



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad del sistema de trámite documentario y satisfacción del
usuario del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rivadeneira Parraguez, Emilia del Milagro (orcid.org/0000-0003-4041-5123)

ASESORA:

Mg.Alvarado Leguía, Angela Andrea (orcid.org/0000-0002-1070-0452)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre y hermanos, por su apoyo incondicional, a mis hijos Antonella y David, mis mayores tesoros.

Agradecimiento

A mi compañero de vida por su apoyo durante mis estudios de Maestría.

A mis dilectos maestros por su apoyo y tiempo en la culminación de este trabajo académico.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEÓRICO.....	06
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población y muestra.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimiento.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 01: Grado de correlación y nivel de significancia entre Sistema de trámite documentario y Satisfacción del usuario.....	24
Tabla 02: Nivel de calidad del sistema de trámite documentario.....	25
Tabla 03: Nivel de satisfacción del usuario.....	26
Tabla 04: Nivel de comunicación presencial.....	27
Tabla 05: Nivel de comunicación virtual.....	28
Tabla 06: Nivel de seguridad.....	29
Tabla 07: Procedimientos tecnificados.....	30
Tabla 08: Nivel de expectativa de usuarios.....	31
Tabla 09: Oportunidad de mejoramientos en el sistema.....	32

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 01: muestra de participantes.....	20
---	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el grado de relación existente entre las variables calidad del sistema de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022, con el fin de contribuir en la mejora de la atención de los usuarios, en el marco de una gestión pública eficiente en la jurisdicción. El tipo de investigación correspondió a un diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal y enfoque cuantitativo. Para ello se utilizó en calidad de técnicas de recolección la encuesta, a una muestra seleccionada de 50 usuarios regulares de los servicios de mesa de partes, a partir de los cuales se utilizó la prueba de Chi cuadrado no paramétrica, logrando determinar que existe una relación significativa entre la calidad del sistema de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito fiscal de Cajamarca, 2022, tal como se evidencia de la encuesta a la muestra de estudio realizada en esta investigación.

Palabras clave: trámite documentario, satisfacción del usuario, mesa de partes.

Abstract

The main objective of this research was to determine the degree of relationship between the quality variables of the document processing system and user satisfaction in the Office of the parts of the Fiscal District of Cajamarca-2022, in order to contribute to the improvement of the attention of the users, within the framework of an efficient public management in the jurisdiction. The type of research corresponded to a descriptive, non-experimental and cross-sectional design with a quantitative approach. For this, the survey was used as collection techniques, to a selected sample of 50 regular users of the parts table services, concluding that there is a significant relationship between the quality of the documentary processing system and the user's satisfaction in the Table office of parts of the Fiscal District of Cajamarca, 2022, as evidenced by the survey of the study sample carried out in this investigation.

Keywords: documentary procedure, user satisfaction, parties table.

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de la calidad de un sistema de trámite documentario en las dependencias públicas se traduce en el servicio al ciudadano en función a sus requerimientos de parte del agente estatal; para ello se hace necesario desplegar los mecanismos administrativos que permitan no solo la concreción de sus peticiones sino especialmente la satisfacción en el servicio ofrecido.

La emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19 trajo consigo una serie de consecuencias en los diversos planos de la atención ciudadana, incluyendo los servicios judiciales a nivel mundial, pues en todos los países del mundo se presentaron efectos que retrasaron el normal desarrollo de los servicios del Estado. En países como Ecuador o Argentina, por ejemplo, se experimentó una notable disminución en el funcionamiento del sistema de justicia, afectando derechos y generando nuevas modalidades de trabajo en las diversas dependencias públicas (IDEA, 2021).

En Colombia se constata que nunca antes habían tenido un problema de esta naturaleza, que terminó colapsando el sistema judicial en buena parte del año, trayendo consigo una combinación de problemas entre los usuarios del sistema judicial, y alterando sustantivamente los mecanismos de recepción de documentos y administración de las causas (Ferrer, 2021). Según este autor, además, no menos del 75% de expedientes se retrasaron en sus trámites, pues las agencias estatales no tenían forma de atender las demandas que se ingresaban ni continuar con los trámites correspondientes.

Esta situación de alarma en diversos países, postergó inicialmente el funcionamiento judicial y de otras dependencias públicas, pues se marcó en la agenda el confinamiento, la implementación del trabajo remoto y el desarrollo de nuevos protocolos sanitarios que permitan retomar la atención de los operadores de justicia.

Algunos pocos países lograron mantener el funcionamiento de la atención al público. Como una referencia cercana podemos mencionar los casos de Chile o Uruguay, que en esta parte del continente han tenido la mejor respuesta a esta pandemia, pues no vieron su sistema judicial

mayormente afectado, gracias a sus altos niveles de digitalización y flexibilidad en la administración de las causas jurisdiccionales (Gerard Institute, 2021).

La reacción de la mayoría de países fue reconvertir su sistema escrito a uno digital, y enfatizar el uso de audiencias por medios on line, recepción digital de documentos, hasta lograr paulatinamente que el servicio de justicia tenga una nueva normalidad en atención a los ciudadanos y sus procesos judiciales. Se constata entonces una progresiva implementación de procedimientos tecnológicos en las principales dependencias públicas vinculadas con el servicio de justicia, junto con incrementos presupuestales con el fin de mejorar los diversos niveles de atención ciudadana en este sector.

En lo que respecta a nuestro país, la situación pandémica igualmente trajo consigo un impacto de proporciones que sobrepasó los niveles de gestión de la administración de justicia, quedando suspendido por algunas jornadas con el fin de reasignar funciones, definir competencias, reprograma audiencias, nuevos ingresos judiciales, y demás trámites procesales (Gallardo, 2021).

En este contexto, se tuvo que mantener el funcionamiento de la estructura estatal, pues este no solo tiene un basamento constitucional, como extensión del servicio estatal en favor de los administrados, sino que su necesidad se fundamenta en que son las circunstancias no convencionales las que hacen reaccionar al Estado con el fin de desplegar sus prerrogativas en armonizar el descontento o las sobre expectativas sociales (Tadeo, 2020).

Por tanto, uno de los primeros niveles de atención en el servicio de justicia lo constituyen las Oficinas de mesas de partes, que posibilitan el primer contacto con las funciones jurisdiccionales, ya sea recepcionando, derivando y/o notificando los diversos documentos presentados por los operadores de justicia relacionados con las causas o conflictos involucrados directa o indirectamente.

Todo esto corresponde al interés del Estado en brindar un buen servicio al ciudadano y dejar satisfecho en sus demandas, particularmente en el servicio de trámite documentario del sistema judicial. Tal es la

importancia de este punto de partida de la activación judicial, que el servicio demanda contar con un sistema de gestión documental necesario para el funcionamiento efectivo de la justicia, no solo en sus primeros estadios, sino a lo largo de todo el discurrir del proceso hasta la sentencia que pone fin a la causa, e inclusive más allá de notificada esta. La razón de ser de este sistema primigenio es el usuario, entendido como el operador jurídico ya sea en calidad de defensor de una las partes, perito, tercero legitimado, notarías, instituciones vinculadas, etc.

La literatura administrativa señala que toda organización que pretenda ser competitiva debe brindar un servicio acorde a las expectativas de los usuarios, por ello se adoptó, desde hace algunos años, la denominada 'gestión de calidad', por la cual se dinamiza e innova en favor de las diversas funciones de una institución u organización (López, 2019).

En este orden de ideas, frente a este panorama, el Estado peruano dispuso una serie de medidas no solo con el fin de evitar la paralización del servicio público, sino la necesaria implementación de protocolos sanitarios. Este orden de iniciativas administrativas también se incluyó los diversos distritos fiscales en todo el país, entre ellos el distrito fiscal de Cajamarca, donde realizaremos la presente investigación, poniéndose énfasis en el trabajo remoto, la atención vía telefónica, los escritos digitales, mesa de partes electrónicas, entre otras medidas. Se observa entonces la necesidad de mantener el funcionamiento de las diferentes áreas del servicio judicial, con el fin de evitar la generación de mayores conflictos en la propia sociedad, incluyendo en los nuevos protocolos de atención en tiempos no convencionales.

En este contexto, nos proponemos como formulación del *problema general* la siguiente interrogante: PG: ¿En qué medida la calidad del sistema de trámite documentario se relaciona con la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca-2022? Y como *problemas específicos*: **PE1**: ¿Qué relación existe entre la calidad del sistema de trámite documentario y la comunicación en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022? **PE2**: ¿Qué relación existe entre la calidad del sistema de trámite documentario

y la seguridad en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022? **PE3:** ¿Qué relación existe entre calidad del sistema de trámite documentario y la expectativa en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022?

En cuanto a la *justificación*, la presente investigación se justifica teóricamente pues se constata que el sistema de justicia es un servicio estatal que debe permanecer en funcionamiento a lo largo del tiempo, incluyendo en tiempos de emergencia sanitaria, pues los conflictos y disputas tienden a aumentar entre la población, de ahí su importancia y funcionalidad. Uno de los engranajes fundamentales en esta estructura estatal son las oficinas de mesa de partes y notificaciones, pues son el primer contacto de la institución con el ciudadano y el punto de partida de la actividad administrativa y jurisdiccional. En lo que respecta a su *justificación práctica*, se desprende del propósito de esta investigación, que la evaluación de este primer eslabón del servicio judicial debe ser una preocupación constante de parte del Estado, pues involucra la reputación del servicio de justicia y el contacto con el ciudadano con el sistema judicial. En lo tocante a la *justificación metodológica*, esta investigación pretende no solo conocer la verdadera situación de esta dependencia pública en Cajamarca, sino especialmente plantear las mejoras necesarias para un servicio efectivo y eficaz en favor de los usuarios del sistema de justicia, que además pueda ser replicado por otras oficinas en diversas partes del país. Desde una justificación social, nuestro estudio no solo implica al personal del espacio de estudio, sino que se proyecta a toda la sociedad misma en calidad de usuarios u operadores jurídicos. Se agrega una justificación económica en la medida que el presente estudio sirvió para mejorar la racionalidad del recurso tiempo y el presupuesto destinado para el sistema judicial.

En cuanto a los *objetivos* que nos hemos propuesto en esta investigación son los siguientes. Como objetivo general: Determinar en qué medida la calidad del sistema de trámite documentario se relaciona con la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022. Y en cuanto a los objetivos específicos: **OE1:** Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite

documentario y la comunicación en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022. **OE₂**: Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la seguridad en la Oficina de mesa de partes de Cajamarca- 2022. **OE₃**: Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la expectativa en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

Por todo ello, consideramos que las modernas tendencias en la administración, reconocen hoy en día que la satisfacción del cliente o usuario no se limita únicamente a la esfera privada, sino también a las dependencias públicas, a pesar de sus limitaciones en diverso orden.

La satisfacción en la administración pública solo se puede lograr si se destinan los recursos suficientes en el plano material, pero especialmente si se capacita al recurso humano, de ahí que sea importante una evaluación periódica de la gestión que se lleva en este importante servicio del Estado como es la justicia, lo cual importan no solo su mejoramiento y adaptación a los nuevos tiempos, sino que implica su modernidad tecnológica para lograr un servicio efectivo para los usuarios.

En cuanto a la *hipótesis* tenemos las siguientes: Como **H₀**: No existe relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022. Y como hipótesis alterna **H₁**: Existe relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes relacionados con nuestro tema de estudio encontramos los siguientes: Silva (2020). El Objetivo principal fue la implementación de la digitalización de la gestión documental en un ministerio clave relacionado con la salud el año 2019, con el fin de contribuir en la eficiencia del servicio, otorgándole un filón de modernidad al sector público en estas dependencias. Conclusión: La propuesta del investigador permite procesos más eficientes, pues interviene directamente en el proceso, quienes corresponden de acuerdo a la responsabilidad de la tramitación, y con ello, disminuyen los tiempos, hay ahorro en el costo por impresión y horas hombre por el traslado físico de los documentos, además de ahorro en espacio físico destinado al archivo de éstos. En cuanto a la eficacia, el sistema cero papel impide la pérdida de documentos, por lo que todos aquellos que son tramitados a través del sistema, finalizan su proceso, ya sea porque se aprueban o se rechazan.

Castiglioli (2018). Como objetivo principal se planteó diseñar un plan metodológico que permita a los integrantes de las diversas oficinas jurisdiccionales administrar un sistema indicativo de gestión que traduzca los indicadores actuales propios de un sistema judicial, que permita mejorar mayores facilidades en tiempo y espacio para elaborar los factores evaluativos en la calidad de las resoluciones. Como conclusión se destaca que la existencia de una escasa tecnología aplicada a los sistemas judiciales, por los cuales no se puede evaluar sistémicamente el funcionamiento del aparato judicial. Si bien los primeros pasos en la modernidad no son necesariamente significativos para este país, la investigación recomienda la implementación progresiva de sistemas de gestión que permitan contribuir en la transparencia y celeridad en el funcionamiento de los tiempos procesales y la calidad de las sentencias a nivel judicial.

Alcántara (2018). En este trabajo el objetivo principal fue analizar el funcionamiento actual del sistema documentario en la municipalidad de Cochabamba, con el fin de diseñar e implementar un sistema informático que posibilite una mejora sustancial en la actuación administrativa acorde con las nuevas tendencias administrativas. Conclusión: la implementación

del sistema SISGEDO-2, logra brindar eficiencia y eficacia a todos los trámites documentarios que se realicen en la municipalidad, con lo cual se reconocerá en solo su celeridad en la gestión sino la calidad de su implementación en uno de los sectores más alejados de la región cajamarquina.

Cajusol (2019). En esta investigación se tuvo como objetivo principal fue rediseñar a nivel de un colegio profesional los procesos de asistencia documental y dotarle de modernidad a la gestión administrativa de la orden. Conclusión: la institución adolece de una serie de trabas e informalidades en la tramitación, que generan una dispersión innecesaria de tiempo y recursos, por lo que la investigación recomienda la adopción de un sistema que modernice sus procesos a la vez que se capacita al personal administrativo a su cargo; de esta forma, el colegio en mención ganará en eficacia documental y transparencia de cara a los usuarios del servicio.

Granados (2021). Aquí el objetivo principal fue conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema documental de mesa de partes del Ministerio de Educación y modernizar sus procedimientos de atención para trámites interinstitucionales. Conclusión: el sistema documental analizado tiene más de diez años de implementación sin que haya sido homologado internacionalmente, siendo además que los trámites con otras instituciones se atienden sin mayor distinción. Se propone ofrecer nuevos protocolos digitales y homologar el servicio en general.

Ricalde (2020). En esta investigación el objetivo principal fue evaluar el funcionamiento y atención de las oficinas de mesa de partes de la red de Defensorías Municipales- región San Martín. Conclusión: el procedimiento aplicado a estas oficinas sigue siendo básicamente analógicos, pues la recepción y tramitación de piezas documentales se registran la mayoría en libros físicos, siendo digitalizados con posterioridad. Se recomienda la implementación de un sistema que permita el registro on line en tiempo real, con los beneficios que ello supone para los beneficiarios y la misma institución.

En cuanto al marco conceptual encontramos básicamente la siguiente terminología: Estado: Organización política conformada por un

colectivo de personas que integra un poder administrativo con influencia sobre un determinado territorio, cuyas funciones normalmente reposa en su carta fundamental, así como sus principales límites y atribuciones; servicio judicial: Es el servicio que ofrece el ente estatal a los ciudadanos propios o foráneos para resolver sus conflictos. Típicamente los realiza a través del sistema judicial, que comprende las diversas instancias operacionales y jurisdiccionales de justicia; trámite documentario: En general es todo el conjunto de procedimientos dirigidos a accionar una repartición pública o privada con un fin determinado; mesa de partes: Oficina que concentra la atención de diversas dependencias intra o extra sistema mediante la de recepción de documentos propios de la administración, presentados por los sujetos administrados o entidades afines; satisfacción del usuario: Denominación que se utiliza para referirse a la condición de bienestar o satisfacción generada a partir de los productos o servicios suministrados por una entidad, con lo cual se refleja el cumplimiento de las expectativas cifradas en sus procedimientos y la propia atención.

En cuanto a las bases teóricas dirigidas a brindar un soporte conceptual a nuestro trabajo de investigación, debemos partir de los alcances de nuestra primera variable: *Sistema de trámite documentario*, la cual podemos definir como la interacción de términos que conlleva una acción determinada, con el objeto de permitir una gestión en la búsqueda de resultados específico, al margen de si este resulta ser positivo o no (Herrera, 2019).

De modo que la palabra trámite se refiere a aquellos movimientos o acciones que buscan una determinada finalidad; en consecuencia, la oficina o departamento de trámite de esta naturaleza se dirige a administrar el acervo documental y asegurar su reparto en las jurisdicciones de mando, así como gestionar el propio sistema (Guardia, 2015, p. 162).

En tal virtud, el trámite se constituye por una secuencia de pasos con la finalidad de lograr algo que interesa al recurrente. Así lo entiende Serna (2012) cuando señala que un documento es una variable testigo de

una acción dirigida por una persona ante una administración, pudiendo incluir a la oficina o departamento a su cargo.

Como afirma Kotler (2016), es importante considerar una sintonía en el tiempo con los usuarios, por lo que se hace necesario que la tramitología en la organización sea lo más clara y sencilla posible, en tanto la administración debe cuidar sus proyecciones básicas en todo tipo de procedimientos.

En este marco, se entiende la gestión documental como aquel conjunto de tareas y procesos técnicos que buscan la mayor lógica y eficacia en el tratamiento de las piezas documentales conferidas a las organizaciones administrativas por parte de los usuarios (Mallap, 2017); esto supone administrar el ritmo de la dinámica documental, conservación de la información, almacenaje y disposición de acuerdo a las normas y necesidades de la unidad administrativa.

Como se puede observar, la gestión documental implica un determinado ciclo de vida de los documentos acopiados, vale decir, la administración sistémica que se brinda a los documentos desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o archivados, en función a su valor testimonial o histórico.

Sobre el punto, Danoso (2008), señala que dicha gestión no es otra cosa que la implementación o ejecución de los principios de la disciplina archivística en función al equilibrio que debe existir entre el trípode gestión administrativa, información e investigación, armonizando y cumpliendo los fines de la institución. De esta suerte, afirma, asistimos a un grado interesante de evolución en el tratamiento documental tradicional, donde el único foco de atención se limitaba a su conservación.

De modo que se puede afirmar que el ciclo de vida de la gestión documental implica todas las fases que se desprenden de su recepción en mesa de partes de la organización o entidad hasta su transferencia para que sea archivada o reciclada.

Veamos a continuación los diversos estadios que implica el ciclo de vida de un documento: Recepción, referido al conjunto de acciones dirigidas a verificar y controlar la admisibilidad de los requerimientos documentales remitidos por el interesado; distribución, es decir, el

planeamiento por el cual la unidad se asegura que el documento recepcionado llegue a su destinatario; trámite, es el procedimiento propiamente dicho para efectivizar su función administrativa; organización, es decir, las acciones dirigidas a ordenar y sistematizar y clasificar toda serie de documentos ingresados; archivar, disposiciones articuladas con el fin de conservar las piezas documentales a su fenecimiento en el trámite dispuesto ante la entidad.

En cuanto a las teorías de la gestión documental, encontramos tres fases (o edades) del ciclo vital del documento, a saber.

Fue en los años 30 del siglo pasado que se hace referencia al ciclo vital del documento, correspondiéndole a Wyffels en los años setenta su teoría de las tres edades documentales, que a la postre generaría diversas categorías archivísticas, con lo cual se consagra que los documentos no son materia inerte sino un ciclo vital (Espinoza, 2017).

Esta teoría se traduce en sus escalas: nacimiento (creación), crecimiento (mantenimiento y uso), decrecimiento y muerte de los documentos una vez cumplido sus fines. El propósito de esta teoría fue afinar la idea del rol del profesional documentario en cada una de las fases señaladas.

A su vez, la teoría de las tres edades implica el ciclo de vida del documento en sus etapas correlacionadas: Edad administrativa, donde los documentos forman parte del circuito de tramitación ante la entidad y por tanto bajo su responsabilidad en su custodia y destino específico; edad intermedia, donde los documentos se conservan con el fin de ser consultados sobre el propósito de su interposición y normalmente decaen relativamente en su utilidad para los que fueron concebidos; edad histórica, es aquí donde la pieza documental adquiere un valor perenne en el tiempo resultando un mérito documental o de investigación, siendo necesario su conservación definitiva.

También encontramos la teoría de la macro evaluación, la cual supone una orientación sistémica y globalizante en función a las necesidades sociales que se asigna a los documentos (Prado, 2017). Esta teoría tiene un origen canadiense en los años noventa del siglo pasado, con el enfoque de concebir no solo el valor como tal de los documentos

sino también darle importancia a su contexto y utilidad social, esto es, el motivo de su creación (Mirian Lips, 2005).

Así lo entiende también Trades (2009), cuando afirma que esta teoría se trata de una mixtura entre la teoría, la estrategia y la metodología en la apreciación documental. El mayor aporte de esta corriente es que cambió el foco de interés iniciático de la evolución, es decir, ya no se valora solo el documento per se, sino su utilidad societaria contextual. Si bien puede asemejarse a la denominada evaluación funcional, la diferencia reside en que “la macro evaluación se centra no sólo en la función sino en la interacción entre la función, la estructura y el ciudadano que, combinados, reflejan el funcionamiento del Estado dentro de la sociedad civil.

En este contexto, la Oficina de mesa de partes constituye el apartado o departamento donde reside toda responsabilidad sobre aquellos documentos que se reciben hasta su destino final ya sea en una oficina indicada o en el archivo. Tal responsabilidad incluye su conservación y clasificación documentaria, así como su mantenimiento por un tiempo determinado en sus directivas o reglamentos.

En cuanto a la dimensión *Calidad de uso*, esta se refiere a las ventajas o conveniencias que los procedimientos documentales suponen para los interesados, ofreciendo todo tipo de recursos y mecanismos para hacer valer sus trámites o acciones en favor de sus intereses. Como afirma Ortega (2017), la calidad de uso en estos fines procedimentales importa una secuencia de entrada y de salida no solo para los documentos referidos, sino especialmente para los intereses de los administrados en la oficina pública, de ahí que se hable a menudo de una relación intrínseca entre la organización de la entidad y sus protocolos de atención.

La calidad de uso de los procedimientos, constituyen, al final, la concreción de las abstracciones procedimentales por el usuario mismo; a su vez que se activa la alerta de la administración en el ejercicio de sus protocolos de atención. Son, en buena parte, el control de calidad de la tramitología de la entidad concretizada en el servidor y las partes interesadas (Ortega, 2017, p. 122).

En cuanto a la dimensión *Organización*, consideramos que el sistema de trámite documentario permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y digital de la documentación que ingresa a la entidad, mediante su hoja de ruta; en base a esta información se pueden elaborar cuadros estadísticos que permitan analizar e identificar pasos de interés para la organización (Garrido, 2018).

Típicamente esta unidad comprende funciones tales como el trámite documentario propiamente dicho, el remitente o peticionante, la oficina de mesa de partes, el destinatario, el tipo de proceso instaurado, el tiempo demandado, registro, responsables o directores, entre otros.

Hoy en día se concibe la importancia de cada uno de los departamentos u oficinas que corresponden a una organización o entidad, pero cada vez cobra mayor protagonismo la unidad de trámites documentarios por cuanto es el primer contacto en el servicio con el cliente o usuario, por lo que el sistema debe reportar un buen acercamiento y gestión de los recursos implementados para ello, de otro modo no se logrará una empatía con el usuario y se generará una desconfianza en la institución (Torrejones, 2011).

En cuanto a la dimensión *Tecnología*, se reconoce que este elemento ha venido implementándose de una forma muy dinámica en las diversas instancias de la administración, al punto que hoy en día no se reconoce una administración eficaz sin la cuota necesaria de tecnología (Caballero, 2018).

En los términos aplicables al sistema documental, conviene señalar que la oficina pública no ha evolucionado necesariamente al mismo ritmo de la tecnología, pues estas han dado pasos gigantes en su conformación y diseño, al punto de incluir cuestiones digitales de última generación, sistemas inclusivos y reconocimientos holográficos. No obstante, nuestra administración pública no se ha modernizado en todos sus niveles, pero se reconoce la importancia tecnológica como un valor capital en el diseño de la administración y en la atención al ciudadano.

Sería deseable que la cosa pública vaya incrementando sus pautas tecnológicas en sus procedimientos, esto cambiaría radicalmente la noción de burocracia y lograría una mayor empatía y efectividad en la

atención al usuario de cualquier sistema de atención al público (Manrique, 2019).

En cuanto a la variable Satisfacción del usuario, esta se debe entender como aquellas actitudes o comportamientos agradables que se producen a partir de la dinámica de un producto o servicio, con lo cual se procura una empatía con la oficina que los registra o documenta.

La clave para lograr una empatía perdurable en los usuarios de un sistema es ofrecerle una tramitología sencilla y clara, algo que modernamente no necesariamente es la regla, pero que al interesado solo le corresponde saber los tópicos por los cuales acude a una oficina, frente a lo cual la administración debe proyectar las cuestiones básicas en sus procedimientos (Kotler, 2016, p. 117).

La satisfacción se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. Es posible definir la satisfacción de atención como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. Los clientes satisfechos ofrecen a la empresa la promesa de aumento de los beneficios y reducción de los costes operativos (Danoso, 1998). Por su parte, Kotler (2001), define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p. 31). Las primeras investigaciones acerca de la satisfacción del cliente señalaron que tanto los clientes satisfechos como los que no lo están influyen de manera decisiva sobre el desempeño básico de las empresas.

Esta teoría nos lleva a las siguientes conclusiones: Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes; por cada queja recibida, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja; el coste de conseguir un nuevo cliente equivale a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya está ganado. Tal vez las cifras difieran de una a otra empresa o industria, pero el mensaje es claro: los clientes satisfechos mejoran el movimiento del negocio y los insatisfechos, lo empeoran (Dutka, 1998).

En cuanto a la satisfacción de atención al administrado, observamos que esta noción responde a los niveles de conformidad de una persona al utilizar un servicio, esto se refleja en la medida de como los productos o servicios ofrecidos, cumplen o superan las expectativas del administrado. Esto se evidencia claramente en la atención y respuesta oportuna a los documentos que ingresan en la organización, el cual está ligado al concepto de “Gestión de Documentos”, este es un aspecto de la administración en general, que busca mejorar los niveles de satisfacción de las personas frente al servicio que ofrece, tanto de manera externa como interna; externa porque ofrece un servicio de atención continua orientada al ciudadano e interna porque optimiza los procesos y reduce los tiempos de atención que se realizan en las unidades orgánicas, esto redundará en el aumento de los niveles satisfacción, percepción e imagen de la administración (Magalhaes, 2017).

La dimensión *Comunicación* se encuentra estrechamente relacionada con la proyección de la administración pública en sus diversos servicios de interés, tales como la Oficina de trámites de todo servicio, lo cual constituye por excelencia un lenguaje comunicativo entre las personas naturales o jurídicas con la dependencia estatal. Esta comunicación también puede ser al interno de la entidad, así como sus pares administrativos que necesitan coordinar acciones de supervigilancia (Ortega, 2017).

En cuanto a la dimensión *Seguridad*, esta se refiere especialmente a la confianza del usuario en la administración de los documentos que se presenta según su interés. La seguridad en la gestión documental es un factor fundamental referido a la integridad de la información de los participantes y la confianza en la utilidad del sistema (Valles, 2017). Por todo ello, la seguridad se reconoce como un componente fundamental en los procedimientos públicos, lo cual al final redundará en el reconocimiento ciudadano y en la confianza en la autoridad pública.

Finalmente, en cuanto a la dimensión *Expectativa*, conviene señalar que la literatura de la especialidad reconoce que solo un desempeño claro y práctico en los trámites de la organización permitirá cultivar la fidelidad del cliente, pero especialmente su identificación y

confianza, elementos que en la administración pública son fundamentales a la hora de evaluar su funcionamiento: una administración eficiente se reconoce a lo lejos, pero una administración engorrosa generará todo tipo de desconfianzas en los usuarios (Heredia, 2017).

Es por ello que, en orden a esta dimensión, diversos especialistas señalan la oportunidad de control y supervisión no solo de parte de las entidades llamadas a ello, sino incluso de los propios administrados o ciudadanos, quienes se ven representados en la calidad del servicio que la entidad les ofrece.

Los enfoques teóricos encontrados para comprender la satisfacción de los usuarios son predominantemente enfoques de la escuela del marketing norteamericano: teoría de la actitud, teoría de la discrepancia, teoría de la realización (de expectativas y necesidades) y teoría de la equidad. Estas teorías se enfocan en los usuarios, especialmente en aspectos psicológicos como creencias, expectativas y percepciones (Tiznado, 2010).

La teoría de la equidad considera que los usuarios evalúan los servicios en términos de “ganancias” y “pérdidas” individuales y en comparación con otros usuarios. La teoría de la equidad ha sido muy valorada por los estudiosos del tema, ya que postula que el usuario evalúa los servicios según criterios de equidad y, de esta forma, introduce elementos de comparación social (Salim, 2008).

En la teoría del logro, la satisfacción está simplemente dada por la diferencia entre lo que se desea, o se espera, y lo que se obtiene. Esta teoría ha sido fuertemente criticada por no considerar la experiencia de servicio. Se pueden encontrar dos tipos de teoría de la realización: cumplimiento de expectativas y cumplimiento de necesidades. En este último, estudios muestran que aspectos de la efectividad del servicio y el nivel de salud del usuario son tomados en cuenta en las respuestas sobre satisfacción. Según este modelo, los usuarios muestran satisfacción cuando reciben del servicio lo que esperaban o más de lo que esperaban. El problema de usar esta teoría para evaluar la calidad de los servicios es que este indicador solo permite saber cómo mucho un servicio fue mejor que las expectativas del encuestado (Kazeem, 2015).

Aunque los enfoques teóricos descritos hasta ahora se superponen hasta cierto punto, algunos pueden caracterizarse como “modelos combinados”. Es por ello que algunos autores proponen un modelo que contiene cuatro constructos básicos: (i) la percepción del desempeño del servicio, (ii) la confirmación de las expectativas sobre el desempeño y la percepción de trato equitativo, (iii) la satisfacción general y (iv) la intención de volver a visitar o evitar el servicio en el futuro (Swan, 1999). La contribución de este modelo es que tiene en cuenta la equidad como parte importante del proceso de evaluación, además de las expectativas y la percepción del desempeño del servicio. Estos factores estarían relacionados con la satisfacción general que, a su vez, determina el retorno al servicio.

Los modelos explicativos mencionados anteriormente reflejan la introducción de paradigmas de marketing en el campo de la administración pública. Así como la búsqueda de la lealtad de los consumidores hacia los productos y servicios del mercado, aquí se estudia la satisfacción en asociación con el conocimiento de las intenciones de comportamiento de los usuarios, buscando monitorear y predecir el retorno a los servicios (Gallicia, 2011).

En cuanto al marco normativo, podemos señalar que la importancia del servicio de mesa de partes en un contexto jurisdiccional, ameritó el ofrecimiento a los usuarios del sistema de justicia un mejor servicio público, tales como:

- R.A. N° 0381-2020-P-CSJLIMANORTE-Poder Judicial, de mayo del 2020, por el cual se aprueban los lineamientos para los protocolos de seguridad y salud en el trabajo jurisdiccional y administrativo durante el Estado de Emergencia Sanitaria.

- Resolución Administrativa 129-2020-CE-PJ, a través de la cual se aprueba el protocolo denominado “Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial”, por medio del cual se rediseñaron los plazos procesales con el fin de no causar un mayor perjuicio a las causas a nivel nacional.

- Ley Nro. 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas, que tiene por objeto impulsar

la aplicación de las tecnologías de la información y comunicaciones en toda la administración pública con el fin de transformar digitalmente los procesos, servicios y procedimientos administrativos, con arreglo al Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y su reglamento.

- Ley Nro. 31465, norma que modificó artículos de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y que constituyó la obligatoriedad de que cada entidad administrativa cuente con una mesa de partes digital. El Art. 117 inciso establece ahora que toda entidad administrativa debe contar con una mesa de partes digital “conforme a los alcances establecidos en la Ley N°31170, y cuyo horario de atención es de veinticuatro (24) horas, los siete días de la semana”.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

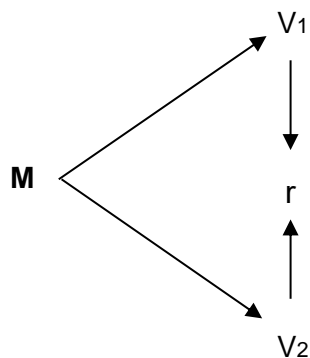
3.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo a Hernández (2010) el tipo de investigación es básica, pues se orienta a la descripción de fenómenos, situaciones, contextos o eventos, con el fin de analizar cómo estos se manifiestan. Tomando este fundamento, nuestra investigación es de naturaleza descriptiva, dado que nos aproximaremos a una determinada situación con el fin a analizar sus principales características y mejorar su funcionamiento.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño que le corresponde, en función al tipo de investigación que nos planteamos es descriptivo, no experimental y de corte transversal, en tanto, como afirma Sánchez (1998), no se dirige a manipular una o dos variables, sino se concibe como una proyección en su contexto natural, en un tiempo determinado.

Este diseño se representa con el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra de la investigación

V1 = Observación de la variable Sistema de trámite documentario.

V2 = Observación de la variable Satisfacción del usuario.

r = Índice de relación

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de investigación se definen como componentes abstractos que representan una porción de la realidad problemática, susceptible de medición con el fin de contrastar los resultados de un proceso de investigación (Hernández, 2016).

En esta investigación hemos identificado las siguientes variables:

V. Independiente: Sistema de trámite documentario. El Sistema de trámite documentario permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y digital de la documentación que ingresa a la entidad,

mediante su hoja de ruta; en base a esta información se pueden elaborar cuadros estadísticos que permitan analizar e identificar pasos redundantes que no agreguen valor a los procesos, con el objetivo de mejorar el flujo de los documentos dentro de la organización (Garrido, 2018).

V. Dependiente: Satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, 2016).

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población. La población de una investigación se logra determinando la totalidad de elementos sobre los que se va a desarrollar una observación, con el fin de obtener datos de interés para el investigador (Manfred, 2014). Para la determinación de nuestra población se contó con la totalidad de usuarios de la Oficina de Mesa de Partes del Distrito Fiscal de Cajamarca correspondiente al año 2021, según información oficial de la Oficina de estadística, la cual asciende a la totalidad de 4,800, que comprende usuarios en calidad de policías, abogados, partes involucradas, personal interno, personal del Poder Judicial, peritos, terceros.

3.3.2. Muestra. En lo que respecta a la muestra de estudio, esta es el resultante de una selección específica con la finalidad de aplicar los instrumentos de investigación, ponderando la representatividad y confianza de la misma (Hernández, 2016).

Para hallar la muestra aplicamos la siguiente fórmula para la población finita.

$$n = \frac{z^2(p)(q) * N}{e^2 (N - 1) + z^2(p)(q)}$$
$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5) * 35191}{0.05^2 (4,800 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = 365$$

Donde:

n= Muestra

N= Tamaño de la población.....4,800

Z= Coeficiente de confianza..... 1.96

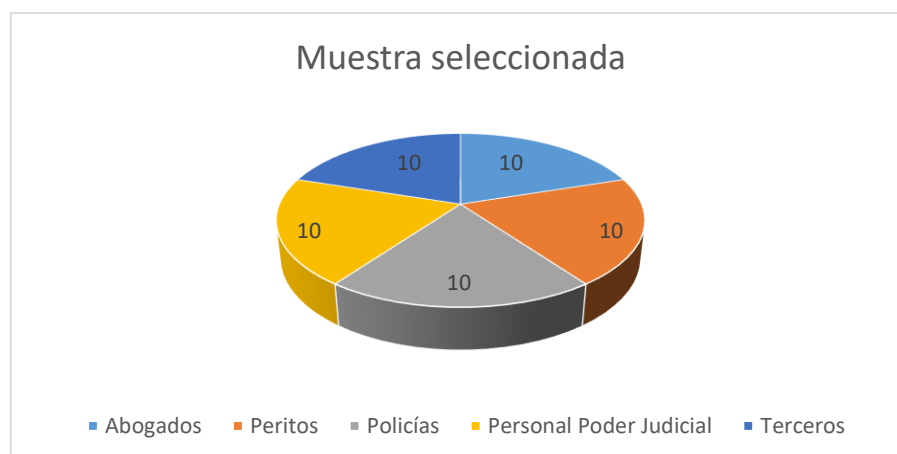
E= Porcentaje de error estimado.....0.05

P= Proporción de la población que cumple con las características.... 0.5

q= Proporción de la población que no cumple con las características. 0.5

3.3.3 Muestreo. El muestreo es el resultante de la aplicación de un procedimiento para seleccionar una porción muestral en mérito a ciertas atribuciones y características (Gallardo, 2017). En la presente investigación aplicamos un muestreo aleatorio simple, donde las unidades respectivas de usuarios se eligieron de forma individual y directa. Si bien la muestra resultó de 365 usuarios, hemos considerado conveniente tomar como muestra de trabajo 50 de los usuarios regulares, en función a las facilidades que hemos tenido en la entidad seleccionada.

Para el caso de nuestra investigación, la muestra estará conformada por 50 usuarios del servicio de mesa de partes distribuidos de la siguiente manera:



En cuanto a los criterios de selección, contamos con los siguientes:

Criterios de inclusión:

- Usuarios regulares en relación con las funciones del Ministerio Público ante la Oficina de Mesa de Partes del Distrito Fiscal de Cajamarca.

- Horario de atención de oficina virtual- presencial.

Criterios de exclusión:

- Usuarios no regulares ni relacionados con la función del Ministerio Público.

- Horarios fuera de la atención de oficina.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de nuestra investigación tenemos en calidad de técnicas:

La encuesta: Técnica que nos permitirá recoger determinados datos de la muestra poblacional, a partir de procedimientos estandarizados en la investigación científica, los mismos que nos permitirá seleccionar y sistematizar nuestros hallazgos.

Instrumento:

El cuestionario: El instrumento necesario para llevar a cabo la encuesta es el cuestionario, el cual se entiende como un conjunto de preguntas estructuradas sobre un determinado planteamiento sobre el que se va a investigar (Morresk, 2016). En nuestro caso, la encuesta se elaborará en correspondencia con las dimensiones e indicadores del trabajo.

En cuanto a la validez para esta investigación tenemos:

Validez del instrumento: Dado los fines que perseguimos en la presente investigación, la validez nos permite reforzar la presentación de cada uno de los extremos del trabajo, especialmente sus correlaciones internas resultados (Arias, 2011). En este contexto, someter los instrumentos al juicio de expertos nos permite lograr la suficiente validez de dichos instrumentos con el fin de ser aplicada a la muestra de estudio.

Confiabilidad del instrumento: Se determina que la integralidad de los instrumentos es susceptible de ser aplicada en cualquier otra realidad que conjugue las variables con el objeto de obtener similares resultados (Varas, 2015). Para estos efectos, la presente investigación utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, por el cual se aproximan las estimaciones de cada una de las variables de estudio.

3.5. Procedimientos

El proceso para el desarrollo de esta investigación se inició con la respectiva validación de instrumentos ad hoc, en mérito al propósito de los fines asumidos en el presente trabajo. Una vez culminada la elaboración del presente proyecto y siendo este aprobado y se procederá a coordinar las autoridades administrativas del Distrito Fiscal de Cajamarca, para la recolección de información y entrevistas a los usuarios de mesa de partes, a fin de obtener los datos sobre nuestras variables de estudio, información sobre nuestro tema de estudio, ya sea de manera presencial o medios virtuales. Con la información conseguida, se procedió finalmente a analizar sus opiniones, criterios, comparándolas con otras fuentes y trasladarlas a la parte de los resultados, y finalmente elaborar las conclusiones y sugerencias de nuestra investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para los fines del análisis de datos de nuestra investigación se empleó el programa SPSS 2.

Se utilizó la prueba Chi cuadrado no paramétrico, como un procedimiento estadístico confiable que nos permitió contrastar los resultados y relacionar las variables de estudio mediante una tabla de contingencia. Este procedimiento permite valorar el grado relacional de dos componentes en función a sus propias características y la orientación de la investigación (Hernández, 2016).

$$X^2_{calculable} = \sum \frac{(f_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \quad \rightarrow \quad E_{ij} = \frac{f_{i.} \cdot x_{f.} \cdot j}{f}$$

Donde:

$X^2 =$	<i>Estadístico Chi cuadrado</i>
$O =$	<i>Frecuencia observada</i>
$E =$	<i>Frecuencia esperada</i>

Se diseñaron tablas con el fin de presentar la información sistematizada recabada de los resultados de las encuestas a la muestra poblacional.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación observó en cada una de sus etapas la originalidad en su redacción y contenido, respetando la autoría de cada uno de los materiales empleados, ya sea del tipo doctrina o material legal, los cuales fueron estructurados según normas uniformes de la última versión APA.

IV. RESULTADOS

A continuación, presentamos los resultados de nuestra investigación en función a los objetivos propuestos.

Objetivo general: Determinar en qué medida la calidad del sistema de trámite documentario se relaciona con la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

Tabla 1

Grado de correlación y nivel de significancia entre Sistema de trámite documentario y Satisfacción del usuario

Correlaciones				
			Sistema de trámite documentario	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	Coeficiente de correlación	1.000	,658 **
		Sig. (bilateral)		0.000
	N	50	50	
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,658**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N	50	50		

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

Nota: Datos obtenidos a partir de la encuesta.

Tal como se puede observar en esta tabla, la variable Sistema de trámite documentario se relaciona de forma directa con su par Satisfacción del usuario, de acuerdo al resultado que arroja la prueba de R. Spearman de 0,658, la cual representa una alta correlación entre las variables enunciadas, siendo $p=0.00 < 0,005$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 2*Nivel de calidad del sistema de trámite documentario*

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	05	10%
Bastante adecuado	05	10%
Adecuado	10	20%
Poco adecuado	20	40%
No adecuado	10	20%
Total	50	100%

Nota. Elaboración propia.

Como se puede observar en la presente tabla, según los instrumentos aplicados, el 40% de la muestra considera que el nivel de calidad del sistema de trámite documentario es poco adecuado, seguido de un 20% de adecuado e igual porcentaje para el caso de no adecuado; mientras que los correspondientes niveles de bastante adecuado y muy adecuado llegan a compartir por igualdad solo un 10% de la muestra.

Tabla 3*Nivel de satisfacción del usuario*

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	10	20%
Bastante adecuado	10	20%
Adecuado	05	10%
Poco adecuado	20	40%
No adecuado	05	10%
Total	50	100%

Nota. Elaboración propia.

En esta segunda tabla observamos que, según resultados aplicados a la muestra específica, encontramos resultados similares pues el 40% señaló como poco adecuado para el caso de la satisfacción del usuario, mientras que un 20% señaló de muy adecuado e igual porcentaje para bastante adecuado; mientras que en tanto los niveles adecuado y no adecuado comparten por igual un 10% de nuestra muestra específica.

Objetivo específico 01: Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la comunicación en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

Tabla 4

Nivel de comunicación presencial

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	05	10%
Bastante adecuado	05	10%
Adecuado	10	20%
Poco adecuado	20	40%
No adecuado	10	20%
Total	50	100%

Nota. Elaboración propia

Se observa también que en la muestra aplicada vemos que se califica como poco adecuado para el caso del nivel de comunicación presencial un 40%; mientras que observamos un 20% en el nivel adecuado e igual porcentaje para no adecuado; en tanto que los posteriores niveles bastante adecuado y muy adecuado señalan 10% para cada una de las partes de nuestra muestra.

Tabla 5*Nivel de comunicación virtual*

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	10	20%
Bastante adecuado	10	20%
Adecuado	20	40%
Poco adecuado	05	10%
No adecuado	05	10%
Total	50	100%

Nota. Elaboración propia.

En este punto, observamos grandes diferencias con la tabla anterior referido al nivel de comunicación virtual, pues según los resultados, un 40% de la muestra lo califica como adecuado, seguido de un mediando 20% de muy adecuado e igual porcentaje para bastante adecuado; en tanto los niveles poco adecuado y no adecuado califican sus instrumentos por igual con un 10% de la muestra.

Objetivo específico 02: Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la seguridad en la Oficina de mesa de partes de Cajamarca- 2022

Tabla 6

Nivel de seguridad

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	10	20%
Bastante adecuado	10	20%
Adecuado	20	40%
Poco adecuado	05	10%
No adecuado	05	10%
Total	50	100%

Nota: Elaboración propia.

Esta tabla nos reporta los resultados con un adecuado 40% de encuestados para el nivel de seguridad documentaria ante la oficina de mesa de partes, mientras que un 20% opta por la calificación de muy adecuado y similar porcentaje para bastante adecuado; de otro lado, los niveles poco adecuado y no adecuado se señalan una fracción similar al 10% para ambos bandos de la muestra.

Tabla 7*Procedimientos tecnificados*

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	05	10%
Bastante adecuado	05	10%
Adecuado	10	20%
Poco adecuado	20	40%
No adecuado	10	20%
Total	50	100%

Nota. Elaboración propia.

En esta tabla se observa que según la muestra aplicada, el 40% de los encuestados señaló como poco adecuado para el caso de los procedimientos tecnificados, seguido de un 20% de adecuado e igual porcentaje para no adecuado; en tanto los niveles poco muy adecuado y bastante adecuado comparten un 10% para cada uno de los segmentos de la muestra.

Objetivo específico 03: Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la expectativa en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

Tabla 8

Nivel de expectativa de usuarios

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	05	10%
Bastante adecuado	05	10%
Adecuado	10	20%
Poco adecuado	20	40%
No adecuado	10	20%
Total	50	100%

Nota. Elaboración propia.

Esta tabla nos muestra los resultados para el caso del nivel de expectativa de los usuarios de la oficina de mesa de partes, siendo que el 40% de la muestra arroja un nivel poco adecuado, seguido de un 10% de muy adecuado e igual porcentaje para bastante adecuado; en tanto los niveles bastante adecuado y no adecuado comparten por igual un 20% de la muestra.

Tabla 9*Oportunidad de mejoramientos en el sistema*

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	20	40%
Bastante adecuado	10	20%
Adecuado	10	20%
Poco adecuado	05	10%
No adecuado	05	10%
Total	50	100%

Nota: Elaboración propia.

En esta última tabla observamos que, según la muestra aplicada, un optimista 40% califica el asunto como muy adecuado, mientras que un 10% se decanta para el nivel bastante adecuado y también para el caso adecuado; por otro lado, los niveles poco adecuado y no adecuado se ubican en un mismo plano igualitario al arrojar un 5% de la muestra restante.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se ha logrado evidenciar una relación significativa entre las variables calidad del sistema de trámite documentario y satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022, expresado en un 40% de calificación poco adecuado para ambos casos, con lo cual supone el reconocimiento de las carencias a nivel de esta oficina, considerando que nuestra muestra estuvo integrada por una pluralidad de usuarios regulares, tales como abogados, peritos, policías, personal del Poder Judicial y terceros, quienes nos dieron sus diversos puntos de vista sobre las interrogantes planteadas en nuestros instrumentos.

En la tabla 1 se aprecia que existe una relación altamente significativa entre sistema de tramite documentario y el nivel de satisfacción del usuario, de acuerdo al resultado que arroja la prueba de Spearm de 0,658, la cual representa una alta correlación entre las variables enunciadas, siendo $p=0.00 < 0,005$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados se condicen con Granados (2021), quien en su investigación determina el grado de relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema documentario de mesa de partes del Ministerio de Educación y la modernización de sus procedimientos de atención para los trámites internos.

Conforme a nuestro objetivo general, se constata que la experiencia de la administración en los tiempos pre y pos pandémicos ha puesto en jaque diversas reparticiones de la función estatal, entre ellos, los sistemas de atención en el servicio de justicia, que necesariamente parten de la recepción de los diversos tipos de documentos, tales como denuncias, ampliaciones, peritajes, requisitorias, etc.

Como hemos visto en nuestra realidad problemática, uno de los primeros niveles de atención en el servicio de justicia lo constituyen las Oficinas de mesas de partes, que posibilitan el primer contacto con las funciones jurisdiccionales presentados por los operadores de justicia relacionados con las causas o conflictos involucrados directa o indirectamente.

De modo que las encuestas realizadas para estos efectos, según resultados de las tablas 2 y 3, nos han permitido resaltar el interés del Estado en brindar un buen servicio al ciudadano y dejar satisfecho en sus demandas, particularmente en el servicio de trámite documentario del sistema judicial.

Tal es la importancia de este punto de partida de la activación judicial, que el servicio demanda contar con un sistema de gestión documental necesario para el funcionamiento efectivo de la justicia, no solo en sus primeros estadios, sino a lo largo de todo el discurrir del proceso hasta la sentencia que pone fin a la causa, e inclusive más allá de notificada esta, con el fin de lograr no solo la funcionalidad del sistema como tal sino la satisfacción del ciudadano.

En este sentido, coincidimos con la investigación de Alcántara (2018), quien señala la necesidad de contar con un sistema que posibilite una mejora sustancial en la actuación administrativa acorde con las nuevas tendencias administrativas, que posibilite brindar eficiencia y eficacia a todos los trámites documentarios que se realicen en una institución pública.

En esta misma dirección, Ortega señala que la calidad de uso de este tipo de procedimientos, constituyen, al final, la concreción de las abstracciones procedimentales por el usuario mismo, y a su vez que se activa la alerta de la administración en el ejercicio de sus protocolos de atención. Son, en buena parte, el control de calidad de la tramitología de la entidad concretizada en el servidor y las partes interesadas

En cuanto a los resultados obtenidos en torno al primer objetivo específico, se evidencia la notoria importancia de la dimensión comunicación en la Oficina de mesa de partes, en la medida que esta oficina representa en buena medida el primer contacto del ciudadano con la agencia estatal, siendo necesario no solo la sencillez en los trámites sino una buena comunicación en todos sus referentes.

Según evaluación de las tablas 4 y 5, se constata que los usuarios encuestados no necesariamente califican positivamente la comunicación presencial o virtual, pues para el primer caso se reportan como poco adecuado (40%) para el primer caso, y el mismo porcentaje para el nivel

adecuado en la comunicación virtual. En este contexto, Ortega (2017), ha señalado que la comunicación se encuentra estrechamente relacionada con la proyección de la administración pública en sus diversos servicios de interés, tales como la Oficina de trámites de todo servicio, lo cual constituye por excelencia un lenguaje comunicativo entre las personas naturales o jurídicas con la dependencia estatal. Sobre el punto, Ricalde (2018), en su propia investigación, recomienda una mejora continua de los procesos comunicacionales con los beneficios que ello supone para los beneficiarios y para la misma administración estatal.

Conviene agregar, de nuestra parte, que muchas veces el ciudadano no se lleva una buena impresión de las dependencias de esta naturaleza (mesa de partes, centrales de notificaciones) por una ausencia de canales efectivos de comunicación, con lo cual el usuario tiende a desconfiar por su falta de una buena comunicación. La atención a los usuarios, no debe limitarse solo a una oficina dispuesta para ello, sino que debe mostrarse en cada una de sus niveles o reparticiones, solo de esa forma se dinamiza la administración y se efectiviza la razón de ser de la agencia pública.

En cuanto al segundo objetivo específico, el factor que la mayoría de encuestados pone el relieve es la seguridad, entendida en su máxima expresión no solo de fiabilidad en la tramitación y conservación documental sino también en la confianza que el usuario deposita en la oficina de mesa de partes, y los recursos tecnológicos que ello supone para efectivizarlo.

Según observamos en la tabla 6, los resultados arrojan un 40% nivel adecuado 40% de encuestados para el nivel de seguridad documentaria, mientras que un 20% opta por la calificación de muy adecuado y similar porcentaje para bastante adecuado, siendo para los casos poco adecuado y no adecuado una fracción similar al 10% para cada uno.

Tengamos en cuenta que los documentos que receptiona la oficina que estamos analizando no solo tienen por sí mismas determinadas formalidades, sino que implican cuestiones patrimoniales e incluso situaciones específicas de determinadas personas. Sobre el punto,

Gallardo (2018), ha señalado que los factores relativos a la seguridad no solo importan una garantía para el administrado en los fines que persiga sino para el acervo de la misma institución, de ahí que no deben escatimarse esfuerzos en proveer los recursos humanos y logísticos para fortalecer esta unidad. Esa posición concuerda con Cajusol (2019), quien en su investigación recomienda la adopción de un sistema que modernice sus procesos a la vez que se capacita al personal administrativo a su cargo y otorgue seguridad en todos sus procedimientos, solo de esta forma la institución ganará en eficacia documental y transparencia de cara a los usuarios del servicio.

En cuanto a los procedimientos tecnificados, se observó en la tabla 06 que, según la muestra aplicada, el 40% de los encuestados señaló como poco adecuado, seguido de un 20% de adecuado e igual porcentaje para no adecuado. Estos resultados nos permiten relacionar de manera significativa la calidad del sistema de trámite documentario y la seguridad que implica para los usuarios.

Sobre este punto, conviene allanarnos al estudio de Silva (2020), quien en su investigación propone generar un sistema de acuerdo a la responsabilidad de la tramitación, y con ello, disminuir tiempo y horas hombre por el traslado físico de los documentos, además de ahorro en espacio físico destinado al archivo de éstos. En cuanto a la eficacia, la propuesta de un sistema cero papel impide la pérdida de documentos, por lo que todos aquellos que son tramitados a través del sistema, finalizan su proceso, ya sea porque se aprueban o se rechazan.

En los términos aplicables al sistema documental, conviene señalar que la oficina pública no ha evolucionado necesariamente al mismo ritmo de la tecnología, pues éstas han dado pasos gigantes en su conformación y diseño, al punto de incluir cuestiones digitales de última generación, sistemas inclusivos y reconocimientos holográficos. No obstante, nuestra administración pública no se ha modernizado en todos sus niveles, pero se reconoce la importancia tecnológica como un valor capital en el diseño de la administración y en la atención al ciudadano. Sería deseable que la cosa pública vaya incrementando sus pautas tecnológicas en sus procedimientos, esto cambiaría radicalmente la noción de burocracia y

lograría una mayor empatía y efectividad en la atención al usuario de cualquier sistema de atención al público (Manrique, 2019).

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico, referido a la relación entre calidad de sistema y la dimensión expectativa, es preciso señalar los resultados de la tabla 8 nos arrojan que el 40% de la muestra arroja un nivel poco adecuado, seguido de un 10% de muy adecuado e igual porcentaje para bastante adecuado; en tanto los niveles bastante adecuado y no adecuado comparten por igual un 20% de la muestra.

Este tópico podemos relacionarnos con la oportunidad de mejora del sistema, que nos arroja la tabla 9, en el sentido de un evidente 40% califica el asunto como muy adecuado, es decir, manifiesta su apoyo en el emprendimiento de reformas y mejoras frente a la situación expuesta.

Es supone no solo el reconocimiento de las carencias del sistema en términos prácticos y de aplicación, sino especialmente de la oportunidad de emprender reformas que mejoren su interrelación con los usuarios, pero que especialmente les den un tratamiento efectivo a sus requerimientos. Para ello hay una serie de mecanismos, tal como lo señala Vera (2021), proponer nuevos protocolos digitales y homologar el servicio en general con el fin de adecuar convenientemente los verdaderos fines de atención al usuario.

Recordemos que los especialistas reconocen que solo un desempeño claro y práctico en los trámites de la organización permitirá cultivar la fidelidad del cliente, pero especialmente su identificación y confianza, elementos que en la administración pública son fundamentales a la hora de evaluar su funcionamiento: una administración eficiente se reconoce a lo lejos, pero una administración engorrosa generará todo tipo de desconfianzas en los usuarios.

Es por ello que, en orden a esta dimensión, diversos especialistas señalan la oportunidad de control y supervisión no solo de parte de las entidades llamadas a ello, sino incluso de los propios administrados o ciudadanos, quienes se ven representados en la calidad del servicio que la entidad les ofrece.

VI. CONCLUSIONES

1.- En la presente investigación se ha logrado concluir que existe una correlación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito fiscal de Cajamarca, 2022, tal como se evidencia de la encuesta a la muestra de estudio realizada en esta investigación, por la cual se consigna un 40% como poco adecuado para el caso del nivel de calidad de trámite documentario, y 40% como poco adecuado para el nivel de satisfacción del usuario. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo su resultado mediante R. Spearman de 0,658, la cual representa una alta correlación entre las variables enunciadas, siendo $p=0.00 < 0,005$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

2.- Se ha logrado concluir la existencia de una relación significativa entre la calidad del sistema de trámite documentario y la comunicación en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

3.- Se ha logrado concluir la existencia de una relación significativa entre la calidad del sistema de trámite documentario y la seguridad en la Oficina de mesa de partes de Cajamarca- 2022.

4.- Se ha logrado concluir la existencia de una relación significativa entre la calidad del sistema de trámite documentario y la expectativa en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1.- Se recomienda a las más altas autoridades del Distrito Fiscal de Cajamarca una evaluación integral del sistema de trámite documentario en función a los elementos: comunicación, seguridad y expectativa de parte de los usuarios, con el fin facilitar el servicio a los requirentes.

2.- Se recomienda a las autoridades administrativas del Distrito Fiscal de Cajamarca la realización de capacitaciones periódicas al personal de la Oficina de mesa de partes, con la finalidad de actualizarlos con las últimas tendencias de recepción, mantenimiento y notificación del acervo documentario relacionado con el servicio a los operadores jurídicos.

3.- Se recomienda a la gerencia administrativa del Distrito Fiscal de Cajamarca disponer el presupuesto necesario que permita el mejoramiento del sistema de trámite documentario en virtud a la naturaleza de su función y a las necesidades propias de la institución.

Referencias

- Aira Ríos, H. E. (2020). El expediente judicial electrónico como mecanismo de solución de carga procesal en tiempos de emergencia sanitaria. UCV.
- Aguilar, J. (2021). Propuesta de lineamientos para la implementación de una mesa de parte virtual de la Municipalidad de Santiago de Cao, 2021. Tesis para obtener el grado de maestría en Gestión Pública. UCV- Trujillo.
- Alcántara, Z. (2018). El propuesta de sistema informático para implementar mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la municipalidad de cochabamba.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31796/alcantara_gz.pdf.txt;jsessionid=09372E7853680FDE253596313B2F8A18?sequence=4
- Arriola Guillén, M. (2020). Análisis del trabajo remoto en el poder judicial. Lima: upc.
- Cavero, Y (2019). Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la disa ii lima sur. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4657>
- Cajusol, A. (2019). Implementación de una aplicación web responsive para mejorar el proceso de trámite documentario en el CAP Regional Lambayeque. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2546>
- Castiglioni, S. (2020). Pandemia y poderes judiciales. Un punto de apalancamiento histórico en la incorporación de tecnologías. Revista electrónica de investigaciones jurídicas, 163-178.
- Caballero, L. (2018). Organización y estadística en la gestión pública. Lima: L & M.
- D'aleccio, F. (2013). El Proceso Estratégico (Un enfoque de gerencia). Ciudad de Mexico: Pearson Edcation de Mexico.
- Dalessio, F. (2013). El proceso estratégico. Mexico DC: Pearson.
- Danoso, H. (2008). Signación de documentos notariales. Madrid: Ocpus.
- Danoso, C. (1998). Marketing y administración: teorías conceptuales. Veracruz-México: La ley.
- Dutka, P. (1998). Introducción al marketing y la administración. Santa Fe, Colombia: Unidas Bastidas editores.
- Edyta, K. (2010). Information security assessment in public administration. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167404819302469>
- Espinoza, J. (2017). Administración y logística. Caracas: UNC.

- Farfán, T. (2016). Modernización del la justicia. Lima: legis.
- Font, O. (2013). Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad central “marta abreu” de las villas, cuba: facultad de ciencias de la información y de la educación. Universidad de granada, España.
- Galarreta, J. (2020). Pandemia en el Perú. El tiempo, pág. 14.
- Galicia, N. (2011). Marketing en los servicios de salud. Buenos Aires: Balgedés.
- Garat, P. (2020). Scielo. Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2393-61932020000100001&lng=es&nrm=iso
- García, M. (2020). Blog iadep. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/justicia-y-covid-19-3-formas-de-impartir-justicia-durante-una-pandemia/>
- Garrido, H. (2018). Manal de la administración. T. I. Caracas: UNC.
- Granados, M. (2021). Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2312/2021_MAGP_18-1_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guerra, R. (2009). Reformas judiciales en América Latina. México: juris gt.
- Guardia, H. (2015). Curso de introducción a la tramitación. Buenos Aires: Balgedés.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación Científica. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education.
- Heredia, F. (2017). Tipos de servicio y satisfacción en la administración pública. Buenos Aires: Balgedés.
- Justicia, S. (2020). Justicia y pandemia. Medidas urgentes. Buenos Aires: C.S.
- Jugl, M. (2022). Country Size and Public Administration. <https://www.cambridge.org/core/elements/country-size-and-public-administration/7D6003254C2BCECAD304C88C6DF77274>
- Kazeem, L. (2015). Theories of public administration: an anthology of essays. https://www.academia.edu/38542372/THEORIES_OF_PUBLIC_ADMINISTRATION_AN_ANTHOLOGY_OF_ESAYS
- Kotler, P. (2016). Marketing, consideraciones sobre el marketing de servicio. Santiago de Chile: La Unión.
- Lascurain, A. (2017). La calidad de servicio en una empresa de México. (tesis de maestría, universidad de México).

- Lecca, A. (2015). El sistema judicial peruano. Lima: ej.
- Manovich, I. (1977). Epistemología en ciencias sociales. Madrid: t & g.
- Magalhaes, P. (2017). Economic Outcomes, Quality of Governance, and Satisfaction with Democracy. <https://academic.oup.com/book/12611/chapter-abstract/162518101?redirectedFrom=fulltext>
- Mallap, E. (2017). Tramitología de documentos públicos: Vademecum basico. Lima: Buena Gracia Contadores SAC.
- Martínez, F. (2020). Polemos. Obtenido de polemos: <https://polemos.pe/desafios-del-acceso-a-la-justicia-en-tiempos-de-pandemia-el-caso-mexicano/>
- Mamani, & Reátegui. (2019). <http://repositorio.up.edu.pe/>. Obtenido de propuesta de Lineamientos estratégicos para la implementación de la ventanilla única de Registro inmobiliario, aplicando la metodología qfd":[Http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2687/mamaniriam_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2687/mamaniriam_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1)
- Mirian Lips, J. (2005). Public Administration in the Information Society: Essays on Risk and Trust. https://www.researchgate.net/publication/328740048_Public_Administrati_on_in_the_Information_Society_Essays_on_Risk_and_Trust
- Moles, G. (2013). Legaltoday . Obtenido de la gestión documental: aumente la eficacia y la eficiencia de las actividades del despacho: <https://www.legaltoday.com/gestion-del-despacho/gestiondel-Conocimiento/la-gestion-documental-aumente-la-eficacia-y-la-eficiencia-de-lasactividades-Del-despacho-2011-08-11/>
- Montalvo, S. (2020). Quality of service and user satisfaction at the santa rosa hospital in puerto Maldonado. Ciencia y desarrollo, 2-6. Obtenido de quality of service and user satisfaction at The santa rosa hospital in puerto maldonad.
- Molero, R., (2016). Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en maracaibo – venezuela. (tesis de maestría, universidad nacional de colombia). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42217796012>
- Ortega, F. (2017). *Administración pública portena. Artículos seleccionados*. Buenos Aires: Boronea editores.
- Ortega, F. (2017). *Lecciones de economía y administración*. Buenos Aires: Boronea editores.
- Pacheco, K. (2021). *Análisis de las dificultades en acceso a la justicia en época de covid-19*. Universidad cooperativa de colombia.

- Paredes, I. (2019). [Http://repositorio.ucv.edu.pe/](http://repositorio.ucv.edu.pe/). Obtenido de trámites documentarios y su impacto en la gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local, provincia de Sánchez Carrión, 2018: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37708/paredes_gl.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Prado, M. (2017). *Teoría y práctica de la archivística pública*. Salvador: Remind & Fling.
- Ricalde, G. (2019). Evaluación de las oficinas de mesa de partes de la red de Defensorías Municipales- región San Martín.
- Silva, C. (2020). Implementar la digitalización de la gestión documental, aportando eficiencia y eficacia a los procesos en el Gabinete de la Subsecretaría de Salud Pública, del Ministerio de Salud, 2019. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3122992>
- Serna, P. (2012). *Derecho Administrativo para contadores*. Quito: BL.
- Salim, G. (2008). *Aplicaciones del marketing a la administración*. Santiago: Estreo y Galicia editorial.
- Swam, F. (1999). *Mercadotecnia del nuevo siglo: aportes desde la administración y economía*. Madrid: Unamuno editores.
- Tafur, A. (20 de marzo de 2020). *Enfoque derecho*. Obtenido de <https://www.enfoquederecho.com/2020/03/16/el-estado-de-emergencia-nacional-en-el-peru/>
- Tiznado, G. (2010). *Administración y nuevas tendencias en el servicio*. Barcelona: Malthus.
- Torrejones, F. (2011). *Dirección en administración estratégica. Cuestiones preliminares*. T. I. DF: Astrea editores.
- Trades, E. (2009). *Documentos públicos y atención al usuario: lecciones en la biblioteca pública de Buenos Aires*. Buenos Aires: Galdés.
- Valles, R. (2017). *Curso básico de marketing y administración*. Madrid: Teseo.

Legislación:

- R.A. N° 0381-2020-P-CSJLIMANORTE.
- Resolución Administrativa 129-2020-CE-PJ.
- Ley Nro. 31170.
- Ley Nro. 31465.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN				
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO	El Sistema de trámite documentario permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y digital de la documentación que ingresa a la entidad, mediante su hoja de ruta; en base a esta información se pueden elaborar cuadros estadísticos que permitan analizar e identificar pasos de interés para la organización (Garrido, 2018).	Calidad de uso	Seguridad Rendimiento Funcionalidad	Ordinal
		Organización	Presencial Virtualidad	
		Tecnología	Integridad de los datos Número de trámites atendidos Tiempo de atención del trámite	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción del usuario es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o	Comunicación	Grado del servicio Recomendación Comunicación post atención	Ordinal

	resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, 2016).	Seguridad	Grado de veracidad Confianza Comprensión de la comunicación	
		Expectativa	Experiencia de atenciones anteriores Opiniones de otros usuarios	

Matriz de consistencia interna

PROBLEMA	JUSTIFICACIÓN	OBJETIVOS	ESTUDIOS PREVIOS	TEORÍAS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p>General: ¿Qué relación existe entre la calidad del sistema de trámite documentario y la satisfacción a nivel de la Oficina de mesa de partes del DF de Cajamarca-2022?</p>	<p>Valor teórico: El sistema de justicia es un servicio estatal que debe permanecer en funcionamiento a lo largo del tiempo, incluyendo en tiempos de emergencia sanitaria, pues los conflictos y disputas tienden a aumentar entre la población.</p> <p>Utilidad metodológica: Esta investigación</p>	<p>General: Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la satisfacción del usuario a nivel de la Oficina de mesa de partes del DF de Cajamarca-2022.</p>	<p>Internacionales: Castiglioni. (2018). <i>“Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora”</i>. Argentina. Se popuso como objetivo central diseñar una metodología que permita a los miembros de las diversas oficinas judiciales definir, implementar y</p>	<p>El trámite documentario es la relación de ambas palabras que conlleva una acción, acción que permite ejecutar una gestión, petición o cualquier tema que se puede encomendar de tal forma que se pueda obtener un resultado, o resolver un asunto, independiente de si es positivo o negativo (González, 2014).</p> <p>El trámite, es la serie de pasos a seguir para una</p>	<p>Sistema de trámite documentario</p> <p>Satisfacción de usuario</p>	<p>Calidad de atención</p> <p>Calidad de respuesta</p> <p>Eficiencia documentaria</p>
						<p>Satisfacción del trámite</p> <p>Eficiencia de tiempo</p> <p>Eficiencia documentaria</p>

<p>Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del sistema de trámite documentario y la comunicación a nivel de la Oficina de mesa de partes del DF de Cajamarca-2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del sistema de trámite documentario y la seguridad a</p>	<p>pretende no solo conocer la verdadera situación de esta dependencia pública en Cajamarca, sino especialmente plantear las mejoras necesarias para un servicio efectivo y eficaz en favor de los usuarios del sistema de justicia.</p> <p>Implicancias prácticas:</p> <p>La evaluación de este primer eslabón del servicio judicial debe ser una preocupación constante de parte del Estado, pues involucra la reputación del servicio de justicia y el contacto</p>	<p>Específicos:</p> <p>- Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la comunicación a nivel de la Oficina de mesa de partes del DF de Cajamarca-2022.</p> <p>- Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la seguridad a</p>	<p>gestionar un sistema de indicadores de gestión a medida que permita relevar los indicadores actuales utilizados en el ámbito del Poder Judicial. Concluye que el grado de implementación de sistemas de indicadores en los Poderes Judiciales es incipiente y se encuentra en crecimiento, el modelo propuesto podría aportar una base técnica y a la vez práctica a las oficinas judiciales para que incorporen indicadores</p>	<p>solicitud o información llegué a su destinatario. También podría definirse como el diligenciamiento realizado para obtener un resultado (Serna, 2012).</p> <p>Por otra parte, Serna (2012) nos indica que “un documento es un soporte donde se fija el testimonio de una actividad humana”. Proceso de Trámite documentario Bastidas (2016) nos indica sobre el proceso de trámite documentario, quién hace referencia a la unidad de trámite documentario y archivos.</p>		
---	---	---	---	---	--	--

<p>nivel de la Oficina de mesa de partes del DF de Cajamarca-2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre calidad del sistema de trámite documentario y la expectativa a nivel de la Oficina de mesa de partes del DF de Cajamarca-2022?</p>	<p>con el ciudadano con el sistema judicial.</p> <p>Relevancia social: La importancia del presente proyecto radica en determinar el tipo de relación entre la calidad del sistema documentario y la satisfacción de los usuarios, a fin de conocer la dinámica de la administración en tiempos de emergencia, y proponer los correctivos necesarios para contar con un servicio efectivo en favor del ciudadano.</p>	<p>nivel de la Oficina de mesa de partes de Cajamarca-2022.</p> <p>- Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la expectativa a nivel de la Oficina de mesa de partes del DF de Cajamarca-2022.</p>	<p>que en última instancia ayudaran a la transparencia, calidad y celeridad en la administración de justicia</p> <p>Silva. (2020). <i>“Implementar la digitalización de la gestión documental, aportando eficiencia y eficacia a los procesos en el gabinete de la subsecretaría de salud pública, del ministerio de salud, 2019”</i>. Chile. Se tuvo como objetivo central analizar si la implementación del sistema de gestión</p>	<p>Cuando hablamos de satisfacción, nos referimos a las emociones positivas que genera un producto o servicio en las personas sean estos consumidores o usuarios.</p> <p>La satisfacción es un término vital para las organizaciones, es el punto de inflexión donde el cliente recibe toda la gestión realizada por una organizaciones privada o pública, ese contacto que tiene la atención al cliente en la parte de la unidad de trámites documentarios es indispensable porque es el inicio de una buena o mala percepción que el cliente</p>		
---	---	---	--	--	--	--

			<p>documental Cero Papel contribuirá a la mejorar de la eficiencia y eficacia, agregando valor a la gestión en el Gabinete de la Subsecretaría de Salud Pública, concluyendo que la digitalización de la gestión documental Cero Papel sí agrega valor a la gestión documental de la Subsecretaría de salud Pública, ya que permite procesos más eficientes, pues intervienen en el proceso, quienes corresponden de acuerdo a la</p>	<p>tenga sobre tal o cual acción que el cliente haya percibido como negativa o inadecuada al momento de hacer el debido trámite correspondiente. Por consiguiente, la satisfacción es la razón de ser de toda organización, y cada vez más los clientes o usuarios son personas más informadas que exigen mayor calidad en el servicio de atención, contribuyendo a la satisfacción de sus propias necesidades. Es así que las entidades públicas por lo general no mantienen una buena relación con la satisfacción del usuario o cliente, por</p>	
--	--	--	---	---	--

		<p>responsabilidad de la tramitación, con ello, disminuyen los tiempos, hay ahorro en el costo por impresión y horas hombre.</p> <p>Nacionales Alcántara. (2018). <i>“Propuesta de sistema informático para implementar mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la municipalidad de Cochabamba – Cajamarca”</i>. Cajamarca. Se tuvo como objetivo principal: Identificar las condiciones</p>	<p>diversos motivos los cuales son materia otros estudios. Cuando los clientes se encuentran satisfechos el impacto en la organización es que se incrementan los beneficios y disminuyen los costes operativos o de producción según sea el caso (Dutka, 1998, p. 13) Kotler (2001), infiere que la satisfacción es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". (pp. 40-41). Para tener un mayor entendimiento Kotler y Armstrong (2012) nos indican</p>	
--	--	---	---	--

			<p>actuales del sistema de Gestión Documentaria en la Municipalidad distrital de Cochabamba – Cajamarca, a fin de formular una propuesta que asegure una adecuada implementación de un Sistema Informático de Gestión Documentaria que posibilite mejorar la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Cochabamba, logrando concluir que en la medida que la implementación del Sistema de Gestión</p>	<p>que “valor del cliente es la evaluación que hace un cliente de la diferencia entre todos los beneficios y todos los costos de una oferta de marketing, con respecto a las ofertas de los competidores” (p. 13). Por otra parte, el servicio al cliente depende del desempeño percibido del producto o servicio, con relación a las expectativas del comprador, si el diseño del producto o servicio no cubre las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho. En estos conceptos radica la importancia de entender y poder llevar a la práctica el mejor entendimiento</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			<p>Documenta (SIGGEDO 2) se termina que la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital mencionada sería de apoyo para realizar los trámites con eficiencia y eficacia, así mismo se ha podido identificar la falta de infraestructura y equipamiento para una buena implementación del Sistema Informático.</p> <p>Cajusol. (2019). <i>“Implementación de una aplicación web responsive para mejorar el proceso de trámite documentario</i></p>	<p>plasmado en servicio y que este se traduzca en la satisfacción plena sobre el producto o servicio que se está ofreciendo.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			<p><i>en el CAP Regional Lambayeque". UTP. Se tuvo como objetivo central abordar la problemática del Colegio de Arquitectos de Lambayeque, dado que en esta institución no existe un orden a la hora de tramitar documentos, logrando concluir que el trámite documentario desarrollado en el CAP Regional Lambayeque, es un proceso crítico, que necesita ser resuelto, considerando que incurre en un inadecuado manejo de las fechas límites de</i></p>			
--	--	--	--	--	--	--

			respuestas a los tramitantes, todo ello trae como consecuencias, penalidades monetarias que perjudican a la institución.			
--	--	--	--	--	--	--

Nivel de confiabilidad: Sistema de trámite documentario

	Medida de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	59,31	64,	,408	.	,886
P2	59,77	65,	,688	.	,897
P3	59,88	64,	,654	.	,954
P4	59,87	64,	,655	.	,877
P5	59,34	66,	,567	.	,743
P6	59,56	64,	,567	.	,866
P7	59,67	63,	,456	.	,842
P8	59,88	66,	,765	.	,853
P9	59,54	63,	,544	.	,853
P10	59,36	66,	,667	.	,855
P11	59,88	68,	,642	.	,944
P12	59,63	66,	,664	.	,953
P13	59,44	67,	,688	.	,953
P14	59,86	65,	,653	.	,955
P15	59,44	69,	,466	.	,943
P16	59,43	67,	,678	.	,677
P17	59,22	69,	,567	.	,844
P18	59,76	66,	,456	.	,744
P19	59,94	69,	,765	.	,798
P20	59,65	65,	,544	.	,877
P21	59,54	67,	,667	.	,655
P22	59,55	68,	,642	.	,790
P23	59,86	69,	,664	.	,804
P24	59,87	64,	,588	.	,764
P25	59,53	65,	,69	.	,863
P26	59,78	67,	,766	.	,845
P27	59,88	64,	,567	.	,945
P28	59,45	67,	,456	.	,986
P29	59,74	64,	,765	.	,905
P30	59,84	66,	,544	.	,754
P31	59,96	65,	,667	.	,764
P32	59,77	65,	,642	.	,954
P33	59,53	66,	,664	.	,855
P34	59,78	67,	,566	.	,933
P35	59,44	66,	,664	.	,988
P36	59,66	68,	,664	.	,677
P37	59,78	68,	,544	.	,844
P38	59,85	66,	,577	.	,945
P39	59,75	65,	,677	.	,953
P40	59,86	68,	,755	.	,953
P41	59,95	65,	,655	.	,755
P42	59,75	66,	,644	.	,843
43	59,75	64,	,567	.	,844

P44	59,44	67,	,456	.	,956
P45	59,74	66,	,765	.	,933
P46	59,53	65,	,544	.	,974
P47	59,43	64,	,667	.	,966
P48	59,76	66,	,642	.	,954
P49	59,22	67,	,664	.	,965
P50	59,86	68,	,433	.	,866

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nro. de elementos
,902	,902	50

El Alfa de Cronbach es de 90.2% > al 80%, entonces el instrumento pasa la prueba de fiabilidad, lo cual significa que para el caso de la dimensión sistema de trámite documentario es altamente confiable.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	
1																												
2																												
3																												
4																												
5																												
6																												
7																												
8																												
9																												
10																												
11																												
12																												
13																												
14																												
15																												
16																												
17																												
18																												
19																												
20																												
21																												
22																												
23																												
24																												
25																												
26																												
27																												
28																												
29																												
30																												
31																												
32																												
33																												
34																												
35																												
36																												
37																												
38																												
39																												
40																												
41																												
42																												
43																												
44																												

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_{ij}^2} \right)$$

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

CONFIABILIDAD:

Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos. Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto o objeto, produce iguales resultados.

Ejemplo: el Test de Intelligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y se reparten los datos, al día siguiente se repite el diagnóstico y se comparan los datos y se maneja similar en mediciones subsiguientes, tal prueba es confiable.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	SENA
E1	2	2	2	2	1	3	1	4	2	4	4	2	29
E2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	4	49
E3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	55
E4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	54
E5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	54
E6	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
E7	1	4	3	4	4	5	3	5	3	5	4	3	44
E8	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	52
E9	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	56
E10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E11	4	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	5	41
E12	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	49
E13	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	50
E14	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	53
E15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	58
E16	2	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	39
E17	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	36
E18	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	41
E19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
E20	3	4	4	4	3	4	5	2	5	5	3	5	47
Varianza	1.000	0.905	0.568	0.853	1.313	0.526	1.524	0.787	0.905	0.463	0.555	0.726	65.33

CONFIABILIDAD

Muy Baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada
0	25	50	75	100

0% de confiabilidad en la medida (la medida está contaminada de error)

100% de confiabilidad en la medida (no hay error)

CONFIDABILIDAD:

Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos. Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto o objeto, produce iguales resultados.

Ejemplo: el Test de Intelligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y se reparten los datos, al día siguiente se repite el diagnóstico y se comparan los datos y se maneja similar en mediciones subsiguientes, tal prueba es confiable.

	Varianza de la Puntuación	El número de ítems	Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	La Varianza de la suma de los ítems
	10.126	42	10.126	65.33
	$\frac{12}{42}$	1	0.155	0.922
				92.2%

EL INSTRUMENTO SE CONSIDERA CONFIABLE

BASE SISTEMA TRAMITE SATISFACCION DEL USUARIO

**CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DEL SISTEMA DE TRÁMITE
DOCUMENTARIO A NIVEL DE LA OFICINA DE MESA DE PARTES DEL DF
DE CAJAMARCA- 2022**

Estimado usuario:

El presente cuestionario tiene por objetivo recoger su opinión sobre el funcionamiento y la calidad del sistema de trámite documentario en la Oficina de Mesa de Partes del Distrito Fiscal de Cajamarca. Sírvase responder los siguientes ítems de acuerdo a sus propia experiencia.

INDICACIONES:

A continuación se le presenta una serie de interrogantes, las cuales deberá marcar con una (X) en el casillero que considere.

MA	Muy adecuado
BA	Bastante adecuado
A	Adecuado
PA	Poco adecuado
NA	No adecuado

Dimens iones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			MA	BA	A	PA	NA
Calidad de uso	01	¿Cómo considera Ud. el funcionamiento del sistema de trámite documentario de la institución?					
	02	¿Cómo considera Ud. que dicho sistema garantiza una tramitación documental de calidad?					
	03	¿Considera Ud. que el sistema se encuentra acorde con los fines del servicio institucional?					
Organización	04	¿Considera Ud. que las oficinas de la institución se encuentran organizadas de forma adecuada?					
	05	¿Considera Ud. que las respuestas a sus consultas on line son oportunas en función a sus intereses?					
	06	¿Considera Ud. que los funcionarios y técnicos de la Oficina de mesa de partes deben ser capacitados en la atención de los usuarios?					
	07	¿Considera Ud. que la organización del sistema se desarrolla de acuerdo con los fines del servicio institucional?					
Tecnología	08	¿Considera Ud. que existe una adecuada seguridad de los diversos tipos de trámites ante la Oficina de mesa de partes?					
	09	¿Considera Ud. que la recepción de los diversos tipos de documentos se realiza de manera confiable?					
	10	¿Considera Ud. que los procedimientos deben digitalizarse con el fin de ahorrarle tiempo a ciudadanos?					

CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO A NIVEL DE LA OFICINA DE MESA DE PARTES DEL DISTRITO FISCAL DE CAJAMARCA- 2022

Estimado usuario:

El presente cuestionario tiene por objetivo recoger su opinión sobre el funcionamiento y la calidad del sistema de trámite documentario en la Oficina de Mesa de Partes del Distrito Fiscal de Cajamarca. Sírvase responder los siguientes ítems de acuerdo a su propia experiencia.

INDICACIONES:

A continuación, se le presenta una serie de interrogantes, las cuales deberá marcar con una (X) en el casillero que considere.

MA	Muy adecuado
BA	Bastante adecuado
A	Adecuado
PA	Poco adecuado
NA	No adecuado

Dimens iones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			MA	BA	A	PA	NA
Comunicación	01	¿Se considera Ud. un usuario satisfecho con el actual sistema de trámite documentario a nivel de la Oficina de mesa de partes?					
	02	¿Considera Ud. que la Oficina de mesa de partes comunica oportunamente la secuencia de sus procedimientos?					
	03	¿Considera Ud. que la Oficina de mesa de partes cuenta con canales adecuados para recepcionar quejas o reclamos?					
	04	¿Considera Ud. que la Oficina de mesa de partes cuenta con mecanismos presenciales efectivos para su comunicación?					
	05	¿Considera Ud. que la Oficina de mesa de partes cuenta con mecanismos virtuales efectivos para su comunicación?					
	06	¿Considera Ud. que la Oficina de mesa de partes toma en cuenta sus reclamos u observaciones sobre sus procedimientos?					
Transparencia	07	¿Considera Ud. que los horarios atención de esta Oficina son los más adecuados?					
	08	¿Considera Ud. que el factor tiempo es administrado eficientemente por los encargados de la Oficina de mesa de partes?					
	09	¿Considera Ud. que esta Oficina debería contar con todo el respaldo de la institución en su organización y funcionamiento?					
	10	¿Considera Ud. que esta Oficina debería contar con una mejor asignación de recursos técnicos e informáticos?					
Expect ativa	11	¿Considera Ud. que la atención en la Oficina de mesa de partes satisface las expectativas de los usuarios?					
	12	¿Considera Ud. que los diversos procedimientos de la institución son confiables de acuerdo a sus intereses?					

	13	¿Considera Ud. que los funcionarios de la Oficina de mesa de partes, asumen responsabilidad acorde al perfil de la institución?					
	14	¿Considera Ud. que los usuarios deberían ser incluidos en los programas o campañas de capacitación?					

**INFORME DE VALIDACIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO A NIVEL DE LA OFICINA DE
MESA DE PARTES DEL DF DE CAJAMARCA- 2022**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : AGUILAR ESPINOZA, KETRY MILAGROS
 Institución donde labora : MINISTERIO PÚBLICO
 Especialidad : GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de validación : ENCUESTA
 Autor del instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico y tecnológico inherente al tema de investigación.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de modo que permiten hacer inferencias en relación a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación.				X	

PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						X
PUNTAJE TOTAL							

Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 (excelente); un puntaje menor se considera como no válido ni aplicable.

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Promedio de valoración:

Sello personal y firma:


DNI: 40827156

Fecha: Cajamarca 21 junio 2022.

**INFORME DE VALIDACIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO A NIVEL DE LA
OFICINA DE MESA DE PARTES DEL DF DE CAJAMARCA- 2022**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : AGUILAR ESPINOZA, KETHY MILAGROS
 Institución donde labora : MINISTERIO PÚBLICO
 Especialidad : GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de validación : ENCUESTA
 Autor del instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables, dimensiones e indicadores.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico y tecnológico inherente al tema de investigación.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de modo que permiten hacer inferencias en relación a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.					X

**INFORME DE VALIDACIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO A NIVEL DE LA
OFICINA DE MESA DE PARTES DEL DF DE CAJAMARCA- 2022**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : SÁNCHEZ... PISCORA... SIRUEX... ALEXANDRA
 Institución donde labora : Ministerio Público
 Especialidad : Administración
 Instrumento de validación :
 Autor del instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico y tecnológico inherente al tema de investigación.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de modo que permiten hacer inferencias en relación a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.					X

**INFORME DE VALIDACIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO A NIVEL DE LA OFICINA DE
MESA DE PARTES DEL DF DE CAJAMARCA- 2022**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : SÁNCHEZ...PISCOYA SIRLEY...ALEXANDRA
 Institución donde labora : Ministerio Público
 Especialidad : Administración
 Instrumento de validación :
 Autor del instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables, dimensiones e indicadores.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico y tecnológico inherente al tema de investigación.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de modo que permiten hacer inferencias en relación a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación.					X

PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 (excelente); un puntaje menor se considera como no válido ni aplicable.

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Encuesta redactada en forma clara.

Promedio de valoración:

50

Sello personal y firma:



Fecha: 23/06/2022

**INFORME DE VALIDACIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO A NIVEL DE LA OFICINA DE
MESA DE PARTES DEL DF DE CAJAMARCA- 2022**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Díaz Gil Robert
 Institución donde labora : Municipio Público
 Especialidad : Mg. Gestión Pública
 Instrumento de validación : Encuesta
 Autor del instrumento : _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico y tecnológico inherente al tema de investigación.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de modo que permiten hacer inferencias en relación a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación.				X	


PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.								
PUNTAJE TOTAL						41			

Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 (excelente); un puntaje menor se considera como no válido ni aplicable.

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Promedio de valoración:

Sello personal y firma:



 ROBERT WAGNER DIAZ GIL
 Ingeniero Industrial
 Reg. C.I.P. N° 265474

Fecha:

**INFORME DE VALIDACIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO A NIVEL DE LA
OFICINA DE MESA DE PARTES DEL DF DE CAJAMARCA- 2022**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Diaz, Cel Robert
 Institución donde labora : Municipio Público
 Especialidad : Mg. Gestor Pública
 Instrumento de validación : Encuesta
 Autor del instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico y tecnológico inherente al tema de investigación.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de modo que permiten hacer inferencias en relación a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.				X	

METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						41

Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 (excelente); un puntaje menor se considera como no válido ni aplicable.

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Promedio de valoración:

Sello personal y firma:



Fecha:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Calidad del sistema de trámite documentario y satisfacción del
usuario del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022

AUTORA:

Rivadeneira Parraguez, Emilia del Milagro ([ORCID: 0000-0003-4041-5123](https://orcid.org/0000-0003-4041-5123))

ASESORA:

Mg. Angela Andrea Alvarado Leguía ([ORCID: 0000-0002-1070-0452](https://orcid.org/0000-0002-1070-0452))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación Tecnológica y Desarrollo Sostenible

TRUJILLO – PERÚ

2022

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de la calidad de un sistema de trámite documentario en las dependencias públicas se traduce en el servicio al ciudadano en función a sus requerimientos de parte del agente estatal; para ello se hace necesario desplegar los mecanismos administrativos que permitan no solo la concreción de sus peticiones sino especialmente la satisfacción en el servicio ofrecido.

La emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19 trajo consigo una serie de consecuencias en los diversos planos de la atención ciudadana, incluyendo los servicios judiciales a nivel mundial, pues en todos los países del mundo se presentaron efectos que retrasaron el normal desarrollo de los servicios del Estado. En países como Ecuador o Argentina, por ejemplo, se experimentó una notable disminución en el funcionamiento del sistema de justicia, afectando derechos y generando nuevas modalidades de trabajo en las diversas dependencias públicas (IDEA, 2021).

En Colombia se constata que nunca antes habían tenido un problema de esta naturaleza, que terminó colapsando el sistema judicial en buena parte del año, trayendo consigo una combinación de problemas entre los usuarios del sistema judicial, y alterando sustantivamente los mecanismos de recepción de documentos y administración de las causas (Ferrer, 2021). Según este autor, además, no menos del 75% de expedientes se retrasaron en sus trámites, pues las agencias estatales no tenían forma de atender las demandas que se ingresaban ni continuar con los trámites correspondientes.

Esta situación de alarma en diversos países, postergó inicialmente el funcionamiento judicial y de otras dependencias públicas, pues se marcó en la agenda el confinamiento, la implementación del trabajo remoto y el desarrollo de nuevos protocolos sanitarios que permitan retomar la atención de los operadores de justicia.

Algunos pocos países lograron mantener el funcionamiento de la atención al público. Como una referencia cercana podemos mencionar los casos de Chile o Uruguay, que en esta parte del continente han tenido la mejor respuesta a esta pandemia, pues no vieron su sistema judicial

mayormente afectado, gracias a sus altos niveles de digitalización y flexibilidad en la administración de las causas jurisdiccionales (Gerard Institute, 2021).

La reacción de la mayoría de países fue reconvertir su sistema escrito a uno digital, y enfatizar el uso de audiencias por medios on line, recepción digital de documentos, hasta lograr paulatinamente que el servicio de justicia tenga una nueva normalidad en atención a los ciudadanos y sus procesos judiciales. Se constata entonces una progresiva implementación de procedimientos tecnológicos en las principales dependencias públicas vinculadas con el servicio de justicia, junto con incrementos presupuestales con el fin de mejorar los diversos niveles de atención ciudadana en este sector.

En lo que respecta a nuestro país, la situación pandémica igualmente trajo consigo un impacto de proporciones que sobrepasó los niveles de gestión de la administración de justicia, quedando suspendido por algunas jornadas con el fin de reasignar funciones, definir competencias, reprograma audiencias, nuevos ingresos judiciales, y demás trámites procesales (Gallardo, 2021).

En este contexto, se tuvo que mantener el funcionamiento de la estructura estatal, pues este no solo tiene un basamento constitucional, como extensión del servicio estatal en favor de los administrados, sino que su necesidad se fundamenta en que son las circunstancias no convencionales las que hacen reaccionar al Estado con el fin de desplegar sus prerrogativas en armonizar el descontento o las sobre expectativas sociales (Tadeo, 2020).

Por tanto, uno de los primeros niveles de atención en el servicio de justicia lo constituyen las Oficinas de mesas de partes, que posibilitan el primer contacto con las funciones jurisdiccionales, ya sea recepcionando, derivando y/o notificando los diversos documentos presentados por los operadores de justicia relacionados con las causas o conflictos involucrados directa o indirectamente.

Todo esto corresponde al interés del Estado en brindar un buen servicio al ciudadano y dejar satisfecho en sus demandas, particularmente en el servicio de trámite documentario del sistema judicial. Tal es la

importancia de este punto de partida de la activación judicial, que el servicio demanda contar con un sistema de gestión documental necesario para el funcionamiento efectivo de la justicia, no solo en sus primeros estadios, sino a lo largo de todo el discurrir del proceso hasta la sentencia que pone fin a la causa, e inclusive más allá de notificada esta. La razón de ser de este sistema primigenio es el usuario, entendido como el operador jurídico ya sea en calidad de defensor de una las partes, perito, tercero legitimado, notarías, instituciones vinculadas, etc.

La literatura administrativa señala que toda organización que pretenda ser competitiva debe brindar un servicio acorde a las expectativas de los usuarios, por ello se adoptó, desde hace algunos años, la denominada 'gestión de calidad', por la cual se dinamiza e innova en favor de las diversas funciones de una institución u organización (López, 2019).

En este orden de ideas, frente a este panorama, el Estado peruano dispuso una serie de medidas no solo con el fin de evitar la paralización del servicio público, sino la necesaria implementación de protocolos sanitarios. Este orden de iniciativas administrativas también se incluyó los diversos distritos fiscales en todo el país, entre ellos el distrito fiscal de Cajamarca, donde realizaremos la presente investigación, poniéndose énfasis en el trabajo remoto, la atención vía telefónica, los escritos digitales, mesa de partes electrónicas, entre otras medidas. Se observa entonces la necesidad de mantener el funcionamiento de las diferentes áreas del servicio judicial, con el fin de evitar la generación de mayores conflictos en la propia sociedad, incluyendo en los nuevos protocolos de atención en tiempos no convencionales.

En este contexto, nos proponemos como formulación del *problema general* la siguiente interrogante: PG: ¿En qué medida la calidad del sistema de trámite documentario se relaciona con la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca-2022? Y como *problemas específicos*: **PE1**: ¿Qué relación existe entre la calidad del sistema de trámite documentario y la comunicación en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022? **PE2**: ¿Qué relación existe entre la calidad del sistema de trámite documentario

y la seguridad en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022? **PE3:** ¿Qué relación existe entre calidad del sistema de trámite documentario y la expectativa en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022?

En cuanto a la *justificación*, la presente investigación se justifica teóricamente pues se constata que el sistema de justicia es un servicio estatal que debe permanecer en funcionamiento a lo largo del tiempo, incluyendo en tiempos de emergencia sanitaria, pues los conflictos y disputas tienden a aumentar entre la población, de ahí su importancia y funcionalidad. Uno de los engranajes fundamentales en esta estructura estatal son las oficinas de mesa de partes y notificaciones, pues son el primer contacto de la institución con el ciudadano y el punto de partida de la actividad administrativa y jurisdiccional. En lo que respecta a su *justificación práctica*, se desprende del propósito de esta investigación, que la evaluación de este primer eslabón del servicio judicial debe ser una preocupación constante de parte del Estado, pues involucra la reputación del servicio de justicia y el contacto con el ciudadano con el sistema judicial. En lo tocante a la *justificación metodológica*, esta investigación pretende no solo conocer la verdadera situación de esta dependencia pública en Cajamarca, sino especialmente plantear las mejoras necesarias para un servicio efectivo y eficaz en favor de los usuarios del sistema de justicia, que además pueda ser replicado por otras oficinas en diversas partes del país. Desde una justificación social, nuestro estudio no solo implica al personal del espacio de estudio, sino que se proyecta a toda la sociedad misma en calidad de usuarios u operadores jurídicos. Se agrega una justificación económica en la medida que el presente estudio sirvió para mejorar la racionalidad del recurso tiempo y el presupuesto destinado para el sistema judicial.

En cuanto a los *objetivos* que nos hemos propuesto en esta investigación son los siguientes. Como objetivo general: Determinar en qué medida la calidad del sistema de trámite documentario se relaciona con la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022. Y en cuanto a los objetivos específicos: **OE1:** Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite

documentario y la comunicación en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022. **OE₂**: Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la seguridad en la Oficina de mesa de partes de Cajamarca- 2022. **OE₃**: Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la expectativa en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

Por todo ello, consideramos que las modernas tendencias en la administración, reconocen hoy en día que la satisfacción del cliente o usuario no se limita únicamente a la esfera privada, sino también a las dependencias públicas, a pesar de sus limitaciones en diverso orden.

La satisfacción en la administración pública solo se puede lograr si se destinan los recursos suficientes en el plano material, pero especialmente si se capacita al recurso humano, de ahí que sea importante una evaluación periódica de la gestión que se lleva en este importante servicio del Estado como es la justicia, lo cual importan no solo su mejoramiento y adaptación a los nuevos tiempos, sino que implica su modernidad tecnológica para lograr un servicio efectivo para los usuarios.

En cuanto a la *hipótesis* tenemos las siguientes: Como **H₀**: No existe relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022. Y como hipótesis alterna **H₁**: Existe relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes relacionados con nuestro tema de estudio encontramos los siguientes: Silva (2020). El Objetivo principal fue la implementación de la digitalización de la gestión documental en un ministerio clave relacionado con la salud el año 2019, con el fin de contribuir en la eficiencia del servicio, otorgándole un filón de modernidad al sector público en estas dependencias. Conclusión: La propuesta del investigador permite procesos más eficientes, pues interviene directamente en el proceso, quienes corresponden de acuerdo a la responsabilidad de la tramitación, y con ello, disminuyen los tiempos, hay ahorro en el costo por impresión y horas hombre por el traslado físico de los documentos, además de ahorro en espacio físico destinado al archivo de éstos. En cuanto a la eficacia, el sistema cero papel impide la pérdida de documentos, por lo que todos aquellos que son tramitados a través del sistema, finalizan su proceso, ya sea porque se aprueban o se rechazan.

Castiglioli (2018). Como objetivo principal se planteó diseñar un plan metodológico que permita a los integrantes de las diversas oficinas jurisdiccionales administrar un sistema indicativo de gestión que traduzca los indicadores actuales propios de un sistema judicial, que permita mejorar mayores facilidades en tiempo y espacio para elaborar los factores evaluativos en la calidad de las resoluciones. Como conclusión se destaca que la existencia de una escasa tecnología aplicada a los sistemas judiciales, por los cuales no se puede evaluar sistémicamente el funcionamiento del aparato judicial. Si bien los primeros pasos en la modernidad no son necesariamente significativos para este país, la investigación recomienda la implementación progresiva de sistemas de gestión que permitan contribuir en la transparencia y celeridad en el funcionamiento de los tiempos procesales y la calidad de las sentencias a nivel judicial.

Alcántara (2018). En este trabajo el objetivo principal fue analizar el funcionamiento actual del sistema documentario en la municipalidad de Cochabamba, con el fin de diseñar e implementar un sistema informático que posibilite una mejora sustancial en la actuación administrativa acorde con las nuevas tendencias administrativas. Conclusión: la implementación

del sistema SISGEDO-2, logra brindar eficiencia y eficacia a todos los trámites documentarios que se realicen en la municipalidad, con lo cual se reconocerá en solo su celeridad en la gestión sino la calidad de su implementación en uno de los sectores más alejados de la región cajamarquina.

Cajusol (2019). En esta investigación se tuvo como objetivo principal fue rediseñar a nivel de un colegio profesional los procesos de asistencia documental y dotarle de modernidad a la gestión administrativa de la orden. Conclusión: la institución adolece de una serie de trabas e informalidades en la tramitación, que generan una dispersión innecesaria de tiempo y recursos, por lo que la investigación recomienda la adopción de un sistema que modernice sus procesos a la vez que se capacita al personal administrativo a su cargo; de esta forma, el colegio en mención ganará en eficacia documental y transparencia de cara a los usuarios del servicio.

Granados (2021). Aquí el objetivo principal fue conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema documental de mesa de partes del Ministerio de Educación y modernizar sus procedimientos de atención para trámites interinstitucionales. Conclusión: el sistema documental analizado tiene más de diez años de implementación sin que haya sido homologado internacionalmente, siendo además que los trámites con otras instituciones se atienden sin mayor distinción. Se propone ofrecer nuevos protocolos digitales y homologar el servicio en general.

Ricalde (2020). En esta investigación el objetivo principal fue evaluar el funcionamiento y atención de las oficinas de mesa de partes de la red de Defensorías Municipales- región San Martín. Conclusión: el procedimiento aplicado a estas oficinas sigue siendo básicamente analógicos, pues la recepción y tramitación de piezas documentales se registran la mayoría en libros físicos, siendo digitalizados con posterioridad. Se recomienda la implementación de un sistema que permita el registro on line en tiempo real, con los beneficios que ello supone para los beneficiarios y la misma institución.

En cuanto al marco conceptual encontramos básicamente la siguiente terminología: Estado: Organización política conformada por un

colectivo de personas que integra un poder administrativo con influencia sobre un determinado territorio, cuyas funciones normalmente reposa en su carta fundamental, así como sus principales límites y atribuciones; servicio judicial: Es el servicio que ofrece el ente estatal a los ciudadanos propios o foráneos para resolver sus conflictos. Típicamente los realiza a través del sistema judicial, que comprende las diversas instancias operacionales y jurisdiccionales de justicia; trámite documentario: En general es todo el conjunto de procedimientos dirigidos a accionar una repartición pública o privada con un fin determinado; mesa de partes: Oficina que concentra la atención de diversas dependencias intra o extra sistema mediante la de recepción de documentos propios de la administración, presentados por los sujetos administrados o entidades afines; satisfacción del usuario: Denominación que se utiliza para referirse a la condición de bienestar o satisfacción generada a partir de los productos o servicios suministrados por una entidad, con lo cual se refleja el cumplimiento de las expectativas cifradas en sus procedimientos y la propia atención.

En cuanto a las bases teóricas dirigidas a brindar un soporte conceptual a nuestro trabajo de investigación, debemos partir de los alcances de nuestra primera variable: *Sistema de trámite documentario*, la cual podemos definir como la interacción de términos que conlleva una acción determinada, con el objeto de permitir una gestión en la búsqueda de resultados específico, al margen de si este resulta ser positivo o no (Herrera, 2019).

De modo que la palabra trámite se refiere a aquellos movimientos o acciones que buscan una determinada finalidad; en consecuencia, la oficina o departamento de trámite de esta naturaleza se dirige a administrar el acervo documental y asegurar su reparto en las jurisdicciones de mando, así como gestionar el propio sistema (Guardia, 2015, p. 162).

En tal virtud, el trámite se constituye por una secuencia de pasos con la finalidad de lograr algo que interesa al recurrente. Así lo entiende Serna (2012) cuando señala que un documento es una variable testigo de

una acción dirigida por una persona ante una administración, pudiendo incluir a la oficina o departamento a su cargo.

Como afirma Kotler (2016), es importante considerar una sintonía en el tiempo con los usuarios, por lo que se hace necesario que la tramitología en la organización sea lo más clara y sencilla posible, en tanto la administración debe cuidar sus proyecciones básicas en todo tipo de procedimientos.

En este marco, se entiende la gestión documental como aquel conjunto de tareas y procesos técnicos que buscan la mayor logicidad y eficacia en el tratamiento de las piezas documentales conferidas a las organizaciones administrativas por parte de los usuarios (Mallap, 2017); esto supone administrar el ritmo de la dinámica documental, conservación de la información, almacenaje y disposición de acuerdo a las normas y necesidades de la unidad administrativa.

Como se puede observar, la gestión documental implica un determinado ciclo de vida de los documentos acopiados, vale decir, la administración sistémica que se brinda a los documentos desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o archivados, en función a su valor testimonial o histórico.

Sobre el punto, Danoso (2008), señala que dicha gestión no es otra cosa que la implementación o ejecución de los principios de la disciplina archivística en función al equilibrio que debe existir entre el trípode gestión administrativa, información e investigación, armonizando y cumpliendo los fines de la institución. De esta suerte, afirma, asistimos a un grado interesante de evolución en el tratamiento documental tradicional, donde el único foco de atención se limitaba a su conservación.

De modo que se puede afirmar que el ciclo de vida de la gestión documental implica todas las fases que se desprenden de su recepción en mesa de partes de la organización o entidad hasta su transferencia para que sea archivada o reciclada.

Veamos a continuación los diversos estadios que implica el ciclo de vida de un documento: Recepción, referido al conjunto de acciones dirigidas a verificar y controlar la admisibilidad de los requerimientos documentales remitidos por el interesado; distribución, es decir, el

planeamiento por el cual la unidad se asegura que el documento recepcionado llegue a su destinatario; trámite, es el procedimiento propiamente dicho para efectivizar su función administrativa; organización, es decir, las acciones dirigidas a ordenar y sistematizar y clasificar toda serie de documentos ingresados; archivar, disposiciones articuladas con el fin de conservar las piezas documentales a su fenecimiento en el trámite dispuesto ante la entidad.

En cuanto a las teorías de la gestión documental, encontramos tres fases (o edades) del ciclo vital del documento, a saber.

Fue en los años 30 del siglo pasado que se hace referencia al ciclo vital del documento, correspondiéndole a Wyffels en los años setenta su teoría de las tres edades documentales, que a la postre generaría diversas categorías archivísticas, con lo cual se consagra que los documentos no son materia inerte sino un ciclo vital (Espinoza, 2017).

Esta teoría se traduce en sus escalas: nacimiento (creación), crecimiento (mantenimiento y uso), decrecimiento y muerte de los documentos una vez cumplido sus fines. El propósito de esta teoría fue afinar la idea del rol del profesional documentario en cada una de las fases señaladas.

A su vez, la teoría de las tres edades implica el ciclo de vida del documento en sus etapas correlacionadas: Edad administrativa, donde los documentos forman parte del circuito de tramitación ante la entidad y por tanto bajo su responsabilidad en su custodia y destino específico; edad intermedia, donde los documentos se conservan con el fin de ser consultados sobre el propósito de su interposición y normalmente decaen relativamente en su utilidad para los que fueron concebidos; edad histórica, es aquí donde la pieza documental adquiere un valor perenne en el tiempo resultando un mérito documental o de investigación, siendo necesario su conservación definitiva.

También encontramos la teoría de la macro evaluación, la cual supone una orientación sistémica y globalizante en función a las necesidades sociales que se asigna a los documentos (Prado, 2017). Esta teoría tiene un origen canadiense en los años noventa del siglo pasado, con el enfoque de concebir no solo el valor como tal de los documentos

sino también darle importancia a su contexto y utilidad social, esto es, el motivo de su creación (Mirian Lips, 2005).

Así lo entiende también Trades (2009), cuando afirma que esta teoría se trata de una mixtura entre la teoría, la estrategia y la metodología en la apreciación documental. El mayor aporte de esta corriente es que cambió el foco de interés iniciático de la evolución, es decir, ya no se valora solo el documento per se, sino su utilidad societaria contextual. Si bien puede asemejarse a la denominada evaluación funcional, la diferencia reside en que “la macro evaluación se centra no sólo en la función sino en la interacción entre la función, la estructura y el ciudadano que, combinados, reflejan el funcionamiento del Estado dentro de la sociedad civil.

En este contexto, la Oficina de mesa de partes constituye el apartado o departamento donde reside toda responsabilidad sobre aquellos documentos que se reciben hasta su destino final ya sea en una oficina indicada o en el archivo. Tal responsabilidad incluye su conservación y clasificación documentaria, así como su mantenimiento por un tiempo determinado en sus directivas o reglamentos.

En cuanto a la dimensión *Calidad de uso*, esta se refiere a las ventajas o conveniencias que los procedimientos documentales suponen para los interesados, ofreciendo todo tipo de recursos y mecanismos para hacer valer sus trámites o acciones en favor de sus intereses. Como afirma Ortega (2017), la calidad de uso en estos fines procedimentales importa una secuencia de entrada y de salida no solo para los documentos referidos, sino especialmente para los intereses de los administrados en la oficina pública, de ahí que se hable a menudo de una relación intrínseca entre la organización de la entidad y sus protocolos de atención.

La calidad de uso de los procedimientos, constituyen, al final, la concreción de las abstracciones procedimentales por el usuario mismo; a su vez que se activa la alerta de la administración en el ejercicio de sus protocolos de atención. Son, en buena parte, el control de calidad de la tramitología de la entidad concretizada en el servidor y las partes interesadas (Ortega, 2017, p. 122).

En cuanto a la dimensión *Organización*, consideramos que el sistema de trámite documentario permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y digital de la documentación que ingresa a la entidad, mediante su hoja de ruta; en base a esta información se pueden elaborar cuadros estadísticos que permitan analizar e identificar pasos de interés para la organización (Garrido, 2018).

Típicamente esta unidad comprende funciones tales como el trámite documentario propiamente dicho, el remitente o peticionante, la oficina de mesa de partes, el destinatario, el tipo de proceso instaurado, el tiempo demandado, registro, responsables o directores, entre otros.

Hoy en día se concibe la importancia de cada uno de los departamentos u oficinas que corresponden a una organización o entidad, pero cada vez cobra mayor protagonismo la unidad de trámites documentarios por cuanto es el primer contacto en el servicio con el cliente o usuario, por lo que el sistema debe reportar un buen acercamiento y gestión de los recursos implementados para ello, de otro modo no se logrará una empatía con el usuario y se generará una desconfianza en la institución (Torrejones, 2011).

En cuanto a la dimensión *Tecnología*, se reconoce que este elemento ha venido implementándose de una forma muy dinámica en las diversas instancias de la administración, al punto que hoy en día no se reconoce una administración eficaz sin la cuota necesaria de tecnología (Caballero, 2018).

En los términos aplicables al sistema documental, conviene señalar que la oficina pública no ha evolucionado necesariamente al mismo ritmo de la tecnología, pues estas han dado pasos gigantes en su conformación y diseño, al punto de incluir cuestiones digitales de última generación, sistemas inclusivos y reconocimientos holográficos. No obstante, nuestra administración pública no se ha modernizado en todos sus niveles, pero se reconoce la importancia tecnológica como un valor capital en el diseño de la administración y en la atención al ciudadano.

Sería deseable que la cosa pública vaya incrementando sus pautas tecnológicas en sus procedimientos, esto cambiaría radicalmente la noción de burocracia y lograría una mayor empatía y efectividad en la

atención al usuario de cualquier sistema de atención al público (Manrique, 2019).

En cuanto a la variable Satisfacción del usuario, esta se debe entender como aquellas actitudes o comportamientos agradables que se producen a partir de la dinámica de un producto o servicio, con lo cual se procura una empatía con la oficina que los registra o documenta.

La clave para lograr una empatía perdurable en los usuarios de un sistema es ofrecerle una tramitología sencilla y clara, algo que modernamente no necesariamente es la regla, pero que al interesado solo le corresponde saber los tópicos por los cuales acude a una oficina, frente a lo cual la administración debe proyectar las cuestiones básicas en sus procedimientos (Kotler, 2016, p. 117).

La satisfacción se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. Es posible definir la satisfacción de atención como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. Los clientes satisfechos ofrecen a la empresa la promesa de aumento de los beneficios y reducción de los costes operativos (Danoso, 1998). Por su parte, Kotler (2001), define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p. 31). Las primeras investigaciones acerca de la satisfacción del cliente señalaron que tanto los clientes satisfechos como los que no lo están influyen de manera decisiva sobre el desempeño básico de las empresas.

Esta teoría nos lleva a las siguientes conclusiones: Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes; por cada queja recibida, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja; el coste de conseguir un nuevo cliente equivale a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya está ganado. Tal vez las cifras difieran de una a otra empresa o industria, pero el mensaje es claro: los clientes satisfechos mejoran el movimiento del negocio y los insatisfechos, lo empeoran (Dutka, 1998).

En cuanto a la satisfacción de atención al administrado, observamos que esta noción responde a los niveles de conformidad de una persona al utilizar un servicio, esto se refleja en la medida de como los productos o servicios ofrecidos, cumplen o superan las expectativas del administrado. Esto se evidencia claramente en la atención y respuesta oportuna a los documentos que ingresan en la organización, el cual está ligado al concepto de “Gestión de Documentos”, este es un aspecto de la administración en general, que busca mejorar los niveles de satisfacción de las personas frente al servicio que ofrece, tanto de manera externa como interna; externa porque ofrece un servicio de atención continua orientada al ciudadano e interna porque optimiza los procesos y reduce los tiempos de atención que se realizan en las unidades orgánicas, esto redundará en el aumento de los niveles satisfacción, percepción e imagen de la administración (Magalhaes, 2017).

La dimensión *Comunicación* se encuentra estrechamente relacionada con la proyección de la administración pública en sus diversos servicios de interés, tales como la Oficina de trámites de todo servicio, lo cual constituye por excelencia un lenguaje comunicativo entre las personas naturales o jurídicas con la dependencia estatal. Esta comunicación también puede ser al interno de la entidad, así como sus pares administrativos que necesitan coordinar acciones de supervigilancia (Ortega, 2017).

En cuanto a la dimensión *Seguridad*, esta se refiere especialmente a la confianza del usuario en la administración de los documentos que se presenta según su interés. La seguridad en la gestión documental es un factor fundamental referido a la integridad de la información de los participantes y la confianza en la utilidad del sistema (Valles, 2017). Por todo ello, la seguridad se reconoce como un componente fundamental en los procedimientos públicos, lo cual al final redundará en el reconocimiento ciudadano y en la confianza en la autoridad pública.

Finalmente, en cuanto a la dimensión *Expectativa*, conviene señalar que la literatura de la especialidad reconoce que solo un desempeño claro y práctico en los trámites de la organización permitirá cultivar la fidelidad del cliente, pero especialmente su identificación y

confianza, elementos que en la administración pública son fundamentales a la hora de evaluar su funcionamiento: una administración eficiente se reconoce a lo lejos, pero una administración engorrosa generará todo tipo de desconfianzas en los usuarios (Heredia, 2017).

Es por ello que, en orden a esta dimensión, diversos especialistas señalan la oportunidad de control y supervisión no solo de parte de las entidades llamadas a ello, sino incluso de los propios administrados o ciudadanos, quienes se ven representados en la calidad del servicio que la entidad les ofrece.

Los enfoques teóricos encontrados para comprender la satisfacción de los usuarios son predominantemente enfoques de la escuela del marketing norteamericano: teoría de la actitud, teoría de la discrepancia, teoría de la realización (de expectativas y necesidades) y teoría de la equidad. Estas teorías se enfocan en los usuarios, especialmente en aspectos psicológicos como creencias, expectativas y percepciones (Tiznado, 2010).

La teoría de la equidad considera que los usuarios evalúan los servicios en términos de “ganancias” y “pérdidas” individuales y en comparación con otros usuarios. La teoría de la equidad ha sido muy valorada por los estudiosos del tema, ya que postula que el usuario evalúa los servicios según criterios de equidad y, de esta forma, introduce elementos de comparación social (Salim, 2008).

En la teoría del logro, la satisfacción está simplemente dada por la diferencia entre lo que se desea, o se espera, y lo que se obtiene. Esta teoría ha sido fuertemente criticada por no considerar la experiencia de servicio. Se pueden encontrar dos tipos de teoría de la realización: cumplimiento de expectativas y cumplimiento de necesidades. En este último, estudios muestran que aspectos de la efectividad del servicio y el nivel de salud del usuario son tomados en cuenta en las respuestas sobre satisfacción. Según este modelo, los usuarios muestran satisfacción cuando reciben del servicio lo que esperaban o más de lo que esperaban. El problema de usar esta teoría para evaluar la calidad de los servicios es que este indicador solo permite saber cómo mucho un servicio fue mejor que las expectativas del encuestado (Kazeem, 2015).

Aunque los enfoques teóricos descritos hasta ahora se superponen hasta cierto punto, algunos pueden caracterizarse como “modelos combinados”. Es por ello que algunos autores proponen un modelo que contiene cuatro constructos básicos: (i) la percepción del desempeño del servicio, (ii) la confirmación de las expectativas sobre el desempeño y la percepción de trato equitativo, (iii) la satisfacción general y (iv) la intención de volver a visitar o evitar el servicio en el futuro (Swan, 1999). La contribución de este modelo es que tiene en cuenta la equidad como parte importante del proceso de evaluación, además de las expectativas y la percepción del desempeño del servicio. Estos factores estarían relacionados con la satisfacción general que, a su vez, determina el retorno al servicio.

Los modelos explicativos mencionados anteriormente reflejan la introducción de paradigmas de marketing en el campo de la administración pública. Así como la búsqueda de la lealtad de los consumidores hacia los productos y servicios del mercado, aquí se estudia la satisfacción en asociación con el conocimiento de las intenciones de comportamiento de los usuarios, buscando monitorear y predecir el retorno a los servicios (Gallicia, 2011).

En cuanto al marco normativo, podemos señalar que la importancia del servicio de mesa de partes en un contexto jurisdiccional, ameritó el ofrecimiento a los usuarios del sistema de justicia un mejor servicio público, tales como:

- R.A. N° 0381-2020-P-CSJLIMANORTE-Poder Judicial, de mayo del 2020, por el cual se aprueban los lineamientos para los protocolos de seguridad y salud en el trabajo jurisdiccional y administrativo durante el Estado de Emergencia Sanitaria.

- Resolución Administrativa 129-2020-CE-PJ, a través de la cual se aprueba el protocolo denominado “Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial”, por medio del cual se rediseñaron los plazos procesales con el fin de no causar un mayor perjuicio a las causas a nivel nacional.

- Ley Nro. 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas, que tiene por objeto impulsar

la aplicación de las tecnologías de la información y comunicaciones en toda la administración pública con el fin de transformar digitalmente los procesos, servicios y procedimientos administrativos, con arreglo al Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y su reglamento.

- Ley Nro. 31465, norma que modificó artículos de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y que constituyó la obligatoriedad de que cada entidad administrativa cuente con una mesa de partes digital. El Art. 117 inciso establece ahora que toda entidad administrativa debe contar con una mesa de partes digital “conforme a los alcances establecidos en la Ley N°31170, y cuyo horario de atención es de veinticuatro (24) horas, los siete días de la semana”.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

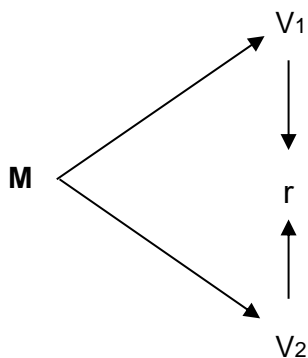
3.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo a Hernández (2010) el tipo de investigación es básica, pues se orienta a la descripción de fenómenos, situaciones, contextos o eventos, con el fin de analizar cómo estos se manifiestan. Tomando este fundamento, nuestra investigación es de naturaleza descriptiva, dado que nos aproximaremos a una determinada situación con el fin a analizar sus principales características y mejorar su funcionamiento.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño que le corresponde, en función al tipo de investigación que nos planteamos es descriptivo, no experimental y de corte transversal, en tanto, como afirma Sánchez (1998), no se dirige a manipular una o dos variables, sino se concibe como una proyección en su contexto natural, en un tiempo determinado.

Este diseño se representa con el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra de la investigación

V1 = Observación de la variable Sistema de trámite documentario.

V2 = Observación de la variable Satisfacción del usuario.

r = Índice de relación

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de investigación se definen como componentes abstractos que representan una porción de la realidad problemática, susceptible de medición con el fin de contrastar los resultados de un proceso de investigación (Hernández, 2016).

En esta investigación hemos identificado las siguientes variables:

V. Independiente: Sistema de trámite documentario. El Sistema de trámite documentario permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y digital de la documentación que ingresa a la entidad,

mediante su hoja de ruta; en base a esta información se pueden elaborar cuadros estadísticos que permitan analizar e identificar pasos redundantes que no agreguen valor a los procesos, con el objetivo de mejorar el flujo de los documentos dentro de la organización (Garrido, 2018).

V. Dependiente: Satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, 2016).

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población. La población de una investigación se logra determinando la totalidad de elementos sobre los que se va a desarrollar una observación, con el fin de obtener datos de interés para el investigador (Manfred, 2014). Para la determinación de nuestra población se contó con la totalidad de usuarios de la Oficina de Mesa de Partes del Distrito Fiscal de Cajamarca correspondiente al año 2021, según información oficial de la Oficina de estadística, la cual asciende a la totalidad de 4,800, que comprende usuarios en calidad de policías, abogados, partes involucradas, personal interno, personal del Poder Judicial, peritos, terceros.

3.3.2. Muestra. En lo que respecta a la muestra de estudio, esta es el resultante de una selección específica con la finalidad de aplicar los instrumentos de investigación, ponderando la representatividad y confianza de la misma (Hernández, 2016).

Para hallar la muestra aplicamos la siguiente fórmula para la población finita.

$$n = \frac{z^2(p)(q) * N}{e^2 (N - 1) + z^2(p)(q)}$$
$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5) * 35191}{0.05^2 (4,800 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = 365$$

Donde:

n= Muestra

N= Tamaño de la población.....4,800

Z= Coeficiente de confianza..... 1.96

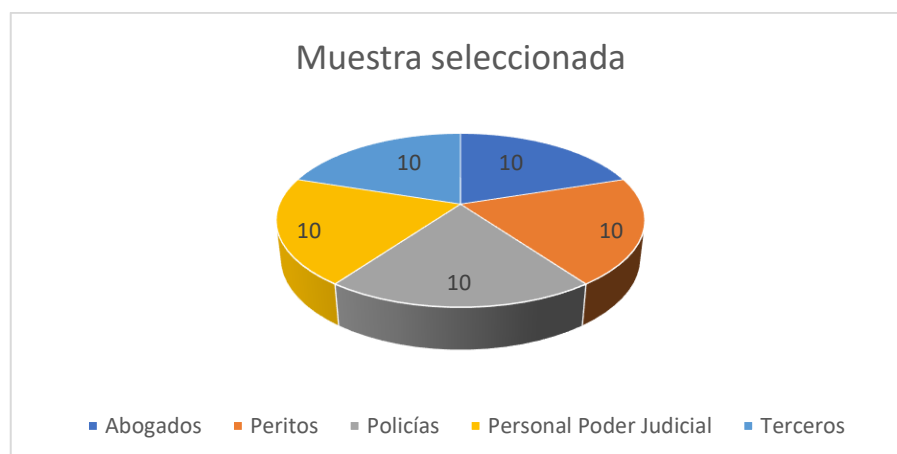
E= Porcentaje de error estimado.....0.05

P= Proporción de la población que cumple con las características.... 0.5

q= Proporción de la población que no cumple con las características. 0.5

3.3.3 Muestreo. El muestreo es el resultante de la aplicación de un procedimiento para seleccionar una porción muestral en mérito a ciertas atribuciones y características (Gallardo, 2017). En la presente investigación aplicamos un muestreo aleatorio simple, donde las unidades respectivas de usuarios se eligieron de forma individual y directa. Si bien la muestra resultó de 365 usuarios, hemos considerado conveniente tomar como muestra de trabajo 50 de los usuarios regulares, en función a las facilidades que hemos tenido en la entidad seleccionada.

Para el caso de nuestra investigación, la muestra estará conformada por 50 usuarios del servicio de mesa de partes distribuidos de la siguiente manera:



En cuanto a los criterios de selección, contamos con los siguientes:

Criterios de inclusión:

- Usuarios regulares en relación con las funciones del Ministerio Público ante la Oficina de Mesa de Partes del Distrito Fiscal de Cajamarca.

- Horario de atención de oficina virtual- presencial.

Criterios de exclusión:

- Usuarios no regulares ni relacionados con la función del Ministerio Público.
- Horarios fuera de la atención de oficina.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de nuestra investigación tenemos en calidad de técnicas:

La encuesta: Técnica que nos permitirá recoger determinados datos de la muestra poblacional, a partir de procedimientos estandarizados en la investigación científica, los mismos que nos permitirá seleccionar y sistematizar nuestros hallazgos.

Instrumento:

El cuestionario: El instrumento necesario para llevar a cabo la encuesta es el cuestionario, el cual se entiende como un conjunto de preguntas estructuradas sobre un determinado planteamiento sobre el que se va a investigar (Morresk, 2016). En nuestro caso, la encuesta se elaborará en correspondencia con las dimensiones e indicadores del trabajo.

En cuanto a la validez para esta investigación tenemos:

Validez del instrumento: Dado los fines que perseguimos en la presente investigación, la validez nos permite reforzar la presentación de cada uno de los extremos del trabajo, especialmente sus correlaciones internas resultados (Arias, 2011). En este contexto, someter los instrumentos al juicio de expertos nos permite lograr la suficiente validez de dichos instrumentos con el fin de ser aplicada a la muestra de estudio.

Confiabilidad del instrumento: Se determina que la integralidad de los instrumentos es susceptible de ser aplicada en cualquier otra realidad que conjugue las variables con el objeto de obtener similares resultados (Varas, 2015). Para estos efectos, la presente investigación utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, por el cual se aproximan las estimaciones de cada una de las variables de estudio.

3.5. Procedimientos

El proceso para el desarrollo de esta investigación se inició con la respectiva validación de instrumentos ad hoc, en mérito al propósito de los fines asumidos en el presente trabajo. Una vez culminada la elaboración del presente proyecto y siendo este aprobado y se procederá a coordinar las autoridades administrativas del Distrito Fiscal de Cajamarca, para la recolección de información y entrevistas a los usuarios de mesa de partes, a fin de obtener los datos sobre nuestras variables de estudio, información sobre nuestro tema de estudio, ya sea de manera presencial o medios virtuales. Con la información conseguida, se procedió finalmente a analizar sus opiniones, criterios, comparándolas con otras fuentes y trasladarlas a la parte de los resultados, y finalmente elaborar las conclusiones y sugerencias de nuestra investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para los fines del análisis de datos de nuestra investigación se empleó el programa SPSS 2.

Se utilizó la prueba Chi cuadrado no paramétrico, como un procedimiento estadístico confiable que nos permitió contrastar los resultados y relacionar las variables de estudio mediante una tabla de contingencia. Este procedimiento permite valorar el grado relacional de dos componentes en función a sus propias características y la orientación de la investigación (Hernández, 2016).

$$X^2_{calculable} = \sum \frac{(f_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \quad \rightarrow \quad E_{ij} = \frac{f_{i.} \cdot x_{f.} \cdot j}{f}$$

Donde:

$X^2 =$	<i>Estadístico Chi cuadrado</i>
$O =$	<i>Frecuencia observada</i>
$E =$	<i>Frecuencia esperada</i>

Se diseñaron tablas con el fin de presentar la información sistematizada recabada de los resultados de las encuestas a la muestra poblacional.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación observó en cada una de sus etapas la originalidad en su redacción y contenido, respetando la autoría de cada uno de los materiales empleados, ya sea del tipo doctrina o material legal, los cuales fueron estructurados según normas uniformes de la última versión APA.

IV. RESULTADOS

A continuación, presentamos los resultados de nuestra investigación en función a los objetivos propuestos.

Objetivo general: Determinar en qué medida la calidad del sistema de trámite documentario se relaciona con la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

Tabla 1

Grado de correlación y nivel de significancia entre Sistema de trámite documentario y Satisfacción del usuario

Correlaciones				
			Sistema de trámite documentario	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	Coeficiente de correlación	1.000	,658 **
		Sig. (bilateral)		0.000
	N	50	50	
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,658**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N	50	50		

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

Nota: Datos obtenidos a partir de la encuesta.

Tal como se puede observar en esta tabla, la variable Sistema de trámite documentario se relaciona de forma directa con su par Satisfacción del usuario, de acuerdo al resultado que arroja la prueba de R. Spearman de 0,658, la cual representa una alta correlación entre las variables enunciadas, siendo $p=0.00 < 0,005$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 2*Nivel de calidad del sistema de trámite documentario*

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	05	10%
Bastante adecuado	05	10%
Adecuado	10	20%
Poco adecuado	20	40%
No adecuado	10	20%
Total	50	100%

Nota. Elaboración propia.

Como se puede observar en la presente tabla, según los instrumentos aplicados, el 40% de la muestra considera que el nivel de calidad del sistema de trámite documentario es poco adecuado, seguido de un 20% de adecuado e igual porcentaje para el caso de no adecuado; mientras que los correspondientes niveles de bastante adecuado y muy adecuado llegan a compartir por igualdad solo un 10% de la muestra.

Tabla 3*Nivel de satisfacción del usuario*

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	10	20%
Bastante adecuado	10	20%
Adecuado	05	10%
Poco adecuado	20	40%
No adecuado	05	10%
Total	50	100%

Nota. Elaboración propia.

En esta segunda tabla observamos que, según resultados aplicados a la muestra específica, encontramos resultados similares pues el 40% señaló como poco adecuado para el caso de la satisfacción del usuario, mientras que un 20% señaló de muy adecuado e igual porcentaje para bastante adecuado; mientras que en tanto los niveles adecuado y no adecuado comparten por igual un 10% de nuestra muestra específica.

Objetivo específico 01: Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la comunicación en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

Tabla 4

Nivel de comunicación presencial

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	05	10%
Bastante adecuado	05	10%
Adecuado	10	20%
Poco adecuado	20	40%
No adecuado	10	20%
Total	50	100%

Nota. Elaboración propia

Se observa también que en la muestra aplicada vemos que se califica como poco adecuado para el caso del nivel de comunicación presencial un 40%; mientras que observamos un 20% en el nivel adecuado e igual porcentaje para no adecuado; en tanto que los posteriores niveles bastante adecuado y muy adecuado señalan 10% para cada una de las partes de nuestra muestra.

Tabla 5*Nivel de comunicación virtual*

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	10	20%
Bastante adecuado	10	20%
Adecuado	20	40%
Poco adecuado	05	10%
No adecuado	05	10%
Total	50	100%

Nota. Elaboración propia.

En este punto, observamos grandes diferencias con la tabla anterior referido al nivel de comunicación virtual, pues según los resultados, un 40% de la muestra lo califica como adecuado, seguido de un mediando 20% de muy adecuado e igual porcentaje para bastante adecuado; en tanto los niveles poco adecuado y no adecuado califican sus instrumentos por igual con un 10% de la muestra.

Objetivo específico 02: Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la seguridad en la Oficina de mesa de partes de Cajamarca- 2022

Tabla 6

Nivel de seguridad

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	10	20%
Bastante adecuado	10	20%
Adecuado	20	40%
Poco adecuado	05	10%
No adecuado	05	10%
Total	50	100%

Nota: Elaboración propia.

Esta tabla nos reporta los resultados con un adecuado 40% de encuestados para el nivel de seguridad documentaria ante la oficina de mesa de partes, mientras que un 20% opta por la calificación de muy adecuado y similar porcentaje para bastante adecuado; de otro lado, los niveles poco adecuado y no adecuado se señalan una fracción similar al 10% para ambos bandos de la muestra.

Tabla 7*Procedimientos tecnificados*

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	05	10%
Bastante adecuado	05	10%
Adecuado	10	20%
Poco adecuado	20	40%
No adecuado	10	20%
Total	50	100%

Nota. Elaboración propia.

En esta tabla se observa que según la muestra aplicada, el 40% de los encuestados señaló como poco adecuado para el caso de los procedimientos tecnificados, seguido de un 20% de adecuado e igual porcentaje para no adecuado; en tanto los niveles poco muy adecuado y bastante adecuado comparten un 10% para cada uno de los segmentos de la muestra.

Objetivo específico 03: Determinar la relación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la expectativa en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

Tabla 8

Nivel de expectativa de usuarios

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	05	10%
Bastante adecuado	05	10%
Adecuado	10	20%
Poco adecuado	20	40%
No adecuado	10	20%
Total	50	100%

Nota. Elaboración propia.

Esta tabla nos muestra los resultados para el caso del nivel de expectativa de los usuarios de la oficina de mesa de partes, siendo que el 40% de la muestra arroja un nivel poco adecuado, seguido de un 10% de muy adecuado e igual porcentaje para bastante adecuado; en tanto los niveles bastante adecuado y no adecuado comparten por igual un 20% de la muestra.

Tabla 9*Oportunidad de mejoramientos en el sistema*

Nivel	Fi	Hi
Muy adecuado	20	40%
Bastante adecuado	10	20%
Adecuado	10	20%
Poco adecuado	05	10%
No adecuado	05	10%
Total	50	100%

Nota: Elaboración propia.

En esta última tabla observamos que, según la muestra aplicada, un optimista 40% califica el asunto como muy adecuado, mientras que un 10% se decanta para el nivel bastante adecuado y también para el caso adecuado; por otro lado, los niveles poco adecuado y no adecuado se ubican en un mismo plano igualitario al arrojar un 5% de la muestra restante.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se ha logrado evidenciar una relación significativa entre las variables calidad del sistema de trámite documentario y satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022, expresado en un 40% de calificación poco adecuado para ambos casos, con lo cual supone el reconocimiento de las carencias a nivel de esta oficina, considerando que nuestra muestra estuvo integrada por una pluralidad de usuarios regulares, tales como abogados, peritos, policías, personal del Poder Judicial y terceros, quienes nos dieron sus diversos puntos de vista sobre las interrogantes planteadas en nuestros instrumentos.

En la tabla 1 se aprecia que existe una relación altamente significativa entre sistema de tramite documentario y el nivel de satisfacción del usuario, de acuerdo al resultado que arroja la prueba de Spearm de 0,658, la cual representa una alta correlación entre las variables enunciadas, siendo $p=0.00 < 0,005$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados se condicen con Granados (2021), quien en su investigación determina el grado de relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema documentario de mesa de partes del Ministerio de Educación y la modernización de sus procedimientos de atención para los trámites internos.

Conforme a nuestro objetivo general, se constata que la experiencia de la administración en los tiempos pre y pos pandémicos ha puesto en jaque diversas reparticiones de la función estatal, entre ellos, los sistemas de atención en el servicio de justicia, que necesariamente parten de la recepción de los diversos tipos de documentos, tales como denuncias, ampliaciones, peritajes, requisitorias, etc.

Como hemos visto en nuestra realidad problemática, uno de los primeros niveles de atención en el servicio de justicia lo constituyen las Oficinas de mesas de partes, que posibilitan el primer contacto con las funciones jurisdiccionales presentados por los operadores de justicia relacionados con las causas o conflictos involucrados directa o indirectamente.

De modo que las encuestas realizadas para estos efectos, según resultados de las tablas 2 y 3, nos han permitido resaltar el interés del Estado en brindar un buen servicio al ciudadano y dejar satisfecho en sus demandas, particularmente en el servicio de trámite documentario del sistema judicial.

Tal es la importancia de este punto de partida de la activación judicial, que el servicio demanda contar con un sistema de gestión documental necesario para el funcionamiento efectivo de la justicia, no solo en sus primeros estadios, sino a lo largo de todo el discurrir del proceso hasta la sentencia que pone fin a la causa, e inclusive más allá de notificada esta, con el fin de lograr no solo la funcionalidad del sistema como tal sino la satisfacción del ciudadano.

En este sentido, coincidimos con la investigación de Alcántara (2018), quien señala la necesidad de contar con un sistema que posibilite una mejora sustancial en la actuación administrativa acorde con las nuevas tendencias administrativas, que posibilite brindar eficiencia y eficacia a todos los trámites documentarios que se realicen en una institución pública.

En esta misma dirección, Ortega señala que la calidad de uso de este tipo de procedimientos, constituyen, al final, la concreción de las abstracciones procedimentales por el usuario mismo, y a su vez que se activa la alerta de la administración en el ejercicio de sus protocolos de atención. Son, en buena parte, el control de calidad de la tramitología de la entidad concretizada en el servidor y las partes interesadas

En cuanto a los resultados obtenidos en torno al primer objetivo específico, se evidencia la notoria importancia de la dimensión comunicación en la Oficina de mesa de partes, en la medida que esta oficina representa en buena medida el primer contacto del ciudadano con la agencia estatal, siendo necesario no solo la sencillez en los trámites sino una buena comunicación en todos sus referentes.

Según evaluación de las tablas 4 y 5, se constata que los usuarios encuestados no necesariamente califican positivamente la comunicación presencial o virtual, pues para el primer caso se reportan como poco adecuado (40%) para el primer caso, y el mismo porcentaje para el nivel

adecuado en la comunicación virtual. En este contexto, Ortega (2017), ha señalado que la comunicación se encuentra estrechamente relacionada con la proyección de la administración pública en sus diversos servicios de interés, tales como la Oficina de trámites de todo servicio, lo cual constituye por excelencia un lenguaje comunicativo entre las personas naturales o jurídicas con la dependencia estatal. Sobre el punto, Ricalde (2018), en su propia investigación, recomienda una mejora continua de los procesos comunicacionales con los beneficios que ello supone para los beneficiarios y para la misma administración estatal.

Conviene agregar, de nuestra parte, que muchas veces el ciudadano no se lleva una buena impresión de las dependencias de esta naturaleza (mesa de partes, centrales de notificaciones) por una ausencia de canales efectivos de comunicación, con lo cual el usuario tiende a desconfiar por su falta de una buena comunicación. La atención a los usuarios, no debe limitarse solo a una oficina dispuesta para ello, sino que debe mostrarse en cada una de sus niveles o reparticiones, solo de esa forma se dinamiza la administración y se efectiviza la razón de ser de la agencia pública.

En cuanto al segundo objetivo específico, el factor que la mayoría de encuestados pone el relieve es la seguridad, entendida en su máxima expresión no solo de fiabilidad en la tramitación y conservación documental sino también en la confianza que el usuario deposita en la oficina de mesa de partes, y los recursos tecnológicos que ello supone para efectivizarlo.

Según observamos en la tabla 6, los resultados arrojan un 40% nivel adecuado 40% de encuestados para el nivel de seguridad documentaria, mientras que un 20% opta por la calificación de muy adecuado y similar porcentaje para bastante adecuado, siendo para los casos poco adecuado y no adecuado una fracción similar al 10% para cada uno.

Tengamos en cuenta que los documentos que receptiona la oficina que estamos analizando no solo tienen por sí mismas determinadas formalidades, sino que implican cuestiones patrimoniales e incluso situaciones específicas de determinadas personas. Sobre el punto,

Gallardo (2018), ha señalado que los factores relativos a la seguridad no solo importan una garantía para el administrado en los fines que persiga sino para el acervo de la misma institución, de ahí que no deben escatimarse esfuerzos en proveer los recursos humanos y logísticos para fortalecer esta unidad. Esa posición concuerda con Cajusol (2019), quien en su investigación recomienda la adopción de un sistema que modernice sus procesos a la vez que se capacita al personal administrativo a su cargo y otorgue seguridad en todos sus procedimientos, solo de esta forma la institución ganará en eficacia documental y transparencia de cara a los usuarios del servicio.

En cuanto a los procedimientos tecnificados, se observó en la tabla 06 que, según la muestra aplicada, el 40% de los encuestados señaló como poco adecuado, seguido de un 20% de adecuado e igual porcentaje para no adecuado. Estos resultados nos permiten relacionar de manera significativa la calidad del sistema de trámite documentario y la seguridad que implica para los usuarios.

Sobre este punto, conviene allanarnos al estudio de Silva (2020), quien en su investigación propone generar un sistema de acuerdo a la responsabilidad de la tramitación, y con ello, disminuir tiempo y horas hombre por el traslado físico de los documentos, además de ahorro en espacio físico destinado al archivo de éstos. En cuanto a la eficacia, la propuesta de un sistema cero papel impide la pérdida de documentos, por lo que todos aquellos que son tramitados a través del sistema, finalizan su proceso, ya sea porque se aprueban o se rechazan.

En los términos aplicables al sistema documental, conviene señalar que la oficina pública no ha evolucionado necesariamente al mismo ritmo de la tecnología, pues éstas han dado pasos gigantes en su conformación y diseño, al punto de incluir cuestiones digitales de última generación, sistemas inclusivos y reconocimientos holográficos. No obstante, nuestra administración pública no se ha modernizado en todos sus niveles, pero se reconoce la importancia tecnológica como un valor capital en el diseño de la administración y en la atención al ciudadano. Sería deseable que la cosa pública vaya incrementando sus pautas tecnológicas en sus procedimientos, esto cambiaría radicalmente la noción de burocracia y

lograría una mayor empatía y efectividad en la atención al usuario de cualquier sistema de atención al público (Manrique, 2019).

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico, referido a la relación entre calidad de sistema y la dimensión expectativa, es preciso señalar los resultados de la tabla 8 nos arrojan que el 40% de la muestra arroja un nivel poco adecuado, seguido de un 10% de muy adecuado e igual porcentaje para bastante adecuado; en tanto los niveles bastante adecuado y no adecuado comparten por igual un 20% de la muestra.

Este tópico podemos relacionarnos con la oportunidad de mejora del sistema, que nos arroja la tabla 9, en el sentido de un evidente 40% califica el asunto como muy adecuado, es decir, manifiesta su apoyo en el emprendimiento de reformas y mejoras frente a la situación expuesta.

Es supone no solo el reconocimiento de las carencias del sistema en términos prácticos y de aplicación, sino especialmente de la oportunidad de emprender reformas que mejoren su interrelación con los usuarios, pero que especialmente les den un tratamiento efectivo a sus requerimientos. Para ello hay una serie de mecanismos, tal como lo señala Vera (2021), proponer nuevos protocolos digitales y homologar el servicio en general con el fin de adecuar convenientemente los verdaderos fines de atención al usuario.

Recordemos que los especialistas reconocen que solo un desempeño claro y práctico en los trámites de la organización permitirá cultivar la fidelidad del cliente, pero especialmente su identificación y confianza, elementos que en la administración pública son fundamentales a la hora de evaluar su funcionamiento: una administración eficiente se reconoce a lo lejos, pero una administración engorrosa generará todo tipo de desconfianzas en los usuarios.

Es por ello que, en orden a esta dimensión, diversos especialistas señalan la oportunidad de control y supervisión no solo de parte de las entidades llamadas a ello, sino incluso de los propios administrados o ciudadanos, quienes se ven representados en la calidad del servicio que la entidad les ofrece.

VI. CONCLUSIONES

1.- En la presente investigación se ha logrado concluir que existe una correlación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Oficina de mesa de partes del Distrito fiscal de Cajamarca, 2022, tal como se evidencia de la encuesta a la muestra de estudio realizada en esta investigación, por la cual se consigna un 40% como poco adecuado para el caso del nivel de calidad de trámite documentario, y 40% como poco adecuado para el nivel de satisfacción del usuario. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo su resultado mediante R. Spearman de 0,658, la cual representa una alta correlación entre las variables enunciadas, siendo $p=0.00 < 0,005$, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

2.- Se ha logrado concluir la existencia de una relación significativa entre la calidad del sistema de trámite documentario y la comunicación en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

3.- Se ha logrado concluir la existencia de una relación significativa entre la calidad del sistema de trámite documentario y la seguridad en la Oficina de mesa de partes de Cajamarca- 2022.

4.- Se ha logrado concluir la existencia de una relación significativa entre la calidad del sistema de trámite documentario y la expectativa en la Oficina de mesa de partes del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1.- Se recomienda a las más altas autoridades del Distrito Fiscal de Cajamarca una evaluación integral del sistema de trámite documentario en función a los elementos: comunicación, seguridad y expectativa de parte de los usuarios, con el fin facilitar el servicio a los requirentes.

2.- Se recomienda a las autoridades administrativas del Distrito Fiscal de Cajamarca la realización de capacitaciones periódicas al personal de la Oficina de mesa de partes, con la finalidad de actualizarlos con las últimas tendencias de recepción, mantenimiento y notificación del acervo documentario relacionado con el servicio a los operadores jurídicos.

3.- Se recomienda a la gerencia administrativa del Distrito Fiscal de Cajamarca disponer el presupuesto necesario que permita el mejoramiento del sistema de trámite documentario en virtud a la naturaleza de su función y a las necesidades propias de la institución.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad del sistema de trámite documentario y satisfacción del usuario del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022", cuyo autor es RIVADENEIRA PARRAGUEZ EMILIA DEL MILAGRO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

TRUJILLO, 26 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA DNI: 46513916 ORCID 0000-0002-1070-0452	Firmado digitalmente por: AALVARADOL10 el 18- 08-2022 18:18:06

Código documento Trilce: TRI - 0373353