la población objeto de estudio.

Muestreo: De acuerdo a Hernández-Sampieri (2018), para el proyecto de investigación presente se considera la muestra como no probabilística, ya que los casos de estudio presentan criterios específicos diseñados por el investigador para su elección al momento de determinar la muestra el cual será de 108 personas los cuales realizan funciones de tipo administrativa con respecto al total de la población objetivo.

Unidad analizada: Los trabajadores responsables de atender los trámites documentarios en la municipalidad provincial de Loreto Nauta al menos una vez entre los años 2021 y 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se ha determinado pertinente utilizar la técnica de la encuesta como para la recolección de datos, siendo el cuestionario el instrumento a utilizar, por ser el más idóneo para el objetivo buscado; esto debido a que comprende determinadas preguntas que se hacen para la medición de las variables planteadas, y permitiría identificar la relación que éstas tienen entre sí. (Hernández-Sampieri, 2018).

Se aplicará un cuestionario de dos partes, siendo la primera de elaboración propia del investigador, la cual que permite medir los indicadores de cada dimensión considerada en la variable sistema de trámite documentario.

En la segunda variable, servicio de atención al ciudadano, se optó por la aplicación de un cuestionario de elaboración propia, basado en la escala de Likert siendo que dicho instrumento está ampliamente validado en el campo de la investigación y, a su vez, abarca de forma transversal las dimensiones que conforman la variable, siendo la segunda parte del cuestionario.

El cuestionario contiene un total de 44 preguntas, separadas en dos bloques. En el primer bloque se considera la variable: sistema de trámite documentario y contiene 28 preguntas. El segundo bloque considera la variable: servicio de atención al ciudadano y contiene 16 preguntas.

Con el objeto de definir la pertinencia del instrumento propuesto en la medición de las variables consideradas, se solicitará el juicio de tres profesionales expertos y calificados; siendo que, previo estudio del contenido del cuestionario con criterios de claridad, relevancia y pertinencia de cada instrumento, otorgarán la validación del mismo.

Tabla N.º 03: Juicio de expertos validadores

N.º	Experto	Grado	Aplicabilidad
1	José Mario Ibañez Machicao	Docente Temático	Presenta aplicabilidad
2	José Luis Ibañez Estrella	Especialista Metodológico	Presenta aplicabilidad
3	Marco Antonio Mesía Rodríguez	Docente Temático	Presenta aplicabilidad

Nota: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

La presente investigación se desarrollará en la ciudad de Nauta, recopilando la información a través de una encuesta aplicada a 108 trabajadores administrativos que ejercen funciones sobre la atención de trámite documentario en la municipalidad provincial de Loreto Nauta entre los años 2021 y 2022.

Las encuestas serán aplicadas por medios virtuales, contando con la autorización expresa de cada participante y asegurando la protección de todos los datos personales que los mismos otorguen al investigador. El periodo de aplicación de las encuestas será de tres semanas, luego de las cuales se realizará el análisis de los datos recopilados.

Los resultados de este análisis serán contrastados con las investigaciones expuestas en los antecedentes, así como las ideas, teorías y formulaciones realizadas por los autores de estas. Posteriormente se expondrán las conclusiones y recomendaciones del investigador.

3.6. Método de análisis de datos

Hernández-Sampieri (2018) refiere que la estadística descriptiva tiene como objetivo coadyuvar a la descripción de las variables objeto de investigación, a través del uso de principios estadísticos pertinentes para dicho fin, entre los cuales están las medidas de tendencia central, forma, posición, entre otras.

Una vez recolectados todos los datos pertinentes, los mismos serán organizados en el programa Excel de la compañía Microsoft, y se analizarán a través del programa de procesamiento de datos IBM SPSS Statistics 25, mediante el cual se realizará el análisis estadístico de la información, pudiendo posteriormente corroborar la significancia entre ambas variables consideradas para la presente investigación.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se basa en los sólidos principios generales contenidos en el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (2020), así como las normas éticas que se expone en el mismo.

Es la ética una herramienta fundamental para el desarrollo de este estudio, basado en principios morales y valores que salvaguardan la confidencialidad de los datos obtenidos, así como la identidad de las personas voluntarias participantes. Así mismo, se manifiesta un respeto absoluto por la propiedad intelectual de los diversos autores citados en la presente investigación, a los cuales debe reconocerse su aporte al campo investigativo. Se cita a dichos autores aplicando la Norma APA, de tal forma se permite la correcta trazabilidad de la información que sirve de base para el desarrollo del presente proyecto.

En esencia, la ética y valores resultan necesarios para dar validez sobre la transparencia y respeto por la investigación, así como el aporte que se pretende realizar al desarrollo de la ciencia y a la mejora de las condiciones laborales de miles de ciudadanos cuyas actividades laborales comparten semejanzas, en menor o mayor medida, con aquellos analizados en la presente investigación.

IV. RESULTADOS

Todos los resultados obtenidos se han procesado por medio del programa estadístico SPSS en la versión 28.0.1.1 (15).

Los resultados obtenidos son los siguientes:

4.1 Análisis descriptivo

Para el objetivo general de la investigación.

Determinar si existe una relación entre el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

4.1.1 Datos estadísticos

Tabla N.º 04: Indicadores de la variable sistema de trámite documentario y dimensiones

Niveles	Sistema de Trámite Documentario		Dimensión Seguridad		Dimensión Rendimiento		Dimensión Funcionalidad	
	Fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	18	30.0	14	23.3	30	50.0	34	56.7
Medio	20	33.3	10	16.7	11	18.3	26	43.3
Alto	22	36.7	36	60.0	19	31.7		
Total	60	100	60	100	60	100	60	100

Nota: Elaboración propia mediante el software estadístico SPSS

De los resultados mostrados en la tabla N.º 4 se puede apreciar que la variable Sistema de trámite documentario aparece con un nivel alto de 36.7%, un nivel medio de 33.3% y bajo en el 30% de la muestra. La dimensión de seguridad presenta un nivel alto de 60.0%, bajo en 23.3% y medio en un 16.7%. La dimensión de rendimiento presenta un nivel bajo de 60.0%, bajo en 23.3% y medio en un 16.7%. La dimensión de funcionalidad presenta un nivel bajo de 56.7% y medio en un 43.3%.

Tabla N.º 05: Indicadores de la variable Servicio de atención al ciudadano

Niveles	Servicio de atención al ciudadano	
	frecuencia	%
Insatisfecho	0	0
Poco satisfecho	0	0
Medianamente satisfecho	0	0
Satisfecho	13	21.7
Totalmente satisfecho	47	78.3
Total	60	100

Nota: Elaboración propia mediante el software estadístico SPSS

Respecto a la tabla N.º 5 apreciamos que la variable servicio de atención al ciudadano presenta un nivel totalmente satisfecho de 78.3% de la muestra y satisfecho de 21.7%. El resto de niveles no presenta registro.

4.2 Análisis inferencial

Tabla N.º 06: Pruebas de normalidad de las variables Sistema de trámite documentario y Servicio de atención al ciudadano

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de trámite documentario	0.156	60	0.001	0.916	60	0.001
Servicio de atención al ciudadano	0.258	60	0	0.774	60	0.000

Nota: Elaboración propia mediante el software estadístico SPSS

Debido a que la muestra es de un número de 60 y mayor a 50, se utilizará como referencia a Kolmogorov-Smirnov. Y encontramos que la variable Sistema de trámite documentario tiene una significancia (0,001) menor a 0,05 y la variable Servicio de atención al ciudadano también presenta una significancia (0,000) menor a 0,05. Por lo que podemos concluir que las variables son no normales. Además, ambas variables son de naturaleza cualitativa, por lo tanto, se utilizará pruebas no paramétricas.

4.2.1 Sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano

Ho: No existe una relación significativa entre el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

Ha: Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

Criterio de decisión: si el p valor o la significancia es mayor o igual que 0,05 entonces se acepta Ho, es decir no existe relación. Si el p valor y la significancia es menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa, esto significa que existe relación y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N.º 07: Relación entre las variables Sistema de trámite documentario y Servicio de atención al ciudadano

		Sistema de trámite documentario	Servicio de atención al ciudadano
Rho de Spearman	Sistema de trámite documentario	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,392
		N	60
	Servicio de atención al ciudadano	Coeficiente de correlación	,392
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	60

Nota: Elaboración propia mediante el software estadístico SPSS

Del análisis desarrollado se halló que el p valor en 0,002 menor a 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto significa que existe relación entre las variables sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano con una correlación baja con un Rho de Spearman de 0,392.

4.2.2 Dimensión seguridad y servicio de atención al ciudadano

Ho: No existe una relación significativa entre la seguridad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano

Ha: Existe una relación significativa entre la seguridad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

Criterio de decisión: si la significancia o valor p es mayor o igual que 0,05 entonces se acepta Ho, es decir no existe relación. Si la significancia o valor p es menor que 0,05, se acepta Ha, es decir existe relación y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N.º 08: Relación entre la dimensión seguridad y la variable servicio de atención al ciudadano

		Seguridad	Servicio de atención al ciudadano	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1	
		Significativa (bilateral)	,322	
		N	60	
	Servicio de atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	0,012	1
		Significativa (bilateral)	0,322	60
		N	60	60

Nota: Elaboración propia mediante el software estadístico SPSS

Del análisis desarrollado se encontró el valor p en 0,012 menor que 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto significa que existe relación entre la dimensión seguridad de la variable sistema de trámite documentario y la variable servicio de atención al ciudadano. Además, la correlación entre la dimensión y variable es de 0,322 que corresponde a un nivel bajo.

4.2.3 Dimensión rendimiento y servicio de atención al ciudadano

Ho: No existe una relación significativa entre el rendimiento del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

Ha: Existe una relación significativa entre el rendimiento del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

Criterio de decisión: si el p valor o la significancia es mayor o igual que 0,05 entonces se acepta Ho, es decir no existe relación. Si la significancia o valor p es menor que 0,05, se acepta Ha, esto significa que existe relación y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N.º 09: Relación entre la dimensión rendimiento y la variable servicio de atención al ciudadano

		Rendimiento	Servicio de atención al ciudadano
Rho de Spearman	Rendimiento	Coefficiente de correlación	1
		Significativa (bilateral)	,529
		N	0.000
	Servicio de atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	60
		Significativa (bilateral)	,529
		N	0.000

Nota: Elaboración propia mediante el software estadístico SPSS

Del análisis desarrollado se descubrió el valor p en 0,000 siendo menor que 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto significa que existe relación entre la dimensión rendimiento de la variable sistema de trámite documentario y la variable servicio de atención al ciudadano. Además, la correlación entre la dimensión y variable es de 0,529 que corresponde a un nivel positivo moderado.

4.2.4 Dimensión funcionalidad y servicio de atención al ciudadano

Ho: No existe una relación significativa entre la funcionalidad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

Ha: Existe una relación significativa entre la funcionalidad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

Criterio de decisión: si el p valor o la significancia es mayor o igual que 0,05 entonces se acepta Ho, es decir no existe relación. Si el p valor o la significancia es menor que 0,05, se acepta Ha, es decir existe relación y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N.º 10: Relación entre la dimensión funcionalidad y la variable servicio de atención al ciudadano

		Funcionalidad	Servicio de atención al ciudadano
Rho de Spearman	Funcionalidad	Coefficiente de correlación	1
		Significativa (bilateral)	0,199
		N	60
	Servicio de atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	0,199
		Significativa (bilateral)	0,127
		N	60

Nota: Elaboración propia mediante el software estadístico SPSS

En el análisis desarrollado se halló el valor p en 0,127 siendo este mayor que 0,05. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. En consecuencia, no existe relación entre la dimensión funcionalidad de la variable sistema de trámite documentario y la variable servicio de atención al ciudadano. Además, la correlación entre la dimensión y variable es de 0,199.

V. DISCUSIÓN

Los resultados que se discuten en los próximos textos están basados en la información teórica y antecedentes precedentes del presente estudio.

En relación a la hipótesis general sobre la existencia de una relación significativa entre el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano, según la tabla N.º 07 el p valor encontrado fue de 0,002 siendo este menor a 0,05 y el valor de Rho Spearman de 0,392; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, demostrando que existe una relación significativa con una correlación baja entre las variables sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano. Estos resultados armonizan con lo estudiado por Loayza y Ochoa (2017) en donde obtuvieron un nivel de significancia de 0,000 y con tales evidencias estadísticas se comprobó que el sistema de trámite documentario influye en la la atención que brinda el personal en las universidades estatales de la ciudad de Lima.

Así también, estos resultados son concordantes con el estudio realizado por Yopán (2017) quien demostró que el trámite documentario influye en la satisfacción del servicio brindado a los usuarios o clientes que acuden ente regional de educación en la ciudad de Lima. Sus resultados reflejan la dependencia y vínculo que existe entre estas variables, con un p valor igual a 0,000 que es menor a 0,05. Por lo cual se reafirma inferencialmente la relación significativa entre las variables sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano.

De igual modo, este hallazgo es acorde a lo investigado por Flores (2021) quien demostró la existencia de una relación significativa y positiva entre la gestión documentaria y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Picota-2021. El valor del coeficiente Rho de Spearman fue de 0,954 y el p valor fue de 0,000; en consecuencia, se resolvió que las correlaciones entre las variables son favorables y positivas, asimismo, son elevandas; esto reflejó que, el control documentario contiene una elevada relación con la calidad de servicio en la

comuna edil de Picota - 2021. De acuerdo a lo descrito en las bases teóricas estas variables son similares a las estudiadas en la presente investigación por lo cual se reafirma inferencialmente la relación significativa entre las variables sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano.

En otro de los antecedentes estudiados Becerra (2022) determinó que la repercusión del control documentario o trámite documentario es beneficiosa y relevante en la calidad del servicio del cliente externo del centro educativo estatal de Tumbes en el año 2021. Según su investigación estas aseveraciones se comprobaron con el producto del cómputo del coeficiente Rho de Spearman el cual fue de 0,659 indicando que existe una relación beneficiosa y relevante entre la variable control documentario y calidad de servicio de grado alto medio. Por lo cual se reafirma inferencialmente la relación significativa entre las variables sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano.

Por otro lado el resultado también es congruente con lo demostrado por Quispe (2017) que conforme a sus resultados obtenidos se determinó estadísticamente que si existe relación entre las variables sistema de trámite documentario y la calidad de atención en la comuna edil del Rímac, esta relación se estableció como una correlación baja negativa. Por lo cual se reafirma inferencialmente la relación significativa entre las variables sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano.

Asimismo, los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden con lo demostrado por Lunasco (2017) que en su análisis determina que existe relación entre el sistema de trámite documentario y la calidad de servicio en la atención al usuario en las oficinas de administración educativa locales de la ciudad de Lima. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,858 determinando el nivel de correlación muy alta y positiva entre las variables, con un p valor igual a 0,000 menor a 0,05. Por lo cual se reafirma inferencialmente la relación significativa entre las variables sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano.

Finalmente, referente a la relación entre las variables sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano, se menciona lo encontrado por Sánchez (2018) en su investigación que después de analizar sus resultados concluye que, existe relación significativa y moderada entre la gestión documental o sistema de trámite documentario y calidad en el servicio de atención en la comuna edil de Concepción, con un p valor de 0,05 menor a 0,005. Por lo cual se reafirma inferencialmente la relación significativa entre las variables sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano.

Con respecto a la primera hipótesis específica se propuso la existencia de una relación significativa entre la seguridad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano. Del análisis desarrollado se encontró el valor p en 0,012 menor que 0,05. En consecuencia, se demostró que existe una relación significativa entre la dimensión seguridad de la variable sistema de trámite documentario y la variable servicio de atención al ciudadano. Además, la correlación Rho Spearman fue de 0,322 por lo cual es un grado de correspondencia bajo.

Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Yopán (2017) que en sus datos obtenidos se comprueba la dependencia del trámite documentario en la confianza percibida o seguridad por parte de los usuarios que acuden a la dirección regional de educación en la ciudad de Lima, así mismo se obtuvo el p valor igual a 0,008 siendo este menor a 0,05; por consiguiente, se determina la relación de una variable sobre la otra. Por lo cual este antecedente reafirma inferencialmente la relación significativa entre la seguridad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

De igual forma se coincide con la investigación realizada por Lunasco (2017) quien determinó la existencia de una relación entre la seguridad de la gestión o trámite documentario y el servicio de atención en las oficinas administrativas de educación locales de la ciudad de Lima. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0,839 y un p valor igual a 0,000 siendo menor a 0.05 el cual se interpreta como una correlación alta y positiva entre las

variables. Por lo cual este antecedente reafirma inferencialmente la relación significativa entre la seguridad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

En cuanto a la segunda hipótesis específica se planteó la existencia de una relación significativa entre el rendimiento del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano. Del análisis desarrollado se descubrió que el p valor es de 0,000 siendo menor que 0,05. En consecuencia, se demostró que existe relación significativa entre la dimensión rendimiento de la variable sistema de trámite documentario y la variable servicio de atención al ciudadano. Además, la correlación Rho Spearman fue de 0,529 que corresponde a un grado positivo moderado.

Sobre estos hallazgos se concuerda con lo analizado por Loayza y Ochoa (2017) quienes se plantearon si el desempeño de un sistema de trámite documentario en línea influye en la atención brindada a los usuarios de las universidades estatales de la ciudad de Lima. Se demostró con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 que el desempeño del sistema de trámite documentario en línea influye en la atención brindada a los usuarios. En consecuencia este antecedente ratifica inferencialmente la relación significativa entre el rendimiento del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

Asimismo, Becerra (2022) también demostró en su estudio que el rendimiento del trámite documentario es favorable y significativa en la calidad del servicio de atención usuario externo de la universidad estatal de Tumbes. Esta aseveración se comprobó luego de calcular el coeficiente Rho de Spearman el cual fue de 0,355 demostrando que existe una relación entre la dimensión rendimiento de la variable trámite documentario y la variable calidad de servicio de atención en un grado medio bajo. En consecuencia este antecedente ratifica inferencialmente la relación significativa entre el rendimiento del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

Por otro lado, también se concuerda con el estudio desarrollado por Lunasco (2017) quien aseveró la existencia de una relación entre la dimensión rendimiento de la gestión o trámite documentario y la calidad en el servicio de atención en las oficinas de gestión educativa locales de la ciudad de Lima. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0,859 y un p valor igual a 0,000 siendo menor a 0,05. En consecuencia este antecedente ratifica inferencialmente la relación significativa entre el rendimiento del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.

Por último, en referencia a la tercera hipótesis se sugirió la existencia de una relación significativa entre la funcionalidad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano. En el análisis desarrollado se halló el p valor en 0,127 siendo este mayor que 0,05. En consecuencia, se determinó la no existencia de una relación significativa entre la dimensión funcionalidad de la variable sistema de trámite documentario y la variable servicio de atención al ciudadano.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En cuanto al objetivo general, conforme a los resultados obtenidos, antecedentes analizados y material teórico estudiado en la presente investigación se concluye que las variables sistema de trámite documentario y servicio de atención al ciudadano se encuentran correlacionadas de manera positiva con un valor Rho Spearman de 0,392 y p valor de 0,002. Por lo tanto, si se mejora el sistema de trámite documentario habrá también una mejora en el servicio de atención al ciudadano.

Segunda: En base al estudio realizado se logró determinar la existencia de una relación significativa entre la dimensión seguridad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano, obteniendo un Rho Spearman de 0,322 y el p valor en 0,012 reflejando una correlación positiva de nivel bajo. Por consecuencia, si se fortalece la seguridad del sistema de trámite documentario esto se verá reflejado en la mejoría del servicio de atención al ciudadano.

Tercera: En cuanto a la dimensión de rendimiento de la variable sistema de trámite documentario y la variable servicio de atención al ciudadano se determinó que existe una relación significativa entre ambos, se encuentran correlacionadas de manera positiva y moderada, con un Rho Spearman de 0,529. Por consiguiente, si se mejora el rendimiento del sistema de trámite documentario, también mejorará el servicio de atención al ciudadano.

Cuarta: Se determinó que la dimensión funcionalidad de la variable sistema de trámite documentario y la variable servicio de atención al ciudadano no se encuentran significativamente relacionados, obteniendo un valor Rho Spearman igual a 0,199 y el p valor en 0,127. Por lo tanto, la variación de la funcionalidad del sistema de trámite documentario no influenciará en el servicio de atención al ciudadano.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Habiendo llegado a la conclusión que el sistema de trámite documentario está correlacionado con el servicio de atención al ciudadano entonces para aprovechar esta relación, se recomienda la implementación de un sistema más moderno con funciones en línea para automatizar y mejorar los procesos de tramitación documentaria y en consecuencia el servicio de atención al ciudadano.

Segunda: Con respecto a la seguridad del sistema de trámite documentario, visto que se llegó a la conclusión que se encuentra correlacionado con el servicio de atención al ciudadano, es importante que se fortalezca y garantice la protección de los documentos a través de un software con altos niveles y protocolos de seguridad. Esto beneficiaría tanto al sistema de trámite documentario como al servicio de atención al ciudadano

Tercera: En relación al rendimiento del sistema de trámite documentario, sabiendo que se correlaciona con el servicio de atención al ciudadano se recomienda la adquisición de equipos informáticos actualizados que permitan el mejor desempeño en el trabajo realizado por los servidores municipales, así como de realizar capacitaciones al personal administrativo.

Cuarta: Finalmente, en cuanto a la funcionalidad del sistema de trámite documentario, al no haberse encontrado una relación significativa con el servicio de atención al ciudadano, se recomienda continuar con los mismos mecanismos y procesos de funcionalidad.

REFERENCIAS

- Anónimo. (2015). *Trámite documentario*. Obtenido de <http://tramitedocument.blogspot.com/2015/04/concepto.html>
- Ayala, M. L. y Moreno, J. O. (2018). *Guía para implementar la gestión documental armonizada con la gestión de la calidad y la ley general de archivo*. Obtenido de Universidad Santo Tomás: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/12037>
- Becerra, J. A. (2022). *Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021*. Obtenido de Universidad Nacional de Tumbes: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63508>
- Brito, A. R. y Santiago, Y. B. (2022). *El proceso de la gestión documental: una práctica que incide en la prestación de una calidad del servicio y el cumplimiento contractual de tres entidades administradoras de servicios que contratan con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)*. Obtenido de Universidad de La Guajira: <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/497>
- Cámaras para el comercio de alimentos. (2022). *La atención al ciudadano en el sector público*. Obtenido de www.camaramelilla.es: <https://www.camaramelilla.es/atencion-al-ciudadano>
- Congreso de la República. (26 de mayo de 2003). *Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades*. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/>: <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- Escuela de Gobierno y Gestión Pública. (03 de mayo de 2022). *R&C Consulting*. Obtenido de ¿Qué es la calidad del servicio al ciudadano?: <https://rc-consulting.org/blog/2022/05/calidad-de-servicio-al-ciudadano/>
- Exact. (21 de junio de 2019). *¿Cómo funciona un sistema de trámite documentario?* Obtenido de www.exact.com.pe: <https://www.exact.com.pe/noticias/gestion-tramite-documentario>
- Exact. (21 de junio de 2019). *¿Qué es la gestión de trámite documentario?* Obtenido de www.exact.com.pe: <https://www.exact.com.pe/noticias/gestion-tramite-documentario>
- Exact. (21 de junio de 2019). *Beneficios de la gestión de trámite documentario*. Obtenido de www.exact.com.pe: <https://www.exact.com.pe/noticias/gestion-tramite-documentario>
- Exact. (21 de junio de 2019). *Conceptos básicos*. Obtenido de www.exact.com.pe: <https://www.exact.com.pe/noticias/gestion-tramite-documentario>

- Exact. (21 de junio de 2019). *Tipos de documentos que gestiona un sistema de trámite documentario*. Obtenido de www.exact.com.pe: <https://www.exact.com.pe/noticias/gestion-tramite-documentario>
- Fernández, M. A. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*. Madrid - España: ESIC Editorial.
- Flores, M. E. (2021). *Gestión documental y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Picota – 2021*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67122>
- G&S Gestión y Sistemas. (s.f.). *Tramite documental*. Recuperado el 12 de diciembre de 2022, de gestionysistemas.com: <https://gestionysistemas.com/novedades/es/tramitedocumental/index.html#>
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Ibarra, G., Espinosa, E. A. y Chapid, O. (2022). *Evaluación del efecto de la implementación del sistema de gestión de la calidad sobre el nivel de calidad de los servicios de las instituciones prestadoras de salud de la ciudad de villavicencio*. Obtenido de Universidad Santo Tomás: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/44118>
- Indecopi. (s.f.). *Atención al ciudadano*. Recuperado el 08 de diciembre de 2022, de indecopi.gob.pe: <https://indecopi.gob.pe/web/atencion-al-ciudadano/presentacion>
- Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El Buzón de Pacioli*, 36.
- ISOTools Excellence. (21 de mayo de 2015). *ISO 27001*. Obtenido de ¿Qué significa la Seguridad de la Información?: <https://www.pmg-ssi.com/2015/05/iso-27001-que-significa-la-seguridad-de-la-informacion/>
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. Obtenido de https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Adm_inistracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- KYOCERA Document Solutions España. (s.f.). *¿Qué es la Gestión Documental?* Recuperado el 11 de diciembre de 2022, de www.kyoceradocumentsolutions.es: <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html>

- KYOCERA Document Solutions España. (s.f.). *La gestión documental*. Recuperado el 12 de diciembre de 2022, de [www.kyoceradocumentsolutions.es: https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html](https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html)
- KYOCERA Document Solutions España. (s.f.). *La gestión documental en la nube*. Recuperado el 13 de diciembre de 2022, de [www.kyoceradocumentsolutions.es: https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html](https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html)
- KYOCERA Document Solutions España. (s.f.). *Principales ventajas de utilizar un sistema de gestión documental*. Recuperado el 12 de diciembre de 2022, de [www.kyoceradocumentsolutions.es: https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html](https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html)
- Loayza, M. E. y Ochoa, C.E. (2017). *Análisis al sistema de trámite documentario y el servicio de atención en las universidades públicas de Lima Metropolitana*. Obtenido de Universidad Inca Garcilaso de la Vega: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2897>
- Lunasco, E. J. (2017). *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16356>
- Ministerio de educación de Colombia. (s.f.). *Servicio de Atención al Ciudadano*. Recuperado el 09 de diciembre de 2022, de [www.mineducacion.gov.co: https://www.mineducacion.gov.co/sistemasinfo//212294:Servicio-de-Atencion-al-Ciudadano](https://www.mineducacion.gov.co/sistemasinfo//212294:Servicio-de-Atencion-al-Ciudadano)
- Municipalidad provincial de Loreto Nauta. (2018). *www.muninauta.gob.pe*. Obtenido de Documentos de Gestión - MOF: https://www.muninauta.gob.pe/documentosreg/documento_002-MOF2015-2018MPL-NDefinitivo.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J. y Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (5ta ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf
- Organización Internacional de Normalización. (15 de agosto de 2001). *ISO 15489-1 Primera edición*. Obtenido de Información y documentación – Gestión de documentos de archivo: [https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1\(CS\).pdf](https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1(CS).pdf)

- Organización Internacional de Normalización. (2001). *Norma ISO/IEC 9126. Obtenido de Calidad en la Industria del Software*: <https://www.nacionmulticultural.unam.mx/empresasindigenas/docs/2094.pdf>
- Organización Internacional de Normalización. (2013). *ISO 27001. Obtenido de Guía de implantación para la seguridad de la información*: <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-27001-Guia-de-implantacion.pdf>
- Poder Ejecutivo del Perú. (09 de enero de 2013). *Decreto Supremo N.° 004-2013-PCM. Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano*: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>
- Poder Ejecutivo del Perú. (setiembre de 2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Obtenido de sgp.pcm.gob.pe*: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Poder Ejecutivo del Perú. (02 de julio de 2021). *Plataforma digital única del Estado Peruano. Obtenido de www.gob.pe*: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2002683-sistema-de-tramite-documentario-sitradoc>
- Quispe, J. R. y Vilchez J. S. (2017). *Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la municipalidad distrital del Rimac. Obtenido de Universidad San Ignacio de Loyola*: <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/2871>
- R&C Consulting – Escuela de Gobierno y Gestión Pública. (03 de mayo de 2022). *¿Qué es la calidad de servicio al ciudadano? Obtenido de rc-consulting.org*: <https://rc-consulting.org/blog/2022/05/calidad-de-servicio-al-ciudadano/>
- Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la lengua española. Recuperado el 10 de diciembre de 2022, de https://dle.rae.es*: <https://dle.rae.es/tr%C3%A1mite?m=form>
- Ruiz, M. I. (marzo de 2011). *políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en culiacán, sinaloa, méxico. Obtenido de Universidad Autónoma de Sinaloa*: <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/>
- Sánchez, P. L. (2018). *Gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la municipalidad provincial de concepcion-2018. Obtenido de Universidad César Vallejo*: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32748>
- Sejzer, R. (16 de setiembre de 2015). *¿Calidad o Percepción de la Calidad? Obtenido de ctcalidad.blogspot*

<http://ctcalidad.blogspot.com/2015/09/calidad-o-percepcion-de-la-calidad.html>

Westreicher, G. (09 de setiembre de 2020). *Expectativa*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html>

Yohana M. Barreto M. y Erika Villavicencio C. (2017). *Desarrollo e implementación del sistema web para el trámite documentario en la municipalidad del centro poblado de Santa María de Huachipa*. Huachipa. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4006/barreto_villavicencio.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Yopán, G. C. (2017). *Trámite documentario en la satisfacción del usuario en la Dirección regional de educación de Lima Metropolitana 2017*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22109>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. y Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid - España: Díaz de Santos. Obtenido de https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTION_DE_SERVICIOS

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO 4: CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ANEXO 5: AUTORIZACIONES

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta, 2022.						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Sistema de trámite documentario			
¿Cuál es la relación entre el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano?	Determinar si existe una relación entre el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.	Existe una relación significativa entre el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Seguridad	Nivel de seguridad	01-08	Bajo (0-2) Medio (3-5) Alto (6-8)
			Rendimiento	Nivel de rendimiento	09-16	Bajo (0-2) Medio (3-5) Alto (6-8)
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Servicio de atención al ciudadano			
¿Cuál es la relación entre la seguridad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano?	Determinar si existe una relación entre la seguridad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.	Existe una relación significativa entre la seguridad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.	Funcionalidad	Nivel de funcionalidad	17-28	Bajo (0-4) Medio (5-8) Alto (9-12)
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
¿Cuál es la relación entre el rendimiento del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano?	Determinar si existe una relación entre el rendimiento del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.	Existe una relación significativa entre el rendimiento del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.	Satisfacción	Nivel de satisfacción	29-32	Insatisfecho (1-3) Poco satisfecho (4-6) Medianamente satisfecho (7-9) Satisfecho (10-13) Totalmente satisfecho (14-16)
			Eficiencia	Nivel de eficiencia	33-36	
			Percepción	Nivel de percepción	37-40	
Expectativa	Nivel de expectativa	41-44				
¿Cuál es la relación entre la funcionalidad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano?	Determinar si existe una relación entre la funcionalidad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.	Existe una relación significativa entre la funcionalidad del sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano.				
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Básico. Nivel: Descriptivo y correlacional. Diseño: No experimental		Población: 150 Muestra: 60	Encuestas y Cuestionarios.		Estadística descriptiva e inferencial.	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Sistema de trámite documentario	Área de trámite encargado del registro sistemático y efectivo de la producción, recopilación, conservación, uso, cuidado y análisis de archivos y documentos, incluidos los procedimientos para recopilar y almacenar pruebas de tareas y transacciones a manera de archivos e información sobre ellas.	Seguridad	Nivel de seguridad	01-08	Bajo (0-2) Medio (3-5) Alto (6-8)
		Rendimiento	Nivel de rendimiento	09-16	Bajo (0-2) Medio (3-5) Alto (6-8)
		Funcionalidad	Nivel de funcionalidad	17-28	Bajo (0-4) Medio (5-8) Alto (9-12)
Variable 2: Servicio de atención al ciudadano	Sensación de satisfacción de una forma eficaz sobre la atención brindada que permite eliminar las discrepancias o contradicciones que existen entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones.	Satisfacción	Nivel de satisfacción	29-32	Insatisfecho (1-3) Poco satisfecho (4-6) Medianamente satisfecho (7-9) Satisfecho (10-13) Totalmente satisfecho (14-16)
		Eficiencia	Nivel de eficiencia	33-36	
		Percepción	Nivel de percepción	37-40	
		Expectativa	Nivel de expectativa	41-44	

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA: Sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta, 2022.

Entidad a la que pertenece:

Cargo que ocupa:

Consentimiento informado:

El responsable de la presente investigación brinda la siguiente información con la finalidad de obtener el consentimiento informado y voluntario de los participantes. La información proporcionada tiene como propósito recabar datos que permitan al investigador determinar si existe una relación entre el sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta, 2022.

Estimado encuestado:

Agradezco de antemano su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión y criterio, de forma honesta, clara y precisa. Para ello tener en cuenta la siguiente indicación:

Marcar con una X en la casilla que corresponda

Variable 1: Sistema de trámite documentario

N.º	DIMENSIONES / ítems	Alternativas	
		SI	NO
DIMENSIÓN 1: Seguridad		SI	NO
01	¿Los roles para cada parte del proceso de trámites se encuentran claramente definidos?		
02	¿Se puede garantizar que los expedientes han seguido un flujo permitido y generados por los actores del proceso?		
03	¿Existen mecanismos para asegurar la privacidad de la información cuando es requerido y de manera inmediata?		
04	¿Hay forma de garantizar que la información de los expedientes no ha sufrido modificación?		
05	¿Los expedientes pueden ser fáciles de acceder independiente del tipo de trámite y tomando en cuenta el nivel de privacidad de los mismos?		
06	¿Los expedientes siempre se encuentran disponibles para todos los actores del trámite y en copias múltiples de acuerdo al caso?		
07	¿Se puede asegurar que solo los actores permitidos han intervenido o modificado los expedientes?		
08	¿Se puede identificar cada información generada por los actores del trámite o proceso sin dejar dudas?		
DIMENSIÓN 2: Rendimiento		SI	NO
09	¿El tiempo de respuesta ante una petición de atención es el esperado?		
10	¿Usted cree que el tiempo de respuesta ante una petición ha mejorado en el último año?		
11	¿Se presentan demoras al responder al solicitar consultas?		
12	¿Se presentan demoras durante la atención?		
13	¿La atención demora cuando existen muchos pedidos?		

14	¿Mejoró el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes?		
15	¿Mejoró el tiempo de atención de expedientes en las áreas de la entidad?		
16	¿Según su percepción el tiempo de respuesta de las atenciones es bueno?		
DIMENSIÓN 3: Funcionalidad		SI	NO
17	¿Se puede registrar un nuevo expediente administrativo de forma inmediata y que todos los actores tomen conocimiento?		
18	¿El servicio cuenta con la opción de derivación de expedientes administrativos a otras áreas y de aplicación inmediata?		
19	¿Se ofrece escanear digitalmente los documentos y agregarlos al expediente inmediatamente?		
20	¿Se cuenta con la opción de acumular documentos u otros expedientes al expediente principal y confirmar de manera inmediata?		
21	¿Se tiene la capacidad de resolver los expedientes pendientes de atención de forma inmediata?		
22	¿Se puede conocer la ubicación y estado el expediente de forma inmediata?		
23	¿Se puede archivar un expediente de forma inmediata siguiendo el flujo administrativo?		
24	¿Se cuenta con capacidad de generar reportes que detallen los tipos de tramites gestionados de forma inmediata?		
25	¿Se tiene la capacidad de generar reportes que detallen la ubicación y trazabilidad del expediente?		
26	¿Se cuenta con la capacidad de tener reportes que informen la cantidad de expedientes según su estado de forma rápida?		
27	¿Se cuenta con capacidad de conocer la cantidad de días de expedientes no atendidos?		
28	¿Se tiene la capacidad de actualizar en poco tiempo el estado de los trámites a todos los actores?		
Variable 2: Servicio de atención al ciudadano			
DIMENSIÓN 1: Satisfacción		SI	NO
29	¿Usted brinda información confiable a los ciudadanos al momento de la atención?		
30	¿Usted cuenta con la suficiente capacidad de respuesta ante los diversos requerimientos por parte de los ciudadanos?		
31	¿Usted mira al ciudadano al momento de la atención?		
32	¿Usted cree que mostrando empatía puede mejorar la percepción de una mejor atención?		
DIMENSIÓN 2: Eficiencia		SI	NO
33	¿Usted considera que el tiempo que le dedica en la atención de un ciudadano es importante?		
34	¿Usted lleva a cabo el mismo proceso de atención al ciudadano para todos los casos que se le presenta día a día?		
35	¿Usted se siente conforme con los resultados obtenidos en su labor realizada frente al ciudadano?		
36	¿Considera Usted importante el resultado final del proceso de atención al ciudadano?		
DIMENSIÓN 3: Percepción		SI	NO
37	¿Usted muestra el mismo interés en todos los casos que se le presenta durante el desarrollo de sus funciones?		
38	¿Cree Usted que sus conocimientos están dirigidos a mejorar la calidad de atención al ciudadano?		
39	¿Usted considera que su actitud frente a los ciudadanos es lo esperado por ellos?		
40	¿Cree Usted que la actitud que muestra frente al ciudadano mejorará la percepción?		

DIMENSIÓN 4: Expectativas		SI	NO
41	¿Usted siente que su trabajo tiene credibilidad para el ciudadano en el desarrollo de sus funciones?		
42	¿Usted ejecuta su trabajo teniendo en cuenta muestras de cortesía en favor del ciudadano?		
43	¿Usted siente que la cortesía que maneja frente al usuario es lo más adecuado?		
44	¿Cree Usted que su nivel de comunicación es óptimo en el proceso de atención al ciudadano?		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta, 2022.", cuyo autor es LEVEAU PELAEZ JHON BRANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO DNI: 16720055 ORCID: 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 03- 01-2023 18:28:37

Código documento Trilce: TRI - 0492609