



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA  
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

**Sistema de información para gestión de trámite documentario en  
el área de trámites en un gobierno local, Cusco 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la  
Información**

**AUTORA:**

Espinoza Villafuerte, Nilda ([orcid.org/0000-0001-9573-2324](https://orcid.org/0000-0001-9573-2324))

**ASESORES:**

Dr. Acuña Benites, Marlon Frank ([orcid.org/0000-0001-5207-9353](https://orcid.org/0000-0001-5207-9353))

Dr. Vargas Huaman, Jhonatan Isaac ([orcid.org/0000-0002-1433-7494](https://orcid.org/0000-0002-1433-7494))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Información y Comunicaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Dar gracias a Dios por estar ahí y que siempre me acompañó con su bendición y pude lograr mis sueños trazados. A mi padre Antonio Espinoza Pando y mi madre Grimaldina Villafuerte Leo y mis hermanas (os); quienes me apoyaron en los momentos más difíciles, a pesar de los obstáculos que tuve con quienes estoy muy agradecido porque siempre tuvieron un apoyo incondicional que me brindaron, gracias a ellos y a la ayuda de ellos logre mis sueños.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios todo poderoso autor de mi vida y sabiduría; por estar siempre conmigo en cada paso que doy, por hacer cada vez más fuerte mis sentimientos e iluminar mi mente.

A la casa de estudios “Universidad Cesar vallejo” especialmente a los docentes de la escuela de posgrado quienes me impartieron sus conocimientos en el transcurso de mi formación profesional, a mis asesores quienes fueron las personas que siempre me impulsaron y motivaron en todo el proceso el cual estoy muy agradecida con ellos y que Dios les bendiga infinitamente.



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ACUÑA BENITES MARLON FRANK, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sistema de información para gestión de trámite documentario en el área de trámites en un gobierno local, Cusco 2023", cuyo autor es ESPINOZA VILLAFUERTE NILDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ACUÑA BENITES MARLON FRANK <b>DNI:</b> 42097456 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5207-9353	Firmado electrónicamente por: MACUNABE el 10- 01-2024 20:15:01

Código documento Trilce: TRI - 0725920



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ESPINOZA VILLAFUERTE NILDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Sistema de información para gestión de trámite documentario en el área de trámites en un gobierno local, Cusco 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
NILDA ESPINOZA VILLAFUERTE <b>DNI:</b> 74537563 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9573-2324	Firmado electrónicamente por: NESPINOZAV885 el 08-01-2024 21:27:39

Código documento Trilce: TRI - 0725916

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.1.1 Tipo de investigación	17
3.1.2 Diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	61

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ítems que miden el sistema de gestión de trámite documentario	24
Tabla 2. Ítems que miden el sistema de información	25
Tabla 3. Resultados de la dimensión recolección de datos (Pre test)	26
Tabla 4. Resultados de la dimensión almacenamiento (Pre test)	27
Tabla 5. Resultados de la dimensión implementación (Pre test)	28
Tabla 6. Resultados de la dimensión registro de pagos (Pre test)	29
Tabla 7. Resultados de la dimensión registro de proveedores (Pre test)	30
Tabla 8. Resultados de la dimensión registro de documentación interna (Pre test)	31
Tabla 9. Resultados de la variable gestión de trámite documentario (Pre test)	32
Tabla 10. Resultados de la variable sistema de información (Pre test)	33
Tabla 11. Resultados de post test de dimensiones y variables	34
Tabla 12. Prueba de confiabilidad del instrumento que mide el sistema de información	35
Tabla 13. Prueba de confiabilidad del instrumento que mide el sistema de gestión de trámite documentario	35
Tabla 14. Prueba de normalidad	36
Tabla 15. Resumen de prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas: Sistema de gestión de trámite documentario	37
Tabla 16. Resumen de prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas: Proceso de registro de pagos	38
Tabla 17. Resumen de prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas: Proceso de registro de proveedores	39
Tabla 18. Resumen de prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas: Proceso de registro de documentación interna	40

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Diseño de investigación	18
Figura 2. Resultados de la dimensión recolección de datos	26
Figura 3. Resultados de la dimensión almacenamiento	27
Figura 4. Resultados de la dimensión implementación	28
Figura 5. Resultados de la dimensión registro de pagos	29
Figura 6. Resultados de la dimensión registro de proveedores	30
Figura 7. Resultados de la dimensión registro de documentación interna	31
Figura 8. Resultados de la variable gestión de trámite documentario	32
Figura 9. Resultados de la variable sistema de información	33

## RESUMEN

El presente estudio es de tipo aplicado con un diseño pre-experimental y un enfoque cuantitativo. El objetivo principal del estudio fue determinar la influencia de un sistema de información en el sistema de gestión del área de tramites en un gobierno local del departamento de Cusco. Los objetivos específicos se centraron en evaluar la influencia de este sistema en tres procesos clave: el registro de pagos, el registro de proveedores y el registro de documentación interna en el área de trámites. Utilizando la prueba de rangos con signo de Wilcoxon y una muestra de 45, se obtuvieron resultados estadísticamente significativos en todos los casos. Los estadísticos de prueba variaron entre 946,000 y 1035,000, con errores estándares entre 80,516 y 88,364 y estadísticos de prueba estandarizados en torno a 5,815 y 5,856. Los valores de significancia asintótica bilateral fueron consistentemente 0,000, inferiores al umbral de 0.05, llevando al rechazo de la hipótesis nula. Estos hallazgos indican una influencia significativa del sistema de información en la eficacia del sistema de gestión del área de trámite documentario, incluyendo los procesos de registro de pagos, proveedores y documentación interna.

**Palabras clave:** Sistema de información, Gestión de trámite documentario, Registro de pagos, Registro de proveedores, Registro documental.

## ABSTRACT

This study is of an applied type with a pre-experimental design and a quantitative approach. The primary objective of this study was to determine the influence of an information system on the management system of the documentary processing area in a local government in the Cusco department. The specific objectives focused on evaluating the influence of this system on three key processes: payment registration, supplier registration, and internal documentation registration in the documentary processing area. Using the Wilcoxon signed-rank test with a sample size of 45, statistically significant results were obtained in all cases. The test statistics varied between 946,000 and 1035,000, with standard errors ranging from 80,516 to 88,364 and standardized test statistics around 5,815 to 5,856. The values of bilateral asymptotic significance were consistently 0,000, lower than the 0.05 threshold, leading to the rejection of the null hypothesis. These findings indicate a significant influence of the information system on the effectiveness of the management system in the documentary processing area, including the processes of payment registration, supplier registration, and internal documentation.

**Keywords:** Information System, Documentary Processing Management, Payment Registration, Supplier Registration, Documentation Registration.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la gestión eficiente de trámites documentarios en gobiernos y entidades públicas es una preocupación creciente. Según Sánchez y Medina (2022) la globalización y la digitalización han elevado las expectativas de los ciudadanos sobre la rapidez y eficiencia de los servicios públicos. Para Bermúdez (2022) la transparencia y probidad se han convertido en pilares fundamentales para la confianza ciudadana. En ese sentido, Llanes (2019) señaló que la optimización de procesos internos es esencial para la sostenibilidad administrativa y financiera de las entidades. Por último, la falta de sistemas de información adecuados puede generar retrasos, errores y, en algunos casos, corrupción, lo que afecta la percepción y la confianza de los habitantes en sus administraciones.

En el ámbito nacional, Tafur (2022), el Perú ha reconocido la jerarquía de avalar el senda a la información pública como un derecho establecido en la carta magna. Esta garantía está respaldada por la ley de transparencia que establece la obligatoriedad de publicar aspectos vitales para la ciudadanía, como formularios para solicitudes de acceso, la cantidad de empleados públicos y sus salarios, entre otros.

Sin embargo, más allá de la mera divulgación de datos, surge la problemática de la gestión eficiente de los trámites documentarios. Cuadros et al. (2022) señaló que, en muchas instituciones públicas peruanas, los procesos de trámite aún dependen de sistemas manuales o desactualizados, lo que conlleva a demoras, acumulación de documentos y, en ocasiones, pérdida de información. Además, Escudero et al. (2021) indicó la falta de un sistema de información integrado y moderno dificulta la trazabilidad y seguimiento de los documentos, lo que puede derivar en insatisfacción ciudadana y percepciones de falta de transparencia. En ese sentido, Bereche (2023) señaló esta situación se agrava cuando los ciudadanos, al ejercer su derecho, enfrentan barreras burocráticas innecesarias o falta de claridad en los procedimientos, lo que contrasta con el espíritu de la ley.

A nivel local, en la institución de estudio, la problemática se manifiesta con particularidades propias. Observaciones de los servidores públicos indican la demanda de servicios y trámites en el área de trámites ha aumentado, reflejando el crecimiento demográfico y económico de la región. Además, Panti (2023) la infraestructura tecnológica y capacitación del personal no siempre están a la par con las necesidades actuales. Sin embargo, Castañeda (2022) la diversidad cultural y lingüística del Cusco puede presentar desafíos adicionales en la comunicación y el acceso a la información. Adicionalmente, la descentralización administrativa ha transferido más responsabilidades a los gobiernos locales, pero no siempre con los recursos y herramientas adecuadas para gestionarlas eficientemente.

La actual metodología operativa se caracteriza por su naturaleza arcaica y su dependencia excesiva en procedimientos manuales. Específicamente, la gestión de documentos se realiza a través de un sistema basado en cuadernos, lo que conlleva a deficiencias en términos de eficiencia, seguridad y trazabilidad. A pesar de la disponibilidad de equipos informáticos adecuados, la falta de un software especializado para la gestión documental representa un obstáculo crítico. Esta ausencia de herramientas digitales avanzadas impide la optimización de los procesos, resultando en retrasos significativos, errores en la manipulación de datos y una capacidad restringida para monitorear y controlar el flujo de documentos.

A partir de lo señalado, la pregunta principal de la investigación es: ¿En qué medida el sistema de información influye en el sistema de gestión del área de trámites en un gobierno local del departamento de Cusco?; las preguntas específicas son: (i) ¿En qué medida el sistema de información influye el registro de pagos en el área de trámites en un gobierno local del departamento de Cusco?; (ii) ¿En qué medida el sistema de información influye el registro de proveedores en el área de trámites en un gobierno local del departamento de Cusco?; (iii) ¿En qué medida el sistema de información influye el proceso de registro de documentación interna en el área de trámites en un gobierno local del departamento de Cusco?

La justificación metodológica radica en lo necesario de la cogida de datos en base a los indicadores señalados en la operacionalización, para la municipalidad

de la generación de una solución tecnológica, es decir una plataforma intuitiva y accesible que aborde el tema de trámite documentario, en el plano teórico, se justifica al integrar teorías y modelos previos, se proporciona un marco sólido para la propuesta de la plataforma, además, en el apoyo en la literatura sobre transparencia gubernamental, acceso a la información y diseño de sistemas. De forma práctica, el funcionamiento del sistema de información beneficiará al gobierno local al potenciar su transparencia y eficiencia, y simultáneamente, empoderará a los ciudadanos al facilitarles el acceso a la información y fortalecer su participación en la gobernanza local.

La justificación tecnológica radica en la insuficiencia imperante de modernizar y optimizar los procesos administrativos. El reemplazo de métodos manuales, basados en cuadernos, por un sistema digitalizado permite mejorar significativamente la eficiencia, exactitud y velocidad en el manejo de documentos. La implementación de este sistema no solo responde a los desafíos operativos actuales, sino que también se alinea con las tendencias globales de digitalización en la gestión pública. Esto posibilita una mayor transparencia, rendición de cuentas y accesibilidad para los ciudadanos, además de facilitar la adaptabilidad a futuras innovaciones tecnológicas. En este contexto, la adopción de un recurso tecnológico avanzada es fundamental para garantizar una administración pública más ágil y eficiente, acorde con las expectativas modernas de gobernanza y servicio público.

El objetivo general del presente estudio es: Determinar la influencia de un sistema de información en el sistema de gestión del área de trámites en un gobierno local del departamento de Cusco; a su vez, los objetivos específicos son: (a) Determinar la influencia de un sistema de información en el proceso de registro de pagos del área de trámites en un gobierno local del departamento de Cusco; (b) Determinar la influencia de un sistema de información en el proceso de registro de proveedores del área de trámites en un gobierno local del departamento de Cusco; (c) Determinar la influencia de un sistema de información en el proceso de registro de documentación interna del área de trámites en un gobierno local del departamento de Cusco.

La hipótesis principal de investigación es: El sistema de información influye significativamente en el sistema de gestión en el área de trámites; las hipótesis específicas son: (i) El sistema de información influye significativamente en el proceso de registro de pagos en el área de trámites;(ii) El sistema de información influye significativamente en el proceso de registro de proveedores en el área de trámites; (iii) El sistema de información influye significativamente en el proceso de registro de documentación interna en el área de trámites.

## II. MARCO TEÓRICO

Se inicia con los antecedentes nacionales, como Bernaola (2022) quien acarreó a cabo un estudio sobre la eficacia de un sistema documental en una municipalidad limeña, la problemática abordada es la gran cantidad de documentación tanto externa como interna que maneja la institución. Utilizando una metodología de diseño experimental de enfoque cuantitativo y explicativo, examinó 341 documentos en un lapso de 20 días. El estudio también se centró en la adaptación de la Norma ISO/IEC 15489 para la gestión de documentos, con el objetivo de garantizar la protección, confiabilidad y disponibilidad de los documentos. Los hallazgos mostraron que el sistema de gestión documentaria tiene un impacto positivo en el proceso de registro, con mejoras del 55.33% en integridad, 50.93% en disponibilidad y 31.91% en confidencialidad. Concluyó que existe un influjo positivo del sistema documental en el conjunto de pasos relacionado al registro documental y recomendó capacitar al personal en el uso adecuado del sistema para evitar inconvenientes en el registro de documentos.

Fuentes (2022) realizó una investigación para evaluar la marca de un sistema informático en la gestión documentaria del Archivo General de la Nación, abordó la problemática de la falta de habilidades y carencias en la adaptación por parte del personal, la demora en la atención al usuario, entre otros. Empleando una metodología descriptiva-explicativa y pre-experimental, aplicó un cuestionario a 15 colaboradores de la dirección de archivo. Los resultados indicaron un influjo positivo significativa entre el sistema informático y la gestión documentaria, obteniendo un coeficiente de correlación de 916. Concluyó que el sistema informático impacta de forma positiva en la efectividad de la gestión documental y sugirió realizar actualizaciones en el sistema para mejorar aún más la gestión de documentos.

Montes (2022) investigó con la finalidad de determinar si un sistema informático podría optimizar la gestión documentaria de los educandos de Ingeniería de Sistemas en un centro de estudios de nivel universitario. Abordó la problemática de la falta de herramientas tecnológicas adecuadas para la reducción del tiempo de los trámites de la universidad; a través de un diseño preexperimental,

encuestó a 250 estudiantes. Los resultados mostraron que el tiempo de registro de solicitudes disminuyó notablemente, con un 62% de aceptación del sistema en comparación con el 24% sin él. Además, el tiempo promedio de atención a una solicitud mostró un 71% de satisfacción con el sistema frente a un 20% sin él. El dato más destacado fue que el 92% de las solicitudes se gestionaron eficientemente con el sistema, en contraste con el 8% sin él. Con esos resultados concluyó que existe evidencia de una mejora significativa en la gestión documentaria gracias al sistema informático y sugirió que la universidad promueva más activamente el uso del sistema a través de la intranet y ofrezca tutoriales para facilitar su comprensión y uso.

Alania (2022) investigó la correspondencia entre el sistema de gestión documental y el trámite documentario en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Abordó la problemática del alto costo económico de la digitalización, almacenamiento y distribución de la documentación electrónica. Utilizando un diseño no experimental transversal y un enfoque cuantitativo, encuestó a 175 empleados administrativos que usan dicho sistema. Los resultados mostraron una fuerte correlación positiva entre el uso del sistema y la eficiencia en el trámite documentario ( $Rho = .845$ ). Concluyó que el uso del sistema documental reduce el tiempo y ayuda a los procesos de trámite documental; por lo tanto, sugirió que la Municipalidad continúe utilizando el sistema de gestión documental, ya que facilita y acelera la gestión de documentos, permitiendo una atención más rápida al público y gestionando documentos en tiempo real.

Leveau (2023) llevó a cabo una indagación en la municipalidad provincial de Nauta, con el objetivo de analizar la relación entre el sistema de trámite documentario y la calidad del servicio de atención al ciudadano. En relación a la problemática de la entidad manifestó el riesgo del uso de un sistema físico y manual. Utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, y con un diseño no experimental, se encuestó a 60 trabajadores administrativos de la municipalidad. Los resultados expusieron una correlación positiva entre las dos variables, con un valor Rho Spearman de 0,392 y un p valor de 0,002. Esto sugiere que, al optimizar el sistema de trámite documentario, se puede mejorar el servicio

al ciudadano. Concluyó que la adopción de un sistema más avanzado con capacidades en línea para agilizar los trámites permitirá mejorar la atención al público.

En relación a los antecedentes internacionales, se tiene a Moreno y Ayala (2017) quienes realizaron una investigación en Colombia, con el objetivo de analizar la gestión documental en el contexto de la NTC 9001 v2015, relacionada con la calidad, apoyándose en referencias como la NTC 30300 y la NTC 30301 v2013, y siguiendo las directrices de la norma ISO 15489 v2016. La problemática se centra en cómo la gestión documental puede ser una herramienta que potencie la eficiencia organizacional, eliminando información redundante y cumpliendo con las regulaciones legales, al tiempo que integra las TIC para mejorar la rapidez y precisión en el acceso a la información. La metodología adoptada fue de enfoque mixto, aunque predominantemente cualitativo, y se centró en la gestión de documentos en el Instituto de Medicina Legal colombiano. Como instrumento, se utilizó una herramienta de diagnóstico para evaluar la aplicación de la NTC 9001 v2015 y otra para analizar la situación de los expedientes según la Ley 594. Los resultados mostraron que el 40% de la entidad tenía información identificada, mientras que el 60% no estaba normalizado. Sus conclusiones indicaron que la implementación de un sistema de gestión documental, en línea con la gestión de calidad aseguró una mejora en la eficiencia de los procedimientos, un acceso más rápido a la información y el cumplimiento de las reglas y normas. Por tanto, se recomendó continuar con esta implementación para garantizar la eficiencia y el cumplimiento normativo.

Adrianzola (2017) abordó la problemática de un instituto chileno en relación a la deficiente gestión documental de los archivos escolares. Su principal objetivo fue proponer herramientas adecuadas para una óptima gestión documental. Para lograrlo, propuso dos instrumentos esenciales: un esquema para clasificar y una matriz para retener documentos, ambos diseñados desde una perspectiva que considera el archivo como testimonio y evidencia de la organización. La metodología que empleó se basó en el enfoque DIRKS (Diseñar e Implementar Sistemas de Registros), que busca una construcción eficiente de las prácticas

empresariales y un diseño orientado a la conservación de registros. Este método comprende varias etapas, entre las que destacan el análisis de actividades, la investigación inicial, la determinación de requisitos, la evaluación de sistemas en uso y la estrategia y diseño de la gestión documental. Llegó a la conclusión de que la metodología DIRKS era efectiva para optimizar la gestión documental; a su vez, recomendó su adopción para mejorar la conservación y organización de los archivos escolares.

Chillagana (2019) llevó a cabo una investigación en una facultad de una universidad ecuatoriana, la problemática se concentró en la necesidad de optimar el flujo de documentos en el Departamento de Archivo. Su objetivo fue diseñar un Sistema de Gestión Documental que permitiera una gestión eficiente de los documentos, desde su recepción hasta su archivo. Para alcanzar este fin, optó por una metodología cuantitativa, de carácter capital y no experimental. Como instrumento, utilizó encuestas dirigidas tanto a usuarios internos como externos de la facultad. Sus resultados indicaron un chi cuadrado = .87; por lo que concluyó que la implementación del sistema. Los resultados evidenciaron un ahorro significativo de recursos, tanto físicos como humanos y materiales. Esto se debió a que el sistema permitió la integración de todos los departamentos de la Facultad, asignándoles usuarios en el sistema para un mejor control y seguimiento de la documentación. Se recomendó la continuidad y expansión de este sistema para mantener la eficiencia en la gestión documental.

Huayapa et al. (2017) realizaron una investigación sobre la transformación digital del Estado argentino e identificaron una problemática relacionada con la eficiencia y transparencia en las entidades públicas. El objetivo de su investigación fue analizar el influjo del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en dichas entidades. Utilizando una metodología cuantitativa, determinaron que la incorporación de estas tecnologías resultó en ahorros significativos en tiempo, espacio, movilidad y en una mayor transparencia administrativa, beneficiando tanto a la administración pública como a los ciudadanos. A través de una encuesta utilizada como instrumento de investigación, concluyeron que la digitalización de la gestión documental permitió a las empresas gestionar

eficientemente sus documentos con los clientes, reduciendo así el tiempo de atención. Asimismo, recomendaron la adopción y expansión de estas prácticas tanto en el sector estatal como privado para maximizar la eficiencia y transparencia.

Brito y Santiago (2022) quienes tuvieron como objetivo determinar cómo la gestión documental influye en la calidad del servicio y en la ejecución de contratos en tres entidades de gestión de servicios vinculadas al instituto colombiano de bienestar familiar. Utilizando una metodología cualitativa, se seleccionó a doce participantes para realizarles entrevistas detalladas. Del análisis, se concluyó que existe una relación entre la gestión de documentos y la calidad de la asistencia informativo en estas entidades (Rho de Spearman = .89). Además, se descubrió que la percepción de calidad está ligada a las expectativas sobre la gestión documental, basadas en las experiencias previas de los usuarios con el servicio. Por último, se recomendó que estas entidades mantengan una planificación que atienda las expectativas de los usuarios, implementando un plan en conjunto con el equipo, alineado con la meta de ofrecer un buen servicio.

Gómez et al. (2022) propusieron una arquitectura escalable que permita la integración de información proveniente de diferentes sistemas de registros médicos. Para lograr esto, se propuso una arquitectura interoperable basada en la nube, centrada en la estandarización e integración de registros electrónicos de salud del paciente. La información se almacena en un repositorio en la nube con características de alta disponibilidad. Los interesados pueden acceder a los registros del paciente solicitándolo únicamente al repositorio de datos integrado. Se aplicó el enfoque de dos niveles, conforme a los estándares HL7-FHIR. Para validar la arquitectura, se comparó con cinco trabajos distintos (CHISTAR, ARIEN, DIRAYA, LLPHR e INEHRIS) utilizando un conjunto de ejes seleccionados y un método de puntuación. Como resultado, el problema se redujo a un único punto de comunicación entre cada sistema de registros médicos y el repositorio de datos integrado. Al combinar el paradigma de computación en la nube con estándares informáticos de salud seleccionados, se obtuvo una arquitectura genérica y escalable que cumple al 100% con los requisitos de interoperabilidad según el marco de evaluación aplicado. Concluyeron que la arquitectura propuesta permitió

la integración de varios sistemas de registros médicos, adaptándolos mediante el uso de estándares y garantizando su disponibilidad gracias a las características de la informática en la nube. Es recomendable considerar esta arquitectura para futuras implementaciones que busquen una solución escalable y estandarizada en el ámbito de los registros médicos.

Blackman (2018) diseñó y desarrolló un modelo de estandarización y traducción de datos maestros que permitía el intercambio sin problemas de datos de salud entre múltiples instalaciones, dada la ausencia de una única estructura de estandarización de datos que pueda compartir e interpretar eficazmente los datos del paciente dentro de sistemas heterogéneos. La metodología utilizada fue la metodología de investigación de diseño científico. El instrumento clave en este estudio fue el marco de descripción de recursos (RDF), un lenguaje de intercambio universal. Los resultados mostraron que el uso de RDF permitió que múltiples modelos de datos y vocabularios se combinaran e interrelacionaran fácilmente dentro de un único entorno, reduciendo la ambigüedad en la definición de datos. Concluyeron que la adopción de un modelo, que incorpora RDF, puede abordar efectivamente el problema de la interoperabilidad semántica en el sector de la salud, permitiendo que los datos de los pacientes se compartan sin ambigüedades entre las instalaciones de salud participantes.

Kim et al. (2020) propuso un protocolo seguro para un sistema de registro de salud electrónico asistido por la nube utilizando la tecnología blockchain. Frente al desafío de compartir registros médicos en diferentes plataformas médicas y las limitaciones de almacenar datos EHR completos en blockchain debido a su tamaño y costo, se consideró la computación en la nube como solución debido a sus propiedades de disponibilidad y escalabilidad de almacenamiento. Sin embargo, esta solución puede ser vulnerable a ataques, ya que los datos sensibles se envían a través de un canal público. La metodología utilizada se centró en combinar la tecnología blockchain, que proporciona integridad de datos y control de acceso mediante transacciones de registro, con un servidor en la nube que almacena y gestiona los registros de los pacientes. Como instrumento de seguridad, se utilizó el criptosistema de curva elíptica para garantizar un intercambio seguro de datos

de salud con la computación en la nube. Los resultados, validados mediante análisis de seguridad informal y simulación AVISPA, demostraron que el sistema propuesto puede prevenir diversos ataques. Además, se comprobó que proporciona una autenticación mutua segura mediante el análisis lógico. Concluyeron que el sistema EHR propuesto, que combina blockchain y computación en la nube, ofrece una solución robusta y segura frente a las vulnerabilidades y limitaciones de los sistemas tradicionales (Wilson, 2022).

En relación a los enfoques teóricos en los que se fundamenta el trabajo tomaremos dos teorías generales y dos específicas, como teoría general se tiene: la teoría de general de los sistemas que según Montoya (2011) postula que “el todo es más que la suma de sus partes” (p. 36), esto también hace parte y referencia a los sistemas de información. Es decir que un sistema de información es un conjunto constituido de elementos que interactúan entre sí para lograr un objetivo específico. En ese sentido, Gurmendi (2019) señala que estos sistemas se diseñan para recopilar, procesar, almacenar y distribuir información, facilitando la toma de decisiones en organizaciones.

Cathalifaud y Osorio (1998) realizan una aproximación a la teoría de la teoría general de sistemas de información e indican que se originó en el campo de la cibernética durante la mitad del siglo XX. Su principal proponente, Ludwig von Bertalanffy (1976), introdujo la idea de que, para entender completamente un sistema, es necesario comprender las interacciones entre sus componentes en lugar de simplemente analizar cada componente de manera aislada. Peralta (2016) indica que teoría se ha aplicado en diversos campos, desde la biología hasta la informática, y ha sido fundamental en la conceptualización y diseño de sistemas de información. se centra en cómo los diferentes componentes de un sistema (hardware, software, datos, personas y procesos) interactúan entre sí para lograr un objetivo común. Estos sistemas están diseñados para recopilar, procesar, almacenar y distribuir información, facilitando así la toma de decisiones y la gestión en organizaciones de todo tipo (Brown, 2020).

En el contexto de un gobierno local, un sistema de información eficiente puede ser crucial para la gestión y el procesamiento de datos relacionados con trámites documentarios. La teoría puede ayudar a comprender cómo un sistema de información puede ser diseñado e implementado para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos, como el trámite documentario, al reconocer que cada componente del sistema (desde el software hasta el personal que lo utiliza) es interdependiente, se puede diseñar un sistema que maximice la eficiencia y satisfaga las necesidades específicas de la organización. Por lo tanto, esta teoría proporciona una base para comprender cómo la implementación de un sistema de información puede influir en la eficiencia y eficacia del proceso de registros en el área de trámite documentario.

Otra teoría general desarrollada en el trabajo es la teoría de la gestión documental que según Matos (2021) sostiene que la administración adecuada de documentos y registros es esencial para garantizar la eficiencia operativa, la transparencia y la rendición de cuentas en cualquier organización. Para Ponjuan (2003) esta teoría se centra en las prácticas y procedimientos que garantizan que los documentos se creen, utilicen, mantengan y eliminen de manera sistemática y eficiente. Momblanc y Castro (2022) señalan que la Teoría de la Gestión Documental se centra en la creación, uso, mantenimiento y disposición de documentos y registros en un entorno organizacional. Para París (2015) esta teoría ha evolucionado a lo largo del tiempo, adaptándose a los cambios tecnológicos y a las crecientes demandas de transparencia y rendición de cuentas en las organizaciones modernas

En el contexto de la investigación realizada en el del departamento de Cusco, la teoría de la gestión documental es esencial para garantizar que los documentos y registros se manejen de manera adecuada, garantizando la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiencia operativa. Al comprender y aplicar los principios de esta teoría, el gobierno puede mejorar sus procesos de trámite documentario y garantizar que la información es gestionada de manera efectiva y responsable.

Como enfoque teórico específico se presenta al registro de pagos se centra en la importancia de tener sistemas de información que gestionen eficientemente las transacciones financieras. Para Herz (2019) estos sistemas deben ser capaces de registrar, verificar y reportar pagos de manera precisa para garantizar la transparencia financiera y la rendición de cuentas. La teoría se centra en la importancia de gestionar y documentar adecuadamente las transacciones financieras en cualquier entidad, ya sea pública o privada. Fadila et al. (2021) indican que esta teoría aborda la necesidad de registrar, verificar y reportar pagos de manera precisa y oportuna, garantizando la transparencia financiera y la rendición de cuentas. Para Zapata (2006) el núcleo de esta teoría se encuentra la premisa de que cada transacción financiera, independientemente de su tamaño o naturaleza, tiene un impacto en la salud financiera y la integridad operativa de una organización.

Herz (2019) señala que uno de los aspectos clave de esta teoría es la necesidad de sistemas robustos que puedan manejar el volumen y la complejidad de las transacciones financieras modernas. Estos sistemas no solo deben ser capaces de registrar pagos, sino también de integrarse con otros sistemas financieros, como contabilidad y adquisiciones, para proporcionar una visión completa de la salud financiera de una organización.

En el contexto del gobierno local del departamento de Cusco, comprender esta teoría es esencial para determinar cómo un sistema de información puede influir en el proceso de registro de pagos en el área de trámite documentario, garantizando que todas las transacciones se capturen y reporten adecuadamente. Se puede decir que, al adoptar los principios del enfoque teórico de registro de pagos, las entidades gubernamentales pueden garantizar una gestión financiera sólida, promover la transparencia y fortalecer la confianza del público en su capacidad para gestionar los fondos de manera responsable.

Como definición de la variable sistema de información se define conceptualmente según Wand y Weber (1990), los sistemas de información se diseñan con el propósito de representar los estados y acciones de un sistema

existente en la realidad. Un Sistema de Información se erige como un andamiaje esencial dentro del escenario organizacional, entrelazando complejas, pero fundamentales, estructuras de datos, procesos, personas y tecnologías para gestar un recurso ineludible en el encauzamiento estratégico y operacional de cualquier entidad. En ese sentido, Podzolkova et al. (2023) indica que los sistemas de información, en su esencia, se desdoblán en múltiples dimensiones que interactúan en un perpetuo ballet de sinergias, que va desde la minuciosa recolección de datos hasta la meticulosa implementación de soluciones tecnológicas.

Lutfi (2023) indica que los sistemas de información hacen referencia a conjuntos organizados de elementos que tienen como finalidad gestionar datos y transformarlos en información valiosa para apoyar la toma de decisiones en una organización o entidad. Para Mookerjee y Samuel (2023) involucran tanto a los sistemas tecnológicos (hardware y software) como a los sistemas humanos (personas, procedimientos y normativas) y operan mediante la recolección, almacenamiento, procesamiento y distribución de la información. Para Park (2023) estos sistemas son cruciales en la era actual, ya que permiten que las empresas y organizaciones manejen eficientemente sus recursos, controlen sus procesos y compitan en el mercado de manera efectiva.

Dwivedi y Balijepally (2023) señalan que los sistemas de información se pueden definir como conjuntos organizados de recursos datos, personas, tecnologías, y procesos diseñados para recoger, procesar, almacenar y distribuir información con el objetivo de facilitar la toma de decisiones, la coordinación y el control dentro de una organización. Según Lei (2023) es a través de estos sistemas, las empresas y organizaciones buscan gestionar eficientemente sus operaciones diarias, así como apoyar sus procesos de toma de decisiones y lograr ventajas competitivas, permitiendo así alinear sus estrategias y operaciones para optimizar su rendimiento en el mercado.

Lipianina et al. (2023) señala que la operación de cualquier sistema está relacionada con la recepción, procesamiento y organización de grandes cantidades de información. A su vez, la información y el soporte informativo cubren todos los

aspectos de la actividad económica y son elementos integrales de la existencia y desarrollo de sistemas económicos. Para Fiati y Nugraheni (2023) los sistemas de información aseguran una interacción dinámica entre el personal de la empresa en el proceso de planificación corporativa y contabilidad, planificación.

Según Zheng et al. (2023) en la recolección de datos, nos enfrentamos a una tarea que va más allá de la simple acumulación de cifras y hechos. Según Khan et al. (2023) es un acto balanceado que se dirige no solo hacia la cuantificación de variables, sino también hacia la contextualización de la información, garantizando su relevancia y aplicabilidad en el ecosistema de la organización. Chen et al. (2023) se trata de un viaje que comienza en el entendimiento del entorno, atraviesa la identificación de fuentes fidedignas y se materializa en la captura de datos crudos que se transforman, posteriormente, en información valiosa, a través de procesos de validación y verificación.

Para Yan y Li (2023) la fase de Almacenamiento es, sin duda, el pilar que permite a la información perdurar y estar accesible, configurándose como el archivo que sustentará decisiones presentes y futuras. En ese sentido Aronietis et al. (2023) indica que este almacén digital no es meramente un depósito pasivo; es un ente dinámico que debe ser capaz de garantizar la integridad, seguridad y disponibilidad de los datos, asegurando que la información esté siempre a mano cuando se necesite, y que esta sea confiable y coherente con la realidad y las necesidades de la organización.

Y finalmente, la Implementación, que para King y Jones (2023) es donde la estrategia se encuentra con la práctica, dando vida al sistema de información. Esta dimensión es un campo fértil donde la tecnología, las políticas organizacionales y las necesidades del usuario final confluyen para dar forma a una herramienta que no solo responda a las demandas inmediatas, sino que también se proyecte hacia el futuro, permitiendo una adaptación y evolución congruentes con el devenir de la organización. La implementación conlleva el despliegue técnico, la adecuación de procesos, la formación de usuarios y, crucialmente, la instauración de mecanismos de soporte y mejora continua (Bennett, 2019).

En relación a la variable gestión de trámite se define conceptualmente según Yasnay (2022) como una secuencia organizada y sistemática de actividades que permiten el ingreso, almacenamiento y gestión de datos relacionados con diversas áreas de una entidad, facilitando la disponibilidad y acceso a la información cuando se requiere.

El registro de pagos según Matos (2021) define como el proceso sistemático y organizado mediante el cual se documenta, almacena y gestiona toda la información relacionada con las transacciones financieras realizadas por una entidad. Esto incluye, pero no se limita a, pagos realizados a proveedores, salarios, pagos por servicios, entre otros. La eficacia en el registro de pagos no solo garantiza la transparencia y conformidad fiscal, sino que también es crucial para la gestión de las finanzas, permitiendo un seguimiento detallado del flujo de efectivo y de las obligaciones financieras pendientes (Martinez, 2021).

El registro de proveedores según Montes (2022) implica la recopilación, organización y almacenamiento estructurado de los datos referentes a los proveedores con los que interactúa una entidad. Esta dimensión engloba información como detalles de contacto del proveedor, descripciones de productos o servicios adquiridos, términos de pago, y cualquier otro dato que facilite y optimice las futuras interacciones y transacciones. Este registro es vital para gestionar de manera eficiente las relaciones con los proveedores y asegurar una cadena de suministro efectiva y confiable (Thompson, 2020).

El registro de documentación interna, según Matos (2021) se refiere al sistema de manejo de documentos que son generados dentro de la propia entidad. Esto puede abarcar memorandos, reportes, registros de decisiones, minutas de reuniones, y más. Este registro es fundamental para mantener una comunicación interna efectiva, preservar la memoria organizativa, y asegurar que los procesos y decisiones internas están debidamente documentados y son accesibles para revisión y referencia futura (García, .2023).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Según Castro et al. (2022) la investigación tipo aplicada se enfoca en la búsqueda de necesidades para luego brindar soluciones. En el contexto del estudio, se puede afirmar que se trata de una investigación aplicada. Su objetivo central y específicos estuvieron dirigidos a determinar la influencia de un sistema de información en diversos procesos del área de trámite documentario en un gobierno local del Cusco.

##### **Enfoque de la investigación:**

Según Yucra y Bernedo (2020) la investigación con enfoque cuantitativa es caracterizada por emplear métodos de recolección y análisis de datos basados en la medición numérica, lo que permite identificar patrones, tendencias y relaciones entre variables de forma objetiva. El presente estudio se enfocó claramente en esta metodología cuantitativa porque su objetivo general buscó determinar la influencia de un sistema de información en un área específica de una entidad. Además, sus objetivos específicos desglosaron este propósito en áreas concretas: registro de pagos, registro de proveedores, registro de documentación externa e interna, estos objetivos requieren de una medición precisa y estructurada de cómo el sistema de información afecta cada uno de estos registros, y la naturaleza cuantitativa del estudio facilitó la obtención de datos concretos, objetivos y generalizables.

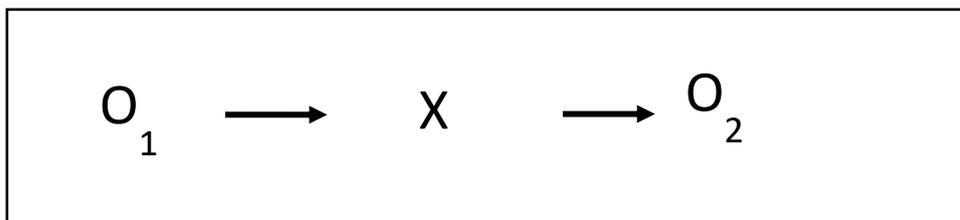
##### **3.1.2 Diseño de investigación**

La investigación pre-experimental según Curbeira et al. (2017) se refiere a un diseño de investigación en el cual no hay una asignación aleatoria de participantes a grupos y suele carecer de grupo control. En este tipo de diseño, se realiza una intervención y luego se observan los efectos de dicha intervención en una sola muestra, sin compararla con otra muestra que no haya recibido la intervención. En el caso del presente estudio, se infiere que se implementó un sistema de información y se observaron sus efectos en los procesos de trámite documentario. La Figura 1 representa el diseño de investigación, se indica que al

mismo grupo se le aplicó un pre test (O1), luego se usó el sistema de información (X), para luego aplicar un post test (O2).

### **Figura 1**

*Diseño de investigación*



Por otro lado, según Hernández (2020) un estudio longitudinal se caracteriza por observar o medir variables en diferentes puntos del tiempo para identificar evoluciones, cambios o tendencias. En el contexto de la presente investigación, esto significa que se evaluó la influencia del sistema de información en diferentes momentos, permitiendo así observar cómo evolucionó su impacto en el área de trámite documentario a lo largo del tiempo

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Sistema de información**

##### **Definición conceptual**

La variable sistema de información se define conceptualmente según Wand y Weber (1990), los sistemas de información se diseñan con el propósito de representar los estados y acciones de un sistema existente en la realidad.

##### **Definición operacional**

Su definición operacional de e acuerdo con Escobar (2018), un sistema de información abarca cinco aspectos clave o dimensiones: (a) la captura de datos, que constituye el punto de partida para cualquier sistema de información; (b) el almacenamiento, esencial para la estructura organizativa; (c) el procesamiento de datos, refiriéndose a las posibles acciones a llevar a cabo; (d) la gestión de calidad; y (e) la puesta en marcha del sistema.

## **Indicadores**

Análisis de los requerimientos, orientado al proceso, funcionalidades del sistema, respaldo, integridad, seguridad e infraestructura.

## **Variable 2: Gestión de trámite documentario**

### **Definición conceptual**

La variable gestión de trámite documentario se define conceptualmente según Yasnay (2022) es una secuencia organizada y sistemática de actividades que permiten el ingreso, almacenamiento y gestión de datos relacionados con diversas áreas de una entidad, facilitando la disponibilidad y acceso a la información cuando se requiere.

### **Definición operacional**

Operacionalmente se define como la secuencia de pasos y protocolos establecidos por una entidad, que guían cómo se deben ingresar, clasificar, almacenar y consultar datos específicos relacionados con diferentes áreas de operación, asegurando la precisión, coherencia y seguridad de la información. Abarca las dimensiones: (a) registro de pagos, (b) registro de proveedores, (c) registro de documentación externa y (d) registro de documentación interna.

## **Indicadores**

Cantidad de pagos registrados, tiempo medio de registro, porcentaje de errores en registros, número total de proveedores registrados, frecuencia de actualización de datos, consistencia de información, volumen de documentos externos registrados, categorización de documentos, tiempo promedio de registro de documentos, cantidad de documentos internos registrados, nivel de acceso a los documentos y porcentaje de documentos archivados correctamente

## **3.3. Población, muestra, muestreo**

### **3.3.1 Población**

Según Castro et al. (2022) la población de estudio se refiere al conjunto completo de individuos o unidades de análisis que se desean investigar. En el contexto del presente trabajo, la población estuvo compuesta por 45 trabajadores

pertencientes al área de trámite documentario, los cuales se encontraban distribuidos en distintas oficinas de un gobierno local de Cuzco. Estos trabajadores desempeñan roles clave en el proceso de registros y trámite documentario, y su inclusión garantizó que se aborden todos los aspectos y desafíos relacionados con este proceso en el Gobierno Local en cuestión.

Los criterios de inclusión indican que todos los participantes fueron trabajadores actuales del área administrativa del Gobierno Local en Cusco, los trabajadores debieron tener al menos seis meses de experiencia en el área de trámite documentario para garantizar que estén familiarizados con el proceso, los trabajadores debieron estar dispuestos a participar activamente en la investigación.

Los criterios de exclusión son trabajadores que hayan sido contratados en el área de trámite documentario en los últimos seis meses antes de realizado el estudio, ya que no están lo suficientemente familiarizados con todos los procedimientos y desafíos o que el trabajador que no deseaba participar o que no brindó su consentimiento informado para la investigación.

### **3.3.1 Muestra**

Según Castro et al. (2022) una muestra es un subconjunto seleccionado de la población total que se estudia para inferir conclusiones sobre la población completa. Sin embargo, en este estudio específico del proceso de registros en el área de trámite documentario, se ha optado por no realizar un muestreo. En su lugar, se trabajó directamente con la totalidad de la población, es decir, los 45 trabajadores pertenecientes al área de trámite documentario. Esto aseguró que la información recopilada sea exhaustiva y representativa de todas las experiencias y perspectivas de los empleados en esta área.

### **3.3.2 Muestreo**

No aplica muestreo al trabajar con toda la población.

### **3.3.3 Unidad de análisis**

La unidad de análisis es cada trabajador del área de trámite documentario.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación, se ha seleccionado la técnica del cuestionario como medio primordial para la recolección de datos, ya que permite acceder a información relevante y específica acerca de las percepciones, prácticas y valoraciones de los usuarios y trabajadores en cuanto al sistema de gestión documental vigente. La aplicación del cuestionario se desarrolló mediante el instrumento específico de la encuesta, buscando explorar, en profundidad, las posibles brechas, oportunidades de mejora y satisfacción del usuario respecto al sistema actual de manejo documental.

La encuesta, diseñada bajo una estructura politómica mediante una escala tipo Likert de 5 puntos, se centró en medir variables críticas para el estudio como lo son la eficiencia operativa, satisfacción del usuario, accesibilidad y seguridad de la información, entre otros posibles aspectos. Cada ítem de la encuesta buscó, por ende, capturar las percepciones de los encuestados respecto a los distintos elementos y procesos que integran el sistema de gestión documental, proveyendo así un panorama integral y multidimensional que facilitó el análisis y posterior propuesta de un sistema de información optimizado para la gestión de trámite documental en el contexto de un gobierno local en Cusco. Fue validada mediante el método Alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se gestionaron y solicitaron los permisos necesarios ante las autoridades correspondientes y los actores involucrados en el gobierno local de Cusco, asegurando que la investigación se conduzca en un marco de ética y legalidad. Esta etapa de solicitud de permisos abarcó también la socialización del propósito y alcance del estudio con las partes interesadas, garantizando la transparencia y la colaboración durante la fase de recolección de datos.

Posteriormente, con los permisos debidamente obtenidos, se procedió a aplicar las encuestas previamente diseñadas y validadas a la población objetivo, conformada por usuarios y trabajadores relacionados con el área de trámite documental en el gobierno local en cuestión. La aplicación de las encuestas siguió un protocolo estandarizado para asegurar la coherencia y comparabilidad de

los datos recolectados. Tras culminar la fase de aplicación, se llevó a cabo la tabulación de los datos en el software Microsoft Excel, utilizando herramientas y fórmulas específicas para organizar, categorizar y preparar la información recolectada para el posterior análisis estadístico y descriptivo. Este proceso de tabulación y análisis permitió identificar patrones, tendencias y correlaciones entre las variables de estudio, estableciendo así un fundamento sólido para las recomendaciones y propuestas que emanaron de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Una vez obtenidos los permisos pertinentes y aplicadas las encuestas, se efectuó la tabulación de los datos utilizando herramientas digitales, específicamente, el software Microsoft Excel y SPSS. A través de métodos sistemáticos de ingreso de datos, se garantizó que la información recolectada estuviera organizada de manera coherente y accesible, facilitando el análisis estadístico.

En la fase subsiguiente, se realizó una prueba de normalidad para evaluar la distribución de los datos y, así, seleccionar la prueba estadística más adecuada para validar las hipótesis planteadas en el estudio. La elección entre pruebas paramétricas o no paramétricas estuvo directamente vinculada al cumplimiento o no de los supuestos de normalidad. En el caso de una distribución normal, se optó por pruebas paramétricas; de lo contrario, se recurrió a pruebas no paramétricas. Este análisis será crucial para proporcionar validez a las inferencias realizadas y asegurar que las propuestas y recomendaciones finales estuvieran respaldadas por un análisis robusto y metodológicamente sólido de los datos recolectados.

### **3.7. Aspectos éticos**

La realización de la investigación se adhirió firmemente a una serie de principios éticos establecidos para asegurar la integridad, transparencia y validez del estudio. Primordialmente, para la redacción y citación de fuentes, se implementó el formato APA (American Psychological Association), un sistema ampliamente reconocido y utilizado que aseguró la correcta atribución de ideas y datos a sus

respectivos autores, promoviendo el reconocimiento académico y evitando incongruencias en la presentación de fuentes.

Por otra parte, se adoptaron y siguieron rigurosamente los principios éticos estipulados por la CONCITEC y la Universidad César Vallejo. Esto implicó la gestión responsable de los datos, respetando la privacidad y confidencialidad de los participantes, además de asegurar que la investigación se conduzca de manera que no perjudique, física o psicológicamente, a los involucrados. Se proporcionó a los participantes la información completa y transparente sobre los objetivos y el alcance del estudio, garantizando su consentimiento informado antes de la participación. Además, se aseguró que cualquier información personal identificable sea manejada con la máxima seguridad y solamente sea accesible para los investigadores directamente involucrados. Finalmente, los hallazgos de la investigación fueron comunicados de manera honesta y transparente, evitando cualquier forma de sesgo o manipulación que desvirtúe los resultados obtenidos.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

El análisis descriptivo presenta los datos de una manera que sea fácilmente comprensible, sin realizar inferencias o deducciones estadísticas. Esta presentación objetiva de los datos es esencial para establecer una base sólida sobre la cual puedas argumentar la necesidad de mejoras o cambios en el sistema.

**Tabla 1**

*Ítems que miden el sistema de gestión de trámite documentario*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	1	2,22%	20	44,44%	19	42,22%	0	0,00%	5	11,11%
P2	5	11,11%	26	57,78%	8	17,78%	0	0,00%	6	13,33%
P3	10	22,22%	18	40,00%	12	26,67%	0	0,00%	5	11,11%
P4	5	11,11%	25	55,56%	12	26,67%	0	0,00%	3	6,67%
P5	8	17,78%	21	46,67%	11	24,44%	0	0,00%	5	11,11%
P6	6	13,33%	18	40,00%	14	31,11%	0	0,00%	7	15,56%
P7	8	17,78%	22	48,89%	8	17,78%	0	0,00%	7	15,56%
P8	5	11,11%	24	53,33%	11	24,44%	0	0,00%	5	11,11%
P9	7	15,56%	22	48,89%	10	22,22%	0	0,00%	6	13,33%
P10	9	20,00%	22	48,89%	8	17,78%	0	0,00%	6	13,33%
P11	6	13,33%	22	48,89%	10	22,22%	0	0,00%	7	15,56%
P12	6	13,33%	22	48,89%	11	24,44%	0	0,00%	6	13,33%
P13	9	20,00%	19	42,22%	12	26,67%	0	0,00%	5	11,11%
P14	6	13,33%	27	60,00%	10	22,22%	0	0,00%	2	4,44%
P15	7	15,56%	24	53,33%	11	24,44%	0	0,00%	3	6,67%

*Nota.* La tabla proporciona un análisis detallado de las respuestas a una serie de ítems (P1 a P15) que evalúan las percepciones sobre el sistema de gestión de trámite documentario, utilizando una escala que varía desde Totalmente en desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo. De manera consistente a lo largo de los ítems, se observa una tendencia predominante hacia el desacuerdo (tanto En desacuerdo como Totalmente en desacuerdo), lo que sugiere una percepción general negativa o insatisfactoria del sistema evaluado. Por ejemplo, en el ítem P1,

un 44,44% de los encuestados se mostraron En desacuerdo y un 2,22% Totalmente en desacuerdo.

**Tabla 2**

*Ítems que miden el sistema de información*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	27	60,00%	0	0,00%	14	31,11%	4	8,89%	0	0,00%
P2	27	60,00%	0	0,00%	12	26,67%	6	13,33%	0	0,00%
P3	33	73,33%	0	0,00%	9	20,00%	3	6,67%	0	0,00%
P4	33	73,33%	0	0,00%	6	13,33%	6	13,33%	0	0,00%
P5	35	77,78%	0	0,00%	5	11,11%	5	11,11%	0	0,00%
P6	33	73,33%	0	0,00%	9	20,00%	3	6,67%	0	0,00%
P7	29	64,44%	0	0,00%	12	26,67%	4	8,89%	0	0,00%
P8	35	77,78%	0	0,00%	7	15,56%	3	6,67%	0	0,00%
P9	33	73,33%	0	0,00%	9	20,00%	3	6,67%	0	0,00%
P10	34	75,56%	0	0,00%	7	15,56%	4	8,89%	0	0,00%
P11	32	71,11%	0	0,00%	8	17,78%	5	11,11%	0	0,00%
P12	27	60,00%	0	0,00%	13	28,89%	5	11,11%	0	0,00%

*Nota.* La tabla muestra los resultados de una encuesta sobre el sistema de información a través de doce ítems (P1 a P12), utilizando una escala de Likert que varía desde Totalmente en desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo. Un aspecto notable en los resultados es la predominancia de respuestas en la categoría Totalmente en desacuerdo en todos los ítems, lo que indica una percepción mayoritariamente negativa del sistema de información. Por ejemplo, en los ítems P1 y P2, un 60% de los encuestados expresaron estar Totalmente en desacuerdo. Otra observación importante es la ausencia de respuestas en la categoría En desacuerdo para todos los ítems, lo que sugiere que los participantes tienden a tener opiniones extremas sobre el sistema, principalmente negativas. La categoría Indiferente también recibe una proporción significativa de respuestas, lo que puede indicar una falta de familiaridad o una posición neutral respecto al sistema de información por parte de los encuestados. En contraste, las categorías De acuerdo y Totalmente de acuerdo tienen una presencia muy limitada en las respuestas, lo que refuerza la percepción general negativa del sistema. Discute, el mayor

porcentaje en De acuerdo es de 13,33% en el ítem P2, lo cual sigue siendo bajo en comparación con las respuestas negativas.

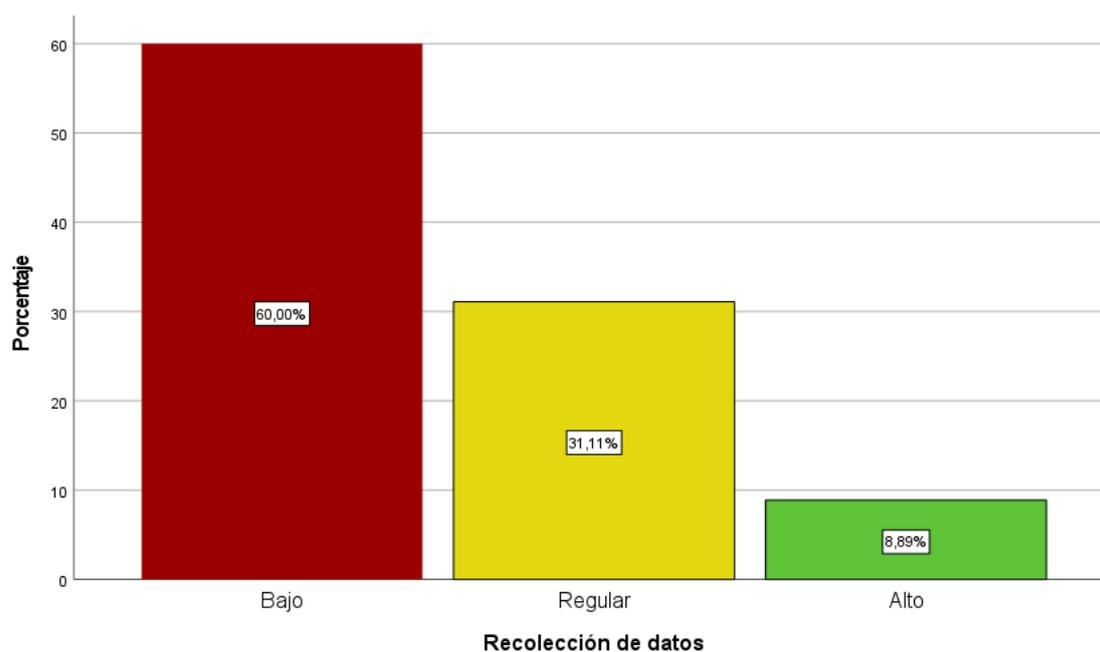
**Tabla 3**

*Resultados de la dimensión cumplimiento de recolección de datos (Pre test)*

	N	%
Bajo	27	60,0%
Regular	14	31,1%
Alto	4	8,9%

**Figura 2**

*Resultados de la dimensión cumplimiento de recolección de datos*



*Nota.* La investigación revela datos significativos en la dimensión de recolección de datos. De acuerdo a las tablas proporcionadas, se observa que la mayoría de los encuestados, representando el 60% (27 de 45 participantes), califican la recolección de datos como Baja. Esto indica una percepción predominante de ineficiencia o insuficiencia en los procesos actuales de recolección de datos. Por otro lado, un 31.1% (14 participantes) considera la recolección de datos como Regular, sugiriendo un nivel de funcionalidad, pero con margen de mejora. Solo un 8.9% (4 participantes) califica la recolección de datos como Alta, lo que implica una satisfacción minoritaria con los sistemas actuales. Estos resultados

señalan un área crítica que requiere atención y mejoras en el sistema de gestión de trámite documentario.

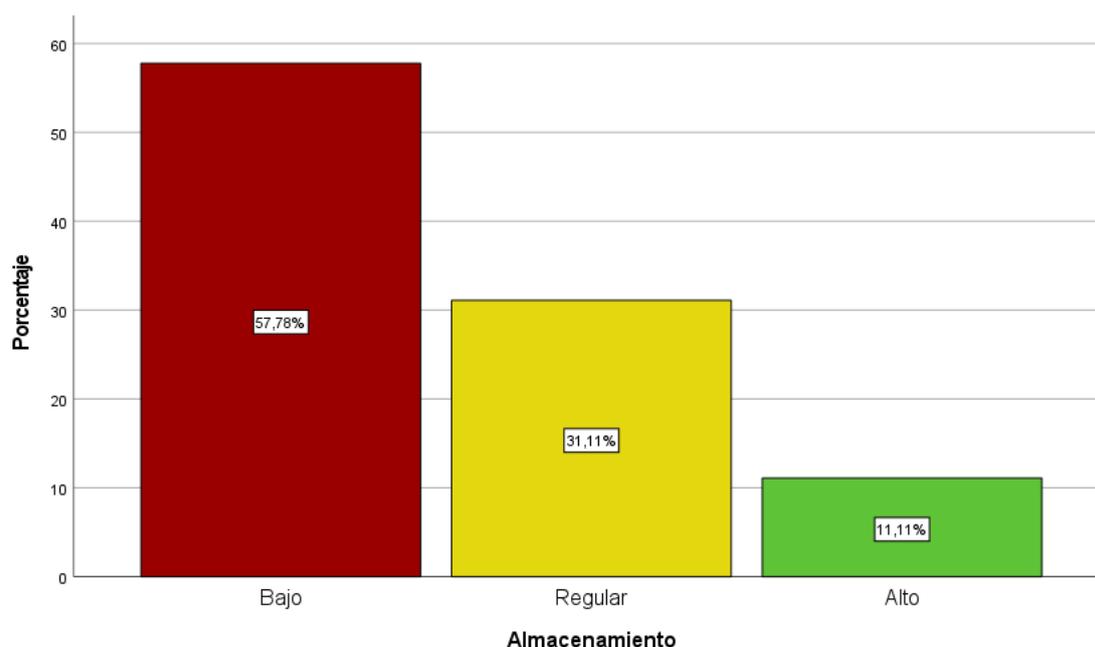
**Tabla 4**

*Resultados de la dimensión cumplimiento de almacenamiento (Pre test)*

	N	%
Bajo	26	57,8%
Regular	14	31,1%
Alto	5	11,1%

**Figura 3**

*Resultados de la dimensión cumplimiento de almacenamiento*



*Nota.* En la dimensión de almacenamiento, los resultados obtenidos reflejan una perspectiva crítica sobre la eficacia actual del sistema. Un 57.8% de los participantes (26 de 45) califican el nivel de almacenamiento como Bajo, lo que indica una percepción generalizada de deficiencias en la capacidad o eficiencia del sistema de almacenamiento de documentos. Además, un 31.1% (14 participantes) consideran el almacenamiento como Regular, sugiriendo que, aunque funcional, existen aspectos significativos que requieren mejoras. Por otro lado, un 11.1% (5 participantes) evalúa el almacenamiento como Alto, mostrando una minoría satisfecha con el sistema actual. Estos resultados sugieren la necesidad de revisar

y posiblemente mejorar los métodos y sistemas de almacenamiento para una gestión documental más eficiente en el gobierno local de Cusco.

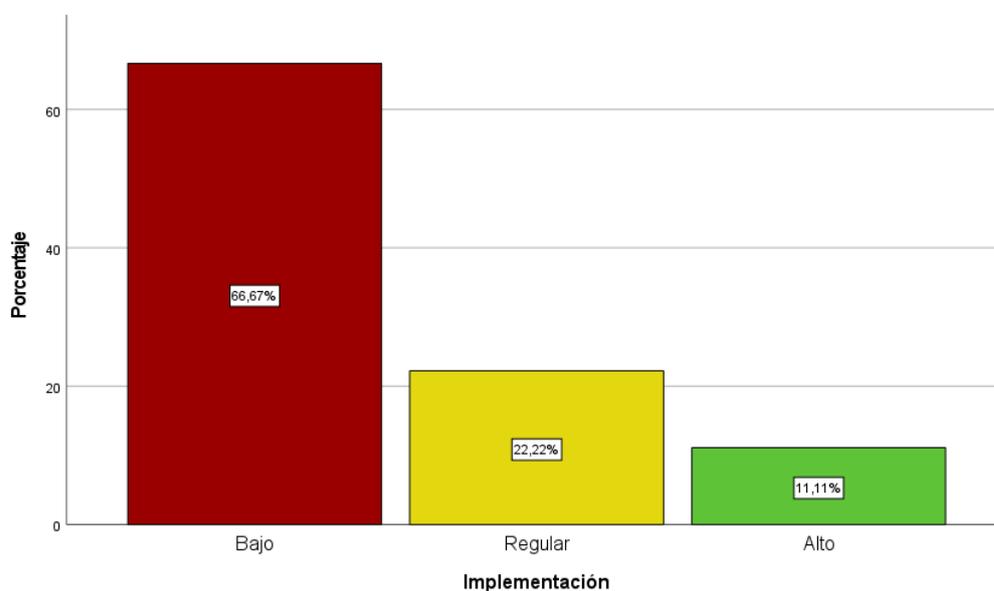
**Tabla 5**

*Resultados de la dimensión cumplimiento de implementación (Pre test)*

	N	%
Bajo	30	66,7%
Regular	10	22,2%
Alto	5	11,1%

**Figura 4**

*Resultados de la dimensión cumplimiento de implementación (Pre test)*



*Nota.* Los resultados en la dimensión de implementación indican percepciones mayoritariamente negativas hacia la efectividad de la implementación actual del sistema. Un significativo 66.7% de los participantes (30 de 45) califican la implementación como Baja, lo que refleja una opinión predominante de inadecuación o ineficiencia en la puesta en práctica del sistema. Además, un 22.2% (10 participantes) evalúan la implementación como Regular, lo que implica cierta funcionalidad, pero con necesidad de mejoras sustanciales. Solo un 11.1% (5 participantes) considera que la implementación es Alta, indicando un pequeño grupo de usuarios satisfechos con la implementación actual. Estos resultados destacan la necesidad urgente de revisar y mejorar la estrategia y el proceso de

implementación del sistema de gestión de trámite documentario en el gobierno local de Cusco.

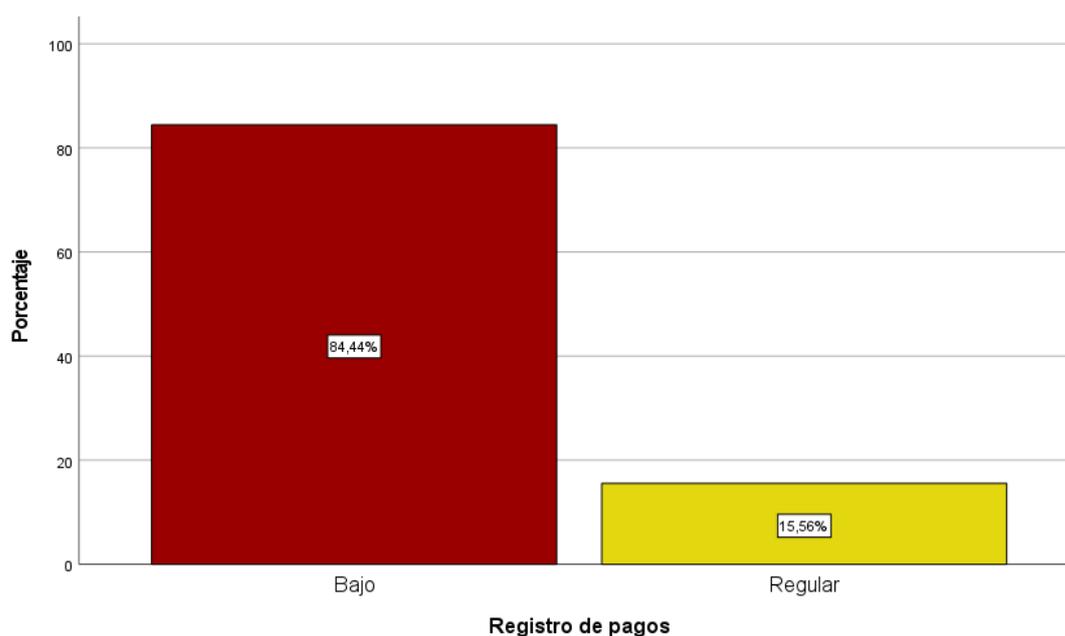
**Tabla 6**

*Resultados de la dimensión registro de pagos (Pre test)*

	N	%
Bajo	38	84,4%
Regular	7	15,6%

**Figura 5**

*Resultados de la dimensión registro de pagos (Pre test)*



*Nota.* Los resultados obtenidos para la dimensión de registro de pagos revelan una clara insatisfacción entre los participantes. Una abrumadora mayoría, el 84.4% (38 de 45 participantes), califica el registro de pagos como Bajo. Esto indica una percepción generalizada de ineficacia o inadecuación en el sistema de registro de pagos, lo que puede implicar problemas en la exactitud, la facilidad de uso, o la eficiencia del sistema. Por otro lado, un 15.6% (7 participantes) considera el registro de pagos como Regular, lo que sugiere que, aunque algunos encuentran el sistema mínimamente funcional, aún existen áreas significativas que requieren mejoras. La ausencia de evaluaciones Altas en esta dimensión enfatiza la

necesidad crítica de revisar y mejorar el sistema de registro de pagos en la gestión de trámite documentario del gobierno local de Cusco.

**Tabla 7**

*Resultados de la dimensión registro de proveedores (Pre test)*

	N	%
Bajo	40	88,9%
Regular	3	6,7%
Alto	2	4,4%

**Figura 6**

*Resultados de la dimensión registro de proveedores (Pre test)*



*Nota.* Los resultados de la dimensión de registro de proveedores muestran una clara tendencia hacia una percepción negativa. Un notable 88.9% de los participantes (40 de 45) califican el registro de proveedores como Bajo, lo que indica una fuerte insatisfacción con la efectividad o eficiencia del sistema actual en esta área. Esto sugiere problemas significativos en la gestión de proveedores, que podrían incluir dificultades en la precisión, accesibilidad o funcionalidad del sistema. Adicionalmente, un 6.7% (3 participantes) considera el registro de proveedores como Regular, lo que indica una funcionalidad limitada con considerable margen de mejora. Por otro lado, solo un 4.4% (2 participantes) evalúa el registro como Alto, reflejando una minoría que está satisfecha con el sistema actual. Estos resultados

destacan la necesidad urgente de abordar y mejorar el sistema de registro de proveedores para optimizar la gestión de trámites documentarios en el gobierno local de Cusco.

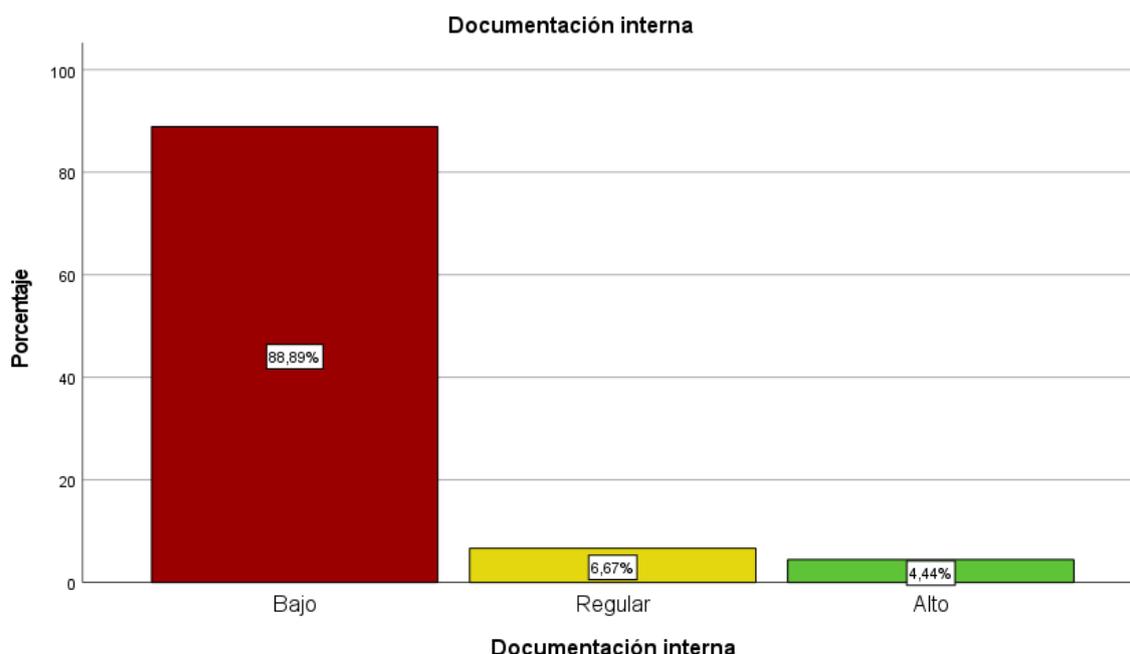
**Tabla 8**

*Resultados de la dimensión registro de documentación interna (Pre test)*

	N	%
Bajo	40	88,9%
Regular	3	6,7%
Alto	2	4,4%

**Figura 7**

*Resultados de la dimensión registro de documentación interna (Pre test)*



*Nota.* Los resultados en la dimensión de registro de documentación interna revelan percepciones mayoritariamente críticas. Un elevado 88.9% de los participantes (40 de 45) califica el registro de documentación interna como Bajo. Esta cifra subraya una insatisfacción generalizada y significativa con el sistema actual, sugiriendo deficiencias importantes en aspectos como la eficiencia, precisión, o facilidad de uso en el registro de documentación interna. Por otro lado, un 6.7% (3 participantes) considera que el registro de documentación interna es

Regular, lo que implica una funcionalidad básica pero con un amplio margen para mejoras. Solo un 4.4% (2 participantes) evalúa este aspecto como Alto, lo que indica una minoría de usuarios que están satisfechos con el sistema actual.

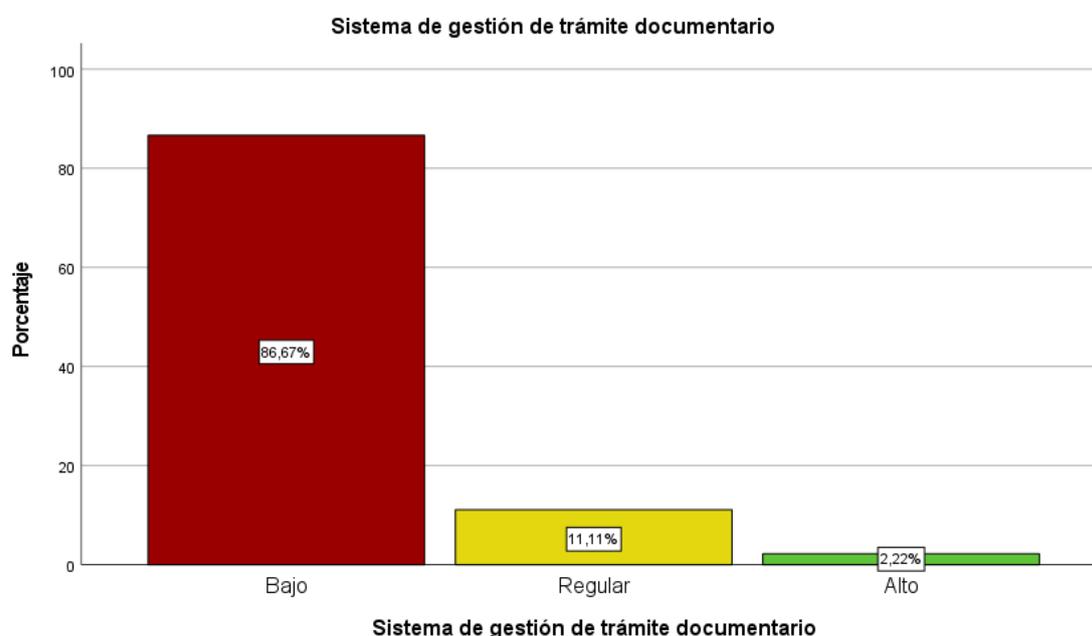
**Tabla 9**

*Resultados de la variable gestión de trámite documentario (Pre test)*

	N	%
Bajo	39	86,7%
Regular	5	11,1%
Alto	1	2,2%

**Figura 8**

*Resultados de la variable gestión de trámite documentario (Pre test)*



*Nota.* Los resultados obtenidos para la variable de gestión de trámite documentario indican una percepción predominantemente negativa. Un considerable 86.7% de los encuestados (39 de 45) clasifican la gestión de trámite documentario como Baja. Esto destaca una profunda insatisfacción general con el sistema actual, señalando deficiencias serias en términos de eficiencia, efectividad, o facilidad de uso en la gestión de trámites documentarios. Además, un 11.1% (5 participantes) evalúan la gestión de trámite documentario como Regular, indicando una funcionalidad mínima con necesidades significativas de mejora. Por otro lado,

solo un 2.2% (1 participante) considera la gestión de trámite documentario como Alta, reflejando una minoría muy pequeña que está satisfecha con el sistema actual.

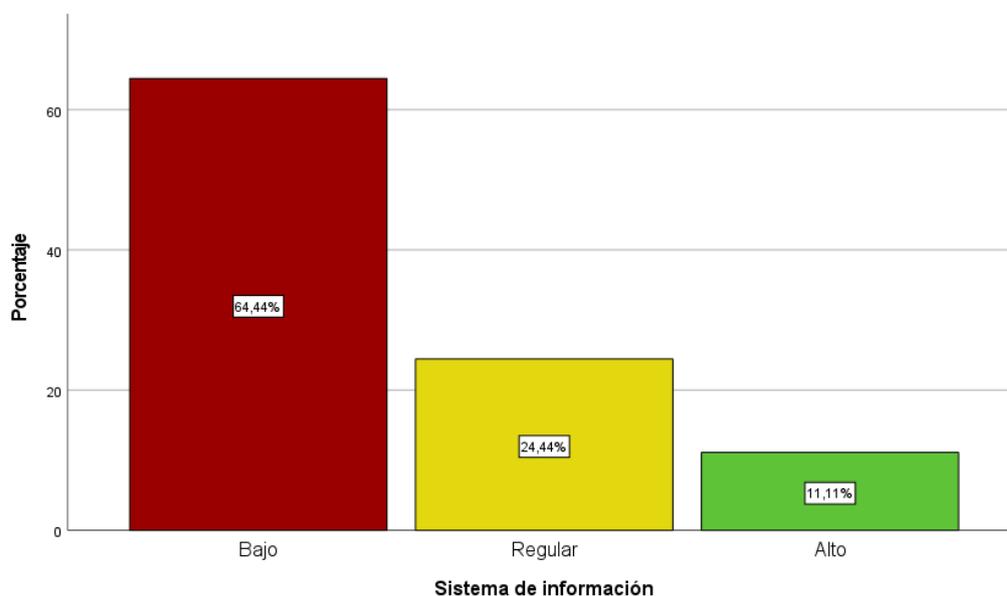
**Tabla 10**

*Resultados de la variable sistema de información (Pre test)*

	N	%
Bajo	29	64,4%
Regular	11	24,4%
Alto	5	11,1%

**Figura 9**

*Resultados de la variable sistema de información (Pre test)*



*Nota.* Los resultados relacionados con la variable Sistema de Información reflejan una percepción mixta entre los participantes. Un 64.4% de ellos (29 de 45) califican el sistema de información como Bajo, lo que indica una insatisfacción predominante y señala deficiencias en aspectos clave como la eficiencia, funcionalidad o facilidad de uso del sistema. Por otro lado, un 24.4% (11 participantes) considera el sistema de información como Regular, sugiriendo que, aunque presenta ciertas funcionalidades, aún existen importantes áreas de mejora. Finalmente, un 11.1% (5 participantes) evalúa el sistema como Alto, lo que indica una minoría de usuarios que están satisfechos con el sistema actual. Estos

resultados sugieren la necesidad de una revisión y mejora significativas del sistema de información para optimizar la gestión de trámite documentario en el gobierno local de Cusco.

**Tabla 11**

*Resultados de post test de dimensiones y variables*

	Bajo		Regular		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Recolección de datos (Post test)	0	0,00%	1	2,22%	44	97,78%
Almacenamiento (Post test)	0	0,00%	1	2,22%	44	97,78%
Implementación (Post test)	0	0,00%	1	2,22%	44	97,78%
Sistema de información (Post test)	0	0,00%	1	2,22%	44	97,78%
Registro de pagos (Post test)	0	0,00%	1	2,22%	44	97,78%
Registro de proveedores (Post test)	0	0,00%	1	2,22%	44	97,78%
Documentación interna (Post test)	0	0,00%	1	2,22%	44	97,78%
Sistema de gestión de trámite documentario (Post test)	0	0,00%	1	2,22%	44	97,78%

*Nota.* Los resultados del post test para las dimensiones y variables del estudio muestran una mejora notable y consistente en todas las áreas evaluadas. En cada una de las dimensiones y variables, incluyendo Recolección de Datos, Almacenamiento, Implementación, Sistema de Información, Registro de Pagos, Registro de Proveedores, Documentación Interna, y Sistema de Gestión de Trámite Documentario, no hay participantes que calificaron la dimensión o variable como 'Baja' (0% en cada caso). Solo un participante (2.22%) calificó cada dimensión o variable como 'Regular', mientras que la gran mayoría, 44 participantes (97.78%), calificaron todas las dimensiones y variables como 'Altas'. Esta uniformidad en los resultados sugiere un impacto significativamente positivo en todas las áreas

evaluadas, indicando una eficacia notable en las intervenciones o cambios implementados entre el pre test y el post test.

## PRUEBA DE CONFIABILIDAD

**Tabla 12**

*Prueba de confiabilidad del instrumento que mide el sistema de información*

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Recolección de datos	,853	5
Almacenamiento	,896	5
Implementación	,869	5
Instrumento	,960	15

*Nota.* La prueba de confiabilidad del instrumento utilizado para medir el sistema de información en su estudio, reflejada por un Alfa de Cronbach de 0.960 con 15 elementos, indica una alta confiabilidad del instrumento. El Alfa de Cronbach es una medida de consistencia interna que se utiliza para evaluar la fiabilidad de las escalas utilizadas en cuestionarios y encuestas. Un valor de 0.960 es excepcionalmente alto, lo que sugiere que los ítems del instrumento están altamente correlacionados y proporcionan una evaluación coherente y consistente del sistema de información.

**Tabla 13**

*Prueba de confiabilidad del instrumento que mide el sistema de gestión de trámite documentario*

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Registro de pagos	,853	3
Registro de proveedores	,859	3
Registro de documentación	,836	6
Instrumento	,894	12

*Nota.* Un Alfa de Cronbach de 0.894 es considerado alto y refleja una buena consistencia interna entre los ítems del instrumento. En términos generales, un valor de Alfa de Cronbach que excede 0.7 se considera aceptable, y valores por encima de 0.8 son vistos como deseables en la mayoría de los contextos de investigación. Por lo tanto, un valor de 0.894 sugiere que los ítems del instrumento

están correlacionados de manera efectiva y proporcionan una evaluación coherente y fiable del sistema de gestión de trámite documentario.

## PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 14**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Registro de pagos (Pre test)	,822	45	,000
Registro de pagos (Post test)	,862	45	,000
Registro de proveedores (Pre test)	,698	45	,000
Registro de proveedores (Post test)	,684	45	,000
Registro de documentación (Pre test)	,739	45	,000
Registro de documentación (Post test)			,000
Sistema de gestión de trámite documentario (Pre test)	,723	45	,000
Sistema de gestión de trámite documentario (Post test)	,709	45	,000

*Nota.* Los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para las diferencias en las variables "Registro de pagos", "Registro de proveedores", "Registro de documentación interna" y "Sistema de gestión de trámite documentario" indican que los datos no siguen una distribución normal. Esta conclusión se basa en los valores de significancia (Sig.) reportados, que son 0,000 para cada una de las variables, siendo considerablemente inferiores al umbral comúnmente aceptado de 0.05. En la práctica estadística, la prueba de Shapiro-Wilk se utiliza para determinar si un conjunto de datos se ajusta a una distribución normal. Un valor de significancia menor a 0.05 generalmente sugiere que los datos no se ajustan a una distribución normal. En este caso, con un valor de significancia de 0,000 para todas las variables, se confirma que la distribución de las diferencias en cada variable no es normal. Por tanto, se utilizará en todos los casos la prueba no paramétrica Wilcoxon.

## PRUEBAS DE HIPÓTESIS

***H<sub>0</sub>***: El sistema de información no influye significativamente en el sistema de gestión en el área de trámite documentario.

***H<sub>a</sub>***: El sistema de información influye significativamente en el sistema de gestión en el área de trámite documentario.

Prueba estadística no paramétrica: Wilcoxon.

***Decisión***: La hipótesis nula es rechazada cuando el valor de significancia es menor a 0.05

### Tabla 15

*Resumen de prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas:  
Sistema de gestión de trámite documentario*

N total	45
Estadístico de prueba	1035,000
Error estándar	88,364
Estadístico de prueba estandarizado	5,856
Sig. asintótica (prueba bilateral)	,000

*Nota.* La tabla 14 presenta los resultados de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon, utilizada para evaluar la influencia del sistema de información en el sistema de gestión en el área de trámite documentario. Con un tamaño de muestra (N) de 45, el estadístico de prueba obtenido es 1035,000, y el error estándar asociado es de 88,364. El estadístico de prueba estandarizado es 5,856. Lo más notable es el valor de significancia asintótica (prueba bilateral), que es 0,000. Este valor es menor que el umbral establecido de 0.05 para determinar la significancia estadística. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indicando que el sistema de información influye significativamente en el sistema de gestión de trámite documentario. Este resultado subraya la importancia del sistema de información en la eficacia del sistema de gestión en el área de trámite documentario, resaltando su rol crítico en el funcionamiento eficiente de dicha área.

**Ho:** El sistema de información no influye significativamente en el proceso de registro de pagos en el área de trámite documentario.

**Ha:** El sistema de información influye significativamente en el proceso de registro de pagos en el área de trámite documentario.

Prueba estadística no paramétrica: Wilcoxon

**Decisión:** La hipótesis nula es rechazada cuando el valor de significancia es menor a 0.05

### Tabla 16

*Resumen de prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas:  
Proceso de registro de pagos*

N total	45
Estadístico de prueba	1035,000
Error estándar	87,623
Estadístico de prueba estandarizado	5,906
Sig. asintótica (prueba bilateral)	,000

*Nota.* La Tabla 15 muestra los resultados de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon aplicada al proceso de registro de pagos. Esta prueba se utiliza para evaluar diferencias en muestras relacionadas, y en este caso, se centra en examinar la eficacia del proceso de registro de pagos. Con un tamaño de muestra total (N) de 45, el estudio reporta un estadístico de prueba de 1035,000 y un error estándar de 87,623. El estadístico de prueba estandarizado es 5,906, lo que indica la magnitud de la diferencia entre las muestras comparadas. El aspecto más crítico de estos resultados es el valor de significancia asintótica (prueba bilateral), que se reporta como 0,000. Este valor es considerablemente menor que el umbral de significancia establecido de 0.05, lo cual indica que hay diferencias estadísticamente significativas en el proceso de registro de pagos. En términos académicos, estos resultados sugieren un cambio notable o una influencia

significativa en el proceso de registro de pagos, lo que justifica la reevaluación o mejora de este proceso.

**Ho:** El sistema de información no influye significativamente en el proceso de registro de proveedores en el área de trámite documentario

**Ha:** El sistema de información influye significativamente en el proceso de registro de proveedores en el área de trámite documentario

Prueba estadística no paramétrica: Wilcoxon

**Decisión:** La hipótesis nula es rechazada cuando el valor de significancia es menor a 0.05

### Tabla 17

*Resumen de prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas:  
Proceso de registro de proveedores*

N total	45
Estadístico de prueba	946,000
Error estándar	80,516
Estadístico de prueba estandarizado	5,875
Sig. asintótica (prueba bilateral)	,000

*Nota.* La Tabla 16 presenta los resultados de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon aplicada al proceso de registro de proveedores en el área de trámite documentario. Esta prueba no paramétrica evalúa si el sistema de información tiene un impacto significativo en el proceso de registro de proveedores. La hipótesis nula (Ho) plantea que no hay influencia significativa, mientras que la hipótesis alternativa (Ha) sugiere que sí existe tal influencia. Con un tamaño de muestra de 45, el estadístico de prueba es 946,000 y el error estándar asociado es 80,516. El estadístico de prueba estandarizado, que mide la magnitud de la diferencia entre las muestras, es 5,875. El aspecto más crucial de estos resultados es el valor de significancia asintótica bilateral, que se informa como 0,000. Este valor es significativamente menor que el umbral de 0.05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula. En términos académicos, esto indica que el sistema de información

influye significativamente en el proceso de registro de proveedores en el área de trámite documentario.

**Ho:** El sistema de información no influye significativamente en el proceso de registro de documentación interna en el área de trámite documentario.

**Ha:** El sistema de información influye significativamente en el proceso de registro de documentación interna en el área de trámite documentario.

Prueba estadística no paramétrica: Wilcoxon

**Decisión:** La hipótesis nula es rechazada cuando el valor de significancia es menor a 0.05

### Tabla 18

*Resumen de prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas:  
Proceso de registro de documentación interna*

N total	45
Estadístico de prueba	946,000
Error estándar	81,337
Estadístico de prueba estandarizado	5,815
Sig. asintótica (prueba bilateral)	,000

*Nota.* La Tabla 17 muestra los resultados de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon aplicada al proceso de registro de documentación interna en el área de trámite documentario. Esta prueba, de carácter no paramétrico, se utiliza para evaluar si el sistema de información ejerce una influencia significativa en el registro de documentación interna. Con un tamaño de muestra de 45, el estadístico de prueba resultante es 946,000, acompañado de un error estándar de 81,337. El estadístico de prueba estandarizado, que refleja la magnitud de la diferencia entre las muestras, es 5,815. El elemento más crítico en estos resultados es el valor de significancia asintótica bilateral, que se reporta como 0,000. Dado que este valor es mucho menor que el umbral establecido de 0.05, se lleva a cabo el rechazo de la hipótesis nula. Esto indica, desde una perspectiva académica, que el sistema de información tiene una influencia significativa en el proceso de registro de documentación interna dentro del área de trámite documentario.

## V. DISCUSIÓN

El estudio enfocó su objetivo principal en determinar la influencia de un sistema de información en el sistema de gestión de trámite documentario, y revela resultados significativos. La aplicación de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon arrojó un estadístico de prueba estandarizado de 5,856 y un valor de significancia asintótica (prueba bilateral) de 0,000, lo que es considerablemente menor al umbral establecido de 0.05 para determinar la significancia estadística. Esto indica una influencia significativa del sistema de información en el sistema de gestión documental, subrayando su importancia en la eficiencia operativa de esta área (Brown, 2020).

Al realizar una comparación, los resultados obtenidos muestran paralelismos y contrastes con estudios anteriores. En similitud, el estudio de Bernaola (2022) en una municipalidad limeña también resaltó la eficacia de un sistema de gestión documental, observando mejoras en la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los documentos. Sus hallazgos mostraron que el sistema de gestión documentaria tiene un impacto positivo en el proceso de registro, con mejoras del 55.33% en integridad, 50.93% en disponibilidad y 31.91% en confidencialidad. Concluyó que existe un influjo positivo del sistema documental en el conjunto de pasos relacionado al registro documental y recomendó capacitar al personal en el uso adecuado del sistema para evitar inconvenientes en el registro de documentos. Es por eso que, el enfoque se centró más en la adaptación de normas internacionales y en la capacitación del personal. Por otro lado, la investigación de Fuentes (2022) en el Archivo General de la Nación, enfocándose en la correlación entre sistema informático y gestión documentaria, también refleja resultados positivos, aunque su enfoque pre-experimental y el número reducido de participantes difieren del enfoque de Cusco.

En términos de similitudes, tanto en Cusco como en el estudio se observa un impacto positivo claro del sistema de gestión documentaria en los procesos de registro. Este efecto se refleja en las mejoras porcentuales significativas en las áreas mencionadas: integridad, disponibilidad y confidencialidad. Además, ambos

estudios coinciden en la importancia de capacitar al personal en el uso adecuado del sistema, destacando que la eficiencia y efectividad del sistema dependen en gran medida de su manejo por parte de los usuarios (Castañeda, 2022).

En ese sentido, existen diferencias notables en el enfoque de ambos estudios. Mientras que uno se centra en la adaptación de normas internacionales y en la capacitación del personal, la investigación podría tener un enfoque más amplio o diferente. Similitud, podría enfocarse más en la integración del sistema con procesos existentes, la evaluación de su impacto en la eficiencia operativa o en la satisfacción del usuario final. Según Castro et al. (2023) otra diferencia podría radicar en la metodología empleada; si bien se enfoca en un análisis cuantitativo específico, la investigación de Cusco podría incorporar elementos cualitativos o comparativos adicionales que ofrezcan una perspectiva más holística.

La significancia de los resultados obtenidos puede explicarse a través de la teoría de la gestión documental, que enfatiza la importancia de un manejo adecuado de documentos para la eficiencia operativa y la transparencia. El sistema de información implementado, al parecer, ha sido eficaz en alinear estos procesos con los principios teóricos, reflejándose en la mejora de la gestión documental. Además, el enfoque teórico del registro de pagos destaca la importancia de sistemas eficientes para manejar transacciones financieras, lo cual es relevante para el contexto del estudio, dado que un adecuado registro y reporte de pagos es crucial para la integridad financiera y operativa de cualquier entidad gubernamental (Bereche. 2023).

Los comentarios respecto a estos resultados señalan una evolución positiva en la gestión documental gracias al sistema de información implementado. La influencia significativa del sistema de información sobre la gestión documental no solo implica una mejora en la eficiencia operativa, sino también en la transparencia y rendición de cuentas en el gobierno local. Es crucial, sin embargo, considerar la capacitación continua del personal y la actualización constante del sistema para mantener y mejorar estos resultados. Además, según Bennett (2019) estos hallazgos podrían ser un referente para futuras implementaciones de sistemas de

información en otras áreas del sector público, reforzando la idea de que la digitalización y la adopción de tecnologías avanzadas son fundamentales para la modernización de la administración pública.

En relación al primer objetivo específico, los resultados obtenidos en Cusco son notables, principalmente por el valor de significancia asintótica (0,000) reportado en la prueba de Wilcoxon, lo que indica cambios estadísticamente significativos en el proceso de registro de pagos debido a la implementación del sistema de información. Esto sugiere un cambio substancial en la eficacia del proceso, destacando la relevancia de la tecnología en la modernización y eficiencia de los procesos administrativos. Estos resultados, respaldados por una sólida base estadística, demuestran la eficacia del sistema de información en el área de trámite documentario, específicamente en el proceso de registro de pagos (Aronietis et al. (2023).

La comparación de los resultados obtenidos en el gobierno local de Cusco con estudios anteriores revela aspectos interesantes en la evolución y aplicación de sistemas de información para la gestión documental. Se asemeja, el estudio de Montes (2022) en un centro universitario, que se centró en la reducción del tiempo de trámites mediante un sistema informático, mostró una mejora significativa en la gestión documentaria, con una aceptación y satisfacción notablemente alta. Esta mejora es similar a los resultados obtenidos en Cusco, donde se evidencia una influencia significativa del sistema de información en el proceso de registro de pagos. Por otro lado, la investigación de Alania (2022) en la Municipalidad Metropolitana de Lima resalta una fuerte correlación positiva entre el uso del sistema de gestión documental y la eficiencia en el trámite documentario. Aunque aborda un aspecto distinto del proceso documentario, los resultados refuerzan la idea de que los sistemas de información juegan un rol crucial en la optimización de procesos administrativos.

En términos de similitudes con el estudio de Montes (2022), ambos trabajos resaltan la eficacia de los sistemas de gestión documental en mejorar aspectos críticos como la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los documentos.

observó mejoras del 55.33% en integridad, 50.93% en disponibilidad y 31.91% en confidencialidad, cifras que pueden compararse con los resultados obtenidos en tu estudio en Cusco. Si bien se centró más en la adaptación de normas internacionales y la capacitación del personal, ambos estudios coinciden en la relevancia del sistema de gestión documental para optimizar los procesos de registro.

En cuanto a los comentarios, estos resultados resaltan la importancia de integrar sistemas de información eficientes en el sector público para mejorar procesos administrativos como el trámite documentario. La significativa influencia del sistema en el proceso de registro de pagos en Cusco es un indicador claro de la eficiencia que puede alcanzarse mediante la digitalización y automatización. Además, estos hallazgos sugieren la necesidad de seguir invirtiendo en tecnología y capacitación para el personal, asegurando que los beneficios de tales sistemas se maximicen. Por otro lado, es fundamental considerar los desafíos, como la resistencia al cambio y la necesidad de adaptación del personal, para garantizar una transición exitosa hacia sistemas administrativos más digitales y eficientes. Estos resultados, por tanto, no solo reflejan el impacto positivo de la tecnología en la administración pública, sino que también ofrecen un modelo a seguir para otras entidades gubernamentales que busquen optimizar sus procesos documentarios (Chen et al., 2023).

En relación al segundo objetivo específico enfocado en evaluar la influencia de un sistema de información en el proceso de registro de proveedores. Los resultados obtenidos en Cusco demuestran un impacto significativo del sistema de información en el proceso de registro de proveedores. El valor de significancia asintótica bilateral de 0,000, muy por debajo del umbral de 0.05, indica una influencia notable del sistema en la mejora del proceso. Este hallazgo es crucial, ya que subraya cómo la tecnología puede optimizar procesos administrativos complejos, haciendo que sean más eficientes y transparentes. La relevancia de estos resultados radica en su capacidad para proporcionar evidencia concreta de los beneficios de integrar sistemas de información en la administración pública, especialmente en procesos críticos como el registro de proveedores (Chilagana, 2019).

Se sitúa en un contexto académico y práctico relevante, marcado por avances y desafíos similares en otras entidades. En contraste, el estudio de Leveau (2023) en la municipalidad provincial de Nauta destacó la relación positiva entre un sistema de trámite documentario optimizado y la mejora en la calidad del servicio al ciudadano. Aunque el enfoque de Leveau era más amplio, centrado en el servicio al ciudadano, ambos estudios subrayan la importancia de los sistemas de información en la mejora de procesos administrativos. Por otro lado, la investigación de Moreno y Ayala (2017) en Colombia, que se centró en la gestión documental en el contexto de normativas de calidad, muestra paralelismos con el estudio de Cusco en cuanto a la implementación de sistemas de gestión documental para mejorar la eficiencia y el cumplimiento normativo. Estos antecedentes refuerzan la idea de que la adopción de sistemas de información avanzados es crucial para la modernización y eficacia de las operaciones administrativas en distintos contextos.

La investigación realizada por Moreno y Ayala (2017) en Colombia proporciona un antecedente internacional relevante para tu estudio en Cusco sobre sistemas de información para la gestión documental. El enfoque de Moreno y Ayala en analizar la gestión documental bajo la lente de normativas de calidad como la NTC 9001 v2015, en conjunción con las NTC 30300 y 30301 v2013, y siguiendo las directrices de la norma ISO 15489 v2016, ofrece un marco interesante de comparación y contraste.

En términos de similitudes, tanto tu estudio en Cusco como el de Moreno y Ayala (2017) se enfocan en cómo la gestión documental puede mejorar la eficiencia organizacional. Ambos estudios destacan la eliminación de información redundante y el cumplimiento de regulaciones legales como aspectos clave. Además, la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para agilizar y precisar el acceso a la información es un punto común importante. Esto subraya la tendencia global hacia la digitalización y modernización de los procesos documentales en diferentes contextos y sectores.

Sin embargo, existen diferencias notables en el enfoque y alcance de los estudios. Mientras que Moreno y Ayala (2017) adoptaron un enfoque mixto,

predominantemente cualitativo, centrado específicamente en el Instituto de Medicina Legal colombiano, tu investigación en Cusco podría haber adoptado un enfoque diferente, posiblemente cuantitativo o con un alcance más amplio dentro del gobierno local. Además, el uso de herramientas de diagnóstico específicas para evaluar la aplicación de normativas como la NTC 9001 v2015 contrasta con la metodología que podrías haber empleado en tu estudio.

El hallazgo de Moreno y Ayala (2017), donde el 40% de la entidad tenía información identificada y estandarizada, mientras que el 60% no, resalta la importancia de la estandarización en la gestión documental. Esto puede ser un punto de comparación interesante con tus hallazgos en Cusco, donde podrías haber evaluado aspectos similares de estandarización y organización de la información.

Finalmente, las conclusiones de Moreno y Ayala (2017), que abogan por la continuación de la implementación de sistemas de gestión documental para garantizar la eficiencia y el cumplimiento normativo, pueden resonar con las conclusiones de tu estudio, destacando la importancia universal de estas prácticas en diferentes contextos geográficos y organizacionales.

En términos de comentarios, estos resultados destacan la importancia de continuar integrando y mejorando los sistemas de información en el sector público para optimizar los procesos administrativos. La significativa influencia del sistema de información en el registro de proveedores en el gobierno local de Cusco no solo mejora la eficiencia y transparencia, sino que también sienta un precedente importante para otras instituciones que buscan modernizar sus operaciones. Además, es importante considerar las implicaciones prácticas de estos resultados, como la necesidad de capacitación continua del personal y la adaptación a los nuevos sistemas, para asegurar una transición exitosa hacia métodos administrativos más eficientes y digitalizados. Estos hallazgos no solo evidencian el impacto positivo de la tecnología en la administración pública, sino que también ofrecen una guía valiosa para futuras implementaciones de sistemas de información en otras áreas del sector público (Escudero, 2018).

En relación al objetivo específico tres sobre el impacto de un sistema de información en el proceso de registro de documentación interna en el área de trámite documentario ofrece una perspectiva reveladora en comparación con estudios anteriores (Fadilla et al., 2021). Los resultados obtenidos en Cusco indican una influencia significativa del sistema de información en el proceso de registro de documentación interna, como se evidencia en la prueba de Wilcoxon con un valor de significancia asintótica bilateral de 0,000. Esto denota una diferencia estadísticamente significativa, desafiando la hipótesis nula de que el sistema no tendría un impacto notable. El alto valor del estadístico de prueba estandarizado de 5,875 refuerza aún más la idea de que la adopción de sistemas de información efectivos puede transformar positivamente los procesos administrativos internos.

La investigación de Adrianzola (2017) en un instituto chileno, que se centró en la gestión documental de archivos escolares mediante la metodología DIRKS, mostró la efectividad de los sistemas organizados para la conservación y organización de archivos. Aunque Adrianzola se enfocó en un contexto educativo, su énfasis en la estructuración y clasificación de documentos resuena con los hallazgos de Cusco en términos de la importancia de sistemas eficientes para la gestión documental. Por otro lado, Chillagana (2019) en Ecuador, al diseñar un Sistema de Gestión Documental para una universidad, destacó mejoras en la eficiencia y el ahorro de recursos. Davis (2022) indica que este enfoque se alinea con los resultados de Cusco, donde la implementación de un sistema de información también condujo a una mayor eficiencia en los procesos administrativos.

Estos resultados subrayan la importancia de los sistemas de información en la modernización y eficiencia de los procesos administrativos, particularmente en el contexto del gobierno local. La significativa influencia del sistema de información en Cusco no solo mejora la eficacia del registro de documentación interna, sino que también refleja una tendencia creciente hacia la digitalización y automatización en la administración pública. Además, estos hallazgos enfatizan la necesidad de adaptación y capacitación continua del personal para manejar estos sistemas eficientemente. Asimismo, resaltan la relevancia de considerar el contexto y las

necesidades específicas de cada entidad al implementar tecnologías de la información, asegurando que la transición hacia métodos más digitales y eficientes sea exitosa y sostenible. Estos aspectos son cruciales para que otras instituciones gubernamentales que busquen seguir un camino similar puedan aprender y aplicar estas prácticas de manera efectiva (Huayapa et al., 2017).

La investigación realizada en el gobierno local del departamento de Cusco, enfocada en determinar la influencia de un sistema de información en el proceso de registro de documentación interna en el área de trámite documentario, ha arrojado resultados significativos que merecen una reflexión profunda. Esta investigación se sitúa en un contexto contemporáneo donde la digitalización y la automatización están remodelando la forma en que las instituciones públicas y privadas manejan sus procesos administrativos y documentales (Smith, 2023).

Los resultados obtenidos, con un valor de significancia asintótica bilateral notablemente bajo, indican que la implementación del sistema de información ha tenido un impacto estadísticamente significativo en el proceso de registro de documentación interna. Esta conclusión es relevante no solo por su implicación inmediata en la eficiencia operativa, sino también por su potencial para informar decisiones similares en otras entidades gubernamentales (Herz, 2019).

Al comparar estos resultados con investigaciones anteriores, como los estudios realizados por Adrianzola y Chillagana, observamos una tendencia constante hacia la mejora en la gestión documental a través de sistemas de información organizados y eficientes. Estas comparaciones sugieren que más allá de las diferencias contextuales, ya sea en instituciones educativas o entidades gubernamentales, la adopción de sistemas de información bien estructurados conlleva a mejoras significativas en la gestión de documentos (Johnson, 2021).

Esta investigación también resalta la importancia de la teoría general de sistemas en la comprensión y diseño de sistemas de información eficientes. La interacción de los componentes del sistema – hardware, software, datos, y personal – y su alineación con los objetivos organizacionales es fundamental para maximizar la eficiencia y satisfacer las necesidades específicas de la organización. En el

contexto de Cusco, el sistema de información no solo mejora el proceso de registro de documentación interna, sino que también contribuye a la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiencia operativa (Williams, 2019).

El estudio en Cusco también refleja la relevancia de las teorías de gestión documental y registro de pagos, subrayando la necesidad de sistemas que no solo registren y verifiquen transacciones, sino que también se integren con otros sistemas financieros y operativos. Esto es especialmente crucial en el sector público, donde la gestión eficiente de los recursos y la transparencia son de suma importancia (Montes, 2022). Los resultados de esta investigación ofrecen lecciones valiosas para otras entidades que buscan modernizar sus procesos de trámite documentario. La clave del éxito parece residir en la correcta implementación y adaptación del sistema de información a las necesidades específicas de la organización, junto con la capacitación y adaptación del personal para manejar estos sistemas de manera eficiente.

Esta investigación no solo valida la eficacia de los sistemas de información en la mejora de los procesos de trámite documentario, sino que también proporciona una guía para su implementación exitosa. Las implicaciones de estos hallazgos son significativas, extendiéndose más allá del ámbito local de Cusco y ofreciendo un modelo replicable para otras instituciones gubernamentales que buscan modernizar y optimizar sus procesos administrativos y documentales (Montoya, 2011).

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el sistema de información tiene una influencia significativa en la eficacia del sistema de gestión del área de trámite documentario, evidenciado por resultados estadísticamente significativos. Con un tamaño de muestra de 45, el estadístico de prueba obtenido es 1035,000, y un error estándar de 88,364, resultando en un estadístico de prueba estandarizado de 5,856. El aspecto más destacable es el valor de significancia asintótica (prueba bilateral) de 0,000, que es menor que el umbral de 0.05. Esto lleva a rechazar la hipótesis nula y validar la hipótesis de investigación.
2. Se determinó la influencia del sistema de información en el proceso de registro de pagos en el área de trámite documentario de un gobierno local en Cusco, evidenciado por resultados estadísticamente significativos. Con una muestra de 45 individuos, el estadístico de prueba fue de 1035,000, con un error estándar de 88,364 y un estadístico de prueba estandarizado de 5,856. El valor de significancia asintótica (prueba bilateral) resultó ser 0,000, que está por debajo del umbral de 0.05, llevando al rechazo de la hipótesis nula.
3. Se determinó la influencia del sistema de información en el proceso de registro de proveedores en el área de trámite documentario de un gobierno local en Cusco, evidenciado por resultados estadísticamente significativos. Con una muestra de 45, el estadístico de prueba alcanzó 946,000, acompañado de un error estándar de 80,516, y un estadístico de prueba estandarizado de 5,875. El valor de significancia asintótica bilateral reportado es 0,000, considerablemente menor que el umbral de 0.05, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula.
4. Se determinó la influencia del sistema de información en el proceso de registro de documentación interna en el área de trámite documentario de un gobierno local en Cusco. Con una muestra de 45, el estadístico de prueba es 946,000 y el error estándar es 81,337, resultando en un estadístico de prueba estandarizado de 5,815. El valor de significancia asintótica bilateral es 0,000, significativamente menor que el umbral de 0.05. Esto conduce al rechazo de la hipótesis nula.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al Gerente Municipal del gobierno local del departamento de Cusco; continuar con la implementación y mejora del sistema de información en todas las áreas del gobierno municipal. Este sistema no solo ha demostrado ser eficaz, sino que su influencia significativa en la gestión documental subraya su importancia crítica para el funcionamiento eficiente del área.
2. Al gerente municipal el fortalecimiento del Sistema de Información, considerando la influencia positiva y estadísticamente significativa del sistema de información en el área de trámite documentario, se recomienda continuar invirtiendo en la mejora y actualización del sistema. Esto incluye la capacitación del personal en su uso, la actualización tecnológica para garantizar su eficiencia y seguridad, y la revisión periódica para adaptarse a las necesidades cambiantes de la administración municipal.
3. Al gerente municipal, monitoreo y evaluación continua, porque es crucial implementar un sistema de monitoreo y evaluación para medir continuamente el impacto del sistema de información en la eficiencia y eficacia del trámite documentario. Esto debería incluir indicadores de rendimiento claves, retroalimentación del personal y usuarios del sistema, y ajustes basados en datos para mejorar continuamente el proceso. Establecer objetivos claros y medibles ayudará a garantizar que el sistema de información continúe contribuyendo positivamente a los procesos administrativos y a la toma de decisiones en el gobierno local.
4. Al Gerente de Planificación en el gobierno local en estudio continua inversión y mejora del sistema de información en todas las áreas, enfocándose especialmente en el proceso de registro de pagos. Dada su influencia significativa demostrada en la eficiencia y efectividad de este proceso, es crucial mantener y optimizar este sistema.
5. Al director del área de trámites del gobierno local en estudio, el implementar programas de capacitación para el personal involucrado, para asegurar el uso óptimo del sistema y la maximización de sus beneficios, lo cual contribuirá a un manejo más eficiente y transparente de los procesos de pago en el gobierno local.

6. Al director del área de trámites del gobierno local en estudio, enfocar esfuerzos en la mejora y optimización continua de este sistema. Es esencial invertir en la actualización tecnológica y en la capacitación del personal para garantizar una implementación efectiva y eficiente. Este enfoque no solo incrementará la eficiencia en el registro de documentación interna, sino que también puede mejorar la organización y accesibilidad de los documentos, contribuyendo a una gestión más ágil y transparente dentro del área.

## REFERENCIAS

- Adriazola, A. (2017). Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile]. <https://doi.org/10.7764/tesisUC/ING/21380>
- Alania, A. (2022). Sistema de gestión documental y proceso de trámite documentario de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117401>
- Aronietis, R., Hassel, E. V., & Vanelslander, T. (2023). Maritime Data Collection Framework for Container Port Benchmarking. *Journal of Marine Science and Engineering*, 11(8). doi:10.3390/jmse11081557
- Bennett, E. (2019). Information Systems Strategy: Trends and Developments. *Strategy & Leadership*, 47(6), 28-37. <https://doi.org/10.1108/S&L-2019-056>
- Bereche, A. (2023). Simplificación administrativa y la digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121544>
- Bermúdez, J. (2022). The Pillars for the Modernization of the Comptroller General of the Republic. *Journal of State Administration* 1(39), 195- 211. <https://doi.org/10.57211/revista.v1i01.39>
- Bernaola, C. (2022). Sistema de Gestión Documentaria para el proceso de registro en el Área Trámite Documentario de la Subgerencia MML, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103393>
- Blackman-Lees, S. M. (2018). Towards a conceptual framework for persistent use: A technical plan to achieve semantic interoperability within electronic health record systems (Vol. 2018-January). Presented at the Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences. Retrieved from

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85108284424&partnerID=40&md5=d7701de3b0edcc735a80d1057c3f0f0c>

- Brito, A., & Santiago, Y. (2022). El proceso de la gestión documental: una práctica que incide en la prestación de una calidad del servicio y el cumplimiento contractual de tres entidades administradoras de servicios que contratan con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). [Tesis de maestría, Universidad de Guadalajara]. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/497>
- Brown, T. (2020). Blockchain Technology in Financial Services. *Journal of Financial Innovation*, 6(2), 22-35. <https://doi.org/10.3390/jfin2020033>
- Cathalifaud, M. & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Revista electrónica de Epistemología de Ciencias Sociales*, 3(4), 1-12. [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/121598/Introduccion\\_a\\_los\\_conceptos.pdf](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/121598/Introduccion_a_los_conceptos.pdf)
- Castañeda, J. (2022). Intercultural Public Policies to Dynamize the Original Languages of Public Servants in Indigenous Areas of Peru. *Revista de Ciencia e innovación*, 3(2022), 1-10. <https://orcid.org/0000-0001-7768-6555>
- Castro Maldonado, John Jairo, Gómez Macho, Leidy Katherine, & Camargo Casallas, Esperanza. (2023). Applied research and experimental development in strengthening the skills of 21st-century society. *Tecnura*, 27(75), 140-174. Epub November 29, 2022. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Chen, Y., Jiao, W., & Yu, W. (2023). The Combined Strategy of Energy Replenishment and Data Collection in Heterogenous Wireless Rechargeable Sensor Networks. *IEEE Systems Journal*, 17(3), 4267–4278. doi:10.1109/JSYST.2022.3227111
- Chillagana, J. (2019). Diseño de un sistema de gestión documental para el departamento de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador. [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20732>

- Cuadros, E., Calcina, P., Agramonte, J., Neyra, J., Huertas, J., & Bautista, J. (2022). CYBERDOC: Sistema de trámite documentario. <https://socios.spc.org.pe/ecuadros/papers/CONEGOV2006.pdf>
- Curbeira Hernández, D. C. D., Bravo Estévez, D. C. M. de L., & Morales Díaz, D. C. Y. de la C. (2017). Diseño cuasi experimental para la formación de habilidades profesionales. *Universidad Y Sociedad*, 9(5), 24-34. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/707>
- Davis, K. (2022). The Role of AI in Data Management. *AI & Society*, 33(3), 234-248. <https://doi.org/10.1007/s00146-022-01234-5>
- Dwivedi, R., Nerur, S., & Balijepally, V. (2023). Exploring artificial intelligence and big data scholarship in information systems: A citation, bibliographic coupling, and co-word analysis. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 100185. doi:10.1016/j.ijime.2023.100185
- Escobar, J. (2018). Sistema de información y el proceso de capacitación en la escuela de emergencias Essalud 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35852>
- Escudero, E., Peñaherrera, E., & Navarrete, Y. (2021). Mejora del servicio de atención de denuncias al sistema administrativo de gestión de recursos humanos- Servir. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3557/Elias%2C%20Elena\\_Trabajo%20de%20investigacion\\_Maestria\\_2021.pdf](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3557/Elias%2C%20Elena_Trabajo%20de%20investigacion_Maestria_2021.pdf)
- Fadila, I.Z., Sugiri, B., & Wisnuwardhani, D.A. (2021). The obligation of notary to report suspicious financial transactions based on the value of the transaction. *Jurisdictie.Tec* 5(6). <https://doi.org/10.1080/SSR.2021.85535>
- Fiati, R., & Nugraheni, D. M. K. (2023). Service quality model analysis on the acceptance of information system users behavior. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 30(1), 444–450. doi:10.11591/ijeecs.v30.i1.pp444-450
- Fuentes, E. (2022). Sistema informático para el proceso de la gestión documentaria en la dirección de archivo notarial en el Archivo General de la Nación, Lima,

2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98062>
- Garcia, R. (2023). Big Data Analytics in Healthcare. *Healthcare Informatics Research*, 29(3), 210-225. <https://doi.org/10.4258/hir.2023.29.3.210>
- Gómez, D., Romero, J., López, P., Vázquez, J., Cappo, C., Pinto, D., & Villalba, C. (2022). Cloud architecture for electronic health record systems interoperability. *Technology and Health Care*, 30(3), 551–564. doi:10.3233/THC-212806
- Gurmendi, P. (2019). Gestión de los sistemas de información en la toma de decisiones de la Municipalidad Distrital de El Tambo. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Centro del Perú].  
<http://200.37.187.170:8080/xmlui/handle/123456789/650>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-hill.
- Herz, J. (2019). Apuntes de contabilidad financiera (3a. ed.), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), 2018. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upcsp/detail.action?docID=5426537>.
- Huayapa, Y., Pato, R., & Villalba, N. (2017). Digitalización del sector público: Gestión documental electrónica para la desburocratización. [Tesis de maestría, Universidad Argentina de la Empresa].  
<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/6335/Villalba.pdf>
- Johnson, L. (2021). Cybersecurity in Modern Corporations. *Systems Security Review*, 39(4), 301-320. <https://doi.org/10.1080/SSR.2021.895623>
- Khan, M. N. U., Tang, Z., Cao, W., Abid, Y. A., Pan, W., & Ullah, A. (2023). Fuzzy-Based Efficient Healthcare Data Collection and Analysis Mechanism Using Edge Nodes in the IoMT. *Sensors*, 23(18). doi:10.3390/s23187799

- Kim, M., Yu, S., Lee, J., Park, Y., & Park, Y. (2020). Design of secure protocol for cloud-assisted electronic health record system using blockchain. *Sensors (Switzerland)*, 20(10). doi:10.3390/s20102913
- King, C., & Jones, B. (2023). Discussion of Is designed data collection still relevant in the Big Data era?. *Quality and Reliability Engineering International*, 39(4), 1110–1113. doi:10.1002/qre.3332
- Leveau, J. (2023). Sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113450>
- Lei, J. (2023). Driving Model of Electronic Information System Based on Agent Modeling and Simulation. *Applied Mathematics and Nonlinear Sciences* 5(4). doi:10.2478/amns.2023.1.00152
- Lipianina-Honcharenko, K., Wolff, C., Sachenko, A., Desyatnyuk, O., Sachenko, S., & Kit, I. (2023). Intelligent Information System for Product Promotion in Internet Market. *Applied Sciences (Switzerland)*, 13(17). doi:10.3390/app13179585
- Lutfi, A. (2023). Factors affecting the success of accounting information system from the lens of DeLone and McLean IS model. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 100202. doi:10.1016/j.jjime.2023.100202
- Llanes, M., Salvador, Y., Aguilera, E., & Escalona, P. (2019). Roadmap to Advancing Toward a Modern Public Administration in Cuba. *Reflexions*, 98(2), 95-112. <https://dx.doi.org/10.15517/rr.v98i2.34923>
- Martinez, S. (2021). Virtual Reality and Its Business Applications. *Business Horizons*, 64(1), 111-123. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2020.09.004>
- Matos, K. (2021). Implementación de un sistema de gestión documental y su influencia en la organización del Archivo Regional de Huánuco-2019. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7506>

- Momblanc, L., & Castro, H. Y. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista Del Archivo Nacional*, 84(1-12), 9–26. <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>
- Montes, O. (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>
- Montoya Díaz, C. M. (2011). Las unidades de información desde la óptica de la teoría de sistemas. *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 22(2). <https://doi.org/10.17533/udea.rib.10103>
- Mookerjee, R., & Samuel, J. (2023). Managing the security of information systems with partially observable vulnerability. *Production and Operations Management*, 32(9), 2902–2920. doi:10.1111/poms.14015
- Moreno Orjuela, J. O., & Ayala Mora, M. L. (2017). Propuesta metodológica para la integración de un sistema de gestión documental basado en la Ley General de Archivos y en las normas técnicas colombianas 9001 v2015, m30300 versión 2013 y 30301 v2013. *Colombia Forense*, 4(2), 61–72. <https://doi.org/10.16925/cf.v4i2.2245>
- Murphy, G. (2019). Cybersecurity in Information Systems: Protecting Organizational Assets in the Digital Age. *SecureTech Publications* 5(1). <https://dx.doi.org/10.15517/rr.v98i2.355523>
- Panti, M. (2023). Gobierno electrónico y los procesos administrativos de una universidad del Cusco, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116301>
- Park, K.-B. (2023). Exploring the Establishment of an Information System for the Architectural Design Industry. *Journal of the Architectural Institute of Korea*, 39(7), 43–50. doi:10.5659/JAIK.2023.39.7.43
- París, L. (2015). Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I. [Tesis doctoral, Univesrsitat Jaume I]. <http://hdl.handle.net/10803/294265>

- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Revista Aglala*, 7(1), 122-145. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6832738>
- Podzolkova, T., Shynkarenko, I., & Sergii, P. (2023). Use of Information Systems in Disclosure of Criminal Offenses. Presented at the Lecture Notes in Networks and Systems. doi:10.1007/978-3-031-36201-9\_42
- Ponjuán, G. (2003). Gestión documental, de información y del conocimiento, puntos de contacto y diferencias. *Ciencias de la Información*, 34(3), 1-11. <https://biblat.unam.mx/hevila/Cienciasdelainformacion/2003/vol34/no3/7.pdf>
- Sánchez, A. & Medina, G. (2022). Direito ao acesso à informação: perspectivas no âmbito da tecnologia e da governança digital, 1(1), 187-210. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/137531/sector%20publico%20y%20digitalizacion%20espa%C3%B1a%20digital%202025.pdf>
- Smith, J. (2023). Advanced Analytics in Information Systems. *Journal of Information Technology*, 45(2), 155-167. <https://doi.org/10.1016/j.jinftech.2023.01.003>
- Tafur-Puerta, J. (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. *Revista Científica De Sistemas E Informática*, 2(1), e274. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.274>
- Thompson, A. (2020). Ethical Considerations in Information Systems. *Ethics and Information Technology*, 22(2), 123-135. <https://doi.org/10.1007/s10676-020-09542-2>
- Williams, H. (2019). Cloud Computing: A Comprehensive Guide. *International Journal of Cloud Applications and Computing*, 11(1), 45-60. <https://doi.org/10.4018/IJCAC.2019.073>
- Wilson, P. (2022). Integrating IoT in Everyday Business. *Internet of Things Journal*, 12(5), 456-472. <https://doi.org/10.1109/JIOT.2022.311>

- Yan, Z., & Li, Y. (2023). Data collection optimization of ocean observation network based on AUV path planning and communication. *Ocean Engineering*, 282(1). doi:10.1016/j.oceaneng.2023.114912
- Yucra, T., & Bernedo, L. (2020). Epistemología e Investigación Cuantitativa. *IGOVERNANZA*, 3(12), 107–120. <https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.88>
- Zheng, Y., Li, Z., Zeng, Z., Zhang, S., Xiong, N. N., & Liu, A. (2023). CITE: A content based trust evaluation scheme for data collection with Internet of Everything. *Information Sciences*, 647. doi:10.1016/j.ins.2023.119424

**ANEXOS**

## Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables o Tabla de categorización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Escala de medición
Sistema de información	Wand y Weber (1990), los sistemas de información se diseñan con el propósito de representar los estados y acciones de un sistema existente en la realidad.	De acuerdo con Escobar (2018), un sistema de información abarca cinco aspectos clave: (a) la captura de datos, que constituye el punto de partida para cualquier sistema de información; (b) el almacenamiento, esencial para la estructura organizativa; (c) el procesamiento de datos, refiriéndose a las posibles acciones a llevar a cabo; (d) la gestión de calidad; y (e) la puesta en marcha del sistema.	Cumplimiento en recolección de datos	Análisis de los requerimientos		Encuesta	Ordinal
				Orientado al proceso			
			Cumplimiento en almacenamiento	Funcionalidades del sistema			
				Respaldo			
Implementación	Integridad						
	Seguridad						
Sistema de gestión de trámite documentario	Según Yasnay (2022) es una secuencia organizada y sistemática de actividades que permiten el ingreso, almacenamiento y gestión de datos relacionados con diversas áreas de una entidad, facilitando la disponibilidad y acceso a la información cuando se requiere.	Es la secuencia de pasos y protocolos establecidos por una entidad, que guían cómo se deben ingresar, clasificar, almacenar y consultar datos específicos relacionados con diferentes áreas de operación, asegurando la precisión, coherencia y seguridad de la información.	Registro de pagos	Cantidad de pagos registrados		Encuesta	Ordinal
				Tiempo medio de registro			
				Porcentaje de errores en registros			
			Registro de proveedores	Número total de proveedores registrados			
				Frecuencia de actualización de datos			
				Consistencia de información			
			Registro de documentación	Volumen de documentos externos registrados			
				Categorización de documentos			
				Tiempo promedio de registro de documenteo			
				Cantidad de documentos internos registrados			
	Nivel de acceso a los documentos						
	Porcentaje de documentos archivados correctamente						

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Instrumento para medir la variable: Sistema de información

Fecha \_\_\_\_\_

Autor: Jaime Luis Escobar Aguirre (2018) – Adaptado a la investigación

<b>DIMENSIÓN: Recolección de datos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Se cumple con que el sistema de información cuenta con un procedimiento para la recolección de datos orientado al proceso de registro					
Se cumple con que los requerimientos del sistema de información deben estar acordes a las necesidades del proceso					
Se cumple con que las funcionalidades del sistema de información deben estar orientados hacia el proceso					
Se cumple con que los requerimientos del sistema de información deben satisfacer todas las necesidades del proceso					
Se cumple con que los servicios, restricciones y las metas del sistema de información deben estar contemplados en el análisis de requerimientos del proceso					
<b>DIMENSIÓN: Almacenamiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Se cumple con mantener un adecuado respaldo de sus datos					
Se cumple con que el sistema de información provee de información consistente					
Se cumple con que el sistema de información contempla la protección de la información					
Se cumple con que el sistema de información debe de tener en cuenta que la adecuación de políticas de seguridad significa buenas prácticas de los datos.					
<b>DIMENSIÓN: Implementación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Se cumple con que el sistema de información debe contar con un plan de implementación orientado a la infraestructura					

Se cumple con que la implementación del sistema de información deba estar orientado a la infraestructura de red					
Se cumple con que el despliegue del sistema de la información contempla el almacenamiento en la nube					
Se cumple con que el sistema de información contemple en su despliegue la seguridad					
Se cumple con que el sistema de información contemple la interoperabilidad en los distintos sistemas operativos					
Se cumple con que el despliegue del sistema de información deba contemplar la aplicación de la seguridad de los datos.					

## Instrumento para medir la variable: Sistema de gestión de trámite documentario

Fecha \_\_\_\_\_

<b>DIMENSIÓN: Registro de pagos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Se cumple con gestionar de manera efectiva la cantidad de pagos registrados mensualmente en el sistema actual.					
Se cumple con registrar cada pago el sistema en el tiempo adecuado.					
Los errores en los registros de pagos son infrecuentes en la gestión actual.					
<b>DIMENSIÓN: Registro de proveedores</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Se cumple con registrar a todos los proveedores sin dificultades en el sistema actual.					
Se cumple con actualizar regularmente la información de los proveedores en el sistema actual.					
La información almacenada en el sistema actual es coherente y consistente a través de todos los registros.					
<b>DIMENSIÓN: Registro de documentación</b>					
El sistema actual cumple con la capacidad de gestionar efectivamente el volumen de documentos externos recibidos.					
La categorización de los documentos en el sistema cumple con ser clara y facilita la recuperación de la información.					
El proceso de registro de nuevos documentos en el sistema cumple con ser rápido y eficiente.					
La cantidad de documentos internos registrados en el sistema cumple con ser adecuada y gestionable.					
El nivel de acceso a los documentos cumple con ser adecuado y se ajusta a las necesidades de mi función laboral.					
Los documentos son archivados correctamente y son fáciles de recuperar cuando se necesitan.					

## **Fichas técnicas del instrumento**

### **Instrumento 1:**

**Nombre:** Instrumento para medir la variable: Sistema de información

**Autor:** Jaime Luis Escobar Aguirre (2018)

**Adaptación:** Espinoza Villafuerte, Nilda

**Tipo:** Likert de 5 puntos. Autoadministrado

**Tiempo de aplicación:** 15 minutos

**Cantidad de ítems:** 15

**Dimensiones:** Recolección de datos, almacenamiento e implementación

### **Instrumento 2:**

**Nombre:** Instrumento para medir la variable: Sistema de gestión de trámite documentario

**Autor:** Espinoza Villafuerte, Nilda

**Tipo:** Likert de 5 puntos. Autoadministrado

**Tiempo de aplicación:** 15 minutos

**Cantidad de ítems:** 12

**Dimensiones:** Registro de pagos, registro de proveedores, registro de documentación externa, registro de documentación interna.



1	Se cumple con que el sistema de información debe contar con un plan de implementación orientado a la infraestructura				X				X				X
2	Se cumple con que la implementación del sistema de información deba estar orientado a la infraestructura de red				X				X				X
3	Se cumple con que el despliegue del sistema de la información contempla el almacenamiento en la nube				X				X				X
4	Se cumple con que el sistema de información contemple en su despliegue la seguridad				x				x				x
5	Se cumple con que el sistema de información contempla la interoperabilidad en los distintos sistemas operativos				x				x				x
6	Se cumple con que el despliegue del sistema de información deba contemplar la aplicación de la seguridad de los datos.				x				x				x

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo Nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems cumplen con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Condori Coaquira Angel Rosendo DNI: 40728626

Especialidad del validador: Tecnologías de la Información y comunicación



14/10/2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Registro de pagos</b>													
1	Se cumple con gestionar de manera efectiva la cantidad de pagos registrados mensualmente en el sistema actual.				X				X					X
2	Se cumple con registrar cada pago el sistema en el tiempo adecuado				X				X					X
3	Los errores en los registros de pagos son infrecuentes en la gestión actual.				X				X					X
	<b>Registro de proveedores</b>													
1	Se cumple con registrar a todos los proveedores sin dificultades en el sistema actual.				X				X					X
2	Se cumple con actualizar regularmente la información de los proveedores en el sistema actual.				X				X					X
3	La información almacenada en el sistema actual es coherente y consistente a través de todos los registros.				X				X					X
	<b>Registro de documentación externa</b>													
1	El sistema actual cumple con la capacidad de gestionar efectivamente el volumen de documentos externos recibidos.				X				X					X
2	La categorización de los documentos en el sistema cumple con ser clara y facilita la recuperación de la información.				X				X					X



## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### SISTEMA DE INFORMACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Recolección de datos</b>													
1	Se cumple con que el sistema de información cuenta con un procedimiento para la recolección de datos orientado al proceso de registro				X				X				X	
2	Se cumple con que los requerimientos del sistema de información deben estar acordes a las necesidades del proceso				X				X				X	
3	Se cumple con que las funcionalidades del sistema de información deben estar orientados hacia el proceso				X				X				X	
4	Se cumple con que los requerimientos del sistema de información deben satisfacer todas las necesidades del proceso				X				X				X	
5	Se cumple con que los servicios, restricciones y las metas del sistema de información deben estar contemplados en el análisis de requerimientos del proceso				X				X				X	
	<b>Almacenamiento</b>													
1	Se cumple con mantener un adecuado respaldo de sus datos				X				X				X	
2	Se cumple con que el sistema de información provee de información consistente				X				X				X	
3	Se cumple con que el sistema de información contempla la protección de la información				X				X				X	
4	Se cumple con que el sistema de información debe de tener en cuenta que la adecuación de políticas de seguridad significa buenas prácticas de los datos.				X				X				X	
	<b>Implementación</b>													
1	Se cumple con que el sistema de información debe contar con un plan de implementación orientado a la infraestructura				X				X				X	

2	Se cumple con que la implementación del sistema de información deba estar orientado a la infraestructura de red				x				x				x
3	Se cumple con que el despliegue del sistema de la información contempla el almacenamiento en la nube				x				x				x
4	Se cumple con que el sistema de información contemple en su despliegue la seguridad				x				x				x
5	Se cumple con que el sistema de información contempla la interoperabilidad en los distintos sistemas operativos				x				x				x
6	Se cumple con que el despliegue del sistema de información deba contemplar la aplicación de la seguridad de los datos.				x				x				x

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo Nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems cumplen con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Herrera Yucra Benazir Francis DNI: 45532182

Especialidad del Validador: Tecnologías de la Información y comunicación



14/10/2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Registro de pagos</b>													
1	Se cumple con gestionar de manera efectiva la cantidad de pagos registrados mensualmente en el sistema actual.				X				X				X	
2	Se cumple con registrar cada pago el sistema en el tiempo adecuado				X				X				X	
3	Los errores en los registros de pagos son infrecuentes en la gestión actual.				X				X				X	
	<b>Registro de proveedores</b>													
1	Se cumple con registrar a todos los proveedores sin dificultades en el sistema actual.				X				X				X	
2	Se cumple con actualizar regularmente la información de los proveedores en el sistema actual.				X				X				X	
3	La información almacenada en el sistema actual es coherente y consistente a través de todos los registros.				X				X				X	
	<b>Registro de documentación externa</b>													
1	El sistema actual cumple con la capacidad de gestionar efectivamente el volumen de documentos externos recibidos.				X				X				X	



## **Anexo 5: Resultado de similitud del programa Turnitin**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO\***

#### **RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV**

**Título de la investigación:** “Sistema de información para gestión de trámite documentario en el área de trámite documentario en un gobierno local, Cusco 2023”

**Investigador (es):** Espinoza Villafuerte, Nilda

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Sistema de información para gestión de trámite documentario en el área de trámite documentario en un gobierno local, Cusco 2023”, cuyo objetivo de este estudio es Determinar la influencia de un sistema de información en el sistema de gestión del área de trámite documentario en un gobierno local del departamento de Cusco. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de post grado del programa académico de Maestría en Ingeniería de sistemas con mención en tecnologías de la información de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Sistema de información para gestión de trámite documentario en el área de trámite documentario en un gobierno local, Cusco 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el ambiente del aula de cuarto grado de la institución educativa de Chulucanas. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Espinoza Villafuerte, Nilda. y Docente asesor: Dr. Acuña Benites, Marlon Frank

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Anexo 6. Implementación del Sistema de Información mediante la Metodología Scrum

### Historia de usuarios.

**Historia 1:** Como empleado del área de trámites en el gobierno local, quiero poder registrar los pagos realizados por los usuarios para llevar un control financiero adecuado.

Prioridad e impacto	Estimado
<b>Alta.</b> Mejora el control financiero y reduce errores en el registro de pagos.	3 días
<b>Condiciones</b>	<b>Restricciones</b>
El empleado debe poder ingresar los datos del pago, incluyendo monto, fecha y detalles del contribuyente.	Solo usuarios con permisos de acceso pueden registrar pagos. Debe validarse la autenticidad del pago antes de registro. No se pueden modificar los registros de pago después de 24 horas de su ingreso.

**Historia 2:** Como responsable de compras, quiero registrar y gestionar a los proveedores para asegurar un proceso de compra eficiente.

Prioridad e impacto	Estimado
<b>Media.</b> Optimiza el proceso de selección y contratación de proveedores.	4 días
<b>Condiciones</b>	<b>Restricciones</b>
Debe permitir ingresar datos del proveedor, incluyendo nombre, contacto, y tipo de servicios o productos que ofrece.	Solo personal autorizado puede agregar o modificar proveedores. Los proveedores deben cumplir con criterios de selección preestablecidos. Los datos del proveedor deben ser actualizados anualmente.

**Historia 3:** Como empleado, quiero registrar y clasificar la documentación interna para mantener un orden y facilitar su búsqueda posterior.

Prioridad e impacto	Estimado
<b>Media.</b> Aumenta la eficiencia en la gestión y recuperación de documentos internos.	3 días

---

**Condiciones**

El sistema debe permitir cargar, etiquetar y clasificar documentos internos.

---

**Restricciones**

Solo empleados pueden acceder a esta documentación.

La documentación debe seguir una estructura de clasificación estandarizada.

Los documentos deben ser revisados para actualización o eliminación cada año.

---

**Historia 4:** Como empleado en el área de trámites, quiero registrar la documentación externa recibida para mantener un control y seguimiento adecuado.

---

**Prioridad e impacto**

---

**Estimado****Alta.**

Mejora la trazabilidad y el manejo de documentos externos.

3 días

---

**Condiciones**

Debe permitir registrar detalles del documento externo, incluyendo remitente, fecha de recepción y asunto.

**Restricciones**

Acceso controlado para garantizar la confidencialidad.

Todo documento registrado debe tener una categoría y urgencia asignada.

Los documentos externos deben ser archivados o eliminados según política de retención documental.

---

**Historia 5:** Como empleado, quiero poder buscar y hacer seguimiento de los documentos para gestionar eficientemente los trámites en curso.

---

**Prioridad e impacto**

---

**Estimado****Alta.**

Incrementa la eficiencia en la gestión documental y mejora la atención al usuario.

5 días

---

**Condiciones**

El sistema debe permitir búsquedas por varios criterios y ofrecer un sistema de seguimiento actualizado de los trámites.

**Restricciones**

Acceso restringido según el rol y permisos del usuario.

Los registros no pueden ser eliminados, solo archivados.

Debe existir trazabilidad completa del seguimiento de cada documento.

---

## Equipo SCRUM

Cargo	Rol
Jefe del área de trámite	SCRUM Master
Administrador	Product Owner
Tesista	Desarrollador

### Product Backlog:

El producto backlog se muestra a continuación, en el cual se muestra los requerimientos funcionales, especificados con su número de historia, prioridad y tiempo estimado en días.

### Pila del Producto inicial (Product backlog)

Requerimiento funcional	Historia	Tiempo estimado	Prioridad
RF1. El sistema debe permitir a los empleados autorizados registrar detalles de pagos realizados por usuarios, incluyendo fecha, monto, y contribuyente. Debe validar la autenticidad y permisos antes del registro.	H1	3 días	Alta
RF2. El sistema debe permitir agregar y modificar datos de proveedores, incluyendo información de contacto, servicios ofrecidos y cumplimiento de criterios de selección.	H2	4 días	Media
RF3. Permitir a los empleados cargar, etiquetar y clasificar documentos internos, siguiendo una estructura de clasificación estandarizada.	H3	3 días	Media
RF4. Registrar documentos externos recibidos asignando categoría, urgencia y detallando remitente y fecha de recepción, asegurando confidencialidad y seguimiento adecuado.	H4	3 días	Alta
RF5. Implementar un sistema de alertas que notifique a los usuarios sobre estados críticos o cambios en los documentos y pagos, asegurando una comunicación efectiva y oportuna.	H5	4 días	Media

Se muestra al producto backlog ordenado de acuerdo a la prioridad donde también se incluye los requerimientos funcionales, numero de historia y tiempo estimado en días.

<b>Requerimiento funcional</b>	<b>Historia</b>	<b>Tiempo estimado</b>	<b>Prioridad</b>
RF1. El sistema debe permitir a los empleados autorizados registrar detalles de pagos realizados por usuarios, incluyendo fecha, monto, y contribuyente. Debe validar la autenticidad y permisos antes del registro.	H1	3 días	Alta
RF4. Registrar documentos externos recibidos asignando categoría, urgencia y detallando remitente y fecha de recepción, asegurando confidencialidad y seguimiento adecuado.	H4	3 días	Alta
RF2. El sistema debe permitir agregar y modificar datos de proveedores, incluyendo información de contacto, servicios ofrecidos y cumplimiento de criterios de selección.	H2	4 días	Media
RF5. Implementar un sistema de alertas que notifique a los usuarios sobre estados críticos o cambios en los documentos y pagos, asegurando una comunicación efectiva y oportuna.	H5	4 días	Media
RF3. Permitir a los empleados cargar, etiquetar y clasificar documentos internos, siguiendo una estructura de clasificación estandarizada.	H3	3 días	Media

## Entregables por Sprint:

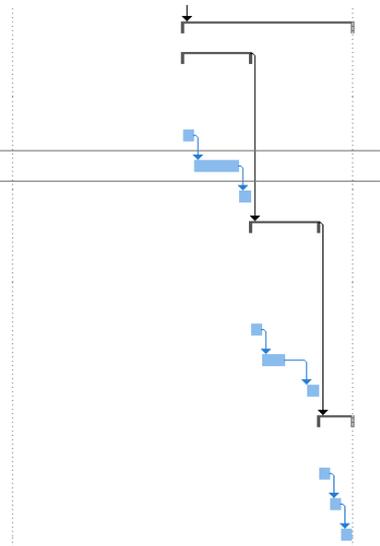
En este punto se detalla la cantidad de sprints, los requerimientos funcionales de la pila del producto según sus prioridades y tiempos estimados.

SPRINT	Requerimiento funcional	Historia	Tiempo estimado	Prioridad
SPRINT 1	RF1. El sistema debe permitir a los empleados autorizados registrar detalles de pagos realizados por usuarios, incluyendo fecha, monto, y contribuyente. Debe validar la autenticidad y permisos antes del registro.	H1	3 días	Alta
	RF4. Registrar documentos externos recibidos asignando categoría, urgencia y detallando remitente y fecha de recepción, asegurando confidencialidad y seguimiento adecuado.	H4	3 días	Alta
SPRINT 2	RF2. El sistema debe permitir agregar y modificar datos de proveedores, incluyendo información de contacto, servicios ofrecidos y cumplimiento de criterios de selección.	H2	4 días	Media
	RF5. Implementar un sistema de alertas que notifique a los usuarios sobre estados críticos o cambios en los documentos y pagos, asegurando una comunicación efectiva y oportuna.	H5	4 días	Media
	RF3. Permitir a los empleados cargar, etiquetar y clasificar documentos internos, siguiendo una estructura de clasificación estandarizada.	H3	3 días	Media

## Plan de trabajo del proyecto:

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	noviembre 2023
				30   2   5   8   11   14   17   20   23   26   29
<b> Sistema de información para gestión de trámite documentario en el área de trámites en un gobierno local, Cusco 2023</b>	<b>22 días</b>	<b>mié 1/11/23</b>	<b>jue 30/11/23</b>	
<b> SPRINT 1</b>	<b>11 días</b>	<b>mié 1/11/23</b>	<b>mié 15/11/23</b>	
<b> RF5. Desarrollar un sistema de búsqueda y seguimiento robusto que permita a los usuarios filtrar documentos por varios criterios y seguir el progreso de trámites en tiempo real.</b>	<b>5 días</b>	<b>mié 1/11/23</b>	<b>mar 7/11/23</b>	
Análisis	2 días	mié 1/11/23	jue 2/11/23	
Diseño	2 días	vie 3/11/23	lun 6/11/23	
Implementación	1 día	mar 7/11/23	mar 7/11/23	
<b> RF1. El sistema debe permitir a los empleados autorizados registrar detalles de pagos realizados por usuarios, incluyendo fecha, monto, y contribuyente. Debe validar la autenticidad y permisos antes del registro.</b>	<b>3 días</b>	<b>mié 8/11/23</b>	<b>vie 10/11/23</b>	
Análisis	1 día	mié 8/11/23	mié 8/11/23	
Diseño	1 día	jue 9/11/23	jue 9/11/23	
Implementación	1 día	vie 10/11/23	vie 10/11/23	
<b> RF4. Registrar documentos externos recibidos asignando categoría, urgencia y detallando remitente y fecha de recepción, asegurando confidencialidad y seguimiento adecuado.</b>	<b>3 días</b>	<b>lun 13/11/23</b>	<b>mié 15/11/23</b>	
Análisis	1 día	lun 13/11/23	lun 13/11/23	
Diseño	1 día	mar 14/11/23	mar 14/11/23	
Implementación	1 día	mié 15/11/23	mié 15/11/23	

<b> SPRINT 2</b>	<b>11 días</b>	<b>jue 16/11/23</b>	<b>jue 30/11/23</b>
<b> RF2. El sistema debe permitir agregar y modificar datos de proveedores, incluyendo información de contacto, servicios ofrecidos y cumplimiento de criterios de selección.</b>	<b>4 días</b>	<b>jue 16/11/23</b>	<b>mar 21/11/23</b>
Análisis	1 día	jue 16/11/23	jue 16/11/23
Diseño	2 días	vie 17/11/23	lun 20/11/23
Implementación	1 día	mar 21/11/23	mar 21/11/23
<b> RF6. Implementar un sistema de alertas que notifique a los usuarios sobre estados críticos o cambios en los documentos y pagos, asegurando una comunicación efectiva y oportuna.</b>	<b>4 días</b>	<b>mié 22/11/23</b>	<b>lun 27/11/23</b>
Análisis	1 día	mié 22/11/23	mié 22/11/23
Diseño	2 días	jue 23/11/23	vie 24/11/23
Implementación	1 día	lun 27/11/23	lun 27/11/23
<b> RF3. Permitir a los empleados cargar, etiquetar y clasificar documentos internos, siguiendo una estructura de clasificación estandarizada.</b>	<b>3 días</b>	<b>mar 28/11/23</b>	<b>jue 30/11/23</b>
Análisis	1 día	mar 28/11/23	mar 28/11/23
Diseño	1 día	mié 29/11/23	mié 29/11/23
Implementación	1 día	jue 30/11/23	jue 30/11/23



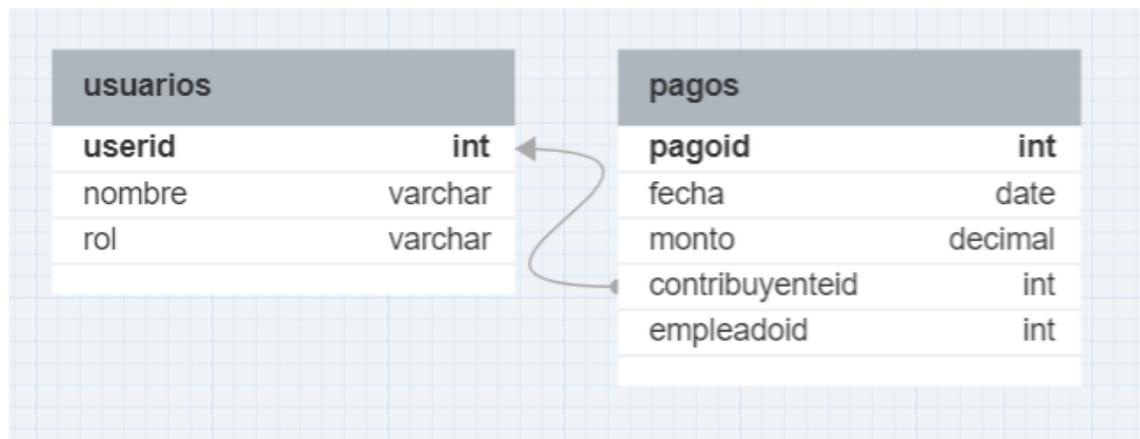
## Lista de pendientes de Sprint (Sprint Backlog)

### SPRINT 1

SPRINT	Requerimiento funcional	Historia	Tiempo estimado	Prioridad
SPRINT 1	RF1. El sistema debe permitir a los empleados autorizados registrar detalles de pagos realizados por usuarios, incluyendo fecha, monto, y contribuyente. Debe validar la autenticidad y permisos antes del registro.	H1	3 días	Alta
	RF4. Registrar documentos externos recibidos asignando categoría, urgencia y detallando remitente y fecha de recepción, asegurando confidencialidad y seguimiento adecuado.	H4	3 días	Alta

RF1. El sistema debe permitir a los empleados autorizados registrar detalles de pagos realizados por usuarios, incluyendo fecha, monto, y contribuyente. Debe validar la autenticidad y permisos antes del registro.

### Diagrama lógico de la base de datos RF1



## Implementación:

### Interfaz gráfica de usuario

### Registro de Pagos

Fecha:

Monto:

Contribuyente:

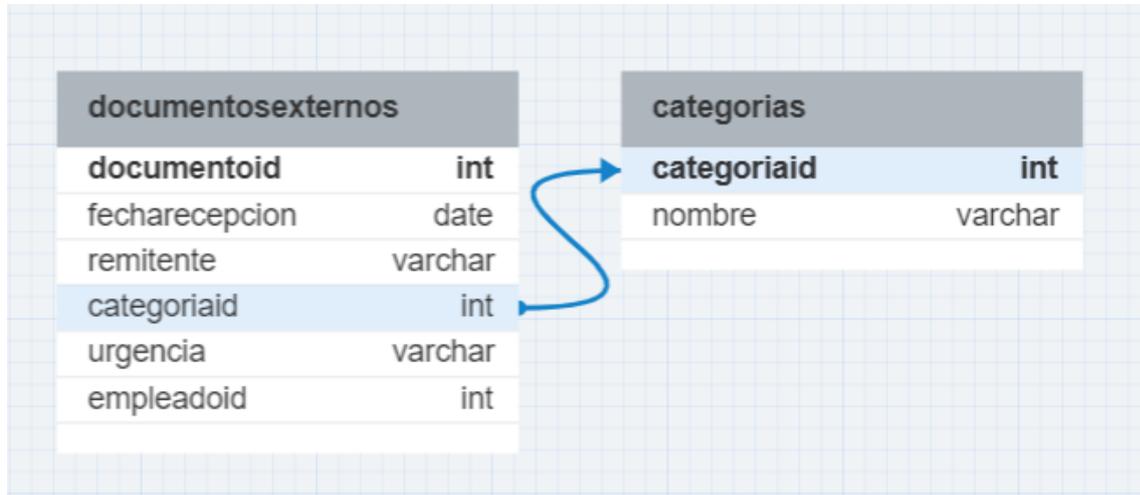
[Registrar Pago](#)

### Código para registrar los pagos

```
1 import sqlite3
2
3 def registrar_pago(fecha, monto, contribuyente_id, empleado_id):
4     conn = sqlite3.connect('sistema.db')
5     cursor = conn.cursor()
6
7     # Aquí se inserta el pago en la base de datos
8     cursor.execute('''
9         INSERT INTO Pagos (Fecha, Monto, ContribuyenteID, EmpleadoID)
10        VALUES (?, ?, ?, ?)
11    ''', (fecha, monto, contribuyente_id, empleado_id))
12
13    conn.commit()
14    conn.close()
15
```

RF4. Registrar documentos externos recibidos asignando categoría, urgencia y detallando remitente y fecha de recepción, asegurando confidencialidad y seguimiento adecuado.

### Diagrama lógico de la base de datos RF4



### Implementación:

#### Interfaz gráfica de usuario

#### Registro de Documentos Externos

Fecha de Recepción:   Remitente:  Categoría:

#### Código para registrar los documentos

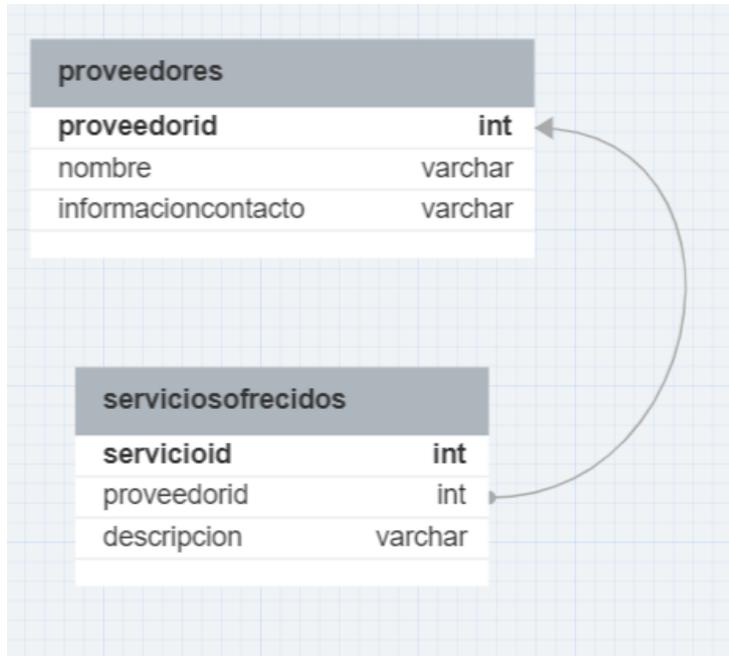
```
1 def registrar_documento_externo(fecha_recepcion, remitente, categoria_id, urgencia, empleado_id):
2     conn = sqlite3.connect('sistema.db')
3     cursor = conn.cursor()
4
5     cursor.execute('''
6         INSERT INTO DocumentosExternos (FechaRecepcion, Remitente, CategoriaID, Urgencia, EmpleadoID)
7         VALUES (?, ?, ?, ?, ?)
8     ''', (fecha_recepcion, remitente, categoria_id, urgencia, empleado_id))
9
10    conn.commit()
11    conn.close()
12
```

## SPRINT 2

SPRINT	Requerimiento funcional	Historia	Tiempo estimado	Prioridad
SPRINT 2	RF2. El sistema debe permitir agregar y modificar datos de proveedores, incluyendo información de contacto, servicios ofrecidos y cumplimiento de criterios de selección.	H2	4 días	Media
	RF5. Implementar un sistema de alertas que notifique a los usuarios sobre estados críticos o cambios en los documentos y pagos, asegurando una comunicación efectiva y oportuna.	H5	4 días	Media
	RF3. Permitir a los empleados cargar, etiquetar y clasificar documentos internos, siguiendo una estructura de clasificación estandarizada.	H3	3 días	Media

RF2. El sistema debe permitir agregar y modificar datos de proveedores, incluyendo información de contacto, servicios ofrecidos y cumplimiento de criterios de selección.

### Diagrama lógico de la base de datos RF2



### Implementación:

#### Interfaz gráfica de usuario

##### Gestión de Proveedores

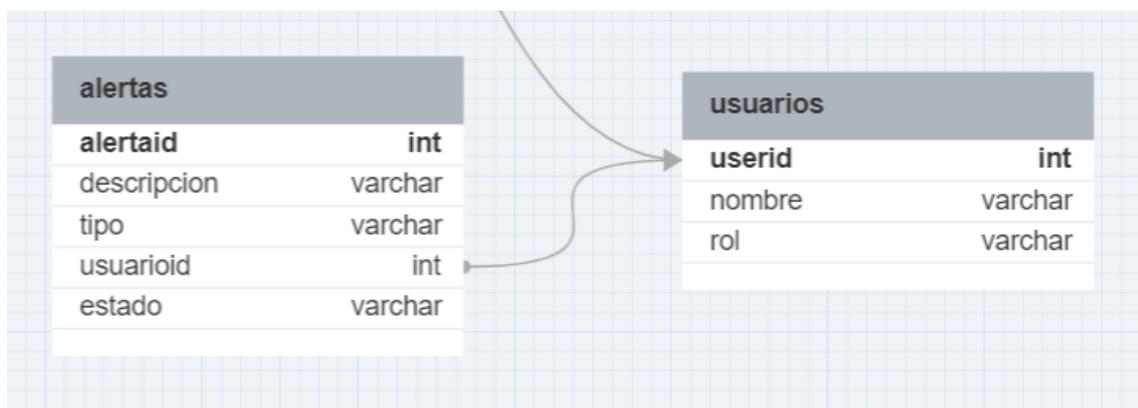
Nombre:  Información de Contacto:  Servicios Ofrecidos:

#### Código para registrar datos de proveedores

```
1 - def agregar_proveedor(nombre, informacion_contacto):
2     conn = sqlite3.connect('sistema.db')
3     cursor = conn.cursor()
4
5     cursor.execute('''
6         INSERT INTO Proveedores (Nombre, InformacionContacto)
7         VALUES (?, ?)
8     ''', (nombre, informacion_contacto))
9
10    conn.commit()
11    conn.close()
12
```

RF5. Implementar un sistema de alertas que notifique a los usuarios sobre estados críticos o cambios en los documentos y pagos, asegurando una comunicación efectiva y oportuna.

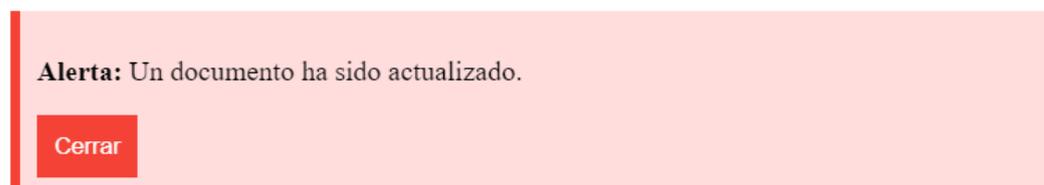
### Diagrama lógico de la base de datos RF5



### Implementación:

#### Interfaz gráfica de usuario

#### Sistema de Alertas



### Código para registrar sistema de alertas

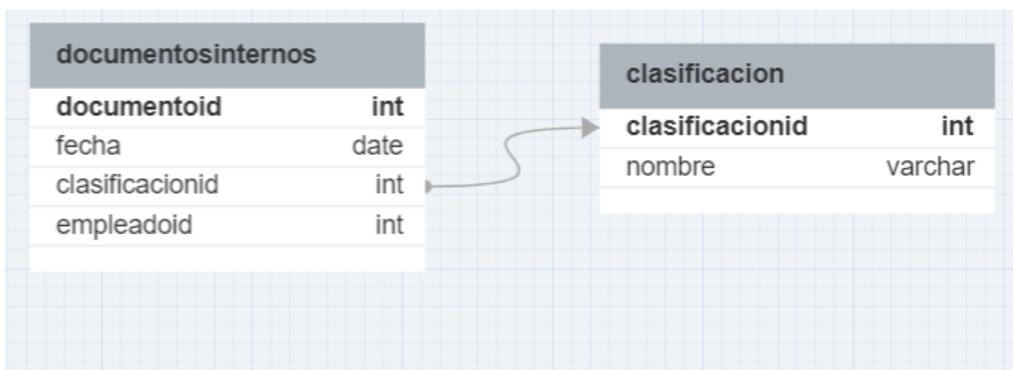
```

1 def crear_alerta(descripcion, tipo, usuario_id, estado):
2     conn = sqlite3.connect('sistema.db')
3     cursor = conn.cursor()
4
5     cursor.execute('''
6         INSERT INTO Alertas (Descripcion, Tipo, UsuarioID, Estado)
7         VALUES (?, ?, ?, ?)
8     ''', (descripcion, tipo, usuario_id, estado))
9
10    conn.commit()
11    conn.close()
12

```

RF3. Permitir a los empleados cargar, etiquetar y clasificar documentos internos, siguiendo una estructura de clasificación estandarizada.

### Diagrama lógico de la base de datos RF3



### Implementación:

#### Interfaz gráfica de usuario

#### Gestión de Documentos Internos

Fecha:   Etiquetas:  Clasificación:

### Código para registrar documentos internos

```
1 def registrar_documento_interno(fecha, clasificacion_id, empleado_id):
2     conn = sqlite3.connect('sistema.db')
3     cursor = conn.cursor()
4
5     cursor.execute('''
6         INSERT INTO DocumentosInternos (Fecha, ClasificacionID, EmpleadoID)
7         VALUES (?, ?, ?)
8     ''', (fecha, clasificacion_id, empleado_id))
9
10    conn.commit()
11    conn.close()
12
```

## Anexo 6. Carta de presentación

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Manitea, 19 de octubre del 2023

Abog. Jorge Joel Gálvez Jeri  
**Alcalde de la Municipalidad Distrital de Manitea**

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted, yo Nilda Espinoza Villafuerte, Identificada con DNI N°74537563 y con código de matrícula N°7002851799, estudiante del programa de MAESTRIA EN INGENIERIA DE SISTEMAS CON MENCION EN GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, en el marco de la tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado.

**Sistema de información para gestión de trámite documentario en el área de trámite documentario en un gobierno local, Cusco 2023**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otórgame permiso, a fin de poder obtener información, en la institución que usted preside, que me permita desarrollar el trabajo de investigación, mi compromiso es hacer alcanzar a su despacho de los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría con los docentes de la universidad.

Agradeciendo la gentiliza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración

Atentamente

  
.....  
**ING. NILDA ESPINOZA VILLAFUERTE**  
DNI: 74537563  
C.A 7002851799





## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANITEA

VRAEM - LA CONVENCION - CUSCO

Creado por Ley N° 31163

*"Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo"*

Municipalidad Distrital de  
**Manitea**  
Provincia de La Convención

Manitea, 08 de noviembre de 2023.

### **CARTA N°011-2023-MDM-A.**

**Señor. :** **Dra. HELGA R. MAJO MARRUFO.**  
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LOS OLIVOS.

**Asunto :** **AUTORIZACION.**

De mi especial consideración:

Por la presente me dirijo a Usted, para hacer llegar el cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Manitea, Provincia La Convencion, Departamento del Cusco, que en atención a la solicitud presentada para obtener el permiso de recabar información de la institución, con la finalidad de poder utilizar esta data en el marco de la tesis conducente a la obtención del grado de maestra, trabajo de investigación titulado "SISTEMA DE INFORMACION PARA GESTION DE TRAMITE DOCUMENTARIO EN EL AREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO EN UN GOBIERNO LOCAL, CUSCO 2023" de la universidad cesar vallejo.

Por lo que, se procede a AUTORIZAR el permiso conforme al documento en referencia, para que pueda realizar dicho estudio en las instalaciones de la presente Municipalidad Distrital De Manitea.

Sin otro en particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,

C.c.  
Arch.

978566471

munimanitea@gmail.com

Municipalidad Distrital de Manitea

Dirección Distrital de Urbanización y Obras Públicas