



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Sistema de Gestión web y trámite documentario en la
Municipalidad Provincial de Cotabambas - Tambobamba - 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Hurtado Quispe, Cyntia Brigiett (ORCID: 0000-0001-5742-972X)

Zapana Borda, Encarnacion Yashira (ORCID: 000-0003-0102-5341)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (ORCID: 0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por haber permitido que concluya esta etapa de mi camino profesional, a mis padres Valentín y Beatriz por ser la inspiración y la fortaleza para seguir adelante; A Ibrahim por ser mi motivación con su amor incondicional.

Brigiett.

A Dios, por darme fuerzas para seguir adelante, a mi familia y en especial a mis dos hermosos hijos ya que son mi motor y motivo, a mi madre por cuidarme, a mis tías con las que crecí y en especial a mi tía Carla, a mi padre político Wilfredo y a mis hermanos por acompañarme en todo momento.

Yashira

Agradecimiento

A Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas, nuestro asesor, quien nos ha guiado con sus conocimientos y amplia experiencia, compartiendo su conocimiento durante el proceso de nuestro trabajo de investigación y culminar esta etapa exitosamente.

Brigiett & Yashira

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
III.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	31
Anexo 1: Matriz de consistencias	32
Anexo 2: Matriz de operacionalización	33
Anexo 3: Carta de autorización de la empresa para la investigación	34
Anexo 4: Matriz de validación de expertos	40
Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos	42
Anexo 6: Evidencia de recolección de datos	44

Índice de Tablas

Tabla 1: Análisis descriptivo	15
Tabla 2: Dimensión tecnologías de la información	15
Tabla 3: Dimensión gestión del conocimiento	16
Tabla 4: Dimensión gestión documental	16
Tabla 5: Variable trámite documentario	17
Tabla 6: Dimensión de recepción de documentos	17
Tabla 7: Dimensión de registro de documentos	18
Tabla 8: Dimensión de despachos de documentos	18
Tabla 9: Dimensión de archivo de documentos	19
Tabla 10: Prueba de normalidad (variable sistema de gestión web y trámite documentario)	19
Tabla 11: Correlación entre sistema de gestión web y trámite documentario	20
Tabla 12: Correlación entre tecnologías de la información y trámite documentario	21
Tabla 13: Correlación entre gestión del conocimiento y trámite documentario	22
Tabla 14: Correlación entre gestión documental y trámite documentario	23

RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo Determinar la relación entre el sistema de gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022; con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental, asimismo correlacional, el presente estudio tuvo como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual fue aplicada a una muestra de tipo probabilística, en la que se concluye que, el sistema de gestión de web y trámite documentario, poseen un coeficiente de correlación (0,829) alta y además dicha relación es significativa con un valor de ($\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$); se determinó que la dimensión tecnologías de la información y trámite documentario, poseen un coeficiente de correlación (0,806) alta y además dicha relación es significativa con un valor de ($\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$); se determinó que la dimensión gestión del conocimiento y trámite documentario en la, poseen un coeficiente de correlación (0,582) que indica ser moderada y además dicha relación es significativa con un valor de ($\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$); finalmente, la dimensión gestión documental y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, poseen un coeficiente de correlación (0,829) alta y además dicha relación es significativa con un valor de ($\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$).

Palabras clave: sistema de gestión web y trámite documentario.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the web management system and the documentary process in the Provincial Municipality of Cotabambas-Tambobamba, 2022; with a quantitative approach, of an applied type, with a non-experimental design, also correlational, the present study had as a data collection technique the survey, which was applied to a sample of a probabilistic type, in which it is concluded that the system of web management and documentary processing, have a high correlation coefficient (0.829) and also said relationship is significant with a value of (Sig=0.000 < α = 0.05); It was determined that the information technology and documentary process dimensions have a high correlation coefficient (0.806) and that this relationship is also significant with a value of (Sig=0.000 < α = 0.05); it was determined that the knowledge management dimension and documentary process in the, have a correlation coefficient (0.582) that indicates to be moderate and also said relationship is significant with a value of (Sig=0.000 < α = 0.05); finally, the dimension document management and document processing in the Provincial Municipality of Cotabambas, have a high correlation coefficient (0.829) and also said relationship is significant with a value of (Sig=0.000 < α = 0.05).

Keywords: web management system and documentary process.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial los argumentos de Gómez (2017) respecto al sistema de gestión de web indican que las empresas sudamericanas aún no logran implementar en su totalidad este sistema y aquellas que ya hicieron argumentan que no todos los sistemas logran cubrir las exigencias de la organización, por lo cual aconsejan que cada sistema debe ser bien analizado y evaluado antes de ser implementados, debido que la mayoría de los empresarios sólo adquieren por adquirir y no basan en las necesidades de la organización.

La emergencia sanitaria que atraviesan la gente a nivel internacional ha obligado a las organizaciones de hoy a reformular sus estrategias, herramientas y formas de trabajo, dentro de ello se ha comprobado que la gestión del sistema web en la totalidad de las organizaciones ha aumentado considerablemente, debido que algunas de las exigencias implantadas ha sido mantener el distanciamiento social; por lo cual la mayoría de las empresas se han adaptado a un trabajo remoto que con el pasar del tiempo ha sido visto como uno de los trabajos más cómodos; debido que a los trabajadores les facilita desarrollar sus labores a través de la comodidad de su hogar.

A nivel Perú según los reportes públicos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021) las empresas formales ascienden a 2 millones 838 mil 494 empresas, de los cuales solo el 75% ha implementado el uso y gestión del sistema web; donde se refleja que el 25% de los empresarios aún permanecen siendo analfabetos digitales, que significa un desconocimiento y uso de las tecnologías de información y comunicación. Este tipo de falencias refleja la necesidad que tienen los empresarios en familiarizarse con las tecnologías de información y comunicación; puesto que a través de un buen manejo de sistema web se lograra acceder a trámites múltiples que ahorra tiempo y dinero a los usuarios o clientes, quienes basado en sus necesidades requieren que ello sea así.

Por su parte Lumbreras (2019) entre sus conclusiones muestra que el 38% de las empresas peruanas que tienen un promedio de ingreso bajo, en la actualidad no cuentan con un sistema de página web, es decir su presencia digital comparado con las demás empresas es deficiente. Además, al no contar con página web las empresas en estos tiempos de crisis sanitaria no han tenido la oportunidad de interactuar con los clientes por lo que también no han logrado satisfacer sus

necesidades. La consecuencia de un deficiente sistema de gestión de web no solo va enfocada en ello sino también afecta la gestión documental que se desarrolla dentro de las entidades públicas o privadas.

Asimismo, se evidencia falencias en el proceso de registro de documentos, puesto que los expedientes ingresados por los usuarios no son registrados adecuadamente en el sistema web, en algunas ocasiones muchos de ellos se han perdido o se han traspapelado entre ellos. Otra de las deficiencias es que los documentos ingresados por los usuarios no cuentan con un número de ingreso único por lo que el proceso de derivación de documentos se hace engorroso y difícil de buscar uno por uno. Del mismo modo los sistemas de seguimiento virtual de los documentos emitidos son difíciles de desarrollar por la complejidad del sistema que se maneja dentro de la Municipalidad Provincial.

Asimismo, se ha observado que no existe un proceso adecuado del despacho y archivo de los documentos, la propia que es reflejada en un impropio procedimiento de los documentos, formando retrasos en sus respuestas a los interesados, incompetencia al no saber cómo está la situación de los trámites y todos sus procesos oportunos y sus averiguaciones errática y superflua en la oficina de atención a los interesados externos; lo que se da a conocer todos los reclamos o consultas de los contribuyentes, formando inquebrantables reclamos y quejas institucionales.

Por tanto, en la investigación se establece como Problema general ¿Existe relación entre el sistema de gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022? Como Problemas específicos: (a) ¿Existe relación entre las tecnologías de la información y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022?, (b) ¿Existe relación entre la gestión del conocimiento y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022? Y (c) ¿Existe relación entre la gestión documental y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022? Este estudio se fundamenta en las justificaciones teórica, metodológica, práctica y social; dentro de esto se puede indicar que la justificación teórica se basa primordialmente en las contribuciones teóricas que se desarrolla a las ciencias empresariales, debido que la línea de investigación abarcada corresponde a la gestión de organizaciones. La justificación

metodológica se consigna en una adaptación de los instrumentos según la realidad analizada en la investigación, los cuales al ser considerados en el estudio contarán con los respaldos de confiabilidad y validez. La justificación práctica se enmarca en responder las interrogantes de la investigación a través de una prueba de hipótesis, así también se ve que, a través de este estudio en la municipalidad Provincial de Cotabambas se mejoran las deficiencias existentes en cuanto a una deficiente gestión de trámite documentario donde los beneficiarios directos son los usuarios, quienes acuden a la entidad a gestionar algunos documentos. Justificación social, una de las razones por lo que se desarrolla el estudio es la insatisfacción que muestran los usuarios, quienes como miembros de la provincia en si llegan a ser la población; por lo cual las recomendaciones sugeridas en el estudio ayudarán a la Municipalidad Provincial de Cotabambas tomar mejores decisiones en beneficio de los habitantes.

Basado en ello se plantean como objetivo general determinar la relación entre el sistema de gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022. Del mismo modo se plantean los objetivos específicos: (a) Determinar la relación entre las tecnologías de la información y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022., (b) Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022. (c) Determinar la relación entre la gestión documental y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022. Respecto a los problemas y objetivos se plantean como hipótesis general: Existe relación significativa entre el sistema de gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022; Como hipótesis específicas se tienen: (a) Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022, (b) Existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022 (c) Existe relación significativa entre la gestión documental y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se exponen ilustraciones previas nacionales, como es el caso de Vargas (2021) tuvo por objetivo “determinar la incidencia en la ejecución del trámite documentario con el sistema Web”, el método del estudio fue de tipo aplicada, desarrollándose con un diseño experimental y de alcance correlacional, para realizar la recaudación de datos se utilizó la encuesta, la propia que fue aplicada a una muestra censal, en la que se concluyó que, el trámite documentario con el sistema Web tiene una incidencia de manera significativa en la optimización de calidad del servicio brindando a los interesados, además sistema web de trámite documentario en función a su contenido de respuesta es deficiente en un 27,1% y se optimizó un 4,2% más después de su aplicación; de otro lado, la accesibilidad de las plataformas virtuales la cual muestra eficiencia sólo un 29,2%, sin embargo ésta asciende a un 75% de efectividad inmediatamente de efectuar el sistema web en la institución; finalmente, en cuanto a la seguridad de información cuenta con una eficiencia del 50% después de haberse implementado dicho sistema web siendo de valoración regular en el estudio.

En el estudio de Córdova y Paulini (2020) tuvo por objetivo “Mejorar la gestión documentaria” en la que el método de la tesis fue de enfoque cuantitativo de diseño experimental, en la que se concluye que, el proceso de gestión web es una herramienta importante que ayudará a concretar los cronogramas establecidos en sus procesos de respuesta de la organización; además una adecuada programación de las aplicaciones digitales para la gestión documentaria, ayudará a generar módulos de registro, además, que el sistema de la organización ha mejorado el acceso a su información para generar procesos más rápidos y a tiempo real desde cualquier dispositivo móvil a fin que los usuarios puedan generar sus seguimientos únicamente por una plataforma digital.

El estudio de Vásquez (2019) tuvo por objetivo “establecer el predominio del proceso de un sistema web para la gestión del trámite documentario” en cual el método del estudio fue de tipo aplicada con diseño Cuasi experimental, con una muestra censal, siendo la técnica de estudio la encuesta, en la tesis se concluyó que la integración de un sistema web para desarrollar un adecuado trámite documentario, las misma que satisface a los usuarios, el mismo cumplimiento, un adecuado registro documentario ayudará a optimizar los procedimientos en la

organización; en el estudio se infirió que el sistema web ha dejado en evidencia la diferencia de la documentación ingresada en el sistema; por ello la organización considera promover cultura de conocimiento y práctica sobre una gestión de procesos, además de una capacitación más frecuente a los colaboradores y usuarios para mejorar la operatividad y se encuentre la satisfacción de los procesos.

Moscoso (2018) teniendo por objetivo “determinar la de un sistema web en el perfeccionamiento de la gestión de trámite documentario”, el método del estudio fue de tipo aplicada de diseño descriptivo correlacional, siendo la técnica de recolección de datos la encuesta a una población de tipo probabilística, en estudio se pudo llegar a concluir que, el sistema web incide de manera significativa en los conocimientos de la gestión de trámite documentario, ya que los ciudadano beneficiarios de los servicios se encuentran satisfechos y sienten confiabilidad de la plataforma virtual, porque permite una adecuada gestión en los trámites, es más, los ciudadanos expresan que, el sistema web contribuye a la rapidez del tiempo de respuesta en la información, además que se encuentra a la disponibilidad completa de los usuarios de manera más accesible; finalmente, los usuarios consideran que un sitio web permite ya no generar dependencia de las actitudes negativas del personal administrativo que prestaba los servicios.

Barreto y Cabrera (2017) tuvo por propósito “perfeccionar el proceso de Trámite Documentario mediante el Sistema Web” siendo el método de estudio de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, diseño experimental, utilizando la ficha técnica como instrumento de la investigación se ha concluido que, en situación de los requerimientos y las necesidades de los colaboradores de la institución ya que al existir un sistema web en la organización no se usa adecuadamente por el desconocimiento del manejo de los usuarios tanto de los colaboradores que trabajan en la institución, por ello los trámites aún vienen generando de manera manual, solo el 33% de la población usa la plataforma digital, por ello, el tiempo de respuesta es más óptimo; de otro lado, el 67% de los mismos desconoce de su manejo y aún Continúa con retrasos en la que aumenta el tiempo de atención por expediente.

En el estudio de Meca (2019) tuvo por objetivo “analizar la gestión de la calidad en trámite documentario” como método de estudio se tuvo el de tipo

aplicado, diseño descriptivo observacional, en la que la técnica de recolección de datos fue documental, en la investigación se pudo concluir que, el trámite documentario es de mucha importancia, habida cuenta que, ayuda a generar diferentes acciones de acuerdo a la necesidades del usuario, puesto que una adecuada gestión del proceso documentario conforma procesos de orden, análisis y respuesta a tiempo de los trámites generados por el usuario, ya que para los responsables, es mucho más fácil manejar la documentación de manera sistematizada, ya que conlleva más tiempo el proceso de imprimir, procesar, clasificar y almacenar los documentos físicos.

En el estudio de Inquilla (2021) tuvo por objetivo “comprobar el nivel de la gestión de trámite documentario en el personal administrativo” es estudio tuvo como método el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y tipo básica, contando con una población finita y teniendo como técnica de recaudación de datos la encuesta, en la que se concluyó que, a través de un estadístico de prueba Rho Spearman, se obtuvo un porcentaje de confianza del 95% en la que se determinó una asociación directa entre las variables de estudio; de otro lado, se determinó que el proceso de trámite documentario y las firmas digitales expedidas por el despacho de expedientes tiene una asociación directa y a la vez moderada; finalmente, se considera pertinente que los procesos de mesa de partes deba reestructurar sus procesos en el sistema de trámite documentario a fin de tener satisfecha a la población en función a sus trámites solicitados.

A continuación, se mencionan estudios previos internacionales; la investigación de Mora et al.,(2018) tuvo por objetivo “Desarrollar un sistema web para la inspección de registros” en el cual el método fue descriptivo de enfoque mixto, en la que se utilizó la entrevista y encuesta como técnicas de recaudación de datos, concluyendo que, los trabajadores del área administrativa infieren que no cuentan con un adecuado sistema web que les permita procesar los datos adecuadamente, es decir el sistema no es en una versión actualizada, sin embargo el personal considera que si está capacitado a adaptarse a la tecnología y sus actualizaciones, pero la disponibilidad de hardware es deficiente, siendo una debilidad para la institución, por ello la organización ha visto por conveniente

generar mantenimientos y actualización para desarrollar funciones futuras con ayuda de un sistema web eficiente.

Mamani et al, (2017) tuvo por objetivo “desarrollar un monitoreo y control mediante el sistema web” el estudio fue descriptivo de tipo aplicado, en la que se pudo concluir que, con dicho desarrollo de un sistema web el cual fue procesado de acuerdo a los requerimientos de la empresa privada donde se llevó el estudio, ha sido favorable, ya que el sistema permite vincular su uso a dispositivos móviles como computadores, ya que sus características son fáciles de entender, la implementación de un sistema web ha sido gratificante, permitiendo optimizar sus procesos documentarios a tiempo real y mejorando los resultados en 90,42% teniendo tiempos de respuesta tempranos; finalmente, dicho sistema web deberá generar mantenimiento trimestrales en cuanto a su actualización y su capacitación a fin de generar buenos resultados en el futuro y estandarizar los mismos.

En el estudio de Pérez et al, (2021) tuvo por objetivo “mejorar la gestión documentaria interna” es estudio fue de diseño descriptivo, la recolección de datos fue documental, en la que se concluyó que, la utilización de una plataforma digital, tomando cuenta el estado social que atravesó el país a raíz de la Covid-19 ha virtualizado y sistematizado todos los procesos, sin embargo, los ciudadanos aún tienen limitaciones en cuanto a la adaptación a estos procedimientos, las cuales representan limitaciones en los periodos de cesión de la información, además, algunas localidades no cuentan con el acceso al servicio de internet; por ello se considera que, la organización debe adaptar la versión de sus softwares al de la población, ya que para los trabajadores que son responsables de los trámites documentarios consideran que mantener información virtual es mucho más ordenado y eficaz a un documento físico.

Román (2018) tuvo por objetivo “proponer a la Alcaldía Mayor de Cartagena un Sistema de Gestión Documental” en la que el método del estudio, en estudio se desarrolló bajo un estudio mixtos, es decir cuantitativo y cualitativo al mismo tiempo con diseño cognoscitiva, en la que fue de tipo descriptivo, la técnica de recolección de datos fue documental y el cuestionario, en la que se pudo concluir que, la gestión documentaria es deficiente en un porcentaje muy elevado, sin embargo, la institución muestra que tienen dichas deficiencia a causa de recursos electrónicos que no les permite generar un adecuado orden, así como la poca inducción en

cuanto al archivamiento de la información, por ello la institución de optar por adaptarse a la tecnología, ya que el factor principal que aqueja a dicha organización es el archivamiento desordenado a falta de una sistematización de información.

La teoría que respalda a los sistemas web, son las Tecnologías de la Información y la Comunicación que según Ayala y Gonzales (2015) Indican que esta teoría abarca todas las tecnologías utilizadas para procesar indagaciones, almacenar, crear e intercambiar averiguación de sus formas las que son: conversaciones de voz, datos, cuadros en movimientos o fijos, manifestaciones multimedia y diferentes formas, conteniendo algunas que aún no son admitidas; su propósito primordial es el soporte y mejora de los conocimientos de negocios y operaciones para desarrollar la productividad y competitividad. Asimismo, las referencias teóricas sobre sistemas web están desarrolladas tomando en cuenta posturas de tres autores entre ellos de Angulo y Nicho (2021) quienes consideran que los sistemas de web son todas aquellas herramientas y aplicaciones informáticas comprensibles desde un asistente web por medio de intranet o internet de navegación. El sistema web es muy manejado debido a la alta facilidad que nos da el navegador web y la liberación de un sistema operativo. Por su parte Vargas (2021) menciona que es un sistema que permite la aceptación de recepción de documentos mediante la Web para poder afrontar todas las restricciones asignadas por el período de emergencia, también a fin de que el flujo de documentos mediante las distintas personas y dependencias de la organización.

Entre tanto los autores Córdova y Paulini (2020) definen el sistema web como el sistema que contribuye positivamente en la sistematización de una entidad, en poco tiempo ha convertido los sistemas de información en algo útiles cambiando muros físicos, lógicos y económicos. Existen distintas herramientas de desarrollo de los softwares los mismos que en estos últimos años acceden a creaciones de las destacadas herramientas. Estas aplicaciones están basadas en lo que el servidor o el cliente necesita. Por su parte los autores (Koontz y otros, 2012) mencionan en su estudio que el sistema de gestión web tiene tres dimensiones: Tecnologías de la información. Alcanzan una extensa complejidad de tecnologías, en los que se tiene el software y el hardware los mismos que respaldan el perfeccionamiento de los métodos de indagación en el área de gestión.

La dimensión gestión del conocimiento. Es un elemento característico, que comprende la indagación adquirida por la experiencia y aprendizaje. Esto proporciona actividades como averiguaciones, sistematización, codificación y difusión de las prácticas adquiridas de manera colectiva o individual, cambiando discernimientos globalizados de la entidad, asimismo es de mentalidad común, lo que será rentable en la obtención de sus diligencias, y el tener un tiempo permitirá concebir ventajas profesionales en el medio laboral competitivo y dinámico. De otro lado la dimensión Gestión documental. Es un acumulado de conocimientos, técnicas y normas que tienen que ser perseverantes al proceso documentario desde el inicio con un diseño hasta terminar con su supervisión imborrable, por lo que este servicio será el proceso mediante el cual se ejecutarán todas las diligencias que tenga que ver con el registro, control, acogimiento y repartimiento de los documentos.

Con base a la teoría de gestión documentaria, está direccionada a la teoría del proceso de la Investigación; Es la teoría que nace en los años 60. Es de incisión cognitiva-científico, y posee en las teorías que busca intermediarios para la comunicación y proceso de la averiguación. Es significativo atestiguar, que Gimeno y Pérez (1993) mencionan que esta suposición posee como conocimiento antropológico que “la persona es un ordenador de investigación, cuya diligencia esencial es recibir investigaciones, obtenerlas y proceder de compromiso a ella. Es expresar, que toda persona es un eficaz ordenador de la práctica mediante el confuso procedimiento en el que la indagación es absorbida, evolucionada, almacenada, regenerada y manipulada”. Otra de las teorías que fundamenta esta variable es la teoría burocrática fue perfeccionada por un economista y sociólogo gubernamental alemán Max Weber (1864-1920). El menciona que la burguesía es la representación más eficaz de formación, y esto cuenta con un perfil bien determinada de jurisdicción. Tiene reglamentos y reglas claras, los cuales son rigurosamente persistentes.

En cuanto a las definiciones de la variable gestión de trámite documentario El autor (Barreto & Vicencio, 2017) menciona que es un procedimiento que consiente a las entidades tener un mejor control del estatus o del lugar físico, pasado o existente del expediente que ingresa, fluye y se compone dentro de ellas. Asimismo, Palomino (2020) define como el proceso documentario que consiste en

despachar, recepcionar, registrar, archivar y conceder una búsqueda de los documentos dentro de la entidad. Con el fin de alcanzar un control a todos los documentos y así poder lograr una mejor identificación y clasificación de estos documentos.

Asimismo, el autor Martínez (2018) menciona que este trámite consiste en la información escrita iniciada externamente o internamente que merece un hecho administrativo interno, de respuestas, decisiones o acción con relación a ello. Según el (Decreto Legislativo N°1310, 2017) las dimensiones de la gestión de trámite documentario son cuatro: Recepción. - Es la comprobación de aprobación del receptor y la honestidad del documento; así como la inscripción del cargo adecuado; Registró. – Es el suceso de registrar o anotar documentaciones en un libro de registros, rastreando los siguientes ítems que debe contener este registro como el número de ingreso, hora de recepción, fecha, destino, asunto, denominación y procedencia; Despacho. – Es la gestión mediante la cual el colaborador posteriormente de analizar la documentación realizará la acción de dar réplica a dicha información y el diligenciamiento de los expedientes; Archivo. – Radica en clasificar, almacenar, dictaminar y certificar que los registros que cumplieron su flujo ya podrían ser manejado inmediatamente.

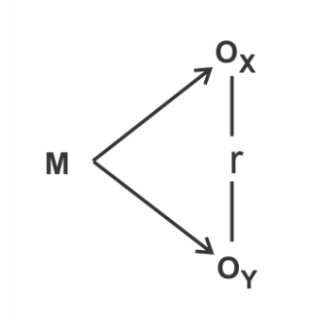
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Este estudio es de tipo aplicada porque los resultados evidenciados en el estudio dan solución a deficiencias encontradas en la “Municipalidad Provincial de Cotabambas - Tambobamba”. Donde por el alcance de la investigación es descriptivo correlacional según los autores Hernández y Mendoza (2018) la investigación descriptiva se fundamenta en realizar una descripción total sobre las características y cualidades del sistema de gestión web y tramite documentario, así también busco determinar la correlación de ambos.

Asimismo, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, en cuanto utilizó la recaudación y el estudio de datos para impugnar preguntas de exploración y comprobar hipótesis determinadas con anterioridad, en tanto este proceso de recojo de datos también es transversal porque se aplicó en un solo momento. Basado en el proceso de recolección de información es de diseño no experimental puesto que no se manejó las variables, sistema de gestión web y la variable trámite documentario.

El diagrama para el estudio fue el siguiente:



Dónde:

M: Muestra de estudio

Ox: Sistema de gestión web

Oy: Gestión de trámite documentario

r: Relación entre las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1; Sistema de gestión web: Vargas (2021) Es un sistema que permite la aceptación de recepción de documentos mediante la Web para poder afrontar todas las restricciones asignadas por el periodo de emergencia, también como creciente de documentos mediante las distintas personas y oficinas de la organización. Por su parte los autores (Koontz y otros, 2012) mencionan en su estudio que el sistema de gestión web tiene tres dimensiones:

Dimensión tecnologías de la información: alcanzan una extensa complejidad de tecnologías, en los que se tiene el software y el hardware los mismos que respaldan el perfeccionamiento de los métodos de indagación en el área de gestión.

Dimensión gestión del conocimiento: Es un elemento característico, que comprende la indagación adquirida por la experiencia y aprendizaje. Esto proporciona actividades como averiguaciones, sistematización, codificación y difusión de las prácticas adquiridas de manera colectiva o individual, cambiando discernimientos globalizados de la entidad, asimismo es de mentalidad común, lo que será rentable en la obtención de sus diligencias, y el tener un tiempo permitirá concebir ventajas profesionales en el medio laboral competitivo y dinámico.

Dimensión gestión documental: Es un acumulado de conocimientos, técnicas y normas que tienen que ser perseverantes al proceso documentario desde el inicio con un diseño hasta terminar con su supervisión imborrable, por lo que este servicio será el proceso mediante el cual se ejecutarán todas las diligencias que tenga que ver con el registro, control, acogimiento y repartimiento de los documentos.

Variable 2; Gestión de trámite documentario: Barreto y Vicencio (2017) Consiste en la información escrita iniciada externamente o internamente que merece un hecho administrativo interno, de respuestas, decisiones o acción con relación a ello. Según el (Decreto Legislativo N°1310, 2017) las dimensiones de la gestión de trámite documentario son cuatro:

Dimensión Recepción: Es la comprobación de aprobación del receptor y la honestidad del documento; así como la inscripción del cargo adecuado.

Dimensión Registró: Es el suceso de registrar o anotar documentaciones en un libro de registros, rastreando los siguientes ítems que debe contener este registro como el número de ingreso, hora de recepción, fecha, destino, asunto, denominación y procedencia.

Dimensión Despacho: Es la gestión mediante el cual el colaborador posteriormente de analizar la documentación realizará la acción de dar réplica a dicha información y el diligenciamiento de los expedientes.

Dimensión Archivo: Radica en clasificar, almacenar, dictaminar y certificar que los registros que cumplieron su flujo ya podrían ser manejado inmediatamente.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población que conforma la Municipalidad Provincial de Cotabambas estuvo conformada por un total de 90 trabajadores entre varones y mujeres, quienes manifestaron sus percepciones respecto al sistema de gestión web y trámite documentario.

El tamaño de muestra de estudio estuvo accedido por 73 trabajadores, quienes conforme a las herramientas de recaudación de datos respondieron ambos instrumentos.

Por la cantidad exacta de trabajadores el tipo de muestreo es probabilístico, porque la totalidad de los trabajadores de esta entidad estuvieron en la probabilidad de formar parte del estudio.

$$\frac{z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

N = 90

p = 0.5

q = 0.5

E = 0.05

z = 1.96

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 90}{0.05^2(90 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.5 * 0.5 * 90}{0.0025 * 89 + 3.84 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{150.644}{1.2329}$$

$$n = 73,02$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada en la tesis es la encuesta, esta técnica según las características que muestra es de fácil aplicación y el proceso de recolección se realizó de manera directa.

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que fue redactado en función a las dimensiones e indicadores de las variables sistema de gestión web y trámite documentario. Los instrumentos de ambas variables de estudio constan de 12 preguntas por variable, los cuales han sido redactados de manera coherente y conforme a los objetivos de la investigación.

3.5. Procedimiento

Para ejecutar la investigación se ha desarrollado una serie de procesos los cuales se han consignado en el cronograma de actividades. Para recolectar información los instrumentos tuvieron que pasar una serie de análisis entre ellos la evaluación de los expertos denominada validación de expertos y el análisis de consistencia interna.

3.6. Método de análisis de datos

Los dos métodos de análisis de datos utilizados en la investigación fueron el análisis descriptivo y análisis inferencial, los cuales permitieron realizar un análisis general de las variables y se presentan en un reporte de estudio a través de tablas y figuras con su respectiva interpretación.

3.7. Aspectos éticos

Uno de los aspectos éticos que se ha respetado en la investigación los lineamientos éticos que establece la universidad respecto al cumplimiento de las tesis en cuanto a la forma y fondo de la investigación, para salvaguardar este tipo de aspectos se utilizó el manual de publicaciones APA y el reglamento de grados y títulos de la universidad.

IV. RESULTADOS

Los resultados de la investigación se presentan en función a dos análisis, como es la descriptiva e inferencial; para lograr entender cómo es la naturaleza de las variables, en primera instancia se desarrolló el análisis descriptivo basado en la variable y las dimensiones del estudio.

Tabla 1

Análisis descriptivo

Variable nivel de sistema de gestión web

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	27	37,0	37,0	37,0
Regular	46	63,0	63,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.

Según como evidencia la tabla 1, el 63% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas perciben que el sistema de gestión web se ubica en un nivel regular y un 37% perciben como deficiente.

Tabla 2

Dimensión tecnologías de la información

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	28	38,4	38,4	38,4
Regular	45	61,6	61,6	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.

Como evidencia la tabla 2 se puede indicar que el 61.6% de los trabajadores consideran que la dimensión tecnologías de información se ubica en un nivel regular, asimismo un 38.4% consideran que el uso de las tecnologías de información dentro de la Municipalidad de Cotabambas es deficiente.

Tabla 3*Dimensión gestión del conocimiento*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	7	9,6	9,6	9,6
Regular	66	90,4	90,4	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.

Como se observa en la tabla 3, el 90,4% de colaboradores de la Municipalidad manifiestan que la gestión del conocimiento en la entidad es regular; por otro lado, un 9,6% considera que esta gestión de conocimiento es deficiente.

Tabla 4*Dimensión gestión documental*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	27	37,0	37,0	37,0
Regular	46	63,0	63,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.

Se puede evidenciar en la tabla 4, que el 63% de la muestra de estudio manifiesta que la gestión documental en la Municipalidad es regular; por otro lado, consideran en el 37% que esta gestión documental es deficiente dentro de la Municipalidad de Cotabambas.

Tabla 5*Variable trámite documentario*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	21	28,8	28,8	28,8
Regular	52	71,2	71,2	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.

Se puede evidenciar en la tabla 5, que la muestra de estudio encuesta considera que el trámite documentario es regular en un 71,2%; mientras que en un menor porcentaje de 28,8% consideran que el trámite documentario en la Municipalidad es malo.

Tabla 6*Dimensión de recepción de documentos*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	25	34,2	34,2	34,2
Regular	48	65,8	65,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.

La tabla 6, evidencia que el 65,8% de colaboradores de la Municipalidad de Cotabambas califican que la recepción de documentos es regular; mientras que el 34,2% dice que esta recepción de documentos dentro de la entidad es muy mala.

Tabla 7*Dimensión de registro de documentos*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	73	100,0	100,0	100,0

Nota: Datos procesados según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.

Se observa en la tabla 7, que en un 100% los colaboradores de la Municipalidad de Cotabambas consideran que los registros documentarios dentro de esta entidad se dan de manera regular.

Tabla 8*Dimensión de despachos de documentos*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	27	37,0	37,0	37,0
Regular	46	63,0	63,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.

Se puede evidenciar en la tabla 8, que el 63% de nuestra muestra de estudio manifestó que el despacho de documentos es regular en la Municipalidad; por otro lado, se observó que el 37% encuestados mencionan que el despacho de documentos en el área de trámite documentario es malo.

Tabla 9*Dimensión de archivo de documentos*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	72	98,6	98,6	98,6
Bueno	1	1,4	1,4	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.

Como se puede evidenciar en la tabla 9, el 98,6% de los colaboradores de la Municipalidad de Cotabambas manifestaron que el archivo de documentos en esta entidad es regular; pero en un porcentaje menor de 1,4% considero que el archivo de documentos es bueno.

Análisis inferencial

Hipótesis de la prueba no paramétrica

Tabla 10*Prueba de normalidad (variable sistema de gestión web y trámite documentario)*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Sistema de Gestión Web	,524	73	,000	,372	73	,000
Variable trámite Documentario	,425	73	,000	,324	73	,000

Como se aprecia en la tabla 10, de compromiso a los datos de Kolmogorov-Smirnov se evidencia que $p=0,000 < 0.05$, para la variable sistema de gestión web y $p=0,000 < 0.05$, para la variable trámite documentario, en efecto, los datos que proceden del tamaño de la muestra tienen una distribución no normal asimétrica.

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el sistema de gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre el sistema de gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.

Tabla 11

Correlación entre sistema de gestión web y trámite documentario

			Variable Sistema de Gestión Web	Variable Trámite Documentario
Rho de Spearman	Variable Sistema de Gestión Web	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Variable Trámite Documentario	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

Nota: Como se evidencia en la tabla 11, el coeficiente de correlación (0,829) es alta y además es significativa ($\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$). Concluyo que existe correlación entre las variables sistema de gestión web y trámite documentario, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre las tecnologías de la información y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.

Tabla 12

Correlación entre tecnologías de la información y trámite documentario

			Dimensión Tecnologías de la Información	Variable Trámite Documentari o
Rho de Spearman	Dimensión Tecnologías de la Información	Coeficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Variable Trámite Documentario	Coeficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

Nota: Como se evidencia en la tabla 12, el coeficiente de correlación (0,806) es alta y además es significativa ($\text{Sig}=0.000 < \alpha = 0.05$). Concluyo que existe correlación entre la dimensión tecnologías de la información y la variable trámite documentario, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.

Tabla 13

Correlación entre gestión del conocimiento y trámite documentario

			Dimensión Gestión Conocimiento	Variable Trámite Documentario
Rho de Spearman	Dimensión Gestión Conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,582
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	73	73
	Variable Trámite Documentario	Coeficiente de correlación	,582	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	73	73

Nota: Como se evidencia en la tabla 13, el coeficiente de correlación (0,582) es baja y además es significativa ($\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$). Concluyo que existe correlación entre la dimensión gestión del conocimiento y la variable trámite documentario, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la gestión documental y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión documental y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.

Tabla 14

Correlación entre gestión documental y trámite documentario

			Dimensión Gestión Documental	Variable Trámite Documentario
Rho de Spearman	Dimensión Gestión Documental	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Variable Trámite Documentario	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

Nota: Como se evidencia en la tabla 14, el coeficiente de correlación (0,829) es alta y además es significativa ($\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$). Concluyo que existe correlación entre la dimensión gestión documental y la variable trámite documentario, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a).

V. DISCUSIÓN

Tomando en cuenta la definición de los autores (Vargas, 2021) siendo un sistema web, sistema que permite la aceptación de recepción de documentos mediante la Web para poder afrontar todas las restricciones asignadas por el estado de emergencia, también como el flujo de documentos mediante las distintas personas y oficinas de la organización.

Consiste en la información escrita iniciada externamente o internamente que merece un hecho administrativo interno, de respuestas, decisiones o acción con relación a ello. (Barreto & Vicencio, 2017)

La investigación ejecutada tiene como objetivo general determinar la relación entre el sistema de gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022. Que a través del coeficiente de correlacional Rho de Spearman se ha determinado que hay una correlación positiva alta (0,829) con una significancia de (Sig.=0.000 < α = 0.05). Donde se rechaza la hipótesis nula (H0) y acepta la hipótesis alterna (Ha). Este estudio concuerda con el estudio de Vargas (2021) quien también analizó la relación entre el sistema de web y el trámite documentario donde a través de la prueba Rho de Spearman también se determinó que existe relación entre ambas variables con un valor de significancia de 0.002. Determinando también que el sistema de web de trámite documentario en función a su capacidad de respuesta es deficiente según los argumentos del 27,1% y se optimizó un 4,2% más después de su aplicación; asimismo la accesibilidad de las plataformas virtuales solo es eficiente según el 29,2%, de los trabajadores. Este mismo resultando también se obtuvo en el estudio presentado por Vásquez (2019) donde también se ha evaluado la relación existente entre sistema web y gestión de trámite documentario donde se encontró que ambas variables están asociadas directamente con un valor de Rho Spearman (Sig.=0.010 < α = 0.05).

Respecto al primer objetivo específico se logró determinar que la dimensión tecnologías de la información se relaciona significativamente con la variable trámite documentario, esta correlación fue (0,806) que significa ser muy alta con una (Sig=0.000 < α = 0.05). Donde se rechazó la hipótesis nula (H0) y aceptó la hipótesis

alterna (H_a). Basado en lo encontrado podemos indicar que estos resultados concuerdan con la investigación de Inquillay (2021) donde se evidenció que las tecnologías de información y comunicación están directamente asociadas con el trámite documentario con un Rho Spearman de (0,901) lo cual significa que dicha relación es muy alta. Teóricamente la investigación se asocia a la postura considerado por (Vargas, 2021) quien menciona que es un sistema que permite la aceptación de recepción de documentos mediante la Web para poder afrontar todas las restricciones asignadas por el estado de emergencia, asimismo es visto como el flujo de documentos mediante las distintas personas y oficinas de la organización.

Según los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis 2 se pudo determinar que la dimensión gestión del conocimiento y la variable trámite documentario, a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman muestran que dicha relación es moderada (0,582), además dicha relación es significativa ($\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$). Donde se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Este hallazgo también concuerda con los resultados encontrados por Inquillay (2021) quien también entre sus conclusiones demuestra que la dimensión gestión del conocimiento se asocia directamente con la variable gestión de trámite documentario con una ($\text{Sig}=0.004 < \alpha= 0.05$). Teóricamente la investigación se relaciona con la postura de (Koontz y otros, 2012) quien considera que la gestión del conocimiento es un elemento característico, que comprende la indagación adquirida por la experiencia y aprendizaje. Esto proporciona actividades como averiguaciones, sistematización, codificación y difusión de las prácticas adquiridas de manera colectiva o individual, cambiando discernimientos globalizados de la entidad.

Respecto a la prueba de hipótesis 3 del estudio se logró determinar que la dimensión gestión documental y la variable trámite documentario poseen un coeficiente de correlación muy alta de (0,829), además dicha correlación es significativa ($\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$). Donde se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a). Este resultado se vincula con los hallazgos encontrados en el estudio de Inquillay (2021) donde también se determinó que dichas variables se relacionan directa y positivamente con un Rho de Spearman de ($\text{Sig}=0.011 < \alpha= 0.05$). Este hallazgo teóricamente se fundamenta en los argumentos de (Koontz y otros, 2012) que conceptualiza la gestión documental

como los conocimientos, técnicas y normas que poseen ser diligentes al proceso documentario desde el inicio con un diseño hasta terminar con su supervisión inquebrantable, por lo que esta gestión será el proceso mediante el cual se ejecutarán todas las diligencias que tenga que ver con el registro, control, aceptación y repartición de los documentos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que la variable sistema de gestión de web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, poseen un coeficiente de correlación (0,829) que indica ser alta y además dicha relación es significativa con un valor de ($\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$). Lo que implica que, un 63% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas perciben que el sistema de gestión web se ubica en un nivel regular y el trámite documentario también es regular en un 71,2%.

Segunda: Se determinó que la dimensión tecnologías de la información y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, poseen un coeficiente de correlación (0,806) que indica ser alta y además dicha relación es significativa con un valor de ($\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$). Lo que implica que, el 61.6% de los trabajadores consideran que la dimensión tecnologías es regular, notándose también que en un 38.4% es deficiente.

Tercera: Se determinó que la dimensión gestión del conocimiento y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, poseen un coeficiente de correlación (0,582) que indica ser moderada y además dicha relación es significativa con un valor de ($\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$). Lo que implica que el 90,4% de colaboradores de la Municipalidad manifiestan que la gestión del conocimiento en la entidad es regular.

Cuarta: Se determinó que la dimensión gestión documental y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, poseen un coeficiente de correlación (0,829) que indica ser alta y además dicha relación es significativa con un valor de ($\text{Sig}=0.000 < \alpha= 0.05$). Lo que implica que, el 63% de los colaboradores manifiestan que la gestión documental en la Municipalidad es regular, con un 37% de deficiencia.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: En relación a las variables sistema de gestión web y trámite documentario, se logró una correlación muy alta, lo cual es óptimo para la Municipalidad, por ende se recomienda a la entidad y a los gerentes responsables seguir actualizando sus sistemas web y seguir capacitando a los colaboradores en un buen manejo del trámite documentario.

Segunda: En relación a la dimensión tecnologías de la información y la variable trámite documentario, se logró una correlación muy alta, lo que es recomendable para la entidad, por lo cual se encarga al área de sistema de la Municipalidad de Cotabambas seguir con su buena implementación de tecnologías en el área de trámite documentario para que siga siendo óptimo este servicio.

Tercera: En relación a la dimensión gestión del conocimiento y la variable trámite documentario, se evidenció una correlación moderada, por lo que se recomienda a la Municipalidad de Cotabambas que, mediante su jefe de recursos humanos, planifique y ejecute actividades de capacitación al personal de la entidad para que se tenga un mejor conocimiento del sistema de gestión web y de este modo mejorar los trámites documentarios para la aceptación de los usuarios.

Cuarta: En relación a la dimensión gestión documental y la variable trámite documentario, se evidenció una correlación muy alta, por lo que esta relación es óptima, por ende se recomienda al encargado de este área administrativa seguir despachando de manera eficiente a los usuarios de la Municipalidad y seguir informándose sobre las nuevas actualizaciones que se den en el sistema web.

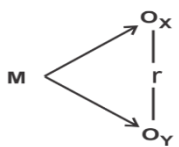
REFERENCIAS

- Ángulo, D., Nicho, N. (2021). *Implementación de un sistema web para la gestión de ventas e inventario de una empresa de calzado*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Barreto, Y., & Vicencio, E. (2017). *Implementación de un sistema web para el trámite documentario en la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa*. Universidad San Martín de Porres.
- Córdova, E., & Paulini, J. (2020). *Desarrollar un sistema web de gestión documental para las tesis de la escuela de Ingeniería Informática de la URP*. Universidad Ricardo Palma.
- Decreto Legislativo N°1310. (21 de Julio de 2017). *Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310*. Obtenido de Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD: <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/1551640-1.pdf>
- Gomez, E. (2017). *Implementación de un Sistema de Información Bajo Plataforma Web para la Gestión y Control Documental de la Empresa Corporación Jujedu E.I.R.L. Talara - 2017*. Chimbote: Tesis.
- Inquilla, R. (2021). *Estrategia de Firma Digital y Gestión de Trámite Documentario en una Universidad Pública, Lima, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de file:///C:/Users/Home/Downloads/Inquilla_QRC-SD%20-%20gestion%20documentario.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Demografía Empresarial en el Perú*. (N. 0.-J. 2021, Ed.) Lima, Perú: Informe técnico.
- Koontz, H., Weihrinch, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Mc Graw Hill.
- Lumbreras, J. (2019). *La Transformación Digital en las Empresas Peruanas*. Perú: Top Publications S.A.C. (ed.).
- Martínez, M. (2018). *Desarrollo de una aplicación web para la mejora de la gestión documental en el Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Marylin, M., Villalobos, M., & Herrera, R. (2017). *Low cost web system to monitoring and control an agricultural greenhouse*. Chile: Ingeniare. Revista chilena de ingeniería. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000400599>
- Meca, F. (2019). *Gestión de calidad en trámite documentario en empresas privadas*. Piura: Universidad Nacional de Piura. Obtenido de

- <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1987/ADM-MEC-ROS-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora, R., Sánchez, L., & Blanco, Á. (2018). *Sistema web para el control y registro de los proyectos investigativos en la dirección de Grado y Postgrado de UNAN – Managua, en el año 2018*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de file:///C:/Users/Home/Downloads/2018-mora.pdf
- Moscoso, J. (2018). *Desarrollo de una aplicación web para la mejora de la gestión de trámite documentario en la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/230594739.pdf>
- Palomino, L. (2020). *Implementación de un sistema web para la gestión documentaria en la sub gerencia de logística de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra – Lima 2020*. Universidad Peruana de las Américas.
- Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L., Palomino, G. (2021). *Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público*. Ciudad de México, México: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507
- Román, N. (2018). *Diseño de un sistema de gestión documental en la alcaldía de Cartagena de Indias*. Cartagena: Universidad de La Salle. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1054&context=maest_gestion_documental
- Vargas, J. (2021). *Sistema web de trámite documentario y su impacto en la calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza - Trujillo, 2020*. Universidad César Vallejo.
- Vasquez, J. (2019). *Desarrollo de un sistema web para mejorar la gestión del trámite documentario en el área de investigación de la Universidad Privada de la Selva peruana - Iquitos 2019*. Iquitos: Universidad Privada de la Selva peruana. Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/53/Vasquez%20Paredes%20Jorge%20Willy.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e instrumento										
<p>Problema general ¿Existe relación entre el sistema de gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el sistema de gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el sistema de gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022</p>	<p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>										
<p>Problemas específicos ¿Existe relación entre las tecnologías de la información y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la gestión del conocimiento y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la gestión documental y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar la relación entre las tecnologías de la información y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión documental y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión documental y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba, 2022.</p>											
<p>Diseño de investigación</p> <p>Tipo: Aplicada Alcance: Descriptivo correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental</p>  <p>Donde: Ox = Sistema de gestión web Oy = Trámite documentario r = Relación entre ambas variables</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población: 90 trabajadores Muestra: 73 trabajadores Muestreo: Probabilístico</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Sistema de Gestión Web</td> <td>Tecnologías de la información</td> </tr> <tr> <td>Gestión del conocimiento</td> </tr> <tr> <td>Gestión documental</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Trámite documentario</td> <td>Recepción</td> </tr> <tr> <td>Registro</td> </tr> <tr> <td>Despacho</td> </tr> <tr> <td>Archivo</td> </tr> </tbody> </table>		Variable	Dimensiones	Sistema de Gestión Web	Tecnologías de la información	Gestión del conocimiento	Gestión documental	Trámite documentario	Recepción	Registro	Despacho
Variable	Dimensiones												
Sistema de Gestión Web	Tecnologías de la información												
	Gestión del conocimiento												
	Gestión documental												
Trámite documentario	Recepción												
	Registro												
	Despacho												
	Archivo												

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Sistema de Gestión Web	Es un sistema que permite la aceptación de recepción de documentos mediante la Web para poder afrontar todas las restricciones asignadas por el estado de emergencia, también como el flujo de documentos mediante las distintas personas y oficinas de la organización. (Vargas, 2021)	El sistema de gestión de web se entiende como el conjunto de procesos el cual será desarrollados a fin de asegurar un correcto funcionamiento en el sitio web, de manera que este cuente con la capacidad necesaria para gestionar la documentación anexada; asimismo, esta será medida en función a tres dimensiones como son: Tecnologías de la información, gestión del conocimiento y gestión documental.	Tecnologías de la información	Software	Ordinal
				Hardware	
			Gestión del conocimiento	Internet	
				Correo electrónico	
			Gestión documental	Capacitación	
				Normatividad	
				Recepción de documentos	
				Registro de documentos	
				Distribución de documentos	
			Trámite documentario	Consiste en la información escrita iniciada externamente o internamente que merece un hecho administrativo interno, de respuestas, decisiones o acción con relación a ello. (Barreto & Vicencio, 2017)	
Registro					
Confirmación					
Registro	Verificación				
	Envío				
	Trazabilidad				
Despacho	Detalle				
	Responder				
	Derivar				
Archivo	Eliminar				
	Almacenamiento				
	Catalogación				
				Dictamen	

Anexo 3: Carta de autorización de la empresa para la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS

TAMBOBAMBA

REGIÓN APURÍMAC



CARTA N°51-2022-URRHH-MPCT-T/GGZL

Tambobamba, 29 de marzo de 2022

Universidad Cesar Vallejo

Mediante la presente, me es grato dirigirme a usted, con la finalidad de informarle que se le otorgará las facilidades del acceso de información para la elaboración del trabajo de investigación "SISTEMA DE GESTIÓN WEB Y TRAMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS TAMBOBAMBA, 2022" en la Municipalidad Provincial de Cotabambas Tambobamba a los bachilleres, BRIGIETT CYNTIA HURTADO QUISPE Y YASHIRA ENCARNACION ZAPANA BORDA.

Documentación que se remite en merito a lo solicitado mediante **CARTA 01-2022/UCV-TAMB/BCHQ/YZB** con registro de mesa de partes **1873**

Aprovecho la ocasión para expresarle mis muestras de estima y consideración personal.

Atentamente

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS
TAMBOBAMBA

Abog. Guáberth Giovanni Zevallos Lciana
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 4: Matriz de validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Regner Nicolás Castillo Salazar
 Institución donde labor : Universidad Cesar Vallejo-Sede Piura
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Sistema de Gestión Web
 Autor del instrumento : Bch. Hurtado Quispe, Brigiett Cynthia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION DE PLANIFICACION en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION DE PLÁNIFICACION				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTION DE PLANIFICACION					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Lima 10 de mayo del 2022



**Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 CLAD: 009750**



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Regner Nicolás Castillo Salazar
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Piura
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de tramite documentario
 Autor del instrumento : Bch. Hurtado Quispe, Brigiett Cymila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ATENCIÓN AL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ATENCIÓN AL USUARIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ATENCIÓN AL USUARIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Lima, 10 de mayo del 2022



Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
CLAD: 009750



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Moyobamba Jefe de Investigación
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Sistema de Gestión Web
 Autor del instrumento : Bch. Hurtado Quispe, Brigiett Cyntha

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION DE PLANIFICACION en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION DE PLÁNIFICACION				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTION DE PLANIFICACION					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima 10 de mayo del 2022

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
DNI N° 17968344

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Moyobamba Jefe de Investigación
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de tramite documentario
 Autor del instrumento : Bch. Hurtado Quispa, Brigiett Cynthia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ATENCIÓN AL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ATENCIÓN AL USUARIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ATENCIÓN AL USUARIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima, 10 de mayo del 2022

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 DNI N°17968344

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Wilfredo Estrada Cuno
 Institución donde labora : Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco
 Especialidad : Maestro en Economía (gestión pública y desarrollo regional)
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Sistema de Gestión Web
 Autor del instrumento : Bch. Hurtado Quispe, Brigiett Cynthia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION DE PLANIFICACION en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION DE PLANIFICACION				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTION DE PLANIFICACION					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Cusco 10 de mayo del 2022



Econ. Wilfredo Estrada Cuno
 G. Econ. 1980

Mag. Wilfredo Estrada Cuno
 DNI N° 40822252

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Wilfredo Estrada Cuno
 Institución donde labora : Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco
 Especialidad : Maestro en Economía (gestión pública y desarrollo regional)
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de tramite documentario
 Autor del instrumento : Bch. Hurtado Quispe, Brigiett Cynthia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ATENCIÓN AL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ATENCIÓN AL USUARIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ATENCIÓN AL USUARIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8



Econ. Wilfredo Estrada Cuno
 C.E.C. 1999
 Mag. Wilfredo Estrada Cuno...
 DNI N° 40822252

Cusco 10 de mayo del 2022

Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos

Señores colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, por favor estamos realizando una investigación para nuestra universidad. Por lo cual le pedimos que marquen con X la respuesta que consideren adecuada. Gracias

Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Tecnologías de la información					
1	En la Municipalidad existen instalaciones de software para todas las oficinas					
2	En la Municipalidad existen instalaciones de hardware para todas las oficinas					
3	El internet tiene una cobertura ancha para todas las oficinas de la Municipalidad					
4	La Municipalidad precisa el uso del correo electrónico institucional					
	Gestión del conocimiento					
5	La Municipalidad capacita al personal designado sobre el sistema de gestión web					
6	La Municipalidad realiza capacitaciones al personal designado sobre gestión documental					
7	La Municipalidad realiza capacitación al personal designado sobre normas de cumplimiento inmediato y vigente					
8	La Municipalidad elabora una Directiva Administrativa que contiene las "Normas y Procedimientos del sistema web"					
9	Se ha aprobado la Directiva Administrativa que contiene las "Normas y Procedimientos que regulan el sistema web de la Municipalidad"					
	Gestión documental					
10	El sistema Web está adecuado para hacer una recepción de documentos virtual					
11	El sistema web hace un registro de evaluación de todos los procedimientos virtuales que se manejan en la plataforma virtual					
12	Mediante el sistema web de trámites se puede hacer una buena distribución de documentos a las distintas áreas					
13	El sistema web tiene buenas herramientas en su aplicación para tener un control adecuado de documentos					
14	Mediante el sistema web se puede realizar una clasificación de documentos adecuados					
15	Una vez que se contestó a los documentos el sistema web tiene la aplicación de archivar los documentos					

Instrumentos de recolección de datos

Señores colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, por favor estamos realizando una investigación para nuestra universidad. Por lo cual le pedimos que marquen con X la respuesta que consideren adecuada. Gracias

Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Recepción					
1	Puede registrar los documentos firmados digitalmente					
2	Puede confirmar la recepción de documentos firmados digitalmente					
3	La recepción de documento se realiza en un tiempo adecuado					
	Registro					
4	El envío de expediente se realiza de manera adecuada					
5	Puede generar un número de expediente de ingreso único					
6	Puede realizar un seguimiento virtual de los documentos emitidos					
	Despacho					
7	La actual gestión de trámite documentario le ayuda en sus labores administrativas					
8	El nivel de control ha mejorado con la actual gestión de trámite documentario					
9	Está satisfecho con la gestión de trámite documentario					
	Archivo					
10	Puede almacenar sus expedientes archivados					
11	El archivo de expediente permite la catalogación					
12	Puede registrar el dictamen de un expediente					

Anexo 6: Evidencia de recolección de datos

