



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Automatización del trámite y la gestión documentaria en los
trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del
Santa, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Correa Leyva, Juan Alfredo (orcid.org/0000-0002-1406-2283)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

CO-ASESOR:

Dra. Esquivel Paredes, Lourdes Jossefyne (orcid.org/0000-0001-5541-2940)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres HERNÁN CORREA y ZOBEIDA LEYVA, quienes continuamente me brindan su apoyo para seguir adelante en la vida y me dan ánimos para seguir superándome cada día más, así mismo a mi esposa MARILYN y mis hijos KRISTTYNA, KATTALYNA Y ALESSANDRO por la paciencia y ser el motor que me impulsa seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios, a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, a mis profesores, a mis compañeros de la Universidad César Vallejo y a todas las personas que me brindaron apoyo constante y consejos para lograr este objetivo.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.	14
3.2. Variables y Operacionalización.	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	18
3.5. Procedimientos.	18
3.6. Método de análisis de datos.	19
3.7. Aspectos éticos.	19
IV. RESULTADO	20
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla N° 01	Listado de oficinas donde se usa el sistema de trámite documentario	21
Tabla N° 02	Prueba de normalidad de las puntuaciones de automatización de trámite y gestión documental	25
Tabla N° 03	Prueba de hipótesis de correlación entre Automatización del trámite y gestión documentaria	26
Tabla N° 04	Nivel de automatización del trámite en el Municipio Distrital de Nuevo Chimbote	27
Tabla N° 05	Niveles de las dimensiones de automatización del trámite en el Municipio Distrital de Nuevo Chimbote	27
Tabla N° 06	Nivel de gestión documentaria en el Municipio Distrital de Nuevo Chimbote	28
Tabla N° 07	Niveles de las dimensiones de gestión documentaria en el Municipio Distrital de Nuevo Chimbote	28
Tabla N° 08	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión Precisión mejorada y gestión documentaria	30
Tabla N° 09	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión velocidad de proceso y gestión documentaria	31
Tabla N° 10	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión ahorro de recursos y gestión documentaria	33
Tabla N° 11	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión Creación y recepción de documentos y automatización del trámite	35
Tabla N° 12	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión Mantenimiento y entrega de documentos y automatización del trámite	36
Tabla N° 13	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión Disposición de los documentos y automatización del trámite	38

Índice de gráficos y figuras

Figura N° 01	Diseño del esquema de la investigación	19
Figura N° 02	Diagrama de dispersión entre automatización del trámite y gestión documentaria	25
Figura N° 03	Diagrama de dispersión entre la dimensión Precisión mejorada y gestión documentaria	29
Figura N° 04	Diagrama de dispersión entre la dimensión velocidad de proceso y gestión documentaria	31
Figura N° 05	Diagrama de dispersión entre la dimensión ahorro de recursos y gestión documentaria	32
Figura N° 06	Diagrama de dispersión entre la dimensión Creación y recepción de documentos y automatización del trámite	34
Figura N° 07	Diagrama de dispersión entre la dimensión Mantenimiento y entrega de documentos y automatización del trámite	35
Figura N° 08	Diagrama de dispersión entre la dimensión Disposición de los documentos y automatización del trámite	37

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Establecer la relación de la automatización del trámite y la gestión documentaria en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2022. Se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básica con un diseño no experimental de corte transversal y un método de investigación descriptiva; se hizo uso de una población de 38 trabajadores que hacen uso del actual sistema de trámite documentario. Se recolectó la información de los trabajadores través de un cuestionario vía física que contaba con 19 ítems en escala de tipo Likert (Nunca, Casi Nunca, Regularmente, Casi Siempre, Siempre), donde se logró comprobar cómo influye la automatización del trámite en la gestión documentaria; llegando a la conclusión que efectivamente automatización del trámite ayuda a la gestión documentaria al agilizar el proceso, ahorro de recursos y disponibilidad de la información que se genera en el trámite documentario, evidenciándose con un valor del coeficiente de correlación de 0.718, donde existe una correlación positiva considerable y con el p-valor = 0.000 siendo menor que 0.01 y rechazamos la hipótesis nula, corroborando una correlación significativa entre las variables.

Palabras clave: Automatización del trámite, gestión documental, Nuevo Chimbote.

Abstract

The present investigation had as general objective: To establish the relationship between the automation of the procedure and the document management in the district municipality of Nuevo Chimbote, 2022. A quantitative approach was used, of a basic type with a non-experimental cross-sectional design and a method descriptive research; use was made of a census population of 38 workers who make use of the current system of documentary processing. The information from the workers was collected through a physical questionnaire that had 19 items on a Likert-type scale (Never, Almost Never, Regularly, Almost Always, Always), where it was possible to verify how the automation of the process influences the management documentary; Coming to the conclusion that automation of the process effectively helps document management by streamlining the process, saving resources and availability of the information that is generated in the documentary process, evidenced with a value of the correlation coefficient of 0.718, where there is a considerable positive correlation and with the p-value = 0.000 being less than 0.01 and we reject the null hypothesis, corroborating a significant correlation between the variables.

Keywords: process automation, document management, Nuevo Chimbote.

I. INTRODUCCIÓN

Todas las entidades públicas del estado peruano requieren que exista un proceso de gestión documentaria, el cual necesita contar con una mesa de partes externa que permita recepcionar todos los documentos que provienen del exterior de la entidad (personas naturales y jurídicas, privadas o públicas), así como una mesa de partes interna por cada oficina que existe en la institución, para controlar todos los documentos que administra la entidad, logrando de esta manera que todas las coordinaciones, acuerdos, actividades se formalicen y ejecuten; por lo tanto, podemos decir que, la gestión documentaria es el proceso que permite la recolección, el almacenamiento, la organización y la simplificación en la gestión de los documentos de una institución, pudiendo ser éstos localizados de manera rápida y oportuna.

Hoy en día, ante el gran volumen de información que gestionan las instituciones, un entorno digital con un crecimiento exponencial y la obligación de mantener y proteger el medio ambiente; se hace imprescindible el uso de herramientas tecnológicas que permitan atender estos escenarios y en especial llegar al ciudadano de manera óptima y oportuna (Rossini, 2017)

En este contexto del uso de la tecnología para la gestión documentaria a nivel mundial se han implementado e implantado modelos de gestión documental que permitan acelerar dicha transformación. La implementación implica siete (07) procesos que cubren todo el proceso de registro, almacenamiento, trazabilidad y disposición; reposando en un conjunto de normas que garantizan la simplificación, unificación y especificación de la información documental. Todo este proceso que fue orientado para américa latina, se apoya en la organización llamada Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA) que fue creada el año 2011, para impulsar las políticas de transparencia, mejorando las capacidades de las instituciones. La RTA permite dialogar y cooperar para compartir las experiencias en diseñar, implementar y evaluar las políticas de transparencia y acceso a la información. La RTA la componen instituciones de países de América Latina, entre ellos tenemos a Colombia, Brasil, Costa Rica, Chile, Ecuador, Honduras, El

Salvador, Argentina, México, Panamá, Bolivia, Paraguay, Guatemala, Perú, República Dominicana y Uruguay, y por Europa a España. Estos modelos de gestión documental, se viene aplicando en algunos países y como producto de estas implementaciones a través de capacitaciones online, beneficiando en una primera etapa a más de 2000 funcionarios públicos. Ahora, podemos mencionar a España como uno de los países que viene aplicando el MGD con mayor éxito, viéndose reflejado en su portal para gestionar los documentos electrónicos, donde se ha centralizado la metodología, normatividad, ámbito de aplicación, y todo lo requerido para aplicarlo en las entidades; y como referente de los países latinoamericanos mencionamos a Colombia, teniendo al Archivo General de la Nación como líder del proceso para desarrollar la gestión documental en las entidades (Comunidad Baratz, 2021).

En el contexto nacional, el estado peruano no es ajeno a este proceso de cambio en la gestión documentaria, y para eso el estado peruano aprobó el “Modelo de Gestión Documental” con Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, fortaleciendo su ejecución y control con la “Plataforma Digital de Gestión Documental”, siendo impulsada esta estrategia por la “Secretaría de Gobierno y Transformación Digital” de la Presidencia del Consejo de Ministros (Presidencia de Consejo de Ministros, 2022).

Este proceso desde sus inicios en diciembre del 2016 debió estar aplicado en todas las entidades del estado en diciembre del 2018, pero a la fecha, lamentablemente no se concretó debido a la carencia de recursos económicos, tecnológicos y las restricciones que originó la crisis sanitaria COVID19 (Otleit, 2020).

De igual forma, el modelo de gobierno electrónico del estado peruano se amplía a los servicios que reciben los ciudadanos, haciendo uso de los portales electrónicos que tienen gobiernos regionales (Alvarado, Cevallos, Morán & Preciado, 2019)

Así mismo todo este proceso de automatizar el trámite y mejorar la gestión documentaria es un apoyo más para la modernización del estado en la gestión

pública, haciendo uso de un conjunto de herramientas tecnológicas y procedimientos (Ghiggo, Gilberto, Uribe-Hernandez, Cecilia, Revilla, Adolfo, Oxolón & Mercedes, 2022).

En este contexto, el municipalidad distrital de Nuevo Chimbote (MDNC) no es ajena a los problemas que origina el no tener automatizado el trámite de manera óptima, así como no tener una inadecuada organización de la gestión documental, generando malestar e incomodidad en sus usuarios internos y externos por el excesivo tiempo que toma realizar estas acciones, partiendo desde la recepción de los documentos de los ciudadanos, la gestión interna entre los trabajadores de la institución y la consulta de estos documentos, demandando por ende mayor consumo de recursos; lo que conllevó a la institución a iniciar el proceso de automatización del trámite documentario tomando como referencia el modelo aprobada por el gobierno peruano para la gestión documental, para gestionar su documentación tanto interna como externa.

De la problemática descrita, nos planteamos como problema de investigación ¿Existe relación entre la automatización del trámite y la gestión documentaria en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa, 2022?

Partiendo del problema, se logra su justificación práctica en base a la reducción del tiempo en la atención de los documentos, y por ende la optimización de recursos en general en la institución, y una justificación social que se basa en la mejora futura de los servicios de cara a la población, reduciendo tiempos en la recepción y respuesta, así como la accesibilidad a este servicio.

Esta investigación está orientada a cumplir el objetivo general: Determinar la relación entre la automatización del trámite y la gestión documentaria en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa, 2022. De igual manera se formulan los siguientes objetivos específicos: (OE1) Identificar el nivel de automatización del trámite en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa, 2022, (OE2) Identificar el nivel de gestión

documentaria en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa, 2022, (OE3) Analizar la relación entre las dimensiones de automatización del trámite y la gestión documentaria en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa, 2022, (OE4) Analizar la relación entre las dimensiones de gestión documentaria y la automatización del trámite en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa, 2022.

La investigación confirmó la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la automatización del trámite y la gestión documentaria en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa, 2022, y la hipótesis específica: Existe relación entre el nivel de la automatización del trámite y el nivel de la gestión documentaria en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Referente a los antecedentes para la automatización del trámite y la gestión documentaria, se evidencia una estrecha relación entre la automatización del trámite y la gestión documental; donde ATS Gestión documental (2021), demuestra que la tecnología y la documentación generan cada vez más relaciones complementarias, eficientes y económicas, permitiendo obtener ventajas evidentes en la gestión documental, donde las instituciones abaratan costos y pueden tener un acceso a la información de manera segura y rápida.

Así mismo Cepeda (2017), en su investigación plantea aplicar un programa para automatizar el trámite documentario que influye en el servicio brindado a los usuarios, teniendo que identificar el impacto que genera automatizar estos procedimientos del orientados al servicio del ciudadano, con una metodología cuasi experimental, aplicando un test de tipo Likert, para una muestra de 98 trabajadores, con un nivel de significancia con p igual a 0.000 siendo menor que P igual a 0.05 y Z igual a -8.547 menor que -1.96; confirmando que automatizar el trámite documentario, mejora de manera evidente los servicios ofrecidos a los usuarios.

De igual manera Salas-Tanchiva (2021), en su investigación relacionada a la repercusión y la importancia que tiene automatizar el procedimiento del trámite documentario en las entidades públicas; cuyo objetivo fue demostrar lo importante que es automatizar los procesos del trámite documentario, haciendo uso de las tecnologías de la información y su influencia en las entidades públicas, obteniendo dicha información y haciendo uso de la revisión integradora como técnica, evidenciando la importancia de automatizar el proceso de trámite documental, haciendo uso de tecnología y la repercusión positiva en la gestión documental de las entidades públicas, desde la reducción de tiempo así como el ahorro de recursos.

Así mismo Chura (2021), en su investigación vinculada entre la digitalización de los documentos y la mejora del trámite documentario, aplicando un tipo de investigación etnográfico, diseño fenomenológico, aplicando entrevistas

estructuradas que permiten recolectar los datos requeridos para la investigación. La población estuvo formada por 04 personas que laboran en la institución y 04 personas que son usuarios externos.

De igual manera Herrera (2017), corrobora que existe una relación entre la digitalización de los documentos y la seguridad de la información, aplicando una investigación con diseño no experimental, correlacional, método deductivo, con una población de 71 trabajadores de la institución del área de gestión documentaria, teniendo un coeficiente de correlación de 0.805 y un p-valor igual a 0.000.

Así mismo, Vargas (2021) plantea el uso de un sistema informático web para atender el trámite documentario y analiza cómo afecta en la calidad del servicio en el Instituto Nueva Esperanza - Trujillo, 2020, donde su objetivo está en identificar cómo influye este sistema informático web en mejorar los servicios de cara a los usuarios internos y externos del instituto Nueva Esperanza en Trujillo, siendo una investigación de tipo pre experimental, con una muestra de 68 trabajadores de la institución, y como instrumento test de tipo Likert, y donde se demuestra cómo mejoran los servicios brindados a los usuarios del instituto con la automatización del trámite documentario.

De igual manera, Salazar (2020) en su investigación donde propone un software administrativo para optimizar el procedimiento de trámite documentario en el municipio distrital de Miracosta (MDMC), en el departamento de Cajamarca, donde su objetivo es optimizar el procedimiento del trámite documentario, siendo de tipo proyectiva la investigación, no experimental y transversal, aplicando como instrumento encuestas, teniendo como muestra a los trabajadores de la municipalidad y confirmando que la automatización del trámite documentario permitió conseguir el objetivo.

Igualmente, Luna (2021) en su investigación referente a las tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) aplicadas en automatizar la gestión documentaria dentro del gobierno regional de Lima, teniendo como objetivo identificar si existe influencia positiva de las TICs en la automatización de la gestión

documentaria, con una investigación desde tipo básico, diseño no experimental, con una muestra aleatoria y un método hipotético- deductivo, con una significancia=0,000 y un chi-cuadrado = 47.706; se logró determinar que usando las TICs se influye de manera directa en el proceso de automatización para la gestión documentaria en el gobierno regional de Lima.

De igual manera Mendoza (2022), en su investigación busca determinar cómo influye la comunicación digital en el trámite documentario, aplicando un tipo básico de investigación, no experimental, correlacional, con una población de 60 trabajadores de la oficina de trámite documentario, obteniendo un coeficiente de correlación igual a 0.643, un p-valor igual a 0.000 y una influencia positiva.

Por otra parte, Meneses (2019) en su investigación referente a la gestión documentaria y cómo impacta en la actividad productiva en la empresa Andeco SAC ubicada en Lima, debiendo identificar si existe o no una relación para la gestión documentaria y la actividad productiva que realizan los trabajadores de la empresa; teniendo una investigación no experimental como diseño, de enfoque cuantitativo, con alcance correlacional de corte transversal, teniendo 102 trabajadores como muestra, con un coeficiente correlacional de 0.817, un valor de significancia de 0.852 y para recoger datos se hizo uso del cuestionario, demostrándose que una eficiente gestión documental mejora la productividad en una empresa.

De igual manera, Hilario (2021) investigó la gestión documentaria digitalizada en relación al servicio que se brinda a los usuarios en la dirección regional de transportes y comunicaciones de Ayacucho en el 2021, siendo el objetivo identificar la posible relación entre la gestión documental y el servicio para los usuarios, con un diseño correlacional descriptivo para la investigación y el tipo aplicado fue no experimental y de corte transversal; con 34 participantes como muestra, con un coeficiente correlacional igual a 0.841 y un valor de significancia igual a 0.000, haciendo uso de cuestionarios para el relevamiento de la información, donde se demuestra que una gestión documental digitalizada haciendo uso de las tecnologías de la información mejoró el servicio al usuario.

Similar Pérez (2021), en su investigación relacionada a la gestión documental y la aplicación de un gobierno digital alineado a los proyectos de saneamiento urbano en la región Ucayali del 2021, teniendo como objetivo verificar si existe relación alguna entre sus variables gestión documentaria y gobierno digital aplicados a los proyectos de saneamiento, haciendo uso de una investigación con diseño no experimental, con un corte transversal, y correlacional; y una muestra de noventa y un trabajadores de la institución, con un coeficiente correlacional de 0.739 y un valor de significancia igual a 0.000; utilizando la encuesta como técnica para la recolección de información y como instrumento el cuestionario; demostrando que la gestión documental es afectada positivamente por el gobierno digital.

Por otra parte, Montes (2021) en su investigación relacionado al uso de un sistema informático para mejorar la gestión de los documentos de los estudiantes en la escuela profesional de ingeniería de sistemas de una universidad privada 2021, siendo su objetivo mejorar la gestión documentaria, teniendo una investigación de tipo aplicada, usándose el cuestionario como herramienta para recopilar datos; evidenciándose en los resultados obtenidos con la implantación de un sistema informático, la disminución del tiempo para registrar el expediente, obteniendo un porcentaje de aceptación con el uso del sistema al 62% contra un 24% dejando de usar el sistema; así mismo relacionado al tiempo promedio en la atención de un expediente con un resultado de 71% de conformidad con el sistema y un 20% sin usar el sistema, y otro valor obtenido y de importancia fue el porcentaje del estado del expediente, donde se evidencia obtener 92% usando un sistema contra el 8% de atenciones sin el uso un sistema, demostrando una mejora de la gestión documentaria.

Ahora, respecto a la teoría que fundamenta la presente investigación, mencionamos que el trámite documentario es un sistema bien organizado, permitiendo a las instituciones controlar su documentación de manera efectiva y eficiente durante todas sus etapas; y que en el contexto internacional, en base al desarrollo tecnológico constante y presente en nuestras actividades diarias, se ha incrementado la implementación e implantación de sistemas informáticos para

gestionar la documentación, buscando gestionar y optimizar el proceso documental, garantizando la custodia, protección y destrucción controlada de documentos; siendo la base para la gestión del conocimiento y la mejora continua, teniendo como entidades referentes en este proceso a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) haciendo uso del Programa para la Gestión de Documentos y Archivos (RAMP), el Consejo Internacional de Archivos (CIA), EuroSocial (Programa para la cohesión social en américa latina).

De igual manera, debemos entender que un sistema de gestión documental (SGD) permite administrar los documentos de una institución de una forma eficiente y sistemática su creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición (Universitat Oberta de Catalunya, 2022)

Así mismo, la gestión documental ha evolucionado y actualmente existen 7 procesos que se aplican en todas las entidades: (1) Incorporar documentos, (2) Registrar documentos, (3) Clasificar documentos, (4) Almacenar documentos, (5) Accesar a los documentos, (6) Trazabilidad de los documentos y (7) Disposición de los documentos (exact, 2019).

Los procesos mencionados anteriormente reposan en una normalización que garantice el cumplimiento de los objetivos. La normalización contribuye a que las instituciones dispongan de sistemas de gestión de información eficientes y eficaces, permitiendo gestionar los riesgos, auditorías y análisis de procesos, siendo su objetivo definir estándares que garanticen la calidad del servicio para todos los involucrados. Entre las principales normas publicadas por el CIA (Consejo Internacional de Archivos) tenemos (1) ISAD (G), General International Standard Archival Description; (2) ISAAR (CPF), International Standard Archival Authority Record for Corporate Bodies, Persons, and Families; (3) ISDIAH, International Standard For Describing Institutions With Archival Holdings; (4) ISDF, International Standard For Describing Functions; (5) Normas DTDs (EAD: Encoded Archival Description, EAC: Encoded Archival Context, EAG: Encoded Archival Guide), basadas en vocabularios XML; (6) ISO 15489; (7) MoReq, Model Requeriments for

the Management of Electronic Documents and Records, enfoque operacional de la norma ISO 15489; (8) ISO 30300, referente a la Información y Documentación, Sistemas de gestión de registros, Fundamentos y vocabulario e ISO 30301 referente a la Información y Documentación, Sistemas de gestión para los documentos, Requisitos; (9) ISO 19005: gestión de documentos, formato de archivo de documento electrónico para preservación a largo plazo; (10) ISO 14721 referente al sistema de transferencia de información y datos espaciales; (11) ISO 11799: referente al manejo de la Información y documentación, cumpliendo requisitos de almacenamiento de documentos para materiales de archivo y biblioteca; (12) ISO 25964 referente a la Información y documentación. Tesauros e interoperabilidad con otros vocabularios (Comunidad Baratz, 2022).

De igual manera la gestión documental puede agruparse en tres grandes procesos: Planeación, Organización y Preservación a largo plazo (Gobierno de Colombia, Ministerio de Cultura, 2022)

Así mismo Prado (2016), aclara que los sistemas informáticos de gestión documentaria se plantean en base a procesos, permitiendo que estos se integren a otros procesos de las instituciones.

Por otro lado, podemos decir que la automatización, tiene como obligación minimizar la participación del trabajo humano en los procesos productivos (Miranda, Valdés, Pérez, Portelles & Sánchez, 2016).

De igual manera, se evidencia que la automatización de la gestión documental, impacta positivamente, mejorando la política de transparencia en las administraciones públicas, así como el acceso a la información, permitiendo cumplir con los objetivos que la entidad pública se haya trazado (Cerrillo, 2018).

El proceso de automatización del trámite documentario origina beneficios económicos para el sector público, ya que se disminuye el costo en diversos procesos y servicios que se gestionan de manera diaria, impactando positivamente en la ciudadanía, siendo posible un acceso transparente a la información, ya que

los procesos están al alcance de la población en general, garantizando se cumplan con brindar los derechos de la ciudadanía (Pliscoff, 2017).

En ese sentido, Voutssás (2017) evidencia que la información no es la única que cambió sus modelos de interacción, como el modelo de trámite documentario haciendo uso de las distintas herramientas digitales, sino que, la ciudadanía también va cambiando, adaptándose a las nuevas realidades que se presentan. Por eso, las instituciones públicas están obligadas a rediseñar y estar a la vanguardia en modelos para poder ofrecer los servicios públicos de manera óptima a la ciudadanía.

Así mismo, se verifica que, haciendo uso de herramientas de TICs, tales como la internet, sistema informático web de trámite documentario, en forma responsable y segura, hace posible que la entidad pueda mantenerse alineada al cumplimiento de sus objetivos, permitiendo reducir los costos y el tiempo que dedican a las tareas operativas, pero a su vez es necesario estimar el esfuerzo que demanda todo este proceso (Granados & Ferreira, 2019).

De igual modo, las TICs debe estar alineada a los servicios tecnológicos que las instituciones públicas ofrecen, que garanticen gestionar con eficiencia los servicios que generarán satisfacción y tranquilidad en el quehacer diario del ciudadano (Gómez et al., 2018).

Al ser evidente que existe mejora como consecuencia de automatizar y optimizar los procesos de trámite documentario, se puede revisar el informe que realizó la Organización Internacional del Trabajo (OIT) referente al futuro de la automatización de los procesos de trámite documentario en las instituciones, donde digitalizar el proceso es un avance muy importante referente a la aplicación de tecnología, teniendo como muestra que en Europa entre el 25% al 35% de las instituciones estatales han automatizado este proceso, mientras que en EEUU varía entre el 20% al 30%; y en este grupo, el 15% va aumentando, ya que están utilizando algún tipo de plataforma digital en algún proceso (Rodríguez, 2019).

Así mismo, como proceso el trámite documental ayuda mucho a la institución, porque permite que el flujo de información en los procesos internos de la institución con una adecuada automatización, genere beneficios permitiendo un uso óptimo del tiempo y ahorrando los recursos tanto materiales como económicos, ya que permite comprender el proceso completo del trámite, iniciando en la creación o cuando se recepciona, derivación a las áreas involucradas y su entrega al ciudadano; considerando el cuidado de los datos personales que existen en dicho trámite (Nahabetián, 2015).

Se deja claro que las instituciones deben administrar el proceso del trámite documentario como un componente imprescindible, que permite conseguir los objetivos, tanto del área o de la entidad (Llanes et al., 2019).

De igual modo, un sistema informático de gestión documental debe satisfacer los siguientes objetivos (1) Optimización del trámite administrativo, (2) Normalización de documentos administrativos, (3) Organización de la documentación administrativa, (4) Implantación de procedimientos para la conservación de documentos en papel y documentos electrónicos (Canteli, 2019).

Así mismo, como todo proceso de tecnología, presenta ciertas amenazas, entre ellas tenemos: (1) Miedo a perder el trabajo, (2) Resistencia al cambio, (3) Tensiones internas, (4) La interoperabilidad; y beneficios (1) Permite la creación de multitud de repositorios documentales, (2) Trazabilidad completa, (3) Control y seguimiento de procesos, (4) Multiusuario, (5) Facilita la recuperación de información, (6) Posibilidad de personalización, (7) Escalabilidad, (8) Interconexión (Canteli, 2019).

De igual modo se deja claro que todos los archivos que genera una institución es muy importante y demanda un alto costo su administración, pero implantando un sistema informático para la gestión documental se logra agilizar y ahorro de costo en todo el proceso (Revista Empresarial & Laboral, 2016)

Ahora, en el contexto nacional, el estado peruano no es ajeno a este proceso de cambio en la gestión documentaria, y para eso el estado peruano inició en diciembre del 2016 el cambio, emitiendo el Decreto Legislativo 1310, aprobando medidas para simplificar los procesos administrativos, y aprobando en su artículo 8 la implementación de la PIDE, que permite lograr la interoperabilidad entre los sistemas informáticos en las distintas entidades del estado, iniciando con la automatización de sus sistemas documentales. Luego, en agosto del 2017 el “Modelo de Gestión Documental” es aprobado con Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI. Complementando todo este proceso, se incluye un conjunto de técnicas y herramientas que permiten la digitalización de los documentos, así como el acceso rápido, seguro y controlado para su consulta. Todo este proceso hoy en día se busca controlar con la Plataforma Digital proporcionada por la PCM para la Gestión Documental, siendo impulsada esta estrategia por la PCM (Presidencia del Consejo de Ministros) por medio de la “Secretaría de Gobierno y Transformación Digital”; y de manera complementaria, se evidencia que ser transparentes, tener un gobierno abierto, rendir cuentas, acceder a la información, desarrollar un gobierno electrónico, se convierten en las mejores alternativas para lograr modernizar el Estado Peruano, logrando de esta manera democratizar el poder, siendo crucial para desarrollar ciudadanos informados y participativos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Es una investigación de tipo básica porque fortalece conocimiento y recomienda mejoras (Carrasco, 2009).

3.1.2. Diseño de Investigación.

La actual investigación es de diseño no experimental, porque partiendo de los resultados no se realizó aplicación alguna, al igual que transversal porque sucede en un tiempo establecido y correlacional porque busca identificar la relación existente en las variables identificadas en la investigación. (Hernández & Mendoza, 2018)

Las variables a relacionar son:

X = Variable 1: Automatización del trámite

Y = Variable 2: Gestión documentaria

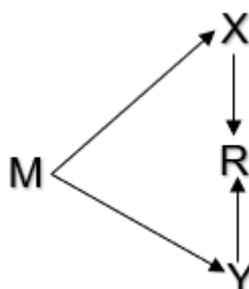


Figura N° 01: Diseño del esquema de la investigación

Dónde:

M : Muestra en quien se realizó el estudio.

X : Variable Automatización del trámite.

Y : Variable Gestión documentaria.

R : La relación entre las variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Automatización del trámite

Variable 2: Gestión documentaria

- Definición conceptual

Automatización del trámite

- Proceso donde se logra automatizar las operaciones de trámite documentario, generando innumerables beneficios para las instituciones, desde la reducción del tiempo en llevar a cabo las operaciones y ahorro de los recursos económicos, debido a la claridad y fluidez durante el ciclo de vida del documento (Salas, 2022).

Gestión documentaria

- La gestión documentaria es el proceso que permite controlar de manera eficiente y sistemática la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de los documentos de la institución (Universitat Oberta de Catalunya, 2022).

- Definición operacional

Automatización del trámite

- Para la variable Automatización del trámite se realizó la medición haciendo uso de un cuestionario de 11 preguntas, siendo sus dimensiones: Precisión mejorada, velocidad de proceso y ahorro de recursos.

Gestión documentaria

- Para la variable Gestión documentaria se realizó la medición haciendo uso de un cuestionario de 8 preguntas, siendo sus dimensiones: recepción de documentos, entrega de documentos, accesibilidad a la información.

- Indicadores

Automatización del trámite:

- Precisión mejorada: Dedicación de horas hombre, errores en registro de documentos.

- Velocidad de proceso: Días para atender un documento.
- Ahorro de recursos: Uso de materiales de oficina.

Gestión documentaria:

- Creación y recepción de documentos: Tiempo para recepcionar un documento.
- Mantenimiento y entrega de documentos: Tiempo para entregar un documento.
- Disposición de los documentos: Tiempo para consultar estado de documento.

- Escala de medición
- Automatización del trámite:
Ordinal.
- Gestión documentaria: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Según Cantoni (2009), entendemos población como un conjunto definido, limitado y accesible de un universo, siendo ésta la base para seleccionar la muestra, teniendo este grupo características comunes definidas con criterios establecidos para llevar a cabo el estudio.

La población para esta investigación fue integrada por 38 trabajadores administrativos de la MDNC encargados de la recepción y distribución de documentos: internos y externos, no siendo necesario definir una muestra y muestreo.

Tabla N° 01: Listado de oficinas donde trabajan con el sistema informático de trámite documentario.

Oficina	Usuario de Trámite
Alcaldía	1
Secretaria General	1
Sub Gerencia de Trámite Documentario y Archivo	1
Sub Gerencia de Imagen Institucional	1
Sub Gerencia de Registro Civil	1
Sub Gerencia de Separación Convencional y Divorcio Rápido	1
Gerencia Municipal	1
Gerencia de Ejecución Coactiva	1
Gerencia de Administración y Finanzas	1
Sub Gerencia de Contabilidad	1
Sub Gerencia de Tesorería	1
Sub Gerencia de Recursos Humanos	1
Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial	1
Gerencia de Asesoría Jurídica	1
Gerencia de Planificación, Presupuesto y Sistemas	1
Sub Gerencia de Presupuesto y Racionalización	1
Sub Gerencia de Programaciones e Inversiones – OPI	1
Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Sistemas	1
Gerencia de Administración Tributaria	1
Sub Gerencia de Registro y Recaudación Tributaria	1
Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria	1
Gerencia de Desarrollo Urbano	1
Sub Gerencia de Obras Públicas, Estudios y Proyectos	1
Sub Gerencia de Obras Privadas, Catastro y Control Urbano	1
Gerencia de Desarrollo Económico	1
Sub Gerencia de Comercialización y Promoción Empresarial	1
Sub Gerencia de Transporte Urbano y Tránsito	1
Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión del Riesgo de Desastres	1
Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana	1
Sub Gerencia de Fiscalización, Control y Policía Municipal	1
Sub Gerencia de Gestión del Riesgo de Desastres y Defensa Civil	1
Gerencia de Desarrollo Social y Urbano	1
Sub Gerencia de Educación y Cultura	1
Sub Gerencia de Deporte y Juventud	1

Sub Gerencia de Programas Sociales y Participación Vecinal	1
Gerencia de Gestión Ambiental	1
Sub Gerencia de Limpieza Pública, Parques y Jardines	1
Sub Gerencia de Ecología y Medio Ambiente	1
Total	38

Fuente: Listado de oficinas según organigrama del MDNC

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación tuvo a la encuesta como técnica, recopilando información cuantitativa y compilando de manera estructurada los datos, basados en instrumentos que trabajan respuestas predeterminadas de múltiples experiencias buscando probar la hipótesis propuesta (Hernández et al., 2018).

Para recopilar datos se usó los siguientes instrumentos: el cuestionario, las pruebas, las entrevistas estructuradas y los listados de control (Mallma & Linares, 2019).

El cuestionario para la variable “automatización del trámite” estuvo formado por once preguntas, que respondieron a los indicadores definidos para las tres dimensiones que la forman.

Así mismo, el cuestionario aplicado a la variable “gestión documentaria” formado por ocho preguntas, que respondieron a los indicadores de las tres dimensiones que la forman.

Adicionalmente, es importante indicar que se sometió a juicios de expertos los instrumentos que fueron utilizados, obteniendo la confiabilidad y validez de éstos.

3.5. Procedimientos

Referente al proceder que se siguió y que nos permitió obtener los resultados en la investigación, aplicaremos un conjunto de procedimientos, siendo el inicio la elaboración de los cuestionarios para recolectar datos que se aplicarán al personal que hace uso del sistema informático de trámite documentario en la MDNC, previa validación por el

juicio de expertos. Luego, se solicitará autorización a la municipalidad para aplicar los instrumentos elaborados. Recopilada la información, se organizará debidamente tabulada para su procesamiento y análisis, mostrando los resultados debidamente tabulados y graficados.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de los datos de la investigación fue haciendo uso de la estadística descriptiva, la cual permitió recoger, almacenar, ordenar, realizar tablas y/o gráficos y calcular parámetros básicos sobre el conjunto de datos. Luego para contrastar la hipótesis, usaremos la estadística inferencial, cuyos métodos permiten inducir el comportamiento de una determinada población haciendo uso de una muestra estadística, extrayendo conclusiones sobre los parámetros de una muestra, y la confiabilidad de los resultados obtenidos. Finalmente, toda la información se trabajará en los softwares SPSS (IBM) y Excel.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se garantiza que se cumple con lo siguiente:

- Respetar la autoría intelectual de los distintos trabajos utilizados para la investigación, siendo citados y referenciados.
- Responsabilidad social con la información proporcionada por la municipalidad.
- Garantizar el respeto a la identidad y anonimato de los encuestados.
- No se manipularán los datos obtenidos.
- Confiabilidad en la información proporcionada por los trabajadores de la municipalidad.

IV. RESULTADOS

Tabla N° 02

Prueba de normalidad de las puntuaciones de automatización de trámite y gestión documental

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p-valor
Automatización del trámite	.094	38	.200*
Gestión documentaria	.146	38	.040

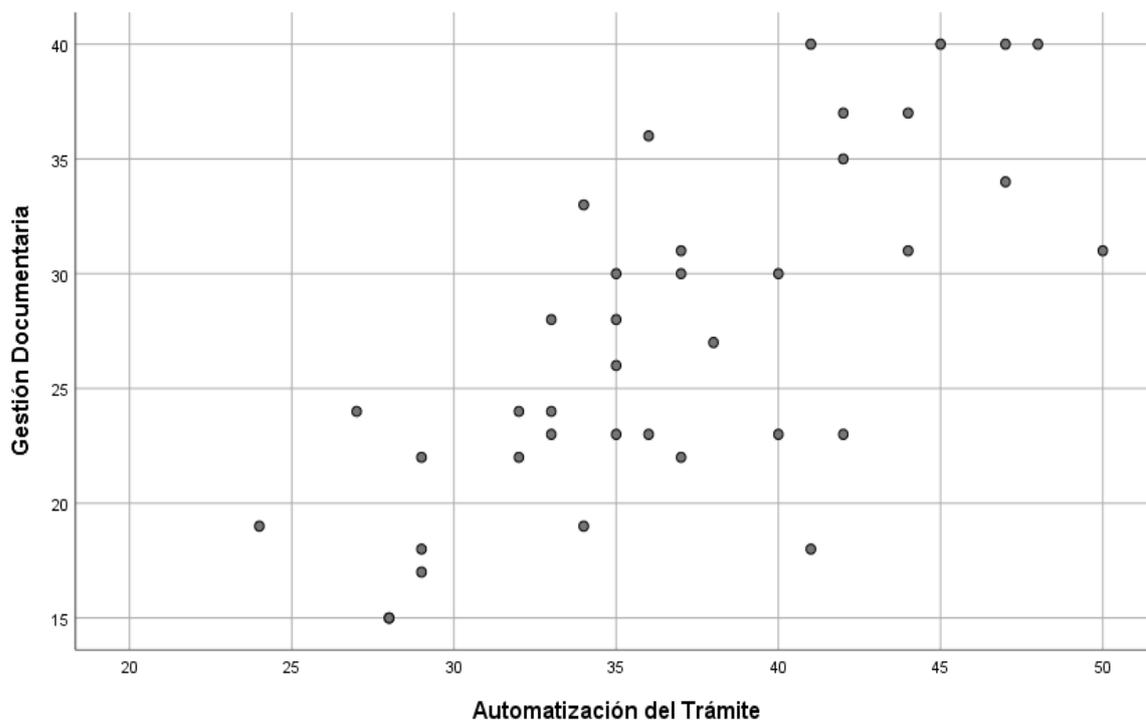
Ho: Los datos tienden a una distribución normal

Ha: Los datos no tienden a una distribución normal.

En la tabla N° 02 se muestra el resultado del análisis de prueba de normalidad de Kolmogorov-smirnov, donde la variable “automatización del trámite” tiene un p-valor igual a 0.200, siendo mayor que 0.05, siendo la hipótesis nula rechazada, entonces tiende a una distribución normal. En seguida referente a las puntuaciones de “Gestión documentaria” se tiene un p-valor igual a 0.040, siendo menor que 0.05, siendo la hipótesis nula rechazada, entonces no tiende a una distribución normal. En base a estos resultados, se opta por trabajar con el coeficiente de correlación RHO de Spearman (Estadística no paramétrica).

Figura N° 02

Diagrama de dispersión para las variables automatización del trámite y gestión documentaria



En la figura N° 02 se evidencia que existe una dispersión positiva, pues al incrementar la automatización del trámite, se incrementa la gestión documentaria, así mismo al disminuir la automatización del trámite disminuye la gestión documentaria (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla N° 03

Prueba de hipótesis de correlación entre Automatización del trámite y gestión documentaria

Rho de Spearman		Gestión Documentaria
Automatización del Trámite	Coefficiente de correlación	.718**
	p-valor	.000
	N	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre automatización del trámite y gestión documentaria)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre automatización del trámite y gestión documentaria)

En la tabla N° 03 se observa que existe una correlación positiva considerable (0.718) entre la automatización del trámite y la gestión documentaria, de igual manera el p-valor = 0.000 y es menor que 0.01, entonces rechazamos la hipótesis nula, corroborando que existe una significativa correlación entre las variables en relación al nivel de 0.01. (Hernández y Mendoza, 2018)

Tabla N° 04*Nivel de automatización del trámite en el MDNC*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00
Regular	12	31.60
Eficiente	26	68.40
Total	38	100.00

Los resultados en la tabla N° 04, evidencian que la variable automatización del trámite según los trabajadores encuestados, presenta un nivel deficiente con un porcentaje de cero (0.00%), un nivel regular con un porcentaje de 31.60% y un nivel eficiente con un porcentaje de 68.40%.

Tabla N° 05*Niveles de las dimensiones de automatización del trámite en el MDNC*

Nivel	Precisión mejorada		Velocidad de proceso		Ahorro de recursos	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	38	100.00	32	84.20	32	84.20
Regular	0	0.00	6	15.80	6	15.80
Eficiente	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	38	100.00	38	100.00	38	100.00

Los resultados mostrados en la tabla N° 05, referente a las dimensiones de la variable automatización del trámite según los trabajadores encuestados, evidencian que la dimensión precisión mejorada sólo presenta un nivel deficiente, el cual representa el 100%; la dimensión de velocidad de proceso presenta un nivel deficiente representado por un 84.20%, un nivel regular representado por un 15.80% y un nivel eficiente con un 0.00%; y la dimensión ahorro de recursos tiene el 84.20% para un nivel deficiente, el 15.80% para un nivel regular y un nivel eficiente con 0.00%.

Tabla N° 06*Nivel de gestión documentaria en el MDNC*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	26.30
Regular	19	50.00
Eficiente	9	23.70
Total	38	100.00

Los resultados en la tabla N° 06, evidencian que la variable gestión documentaria según los trabajadores encuestados presenta un nivel deficiente reflejado en un 26.30%, un regular nivel reflejado en un 50.00% y un eficiente nivel reflejado en un 23.70%.

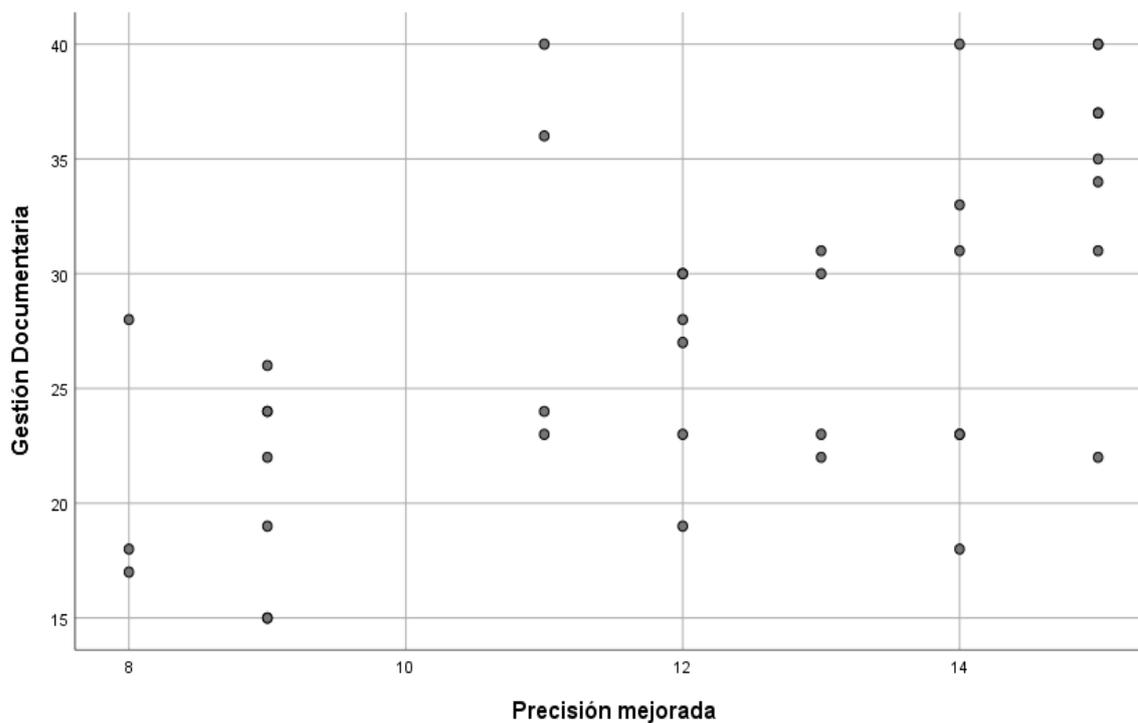
Tabla N° 07*Niveles de las dimensiones de gestión documentaria en el MDNC*

Nivel	Creación y recepción de documentos		Mantenimiento y entrega de documentos		Disposición de los documentos	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	34	89.50	34	89.50	37	97.40
Regular	4	10.50	4	10.50	1	2.60
Eficiente	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	38	100.00	38	100.00	38	100.00

Los resultados en la tabla N° 07, evidencian que la dimensión creación y recepción de documentos según los trabajadores encuestados presenta un nivel deficiente representado por un 89.50%, un nivel regular representado por un 10.50% y un nivel eficiente con un 0.00%; la dimensión mantenimiento y entrega de documentos presenta un nivel deficiente representado con un 89.50%, un regular nivel representado por un 10.50% y un eficiente nivel por un 0.00%; y la dimensión disposición de los documentos presenta un nivel deficiente representado por un 97.40%, un regular nivel representado con un 2.60% y un eficiente nivel con un 0.00%.

Figura N° 03

Diagrama de dispersión entre la variable gestión documentaria y dimensión Precisión mejorada



La figura N° 03 evidencia que existe una dispersión positiva, pues al incrementar la precisión mejorada, se incrementa la gestión documentaria, de igual manera al disminuir la precisión mejorada disminuye la gestión documentaria (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla N° 08

Prueba de hipótesis de correlación entre la variable gestión documentaria y la dimensión Precisión mejorada

Rho de Spearman		Gestión Documentaria
Precisión mejorada	Coefficiente de correlación	0.545**
	p-valor	.000
	N	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

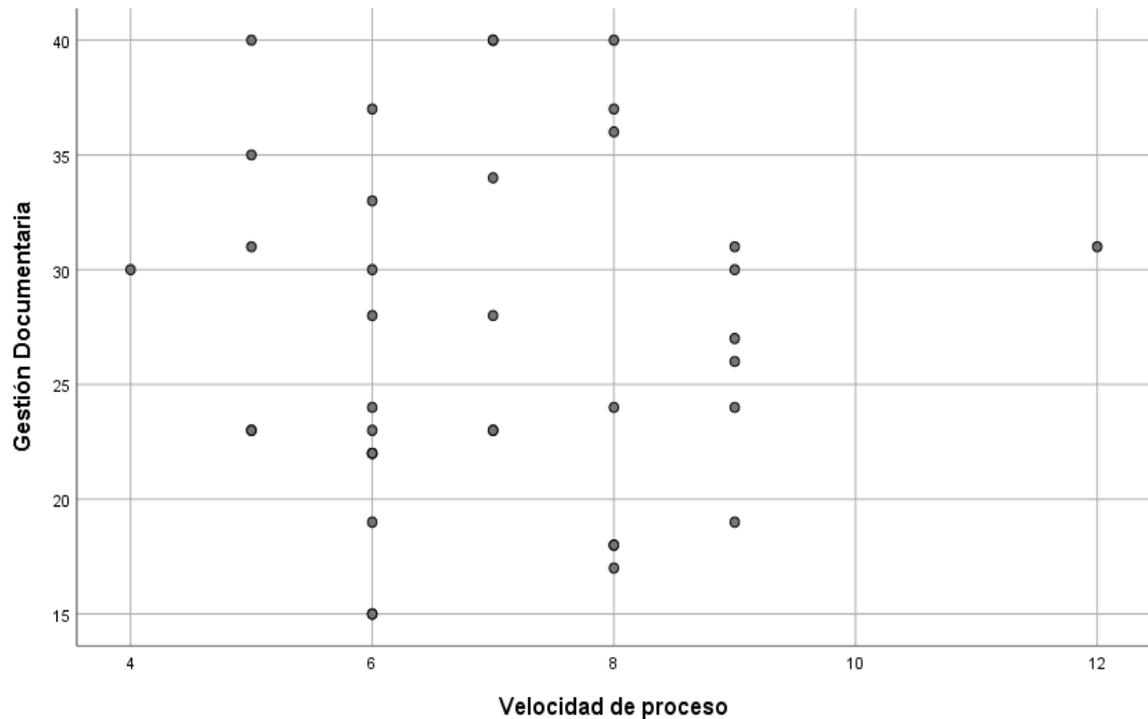
Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión precisión mejorada y gestión documentaria)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión precisión mejorada y gestión documentaria)

La tabla N° 08 refleja una considerable correlación positiva (0.545) entre la dimensión precisión mejorada y la variable gestión documentaria, además el p-valor es 0.000 y menor que 0.01, entonces se rechaza la hipótesis nula, porque existe una significativa correlación entre las variables al nivel de 0.01 (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura N° 04

Diagrama de dispersión entre la variable gestión documentaria y la dimensión velocidad de proceso



En la figura N° 04 evidenciamos que existe una correlación positiva, pues al incrementar la velocidad de proceso se incrementa la gestión documentaria, así como al disminuir la velocidad de proceso disminuye la gestión documentaria (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla N° 09

Prueba de hipótesis de correlación entre la variable gestión documentaria y la dimensión velocidad de proceso

	Rho de Spearman	Gestión Documentaria
Velocidad de proceso	Coeficiente de correlación	0.019
	p-valor	.911
	N	38

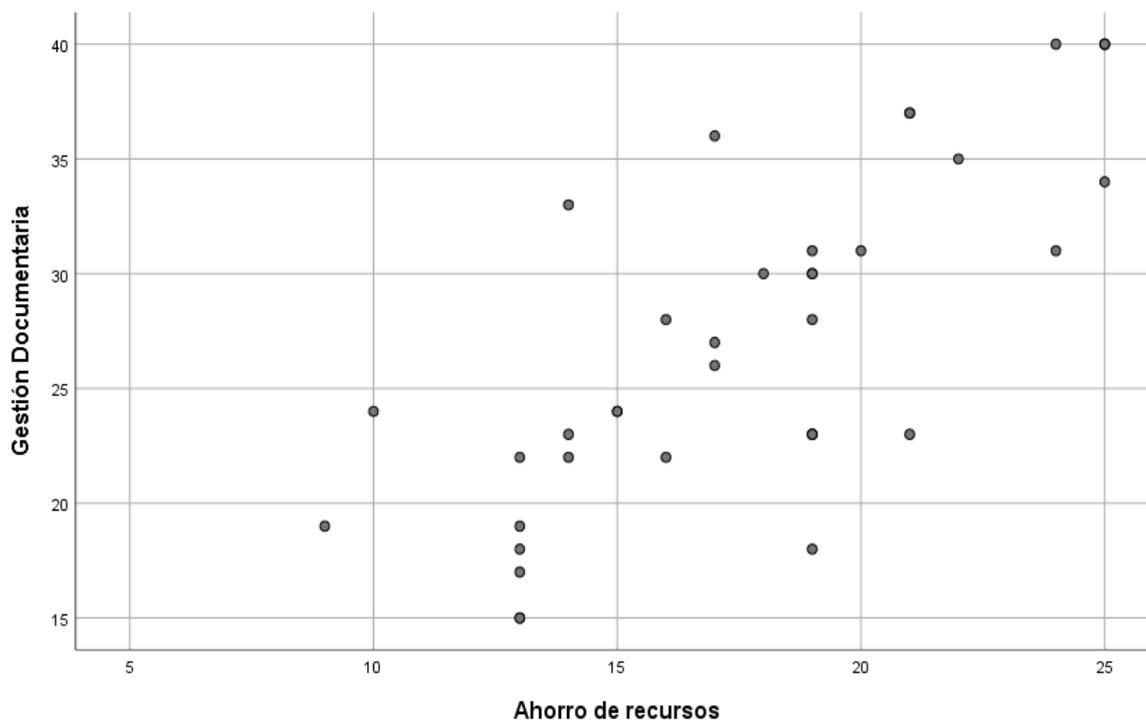
Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión velocidad de proceso y gestión documentaria)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión velocidad de proceso y gestión documentaria)

La tabla N° 09 muestra una muy débil correlación positiva (0.019) entre la dimensión velocidad de proceso y la variable gestión documentaria, además el p-valor es 0.911 y mayor que 0.01, entonces la hipótesis nula es aceptada, porque no existe una significativa correlación entre las variables respecto al nivel de 0.01 (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura N° 05

Diagrama de dispersión entre la variable gestión documentaria y la dimensión ahorro de recursos



En la figura N° 05 evidenciamos una dispersión positiva, pues al incrementar el ahorro de recursos se incrementa la gestión documentaria, así mismo al disminuir el ahorro de recursos disminuye la gestión documentaria (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla N° 10

Prueba de hipótesis de correlación entre la variable gestión documentaria y la dimensión ahorro de recursos

Rho de Spearman		Gestión Documentaria
Ahorro de recursos	Coeficiente de correlación	0.759**
	p-valor	.000
	N	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

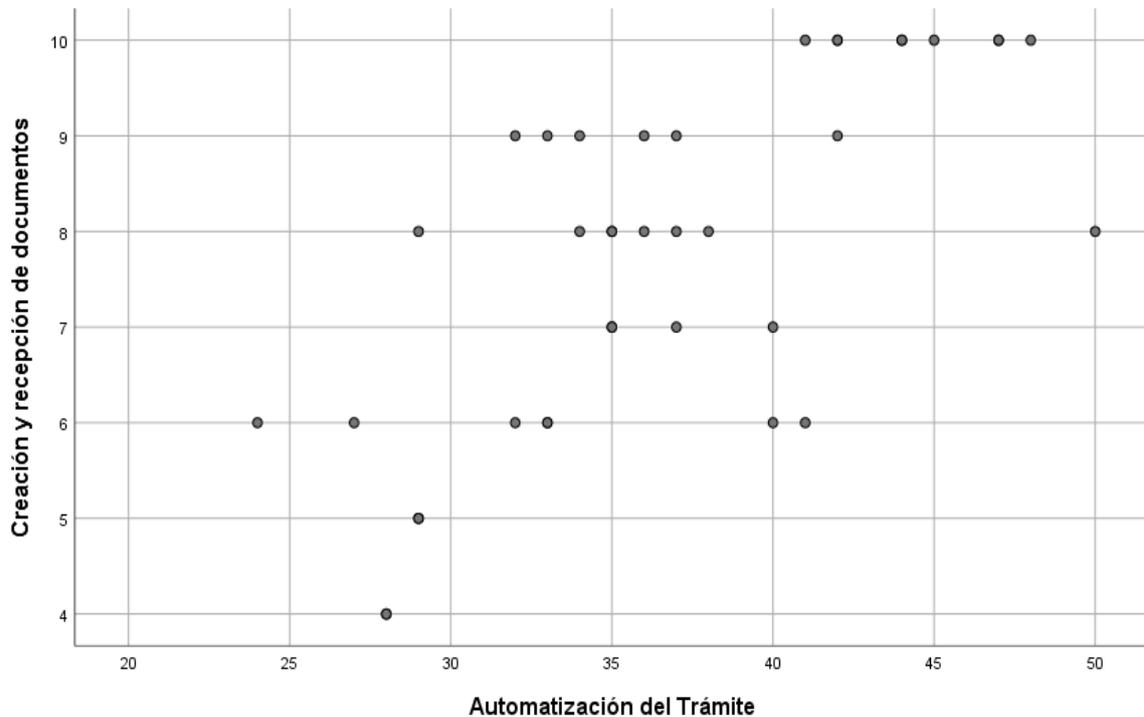
Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión ahorro de recursos y gestión documentaria)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión ahorro de recursos y gestión documentaria)

La tabla N° 10 muestra una muy fuerte correlación positiva (0.759) entre la dimensión ahorro de recursos y la variable gestión documentaria, además el p-valor es 0.000 y menor que 0.01, entonces la hipótesis nula es rechazada, porque existe una significativa correlación entre las variables al nivel de 0.01 (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura N° 06

Diagrama de dispersión entre la variable automatización del trámite y la dimensión Creación y recepción de documentos



En la figura N° 06 se evidencia que existe una dispersión positiva, pues al incrementar la automatización del trámite se incrementa la dimensión creación y recepción de documentos, así mismo al disminuir la automatización del trámite se disminuye la dimensión creación y recepción de documentos (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla N° 11

Prueba de hipótesis de correlación entre la variable automatización del trámite y la dimensión Creación y recepción de documentos

Rho de Spearman		Automatización del trámite
Creación y recepción de documentos	Coefficiente de correlación	0.715**
	p-valor	.000
	N	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

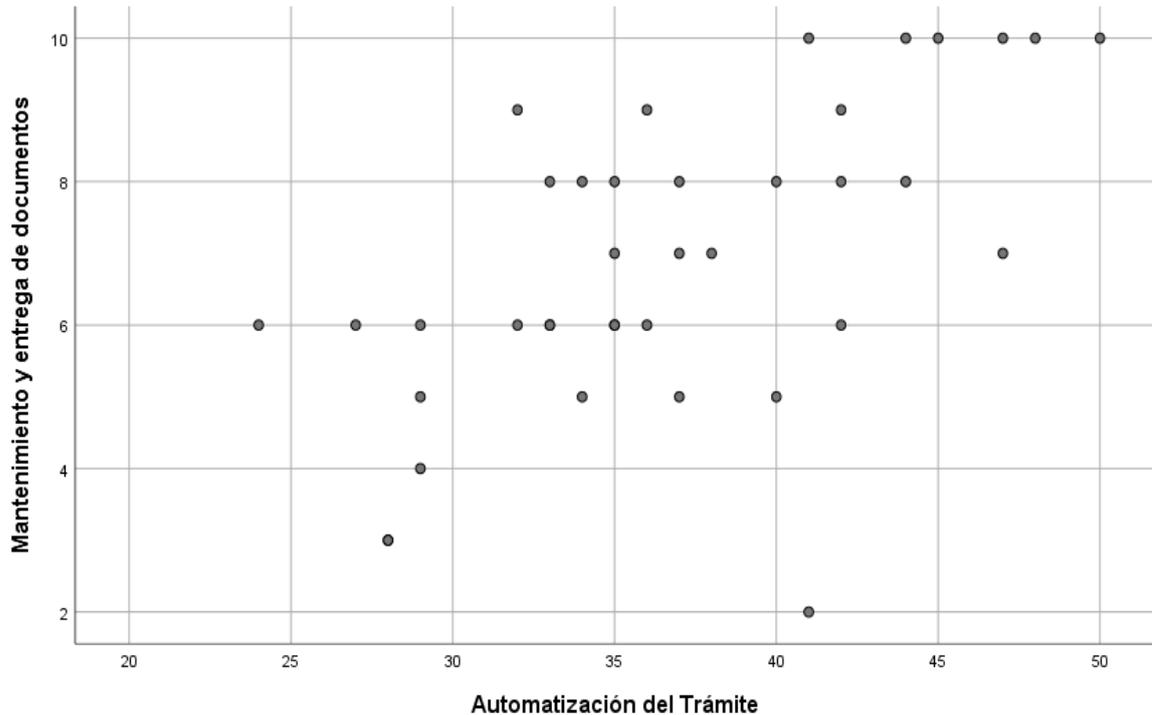
Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión creación y recepción de documentos y automatización del trámite)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión creación y recepción de documentos y automatización del trámite)

En la tabla N° 11 se aprecia una considerable correlación positiva (0.715) entre la dimensión creación y recepción de documentos y la variable automatización del trámite, además el p-valor es 0.000 y menor que 0.01, entonces la hipótesis nula es rechazada, porque presenta una significativa correlación entre las variables al nivel de 0.01 (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura N° 07

Diagrama de dispersión entre la variable automatización del trámite y la dimensión Mantenimiento y entrega de documentos



En la figura N° 07 se evidencia que existe una dispersión positiva, pues al incrementar la automatización del trámite se incrementa la dimensión mantenimiento y entrega de documentos, así mismo al disminuir la automatización del trámite disminuye la dimensión mantenimiento y entrega de documentos (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla N° 12

Prueba de hipótesis de correlación entre la variable automatización del trámite y la dimensión Mantenimiento y entrega de documentos

Rho de Spearman		Automatización del trámite
Mantenimiento y entrega de documentos	Coefficiente de correlación	0.600**
	p-valor	.000
	N	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

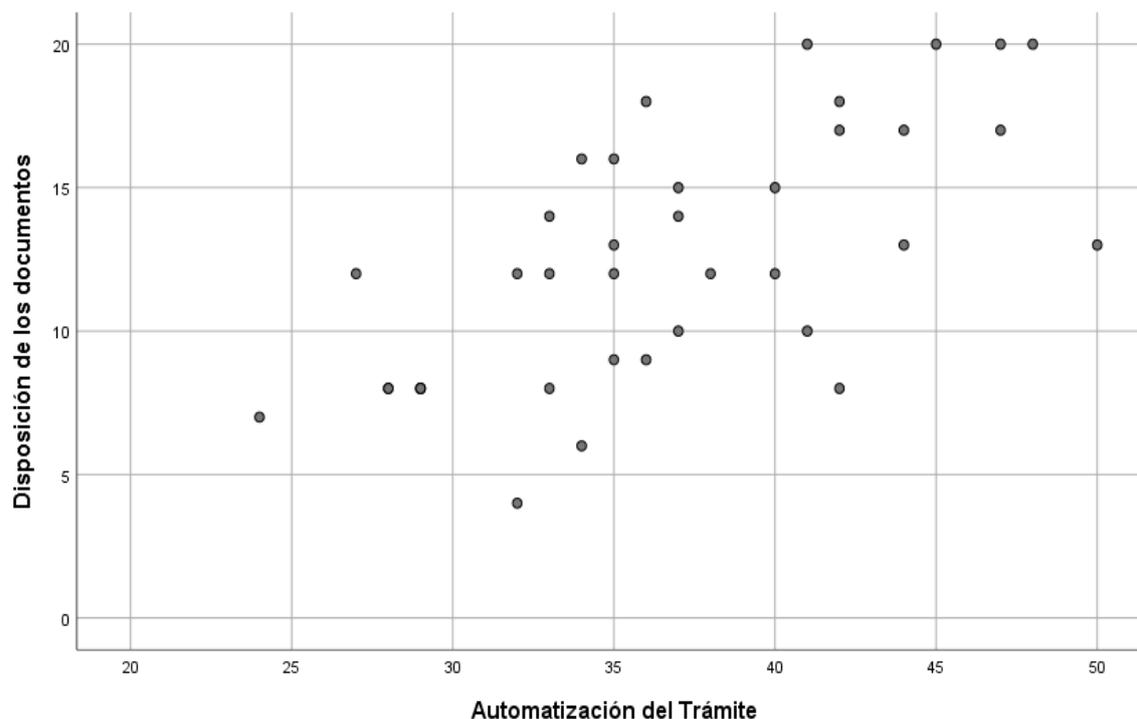
Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión mantenimiento y entrega de documentos y automatización del trámite)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión mantenimiento y entrega de documentos y automatización del trámite)

En la tabla N° 12 observamos una considerable correlación positiva (0.600) entre la dimensión mantenimiento y entrega de documentos y la variable automatización del trámite, de igual manera el p-valor es 0.000 y menor que 0.01, entonces la hipótesis nula es rechazada, porque presenta una significativa correlación entre las variables al nivel de 0.01 (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura N° 08

Diagrama de dispersión entre la variable automatización del trámite y la dimensión Disposición de los documentos



En la figura N° 08 se evidencia que existe una dispersión positiva, pues al incrementar la automatización del trámite se incrementa la dimensión disposición de los documentos, así como al disminuir la automatización del trámite se disminuye la dimensión disposición de los documentos (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla N° 13

Prueba de hipótesis de correlación entre la variable automatización del trámite y la dimensión Disposición de los documentos

Rho de Spearman		Automatización del trámite
Disposición de los documentos	Coefficiente de correlación	0.681**
	p-valor	.000
	N	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión disposición de los documentos y automatización del trámite)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión disposición de los documentos y automatización del trámite)

En la tabla N° 13 observamos una considerable correlación positiva (0.681) entre la dimensión disposición de los documentos y la variable automatización del trámite, además el p-valor es 0.000 y menor que 0.01, entonces la hipótesis nula es rechazada, porque presenta una significativa correlación entre las variables al nivel de 0.01 (Hernández y Mendoza, 2018).

V. DISCUSIÓN

Referente al objetivo general que se basa en determinar la relación entre la automatización del trámite y la gestión documentaria en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa 2022, y luego de analizar los datos que fueron recopilados y procesados, se obtuvo un Rho igual a 0.718 y p-valor igual a 0.000 siendo menor que el valor del nivel de significancia (0.05), evidenciando de esta manera que una positiva correlación y alta entre la automatización del trámite y la gestión documentaria existe, pues al incrementar la automatización del trámite aumenta la gestión documentaria y así mismo al disminuir la automatización del trámite disminuye la gestión documentaria.

Los resultados mostrados coinciden con el estudio de Bethune (2019), siendo el objetivo analizar las características de la relación de la Gestión Documental y Digitalizar los documentos del Hospital San José Callao - Lima, concluyendo en la existencia de una relación entre la gestión documental y digitalización de documentos con un Rho = 0.873, evidenciando que el vínculo es positivo, alto y significativo. Con este estudio se demuestra que la relevancia que tiene la automatización orientada a la digitalización de los documentos y por ende una gestión documental que se acerque a la ciudadanía.

De igual manera, los resultados coinciden con lo trabajado por Calderón (2018), quien presentó su estudio para analizar la relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en una institución de educación superior en Chimbote, concluyendo que existe una relación entre la gestión del sistema de información de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios, evidenciando que una buena gestión documental logra la satisfacción del usuario (interno, externo).

En lo correspondiente al objetivo específico basado en identificar el nivel de automatización del trámite en el municipio distrital de nuevo Chimbote

2022, en base a la tabulación realizada se da a conocer la percepción de los trabajadores municipales, mostrando que no perciben deficiencia con un 0.00%, luego se aprecia un nivel regular de automatización reflejándose con un 31.60% y un nivel eficiente de automatización identificado con un 68.40%. Así mismo haciendo el análisis con la dimensión precisión mejorada en base a los datos tabulados, se evidencia que esta dimensión se califica como deficiente en un 100%. De igual manera haciendo el análisis con la dimensión velocidad de proceso en base a los datos tabulados, se evidencia que esta dimensión es calificada como deficiente en un 84.20%, como regular en un 15.80% y como eficiente con un 0.00%. De la misma forma haciendo el análisis con la dimensión ahorro de recursos en base a los datos tabulados, se evidencia que esta dimensión es calificada como deficiente en un 84.20%, como regular en un 15.80% y como eficiente con un 0.00%.

Estos resultados logrados se corroboran con lo desarrollado por Cepeda (2017), revelando en su investigación que la automatización resulta muy importante porque permite disminuir el tiempo para realizar el trámite documentario, eliminando en el personal tareas manuales repetitivas que conllevan a errores, así como olvidos y desorden de la documentación que se presenta; permitiendo ubicar de manera rápida la documentación durante el proceso, lo cual aumenta la eficacia y eficiencia en el proceso del trámite, facilitando registrar, recepcionar, digitalizar, historial y seguimiento de los documentos presentados, y con todo esto, obtener métricas en los tiempos y plazos de atención y cumplimiento que se requiere.

De igual manera, los resultados obtenidos se confirman con el estudio realizado por Luna (2021), evidenciando que el hacer uso de las TICs influye directa y positivamente en la automatización del trámite, el cual hace posible tener una transparencia en las instituciones, haciendo un uso óptimo de los recursos en la institución, minimizando los tiempos para el procesamiento de los documentos tanto en la recepción como respuesta al ciudadano, así como permitir el acceso a esta información de una manera rápida, segura, confiable

y desde cualquier lugar a todos los interesados, garantizando tener la información requerida en el momento correcto.

Así mismo, los resultados se confirman con el estudio de Salazar (2020), donde evidenciamos que la automatización optimiza el proceso del trámite documentario, así como que el proceso de automatización reduce los gastos logísticos, como papel, tóner, cuadernillos, lápices, lapiceros, y otros útiles de escritorio, optimizando su uso, maximizando su reemplazo con documentos electrónicos, de igual manera agiliza el acceso a esta información, y permite maximizar el rendimiento del trabajo del personal.

Por su parte, los resultados obtenidos se corroboran con el estudio de Vargas (2021), donde evidencia que usar un sistema informático web para el trámite documentario mejora los servicios de cara a los usuarios.

También estos resultados obtenidos se ven validados por el estudio del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (2016), donde aplicar la tecnología para automatizar procesos de las instituciones públicas, permite que la información generada pueda ser accesada.

Con los resultados obtenidos en la investigación y corroborados por los estudios referidos, se confirma que la automatización del trámite documentario repercute en una eficiente gestión documental en las instituciones públicas (Salas-Tanchiva 2021), así como el impacto positivo que la automatización del trámite genera en la gestión documental, mejorando la política de transparencia de las entidades públicas (Cerrillo Martínez, 2018)

Por todo lo expuesto referente a la automatización del trámite, se confirma que la municipalidad aún está en proceso para mejorar la automatización del trámite, buscando optimizar la gestión documentaria y alineada a los objetivos institucionales para el beneficio de la ciudadanía.

En lo correspondiente al objetivo específico basado en identificar el nivel de gestión documentaria en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa 2022, en base a la tabulación realizada se da a conocer la percepción de los trabajadores municipales, mostrando que se considera como deficiente con un 26.30%, luego se aprecia un regular nivel reflejándose con un 50.00% y un eficiente nivel con un 23.70%. Así mismo haciendo el análisis con la dimensión creación y recepción de documentos en base a los datos tabulados, se evidencia que esta dimensión sea calificada como deficiente en un 89.50%, como regular en un 10.50% y como eficiente con un 0.00%. De igual manera haciendo el análisis con la dimensión mantenimiento y entrega de documentos en base a los datos tabulados, se evidencia que esta dimensión es calificada como deficiente en un 89.50%, como regular en un 10.50% y como eficiente con un 0.00%. De la misma forma haciendo el análisis con la dimensión disposición de los documentos en base a los datos tabulados, se evidencia que esta dimensión es calificada como deficiente en un 97.40%, como regular en un 2.60% y como eficiente con un 0.00%.

Los resultados obtenidos se confirman con el estudio hecho por Vivas (2019), donde confirma su objetivo que la gestión documentaria se ve influenciada y beneficiada haciendo uso de un sistema informático web, evidenciando la existencia de una relación positiva moderada entre la gestión documentaria y el sistema informático web: SIAGIE.

De igual manera, al comparar con los resultados del estudio según Lunasco (2017), confirmamos que existe una significativa relación para la gestión documentaria y la calidad del servicio al ciudadano, por ende, al tener una óptima gestión documentaria se refleja en un servicio de calidad al ciudadano.

Así mismo, comparándonos con los resultados de Ruiz (2021) donde se confirma la existencia de una relación positiva alta entre implementar un software de acceso remoto y la gestión documental, se deja claro que la

gestión documentaria se beneficia con uso de tecnología y aplicación de estándares en los procedimientos institucional.

De igual manera estos resultados se ven confirmados con el estudio de Carrasco (2022), donde se evidencia la correlación entre la gestión documental y la administración de archivos, aplicando estándares en el proceso de administración y por lo tanto se optimice la gestión documentaria para beneficiar a los usuarios del proceso.

Los resultados obtenidos son corroborados con el estudio de Pérez (2022), donde determina que entre las variables gestión documentaria y gobierno digital existe una relación, con una correlación positiva fuerte, y que partiendo de la opinión de los trabajadores tienen un nivel regular de madurez al 45% para la gestión documentaria y un 52.7% para un nivel eficiente de madurez del gobierno digital, haciendo notorio que a mayor gobierno digital se incrementa la gestión documentaria.

De igual manera estos resultados se ven respaldados con el estudio de Pérez (2022) referente a la aplicación de una alternativa de gobierno digital que desarrolla la gestión documental en el municipio provincial de rioja, se evidencia que el personal comprende y apoya que un gobierno digital mejora la gestión documental, evidenciándose con un 96.3% de los funcionarios que aprueban implementar una plataforma de identidad digital, luego un 92.6% de funcionarios indican que deben implementarse servicios haciendo uso de un portal web, por lo tanto dejando evidenciado que la tecnología apoya a la gestión documentaria.

De acuerdo a los resultados obtenidos y las comparaciones corroboradas con los estudios referidos, se demuestra que implementando de manera correcta un sistema informático para la gestión documental, con herramientas tecnológicas actuales y estándares, se logra que la gestión documentaria sea eficiente y por ende se logre un acceso más rápido y eficaz a la información generada por la institución (Conde y González, 2013).

Con los resultados y las evidencias obtenidas producto de las verificaciones con otros estudios, es claro que la gestión documentaria en la municipalidad debe mejorar aplicando buenas prácticas y haciendo uso de la actual tecnología para la digitalización, validez de documentos y por ende beneficiar al ciudadano.

Por lo tanto, basándonos en los resultados y evidencias con otras investigaciones, se confirma que una adecuada automatización del trámite permitirá una óptima gestión documentaria en la MDNC.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se concluye en la existencia de una considerable correlación positiva y de significancia, evidenciándose con los valores $Rho = 0.718$ y un p -valor = 0.000. Dejando claro que estos valores confirman la relación entre la automatización del trámite y la gestión documentaria en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa, 2022.

Segunda. Se concluyó que, la automatización del trámite se percibe con un nivel de deficiencia del 0.00%, luego se aprecia un nivel regular de automatización reflejándose con un 31.60% y un nivel eficiente de automatización identificado con un 68.40%, siendo claro que la municipalidad está en proceso para mejorar la automatización del trámite.

Tercera. Se concluyó que, la gestión documentaria se percibe con un deficiente nivel representado con un 26.30%, luego se aprecia un regular nivel reflejándose con un 50.00% y un eficiente nivel con un 23.70%, dejando claro que la municipalidad debe mejorar aplicando buenas prácticas y hacer uso de tecnología para digitalizar, validar documentos.

Cuarta. Se concluyó que, existe una considerable correlación positiva entre la automatización del trámite y la dimensión creación y recepción de documentos con los valores $Rho=0.715$ y un p -valor=0.000[JA1]; existe una considerable correlación positiva entre la automatización del trámite y la dimensión mantenimiento y entrega de documentos con los valores $Rho=0.600$ y un p -valor=0.000; existe una considerable correlación positiva entre la automatización del trámite y la dimensión disposición de los documentos con los valores $Rho=0.681$ y un p -valor=0.000.

Quinta. Se concluyó que, existe una considerable correlación positiva entre la gestión documentaria y la dimensión precisión mejorada con los valores $Rho=0.545$ y un p -valor=0.000, existe una muy débil correlación positiva entre la gestión documentaria y la dimensión velocidad de

proceso con los valores $Rho=0.019$ y un $p\text{-valor}=0.911$, existe una muy fuerte correlación positiva entre la gestión documentaria y la dimensión ahorro de recursos con los valores Rho igual a 0.759 y un $p\text{-valor}$ igual a 0.000 .

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Al gerente municipal definir de manera clara y ordenada el procedimiento de trámite documentario, alineado a las especificaciones que se indica en la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI.

Segunda. Al subgerente de tecnología actualizar la infraestructura tecnológica que soporte las herramientas para la gestión documental.

Tercera. Al subgerente de tecnología actualizar las herramientas tecnológicas que den soporte al proceso del trámite documentario.

Cuarta. Al subgerente de tecnología implementar protocolos de seguridad de la información.

Quinta. Al gerente municipal y subgerente de tecnología implementar la firma electrónica para los documentos que se gestionen en el proceso del trámite documentario.

Sexta. A las subgerencias en general en coordinación con la subgerencia de tecnología capacitar al personal de la institución en el uso de las herramientas tecnológicas.

Séptima. Al subgerente de tecnología implementar políticas de respaldo para salvaguardar la información generada por el proceso de gestión documental.

REFERENCIAS

- Alvarado, P. F., Cevallos, P. I., Morán, E. D., & Preciado, L. F. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/656/1586>
- ATS Gestión Documental (2021, 21 de abril). *Tecnología y Gestión documental, qué relación hay entre ellas*. <https://atsgestion.net/tecnologia-gestion-documental-que-relacion-hay-entre-ellas/>
- Bethune Maradoni, V. L. (2019). Gestión documental y digitalización de documentos en Hospital San José Callao-Lima 2019. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63092>
- Calderón Yarlequé, R. E. (2018). Gestión del Sistema de Información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote 2018. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34746>
- Canteli, A. (2019, 23 de agosto). *La gestión documental en la administración pública*. <https://www.openkm.com/blog/the-document-management-in-public-administration.html>
- Cantoni, N. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7(2). https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima.

Editorial San Marcos EIRL. Año de edición: 2007, ISBN: 978-9972-38-344-1.

Carrasco, J. (2022). Gestión Documental y Administración de Archivos en el área de archivo central de una entidad pública, Lima 2018. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78225>

Cepeda, P. (2017). Programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima, 2016. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4404>

Cerrillo, A. (2018, 7 de mayo). *El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (19). <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>

Chura, A. (2021). Evaluación de la digitalización para los documentos de trámite documentario en una municipalidad distrital de Tacna - 2020. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73887>

Conde, J. y González, C. (2013). Methodology for implementing document management systems to support ISO 9001:2008 quality management systems. *Procedia Engineering*, 63(2013), 29-35. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2013.08.225>

Comunidad Baratz (2020, 22 de Julio). 12 normas fundamentales que debe seguir tu Archivo. <https://www.comunidadbaratz.com/blog/normas-fundamentales-que-debe-seguir-tu-archivo/>

Comunidad Baratz (2021, 18 de marzo). Los 7 procesos de la gestión documental en empresas y organizaciones. <https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-7-procesos-de-la-gestion-documental-en-empresas-y-organizaciones/>

Daniel, R. (s.f.). Los archivos y las nuevas tecnologías de la información. <https://docplayer.es/2009801-Los-archivos-y-las-nuevas-tecnologias-de-la-informacion.html>

Eurosocial (2021, 16 de febrero): Programa para la Cohesión Social en América Latina. Ley Modelo Interamericana Gestión Documental. http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_Propuesta_de_Ley_Modelo_sobre_Gestion_Documental.pdf

Eurosocial (2019, 01 de abril): Programa para la Cohesión Social en América Latina. Modelo de Gestión Documental: los archivos garantizan derechos. <https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2019/04/accion-modelo-gestion.pdf>

Exact (2019, 21 de junio). ¿Qué es la gestión de trámite documentario? <https://www.exact.com.pe/noticias/gestion-tramite-documentario>

Ghiggo, B., Gilberto, F., Uribe-Hernández, Cecilia, Y., Revilla, C., Adolfo, Oxolón, V. y Mercedes, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. Revista de Ciencias Sociales. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85131422816&doi=10.31876%2frcs.v28i.38164&partnerID=40&md5=d7e202471cb88fec287f7486938320fb>

Gobierno de Colombia, Ministerio de Cultura (s.f.). Procesos de la Gestión Documental. Recuperado el 20 diciembre de 2022 de <https://www.archivogeneral.gov.co/Politica/procesos>

- Gómez, C., Valencia, F., & Marulanda, C. (2018). Information and communication technologies and technological services in the public entities of the coffee triangle, in Colombia. *Informacion Tecnologica*, 29(4), 119–128. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000400119>
- Hondares, Y., & Lorenzo, G. (2019). Modelo para estimar el esfuerzo que demanda la automatización de procesos de negocio. *Enfoque UTE*, 10(1), 65–76. <https://doi.org/10.29019/enfoqueute.v10n1.372>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=y3NKDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=Introducci%C3%B3n+a+la+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&ots=yxLSW9P2f>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera Castellanos, E.V. (2017). Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República - Lima, 2016. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22141>
- Hilario Yacsavilca, M. A. (2021). Gestión documentaria digitalizada y servicio al usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ayacucho, 2021. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74956>
- Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. (2016, 3 de octubre). *La Estrategia Digital en la Era del Gobierno Abierto*. Curso “Gobierno Digital en la Era del Gobierno Abierto. Chile: Comisión Económica Para América Latina y el Caribe. Organización de los Estados

Americanos. <https://www.cepal.org/es/cursos/gobierno-digital-la-era-gobierno-abierto-Octubre-2016>

Llanes Font, M., Salvador Hernández, Y., & Escalona Avila, P. (2019, 31 de mayo). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Revista Reflexiones*, 98(2), 95–112. <https://doi.org/10.15517/rr.v98i2.34923>

Luna Soto, G. K. (2021). Tecnologías de información y comunicación en la automatización de la gestión documentaria en el Gobierno Regional de Lima. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71958>

Lunasco Delgado, E.J. (2017). Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16356>

Mallma Velasquez, G. y Linares Cazola, J. (2019). Metodología de la investigación. Lima, Peru. Universidad César Vallejo. <http://isbn.bnpp.gob.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=106124>

Mendoza Huamani, N. G. (2022). Influencia de la comunicación digital en el área de trámite documentario de una institución de salud pública en Lima, 2022. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99978>

Meneses Dávila, L. S. (2019). Gestión documentaria y la productividad en la Empresa de Servicios, Andeco S.A.C. Lima, 2019. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39147>

- Miranda Cairo, M., Valdés Puga, O., Pérez Mallea, I., Portelles Cobas, R., & Sánchez Zequeira, R. (2016). Metodología para la Implementación de la Gestión Automatizada de Controles de Seguridad Informática. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10(2), 14–26. <https://rcci.uci.cu/?journal=rcci&page=article&op=view&path%5B%5D=987>
- Montes Miranda, O. E. (2022). Sistema informático para mejorar la gestión documentaria de los estudiantes de ingeniería de sistemas en una universidad privada, 2021. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85271>
- Nahabetián Brunet, L. (2015). Protección de datos y gestión documental: Decálogo ampliado para la sociedad de la información. *Revista de La Facultad de Derecho*, 39, 199–225. <https://doi.org/10.22187/20158>
- Otlet (2020, 30 de junio). La implementación del modelo de gestión documental en las entidades del Estado. <https://www.revistaotlet.com/articulo-mgd-peru/>
- Perez Sagastegui, J. (2022). Gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84326>
- Pérez Vásquez, M. E. (2022). Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82990>
- Pliscoff-Varas, C. (2016). Implementando la nueva gestión pública: Problemas y desafíos a la ética pública. *El caso chileno. Convergencia*, 24(73), 141–164. <https://doi.org/10.29101/crcs.v0i73.4241>

- Del Prado Martínez, M. A., & Esteban Navarro, M. A. (2016). Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones, en *Revista General de Información y Documentación* 26 (2), 387-415. <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/54708>
- Presidencia de Consejo de Ministros (s.f.). Plataforma Digital de Gestión Documental. Recuperado el 10 octubre de 2022 de <https://www.gob.pe/744-presidencia-del-consejo-de-ministros-cero-papel>
- Revista Empresarial & Laboral (s.f.). La importancia de un Sistema de Gestión Documental. Recuperado el 15 octubre de 2022 de <https://revistaempresarial.com/tecnologia/inteligencia-de-negocios/la-importancia-de-un-sistema-de-gestion-documental-2/>
- Rodríguez, E. R. (s.f.). La trascendencia de la disponibilidad horaria del trabajador en el contexto de las plataformas digitales. *Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*, 1(146), 121–158. Recuperado el 12 octubre de 2022 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6959610>
- Ruiz Ravelo, M. F. (2021). Software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2021. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84869>
- Salas-Tanchiva, C. C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista científica de sistemas e informática*, 2(1), e266-e266. <https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/rcsi/article/view/266>
- Salazar Montalvo, S. M. (2020). Propuesta de un sistema administrativo automatizado que optimice el trámite documentario en la Municipalidad de Miracosta-Cajamarca. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53591/Salazar_MSMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universitat Oberta de Catalunya (s.f.). Gestión Documental: qué es un sistema de gestión documental (SGD). Recuperado el 10 noviembre de 2022 de <https://www.uoc.edu/portal/es/arxiu/gestio-documental/que-es/index.html>

Vargas Robledo, J. L. (2021). Sistema web de tramite documentario y su impacto en la calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza-Trujillo, 2020. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55422>

Vivas Castillo, L. D. (2019). Gestión Documental y Sistema de Información SIAGIE en la Red Fe y Alegría, San Juan de Lurigancho – 2019. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39331>

Voutssás Lara, J. A. (2016, 20 de diciembre). Gobierno abierto en bibliotecas públicas: planeación estratégica y el valor público. E-Ciencias de La Información, 7(1), 1. <https://doi.org/10.15517/eci.v7i1.26275>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Automatización del trámite	La automatización es un punto de partida para el desarrollo que va centrado en mejorar el rendimiento de las instituciones, reducir la tasa de error y contribuir en la calidad y agilidad de los procesos (Moreno-Serrano et al., 2019)	Para medir la variable "Automatización del trámite" se realizó un cuestionario de 11 ítems, siendo sus dimensiones: Precisión mejorada, velocidad de proceso y ahorro de recursos.	Precisión mejorada	Dedicación de horas hombre	1-3	Ordinal Deficiente: >=11 y <=22 Regular: >22 y <=33 Eficiente: >33 y <=55
				Errores en registro de documentos	4-6	
			Velocidad de proceso	Días para atender un documento	7-8	
			Ahorro de recursos	Uso de materiales de oficina	9-11	
Gestión Documentaria	La gestión documental consiste en controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos (Universitat Oberta de Catalunya, 2022).	Para medir la variable "Gestión documentaria" se realizó un cuestionario de 8 ítems, siendo sus dimensiones: creación y recepción de documentos, mantenimiento y entrega de documentos, disposición de los documentos.	Creación y recepción de documentos	Tiempo para recepcionar un documento	1-2	Ordinal Deficiente: >=8 y <=16 Regular: >16 y <=24 Eficiente: >24 y <=32
			Mantenimiento y entrega de documentos	Tiempo para entregar un documento	3-4	
			Disposición de los documentos	Tiempo para consultar estado de documento	5-8	

ANEXO 02: MATRIZ DE DATOS

Ít.	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	Precisión mejorada	Velocidad de proceso	Ahorro de recursos	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	Creación y recepción de documentos	Mantenimiento y entrega de documentos	Disposición de los documentos
E1	4	5	5	3	2	2	4	5	5	5	5	14	7	24	5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	20
E2	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	9	6	14	4	4	3	3	2	2	2	2	8	6	8
E3	3	4	4	2	2	2	3	4	1	1	1	11	6	10	3	3	3	3	3	3	3	3	6	6	12
E4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	12	7	16	3	4	4	4	4	3	3	3	7	8	13
E5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	1	15	9	20	5	5	4	4	4	4	3	2	10	8	13
E6	5	5	4	2	3	3	4	4	5	5	1	14	8	19	5	1	1	1	1	3	3	3	6	2	10
E7	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	15	7	25	5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	20
E8	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	1	15	8	21	5	5	5	5	5	4	4	4	10	10	17
E9	3	5	3	2	1	2	5	4	5	1	4	11	5	19	4	4	3	3	3	4	1	1	8	6	9
E10	5	5	5	4	1	3	5	5	5	5	5	15	8	25	5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	20
E11	4	5	5	3	2	2	3	4	3	5	4	14	7	19	3	3	2	3	3	4	2	3	6	5	12
E12	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	15	7	25	5	5	4	3	4	5	4	4	10	7	17
E13	4	5	3	2	1	2	5	4	5	1	4	12	5	19	4	4	3	3	3	4	1	1	8	6	9
E14	5	5	5	2	1	2	3	4	5	5	5	15	5	22	5	5	4	4	5	5	4	3	10	8	17
E15	5	5	3	2	2	2	3	4	1	1	5	13	6	14	4	5	3	3	3	3	1	1	9	6	8
E16	5	5	4	4	1	2	5	4	5	4	3	14	7	21	4	5	3	3	3	3	1	1	9	6	8
E17	5	5	5	2	2	2	5	4	5	4	3	15	6	21	5	5	4	5	5	4	4	5	10	9	18
E18	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	1	12	9	19	3	4	4	4	4	4	3	4	7	8	15
E19	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	2	12	9	17	4	4	3	4	3	3	2	4	8	7	12

Ít.	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	Precisión mejorada	Velocidad de proceso	Ahorro de recursos	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	Creación y recepción de documentos	Mantenimiento y entrega de documentos	Disposición de los documentos
E20	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	9	6	9	3	3	2	4	2	3	1	1	6	6	7
E21	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	8	6	19	3	3	4	4	4	3	3	4	6	8	14
E22	3	5	5	2	2	2	4	3	3	5	3	13	6	18	4	5	3	4	4	2	4	4	9	7	14
E23	4	4	4	2	1	1	4	3	4	5	3	12	4	19	3	4	3	4	3	3	5	5	7	7	16
E24	4	4	5	2	2	2	4	2	5	1	1	13	6	13	4	5	4	5	1	1	1	1	9	9	4
E25	4	4	4	3	3	3	3	2	5	1	2	12	9	13	3	5	3	2	2	2	1	1	8	5	6
E26	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	14	12	24	4	4	5	5	4	3	3	3	8	10	13
E27	5	4	4	2	1	2	4	3	5	5	2	13	5	19	4	4	4	4	5	4	2	4	8	8	15
E28	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	9	9	17	4	4	3	3	3	3	3	3	8	6	12
E29	5	4	5	2	2	2	4	5	1	1	3	14	6	14	4	5	3	5	4	4	4	4	9	8	16
E30	3	3	3	2	3	3	3	3	5	2	2	9	8	15	3	3	3	3	3	3	3	3	6	6	12
E31	4	4	3	4	2	2	4	2	4	3	4	11	8	17	4	5	4	5	4	5	4	5	9	9	18
E32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	15	3	3	3	3	3	3	3	3	6	6	12
E33	4	3	4	3	1	1	5	5	5	5	5	11	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	20
E34	5	5	5	2	2	2	4	5	1	1	5	15	6	16	4	3	3	2	4	3	2	1	7	5	10
E35	3	3	3	2	2	2	5	5	1	1	1	9	6	13	2	2	2	1	3	3	1	1	4	3	8
E36	3	2	3	3	2	3	5	5	1	1	1	8	8	13	3	2	3	2	3	3	1	1	5	5	8
E37	3	3	3	2	2	2	5	5	1	1	1	9	6	13	2	2	2	1	3	3	1	1	4	3	8
E38	3	2	3	3	2	3	5	5	1	1	1	8	8	13	3	2	2	2	3	3	1	1	5	4	8

ANEXO 03: AUTOMATIZACIÓN DEL TRÁMITE

INSTRUCCIONES:						
Sírvase marcar con una "X" la alternativa más apropiada, según el nivel de aceptación que usted mejor considere.						
Nro.	Dimensión e ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Precisión mejorada						
1	El tiempo (horas) que dedica el personal de la oficina de trámite documentario para registrar la información de los documentos es adecuado.					
2	El tiempo (horas) que dedica el personal de la oficina de trámite documentario para distribuir los documentos a las demás áreas es el adecuado.					
3	El personal encargado de mesa de partes en las áreas dedica el tiempo adecuado para recepcionar y distribuir los documentos asignados.					
4	El personal de la oficina de trámite documentario comete errores cuando registrar la información de los documentos.					
5	El personal de la oficina de trámite documentario comete errores cuando distribuye los documentos a las demás áreas.					
6	El personal encargado de mesa de partes en las áreas comete errores al registrar la información de los documentos asignados.					
Velocidad de proceso						
7	El tiempo que se toma el personal encargado de trámite documentario y					

	mesa de partes de las distintas áreas para atender un documento es adecuado.					
8	El procedimiento actual que existe en la municipalidad para atender un documento es adecuado.					
Ahorro de recursos						
9	No se utiliza cuaderno de cargo para registrar los documentos que ingresan.					
10	No se imprimen hoja de cargo para registrar los documentos que ingresan.					
11	Se notifica el cargo por email para registrar los documentos que ingresan.					

Fuente: Elaboración propia

Ficha Técnica Automatización del trámite

Ítem	Descripción
Nombre	Instrumento de medición de la automatización del trámite
Autor	Juan Alfredo Correa Leyva
Tipo de instrumento	Cuestionario tipo escala
Objetivo	Determinar la relación entre la automatización del trámite y la gestión documentaria en el Municipio Distrital de Nuevo Chimbote 2022
Estructura	Compuesto por tres dimensiones: Precisión mejorada, velocidad de proceso y ahorro de recursos; 4 indicadores; 11 ítems, con escala de medición: Nunca (1), Casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5)
Rangos	Según los rangos se obtiene: Deficiente: ≥ 11 y ≤ 22 Regular: > 22 y ≤ 33 Eficiente: > 33 y ≤ 55

ANEXO 04: GESTIÓN DOCUMENTARIA

INSTRUCCIONES:						
Sírvase marcar con una "X" la alternativa más apropiada, según el nivel de aceptación que usted mejor considere.						
Nro.	Dimensión e ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Creación y recepción de documentos						
1	El tiempo (horas) que dedica el ciudadano para ingresar su documento en la mesa de partes de la oficina de trámite documentario es adecuado.					
2	El ambiente donde el ciudadano entrega su documento es adecuado.					
Mantenimiento y entrega de documentos						
3	El tiempo para responder al ciudadano en base al documento que ingresó es adecuado.					
4	El ambiente donde el ciudadano recoge el documento respuesta a su pedido es adecuado.					
Disposición de los documentos						
5	El procedimiento de consulta que sigue el ciudadano para conocer el estado de su documento es adecuado.					
6	El ciudadano puede conocer el estado de su expediente (documento) de manera sencilla.					
7	El estado del expediente es notificado al ciudadano conforme avanza.					
8	El estado del expediente es notificado entre las áreas conforme avanza.					

Fuente: Elaboración propia

Ficha Técnica Gestión documentaria

Ítem	Descripción
Nombre	Instrumento de medición de la gestión documentaria
Autor	Juan Alfredo Correa Leyva
Tipo de instrumento	Cuestionario tipo escala
Objetivo	Determinar la relación entre la automatización del trámite y la gestión documentaria en el Municipio Distrital de Nuevo Chimbote 2022
Estructura	Compuesto por tres dimensiones: Recepción de documentos, Entrega de documentos y Accesibilidad a la información; 3 indicadores; 8 ítems, con escala de medición: Nunca (1), Casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5)
Rangos	Según los rangos se obtiene: Deficiente: ≥ 8 y ≤ 16 Regular: > 16 y ≤ 24 Eficiente: > 24 y ≤ 32

ANEXO 05: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AUTOMATIZACIÓN DEL TRÁMITE

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PRECISIÓN MEJORADA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El tiempo (horas) que dedica el personal de la oficina de trámite documentario para registrar la información de los documentos es adecuado.	✓		✓		✓		
2	Directo	El tiempo (horas) que dedica el personal de la oficina de trámite documentario para distribuir los documentos a las demás áreas es el adecuado.	✓		✓		✓		
3	Directo	El personal encargado de mesa de partes en las áreas dedica el tiempo adecuado para recepcionar y distribuir los documentos asignados.	✓		✓		✓		
4	Directo	El personal de la oficina de trámite documentario comete errores cuando registrar la información de los documentos	✓		✓		✓		
5	Directo	El personal de la oficina de trámite documentario comete errores cuando distribuye los documentos a las demás áreas	✓		✓		✓		
6	Directo	El personal encargado de mesa de partes en las áreas comete errores al registrar la información de los documentos asignados	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: VELOCIDAD DE PROCESO			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	El tiempo que se toma el personal encargado de trámite documentario y mesa de partes de las distintas áreas para atender un documento es adecuado.	✓		✓		✓		
8	Directo	El procedimiento actual que existe en la municipalidad para atender un documento es adecuado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: AHORRO DE RECURSOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	No se utiliza cuaderno de cargo para registrar los documentos que ingresan.	✓		✓		✓		
10	Directo	No se imprimen hoja de cargo para registrar los documentos que ingresan.	✓		✓		✓		
11	Directo	Se notifica el cargo por email para registrar los documentos que ingresan.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO AUTOMATIZACIÓN DEL TRÁMITE
Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador Dr. Carlos Rosales Enriquez

DNI: 44798519

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Doctor en Administración	Universidad Cesar Vallejo	
02	Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales	Universidad Cesar Vallejo	
03	Maestro en Gestión Pública	Universidad Católica de Trujillo	
04	Contador Público	Universidad Cesar Vallejo	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

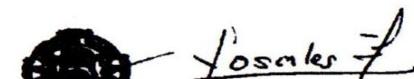
01	Estudio Contable Rosales y Asociados	Socio Fundador	Contabilidad, Finanzas, Tributación y Auditoría	12 años	
02	Municipalidades varias	Locador de servicios	Unidad de Contabilidad y Presupuesto	5 años	
03	UCV, UTP, UPEU	Docente universitario	Administración, Contabilidad y Marketing	11 años	

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Carlos A. Rosales Enriquez
 CONTABILIDAD Y FINANZAS - INVESTIGACIÓN
 MATRÍCULA: 08-1059

11 de Noviembre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTARIA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: CREACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El tiempo (horas) que dedica el ciudadano para ingresar su documento en la mesa de partes de la oficina de trámite documentario es adecuado.	✓		✓		✓		
5	Directo	El ambiente donde el ciudadano entrega su documento es adecuado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: MANTENIMIENTO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
2	Directo	El tiempo para responder al ciudadano en base al documento que ingresó es adecuado.	✓		✓		✓		
6	Directo	El ambiente donde el ciudadano recoge el documento respuesta a su pedido es adecuado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DISPOSICIÓN DE LOS DOCUMENTOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	Directo	El procedimiento de consulta que sigue el ciudadano para conocer el estado de su documento es adecuado.	✓		✓		✓		
7	Directo	El ciudadano puede conocer el estado de su expediente (documento) de manera sencilla.	✓		✓		✓		
11	Directo	El estado del expediente es notificado al ciudadano conforme avanza.	✓		✓		✓		
15	Inversa	El estado del expediente es notificado entre las áreas conforme avanza.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO AUTOMATIZACIÓN DEL TRÁMITE

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Carlos Rosales Enriquez

DNI: 44798519

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Doctor en Administración	Universidad Cesar Vallejo
02	Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales	Universidad Cesar Vallejo
03	Maestro en Gestión Pública	Universidad Católica de Trujillo
04	Contador Público	Universidad Cesar Vallejo

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

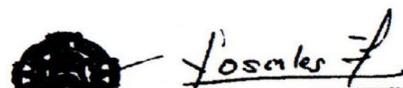
01	Estudio Contable Rosales y Asociados	Socio Fundador	Contabilidad, Finanzas, Tributación y Auditoría	12 años
02	Municipalidades varias	Locador de servicios	Unidad de Contabilidad y Presupuesto	5 años
03	UCV, UTP, UPEU	Docente universitario	Administración, Contabilidad y Marketing	11 años

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Carlos A. Rosales Enriquez
CONTABILIDAD Y FINANZAS - INVESTIGACIÓN
MATRÍCULA: 06-1639

11 de Noviembre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AUTOMATIZACIÓN DEL TRÁMITE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PRECISIÓN MEJORADA									
1	Directo	El tiempo (horas) que dedica el personal de la oficina de trámite documentario para registrar la información de los documentos es adecuado.		X	X		X		
2	Directo	El tiempo (horas) que dedica el personal de la oficina de trámite documentario para distribuir los documentos a las demás áreas es el adecuado.		X	X		X		
3	Directo	El personal encargado de mesa de partes en las áreas dedica el tiempo adecuado para recepcionar y distribuir los documentos asignados.	X			X		X	
4	Directo	El personal de la oficina de trámite documentario comete errores cuando registrar la información de los documentos	X		X		X		
5	Directo	El personal de la oficina de trámite documentario comete errores cuando distribuye los documentos a las demás áreas	X		X		X		
6	Directo	El personal encargado de mesa de partes en las áreas comete errores al registrar la información de los documentos asignados	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: VELOCIDAD DE PROCESO									
7	Directo	El tiempo que se toma el personal encargado de trámite documentario y mesa de partes de las distintas áreas para atender un documento es adecuado.	X		X		X		
8	Directo	El procedimiento actual que existe en la municipalidad para atender un documento es adecuado.		X	X		X		
DIMENSIÓN 3: AHORRO DE RECURSOS									
9	Directo	No se utiliza cuaderno de cargo para registrar los documentos que ingresan.		X	X		X		
10	Directo	No se imprimen hoja de cargo para registrar los documentos que ingresan.		X	X		X		
11	Directo	Se notifica el cargo por email para registrar los documentos que ingresan.		X	X			X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO AUTOMATIZACIÓN DEL TRÁMITE
Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador Mg. Juan José Jiménez Mogollón

DNI: 32992075

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Maestría en Gestión Pública	Universidad Cesar Vallejo
02	Ingeniero Informático y de Sistemas	Universidad Privada San Pedro

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Municipalidades Varias	Consultor	Planificación, Informática	3 años
02	SERFOR	Especialista en Desarrollo TI	Informática	1.5 años
03	ESSALUD	Jefe de Unidad	Patrimonio, Informática	2.5 años

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ
 Ing. Juan José Jiménez Mogollón
 C. P. 131921
 INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS

11 de Noviembre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTARIA

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: CREACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El tiempo (horas) que dedica el ciudadano para ingresar su documento en la mesa de partes de la oficina de trámite documentario es adecuado.		X	X		X		
5	Directo	El ambiente donde el ciudadano entrega su documento es adecuado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: MANTENIMIENTO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
2	Directo	El tiempo para responder al ciudadano en base al documento que ingresó es adecuado.		X	X			X	
6	Directo	El ambiente donde el ciudadano recoge el documento respuesta a su pedido es adecuado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DISPOSICIÓN DE LOS DOCUMENTOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3	Directo	El procedimiento de consulta que sigue el ciudadano para conocer el estado de su documento es adecuado.	X		X		X		
7	Directo	El ciudadano puede conocer el estado de su expediente (documento) de manera sencilla.	X		X		X		
11	Directo	El estado del expediente es notificado al ciudadano conforme avanza.	X		X		X		
15	Inversa	El estado del expediente es notificado entre las áreas conforme avanza.	X		X		X		



COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ


 Ing. Juan José Jiménez Magallón
 C. P. 1921
 INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO GESTIÓN DOCUMENTARIA**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Juan José Jiménez Mogollón

DNI: 32992075

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Maestría en Gestión Pública	Universidad Cesar Vallejo	
02	Ingeniero Informático y de Sistemas	Universidad Privada San Pedro	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Municipalidades Varias	Consultor	Planificación, Informática	3 años	
02	SERFOR	Especialista en Desarrollo TI	Informática	1.5 años	
03	ESSALUD	Jefe de Unidad	Patrimonio, Informática	2.5 años	

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de Noviembre del 2022

 COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ
Ing. Juan José Jiménez Mogollón
C. P. 31924
INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AUTOMATIZACIÓN DEL TRÁMITE

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PRECISIÓN MEJORADA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El tiempo (horas) que dedica el personal de la oficina de trámite documentario para registrar la información de los documentos es adecuado.	✓		✓		✓		
2	Directo	El tiempo (horas) que dedica el personal de la oficina de trámite documentario para distribuir los documentos a las demás áreas es el adecuado.	✓		✓		✓		
3	Directo	El personal encargado de mesa de partes en las áreas dedica el tiempo adecuado para recepcionar y distribuir los documentos asignados.	✓		✓		✓		
4	Directo	El personal de la oficina de trámite documentario comete errores cuando registrar la información de los documentos	✓		✓		✓		
5	Directo	El personal de la oficina de trámite documentario comete errores cuando distribuye los documentos a las demás áreas	✓		✓		✓		
6	Directo	El personal encargado de mesa de partes en las áreas comete errores al registrar la información de los documentos asignados	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: VELOCIDAD DE PROCESO			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	El tiempo que se toma el personal encargado de trámite documentario y mesa de partes de las distintas áreas para atender un documento es adecuado.	✓		✓		✓		
8	Directo	El procedimiento actual que existe en la municipalidad para atender un documento es adecuado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: AHORRO DE RECURSOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	No se utiliza cuaderno de cargo para registrar los documentos que ingresan.	✓		✓		✓		
10	Directo	No se imprimen hoja de cargo para registrar los documentos que ingresan.	✓		✓		✓		
11	Directo	Se notifica el cargo por email para registrar los documentos que ingresan.	✓		✓		✓		


 CIP 98429
 WALTER R. ALVA MENDOZA
 MS. GEST. PUB. INGENIERO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO AUTOMATIZACIÓN DEL TRÁMITE**Observaciones:****Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []****Apellidos y nombres del juez validador** Mg. Rommel Alva Mendoza**DNI:** 32970826**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

Ítem	Grado/Título	Universidad
01	Maestro en Gestión Pública	Universidad Cesar Vallejo
02	Ingeniero Informático y de Sistemas	Universidad San Pedro
03	Egresado Maestría en Gerencia de Empresas	Universidad Nacional del Santa

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Ítem	Instituciones	Cargo	Área que laboró	Tiempo
01	Municipalidades varias, Gobierno Regional de Ancash, División de Infraestructura PNP	Locador de servicios	Unidad Formuladora, desarrollo de proyectos	4 año
02	Municipalidad Distrital de Pozuzo	Gerente	Gerencia Municipal	0.5 años
03	Municipalidad Provincial del Santa	Gerente	Gerente de Desarrollo Económico	0.6 años
04	Municipalidad Provincial de Huaral	Gerente	Gerente de Planeamiento y Presupuesto	0.5 años

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CIP 98429
WALTER R. ALVA MENDOZA
MS. GEST. PUB. INGENIERO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTARIA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: CREACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El tiempo (horas) que dedica el ciudadano para ingresar su documento en la mesa de partes de la oficina de trámite documentario es adecuado.	✓		✓		✓		
5	Directo	El ambiente donde el ciudadano entrega su documento es adecuado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: MANTENIMIENTO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
2	Directo	El tiempo para responder al ciudadano en base al documento que ingresó es adecuado.	✓		✓		✓		
6	Directo	El ambiente donde el ciudadano recoge el documento respuesta a su pedido es adecuado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DISPOSICIÓN DE LOS DOCUMENTOS			Si	No	Si	No	Si	No	
3	Directo	El procedimiento de consulta que sigue el ciudadano para conocer el estado de su documento es adecuado.	✓		✓		✓		
7	Directo	El ciudadano puede conocer el estado de su expediente (documento) de manera sencilla.	✓		✓		✓		
11	Directo	El estado del expediente es notificado al ciudadano conforme avanza.	✓		✓		✓		
15	Inversa	El estado del expediente es notificado entre las áreas conforme avanza.	✓		✓		✓		



 CIP 98429
 WALTER R. ALVA MENDOZA
 MS. GEST. PUB. INGENIERO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO AUTOMATIZACIÓN DEL TRÁMITE**Observaciones:****Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []****Apellidos y nombres del juez validador** Mg. Rommel Alva Mendoza**DNI:** 32970826**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

Ítem	Grado/Título	Universidad
01	Maestro en Gestión Pública	Universidad Cesar Vallejo
02	Ingeniero Informático y de Sistemas	Universidad San Pedro
03	Egresado Maestría en Gerencia de Empresas	Universidad Nacional del Santa

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Ítem	Instituciones	Cargo	Área que laboró	Tiempo
01	Municipalidades varias, Gobierno Regional de Ancash, División de Infraestructura PNP	Locador de servicios	Unidad Formuladora, desarrollo de proyectos	4 año
02	Municipalidad Distrital de Pozuzo	Gerente	Gerencia Municipal	0.5 años
03	Municipalidad Provincial del Santa	Gerente	Gerente de Desarrollo Económico	0.6 años

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión
CIP 98429
WALTER R. ALVA MENDOZA
MS. GEST. PUB. INGENIERO**11 de Noviembre del 2022**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Automatización del trámite y la gestión documentaria en los trabajadores administrativos de un municipio de la provincia del Santa, 2022", cuyo autor es CORREA LEYVA JUAN ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 24 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS DNI: 16744141 ORCID: 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 02- 02-2023 18:50:45

Código documento Trilce: TRI - 0527089