



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Digitalización en los procesos administrativos y la satisfacción
ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Lazaro Bernuy, Jhon Halex (orcid.org/0000-0003-4557-7308)

ASESORA:

Mg. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (orcid.org/0000-0003-4826-8447)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi adorada madre Juana Bautista Bernuy Chávez con todo mi corazón, por sus enseñanzas y valores que son parte de mi vida. Tu bendición a diario en mi vida me protege y me lleva siempre por el camino del bien. Te dedico mi trabajo en ofrenda por tu amor y dedicación madre mía. Te amo un beso hasta el cielo.

Agradecimiento

A mi familia, esposa e hijos, por su apoyo incondicional.

Al Dr. Johnny Silvino Rojas Mori, por su asesoramiento

A mi asesora Cinthya Virginia Soto Hidalgo, por su apoyo continuo, el cual fue predominante para el desarrollo y culminación de la tesis

A mis docentes de la maestría por su apoyo y guía

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	14
3.3. Escenario de estudio	14
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.6. Procedimiento	15
3.7. Rigor científico	15
3.8. Método de análisis de datos	16
3.9. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	27
ANEXOS	

Resumen

La digitalización ha mejorado considerablemente el proceso de realización de las actividades administrativas dentro de cualquier entidad o institución, permitiendo la realización de actividades en simultáneo y disponiendo de la información procesada en cualquier momento y lugar de acuerdo a la necesidad de los interesados.

El proceso documentario, forma parte de las funciones administrativas encargadas de gestionar, manejar, organizar y disponer de la documentación física y digital, y la que se genere de ellas de forma eficiente, el realce de la digitalización dentro de este proceso ha permitido desarrollar una actividad más precisa centrada en disminuir el uso de recursos y tiempo para su realización y empleo.

Bajo este contexto, el presente estudio cualitativo se centró en identificar cual es la influencia de la digitalización del proceso documentario en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huaraz, por ello a través de una guía diseñado en base a una serie de preguntas dirigidas a evaluar la opinión por medio de una entrevista dirigida a 5 funcionarios de la comuna municipal sobre los alcances y la satisfacción que ellos perciben sobre la atención y el manejo del proceso documentario dentro de la municipalidad, y a pesar de encontrar luego de la exposición de las opiniones encontradas ciertas diferencias, se llegó a deducir que es necesario implementar un sistema de gestión documentaria más eficiente, así como realizar las capacitaciones de actualización de forma más constante para asegurar el manejo idóneo de las TICS dentro de la digitalización del proceso documentario, cuyos alcances están dirigidos a cumplir con la finalidad de la institución que se cierne en brindar una atención de calidad acorde a los requerimiento, expectativas y necesidades de los usuarios.

Palabras clave: Proceso documentario, TICS, digitalización, satisfacción.

Abstract

Digitization has considerably improved the process of carrying out administrative activities within any entity or institution, allowing activities to be carried out simultaneously and having the information processed at any time and place according to the needs of the interested parties.

The documentary process is part of the administrative functions in charge of managing, handling, organizing and disposing of physical and digital documentation, and the one that is generated from them efficiently, the enhancement of digitization within this process has allowed the development of a more precise activity focused on reducing the use of resources and time for its implementation and use.

In this context, the present qualitative study focused on identifying what is the influence of the digitalization of the documentary process in the satisfaction of the users of the provincial municipality of Huaraz, therefore through a questionnaire designed based on a series of questions. aimed at evaluating the opinion through an interview directed to 5 officials of the municipal commune about the scope and satisfaction that they perceive about the attention and management of the documentary process within the municipality, and despite finding after the exposure of the opinions found certain differences, it was deduced that it is necessary to implement a more efficient document management system, as well as to carry out updating training more constantly to ensure the proper management of ICTs within the digitalization of the documentary process, whose scopes are aimed at fulfilling the purpose of the institution that is hovers in providing quality care according to the requirements, expectations and needs of users.

Keywords: Documentary process, TICS, digitization, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia se ha demostrado que la sociedad ha pretendido alcanzar la satisfacción plena de sus necesidades en todo ámbito y no son la excepción en las instituciones públicas.

A raíz de la crisis sanitaria que atraviesa el mundo por la pandemia de la COVID – 19, las entidades públicas y privadas han tenido la necesidad de adaptarse rápidamente a cambios acelerados y a transformarse a fin de no extinguirse en el camino, he ahí la importancia y el rol de la tecnología digital en el mundo que fueron esenciales para mitigar las necesidades y el acceso a servicios.

Cabe recordar que en el 2005 se adoptó el primer plan de acción en América Latina y el Caribe, y desde entonces ha evolucionado el mundo digital, exigiendo estar a la vanguardia e implementando mecanismos y colaboración entre los sectores que promueva el bienestar común de la sociedad brindando equidad, seguridad y privacidad en esta nueva era digital.

En el Perú de acuerdo a la promulgación de la Ley N.º 27658 publicada por el peruano, se declara al estado en proceso de modernización en lo que corresponde a todo el aparato estatal que tiene como fin consolidar un estado democrático y al servicio de la sociedad. Mejorar el uso adecuado de los recursos y la administración pública (El Peruano, 2018).

Este proceso de modernización según sus directrices se desarrollará sinérgicamente entre el ejecutivo y el legislativo mediante una comisión de modernización.

Por otro lado, el Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM aprueba la Política Nacional de modernización de la Gestión Pública que promueve el buen funcionamiento del aparato estatal, promoviendo la eficacia y eficiencia del uso de los recursos del estado y mostrando a la ciudadanía un actuar transparente (El Peruano, 2016).

En la Provincia de Huaraz el 04 de abril del 2019, se promulgó el Decreto de alcaldía N.º 007-2019-MPH-A (Gob.pe, 2019), en conformidad con la Ley orgánica de municipalidades N.º 27972 (Gob.pe, 2017), que remite el proyecto de directiva de medidas de eco eficiencia y gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de la municipalidad (Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019).

Con la mencionada enmienda, la presente investigación tuvo como finalidad aportar mayor información sobre la digitalización y el empleo de mejoras tecnológicas dentro de las funciones administrativas de la comuna provincial, con la finalidad de brindar una mejor calidad de atención y servicio a la ciudadanía en general, por ello con la información obtenida, se pretende abordar los lineamientos requeridos y medidas correctivas que ayuden a mejorar el buen funcionamiento de las labores administrativas y lograr un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos, por ello se formuló como problema de investigación determinar ¿Cuál es la relación que existe entre la digitalización en los procesos administrativos y la satisfacción ciudadana en la municipalidad Provincial de Huaraz, 2022?, con la finalidad de dar a conocer esta relación, teniendo para ello como primer objetivo específico identificar el funcionamiento de la digitalización de los procesos administrativos en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022, y como segundo objetivo específico Identificar la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

Con los resultados obtenidos, se pudo conocer la gran importancia que posee la digitalización como una forma de mejorar el trabajo administrativo determinar la importancia de implementar un canal digital para realizar pagos y trámites vía online en la municipalidad provincial de Huaraz a fin de que la satisfacción ciudadana sea mejor y por ende tener un Administración pública más eficiente, rápida, accesible y de vanguardia con miras a tener usuarios satisfechos.

Esta información aportará en gran medida para una mejor toma de decisiones a fin de lograr un buen desempeño de la municipalidad provincial de Huaraz, siendo ejemplo para otras provincias de la región y el país.

Como objetivo general se estableció el siguiente: Determinar el efecto de la digitalización en los procesos administrativos y la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz. Y como objetivos específicos: Identificar el funcionamiento de la digitalización de los procesos documentarios en la municipalidad provincial de Huaraz y como segundo objetivo específico Identificar la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz.

Ello nos condujo a formular la categoría general: Existe una relación significativa entre la digitalización del proceso documentario y la satisfacción ciudadana en la municipalidad Provincial de Huaraz. (Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019).

Mientras que las categorías específicas fueron las siguientes: Existe un apropiado funcionamiento de digitalización de los procesos documentarios en la municipalidad provincial de Huaraz. Y La ciudadanía de la municipalidad de Huaraz se encuentra satisfechos con la digitalización de los procesos documentarios.

La justificación teórica del estudio: Según Fidias (2017) la justificación de una investigación puede ser de carácter teórico a fin de establecer debates y/o foros académicos, así como reflexionar acerca del conocimiento existente, de la misma forma contrastar una teoría y los resultados del conocimiento. Para ello formula una serie de interrogantes con la finalidad de dar respuesta y facilitar que la justificación de la investigación es de importancia. En esta investigación nos permitirá evidenciar la interrelación entre la digitalización del trámite documentario y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Independencia, así como su importancia y magnitud, también se podrá verificar la reducción en los tiempos de atención, así como la accesibilidad a canales digitales de los usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

Esta sección de la investigación, se centra en organizar la información relevante respecto a la base teórica basada en el alcance de las variables consideradas dentro del estudio, teniendo entre estos:

El alcance del presente proyecto de investigación, se encuentra considerado dentro de los procesos administrativos regulados por la normativa de ley de modernización del estado peruano que rige el Ministerio de Economía y Finanzas (2011) cuya función se fundamenta en la modernización y actualización de los procesos administrativos para mejora de la gestión pública en busca de obtener la aceptación y credibilidad por parte de la ciudadanía en general.

López (2017) señala que el proceso administrativo es el conjunto de actividades secuenciales y organizadas continuas que facilitan la obtención de los objetivos determinados por la institución a fin de lograr una atención de calidad y servicio dirigido a satisfacer la necesidad de los usuarios.

Henry Fayol, como innovador del proceso administrativo, señala 4 etapas diferenciadas que hacen posible el flujo administrativo, indicando que como todo proceso estructurado requiere del cumplimiento de ciertas pautas a fin de lograr el cometido de la labor administrativa dentro de una institución (Fayol, 2018) , considerando entre estos puntos relevantes que (López F. , 2019) se clasifican en:

- Planificación: involucra la solución e identificación de los problemas existentes dentro de la organización a fin de buscar soluciones acorde a las mismas por medio de acciones pertinentes que no involucren el uso desmedido de recursos.
- Organización: se centra en la asignación de responsabilidades para establecer un flujo determinado dentro de la institución.
- Dirección: es la unidad encargada de asistir y coordinar las actividades necesarias para evaluar el desarrollo y organización de las unidades estructurales que conforman la institución.
- Control: tiene como función hacer un seguimiento y revisión continua de las actividades y procesos a realizar para el cumplimiento de las metas de la institución.

Dentro de este contexto, cabe señalar que las etapas del proceso administrativo se subdividen en dos fases (Molina, 2015):

- Fase mecánica: compete a las funciones estáticas de las institución, se encuentra compuesta por la organización y planificación de las actividades propias de la institución,
- Fase dinámica: se encuentra compuesta por las etapas más dinámicas de la institución, las que involucra la dirección y control.

Respecto al proceso de digitalización, Berrocal (2020) la define como el conjunto de actividades tecnológicas que permiten la transformación de información de manera temporal facilitando el acceso al conocimiento por medio del empleo de las TICS como nexo de enlace y vinculación entre uno o varios usuarios por medio de una red establecida y diseñada bajo medidas de seguridad. Westreicher, G. (2021), señala que la digitalización en una serie de procedimientos que permiten que documentos u objetos físicos y análogos se conviertan en estado digital por medio del uso de equipos tecnológicos como computadoras y escaners conectados con acceso a internet, ello permitirá tanto a los empleados de las instituciones y a los usuarios tramitar todo tipo de información con tan solo conectarse desde un dispositivo electrónico que le permita guardar información digital y no física.

Dentro del proceso de digitalización Álvarez (2018) resalta que la era de la digitalización ha permitido resaltar las funciones más básicas de forma que la mayoría de las instituciones han adoptado estas medidas para el cuidado y almacenaje del acervo físico para facilitar su acceso desde cualquier lugar del mundo por medio de herramientas digitales y a través de una red de conectividad que permita establecer una fluida comunicación e intercambio de información relevante de forma digitalizada

Chirinos (2017) hace mención que la implementación de las herramientas tecnológicas como plataformas, hardware y softwares requieren de un determinado nivel de conocimiento para ser empleadas adecuadamente dentro del flujo de trabajo administrativo, cuya red operacional está destinada a mejorar los procesos de trámite documentario, asignándole para ello un valor agregado debido a las facilidades que otorga tanto para el trabajador como para los usuarios, garantizando de antemano la seguridad y privacidad de la información brindada.

A su vez, Olaza (2017) refiere que para la implementación de sistemas orientados al proceso de digitalización, es necesario contar con normas específicas que permitan tener un alcance más estricto respecto a la seguridad y privacidad de la información brindada y solicitada, por ello la mayoría de las entidades de atención y acceso público consideran en su haber la norma NTP-ISO-IEC-27001 que posee mayor seguridad respecto a la configuración, manejo y almacenamiento de los activos de cada institución de forma descentralizada (IsoTools, 2016), por lo que bajo estas medidas se recomienda establecer revisiones eventuales para la administración, mantenimiento y supervisión de los recursos tecnológicos que hacen posible el acceso a la información de forma inmediata y oportuna desde cualquier lugar que cuente con acceso al sistema de control de la información otorgado de forma personal a cada administrador o responsable de la información que se procesa en la unidad competente, asegurando de esta manera un mayor nivel de seguridad de la información, dentro de este contexto Herrera (2016) sostiene que para lograr la efectividad de la digitalización y la seguridad de la información, es necesario contar con un manejo conceptualizado de los procesos de administración y gestión de control para asegurar la vigencia de las medidas de restricción sobre las mismas a fin de asegurar la integridad de la institución.

Dentro de la iniciativa de digitalización y su efecto dentro de los procesos administrativos en las instituciones públicas y privadas González (2021) resalta por medio de su investigación, que a pesar de existir cierta brecha respecto a la adquisición e implementación de herramientas tecnológicas para llevar a cabo la digitalización de los procesos administrativos tanto por la parte pública y privada debido a las facilidades y recursos con que se dispone, existe cierta repercusión dentro de la organización debido a que la implementación de procedimientos y actividades (Mora y otros, 2016)

López (2020) menciona en su estudio que el alcance de la digitalización permite a la institución lograr un nivel diferente de optimización de recursos y capacidades que le permiten cumplir con los objetivos organizacionales de forma eficiente dirigido al cumplimiento y logro de las competencias gubernamentales que exige la gestión del proceso administrativo mediante la implementación de diversas plataformas que permiten una mejor interacción con la ciudadanía en general.

Soto (2019) por otro lado refiere que la digitalización permite al usuario realizar los trámites burocráticos tradicionales de forma más eficiente y menos tediosa debido a las facilidades que otorga el manejo de las herramientas necesarias para facilitar el trabajo administrativo.

Gonzales (2018) señala de igual manera con su investigación que el alcance ambiental de la digitalización ayudaría considerablemente en la preservación de la naturaleza y su entorno debido al ahorro de papel, además que acelera el trámite engorroso y tradicional trámite documentario que aborda tiempo y recursos necesarios para realizar debidamente su proceso hasta brindar la atención solicitada por el usuario.

En cuanto a la importancia de la digitalización, Tassara (2022) menciona que entre los beneficios que otorga la transformación digital de los procesos administrativos se encuentra la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), cuyo desarrollo otorga un enorme beneficio que permite redefinir el alcance del servicio así como la disminución de tareas que involucran los procesos administrativos, de forma progresiva mejorando considerablemente la calidad y atención dentro de la gestión administración pública orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Suárez y Osorio (2018) señalan con su estudio referido a digitalización y conservación de la información en instituciones públicas por medio del empleo de las TICS como una opción y alternativa muy eficiente para mejorar la calidad de servicio y atención debido a que el proceso es valorada y reconocida a nivel mundial, ya que ofrece múltiples posibilidades para transformar información física en digital por medio de

herramientas tecnológicas como teléfonos móviles, tabletas, scanner, computadoras entre otros por medio de una red que faculta la publicación en diversas plataformas de interacción social múltiple, así mismo (Muños y otros, 2020) refuerza esta afirmación, acotando que el proceso de digitalización permite almacenar de forma segura toda la información documentaria relevante y sensible que por su condición física es más vulnerable, en este sentido, es necesario la adecuada implementación de las múltiples herramientas y estrategias que permiten la realización de este proceso, a fin de lograr una mejora considerable en la productividad y gestión de documentaria.

(Mendoza & Moreira, 2021) resalta que la implementación de las TICS para la digitalización de los procesos administrativos permite generar un proceso cíclico eficiente respecto a los procesos repetitivos, lo que conlleva a la reducción de las horas de trabajo para el personal, aprovechando de esta manera eficientemente el potencial y desarrollo de las capacidades humanas para el desarrollo de las tareas administrativas, facilitando el flujo y acceso a la información relevante entre las diferentes unidades con las que se cuenta dentro de la institución, la cual faculta una fácil disposición del mismo por parte de los usuarios que buscan acceder a ella en base al alcance de sus necesidades.

Por otro lado, la implementación, actualización y digitalización de los procesos administrativos, permite contar con sistemas más autónomos y seguros para el intercambio y flujo de información, permitiendo en este sentido contar con restricciones y facultades propias de los administradores cuyo acceso es condicionado según la disposición y necesidad para hacer uso y acceder al mismo (Tassara, 2022).

López (2018) señala además que la digitalización de los procesos administrativos conlleva a abordar de forma más eficiente a la resolución de problemas cual sea su alcance a fin de obtener resultados beneficiosos para la institución en su conjunto, siendo esta su principal relevancia para el logro de los objetivos, metas y demás alcances definidos en cuanto involucra a lograr la satisfacción de los usuarios respecto a sus necesidades; este concepto se refuerza con lo sostenido por Torres (2019) quien demuestra con su investigación que el control y gestión documentaria permite desarrollar los procesos administrativos eficientemente acorde a las necesidades de los usuarios, ya que pone a su disposición toda la documentación requerida, resaltando de esta manera el dominio e importancia de las herramientas tecnológicas que hacen posible la realización y desarrollo de las actividades administrativas, (Mendoza y otros, 2020) añade respecto al uso eficiente de las TICS dentro del proceso de digitalización, como el impulso que incrementa la competitividad e integridad organizacional, a su vez que le permite contar con información escrita en archivos digitales, lo que resulta muy importante cuando se hace uso de sistemas integrados de gestión que procesa y hace uso de información digital para su funcionamiento, lo que no solo permite salvaguardar

la integridad de información, sino que por el contrario gestiona la labor de los trabajadores en el proceso de trámite documentario.

Dentro de este contexto, encontramos a Cano (2017), quien con la postulación señalada dentro de su estudio sobre la importancia de la eficiente gestión de la administración del desarrollo del proceso administrativo, pretende señalar con los resultados obtenidos en la planeación de sus estudios realizados, que el logro de los fines de una entidad se garantiza por medio del uso eficiente de los recursos y capacidades a fin de asegurar por medio de la planeación, organización, dirección y el control, el eficiente flujo del proceso administrativo, preparando de esta manera a la institución a adecuarse a los avances tecnológicos necesarios para cumplir con las necesidades y exigencias de los usuarios.

Vela (2019) determinó en su estudio sobre gestión administrativa asociada a la calidad de atención, que existe una alta correlación entre estos indicadores, la satisfacción como cohecho de la calidad de atención se ve supeditada a la gestión administrativa a medida, la cual se sujeta a la vez de la eficiencia en cuanto a la digitalización de los procesos administrativos, logrando en el trayecto mejoras en los niveles de productividad de los procesos internos que permiten el logro de la eficiencia organizacional en base al dinamismo de los procedimientos que hacen posible la optimización de la capacidad humana, tiempo y recursos, a su vez que permiten contar y acceder a información relevante en cualquier momento, acorde a las necesidades y circunstancias que facilitan la toma de decisiones.

Vásquez y Farje (2020) por medio de su investigación sobre la efectividad de la gestión documental de los gobiernos locales alto andinos de Luya, región Amazona, pudieron demostrar que la gestión documental del proceso digital es deficiente cuando no se cuenta con las herramientas tecnológicas adecuadas para su debido manejo, además de ello sumado como punto relevante se considera de mucha importancia la preparación del personal quien tendrá el manejo y control de la tarea administrativa, por lo que resulta necesario mencionar que la necesidad de aplicar estrategias y herramientas que permiten el desarrollo de las actividades organizacionales con mayor eficiencia, permitiendo el gradual crecimiento organizacional de forma integral, por medio

la gestión eficiente los recursos humanos, tecnológicos, económicos y financieras orientadas al logro de las metas establecidas.

El alcance de los beneficios de la digitalización según Fernández (2020), no solo otorga un alto nivel de mejora a la institución en cuanto a sus procesos administrativos, sino por el contrario brinda gran satisfacción a los trabajadores a la vez que realizan su labor de manera eficiente al hacer uso de las herramientas correctas para la realización de su trabajo de manera habitual, permitiendo que la accesibilidad a dichos elementos faciliten el rendimiento, productividad y compromiso con la institución.

Así mismo la valoración del gran aporte de la etapa de digitalización, faculta a los usuarios a acceder a la información requerida de forma inmediata haciendo uso únicamente de las plataformas establecidas por la institución, otorgándoles confianza y seguridad al momento de interactuar y solicitar la documentación que le sea necesaria (Hidalgo & Cortés, 2020).

La flexibilidad es otra característica del proceso de digitalización, puesto que otorga al usuario la facultad de realizar su labor de forma remota sin la necesidad de encontrarse en un lugar en específico, permitiéndole realizar su trabajo con mayor soltura y disposición (Fernández A. , 2020).

Fustes (2022), asume que la digitalización comprende una serie de etapas que permiten identificar la situación real de los procesos administrativos dentro de una institución cuya relevancia se centra en reconocer el contexto en que se contempla las actividades dirigidas a las actividades administrativas, dentro de estas tenemos:

- Identificar las necesidades administrativas de la institución, este indicador supone el reconocimiento de las carencias o dificultades que existen dentro de la institución y su posible solución por medio de la digitalización y la implementación de las herramientas tecnológicas necesarias para encontrar una solución competente y acorde a los inconvenientes identificados, con la finalidad de prever soluciones prácticas a las dificultades existentes dentro de los procesos repetitivos.
- Establecer prioridades, una vez identificadas las dificultades dentro del entorno institucional, se deben de tomar como medidas necesarias a

aquellas etapas que ponen en riesgo la consecución y normal fluidez del proceso administrativo, a fin de modificar y generar nuevas alternativas que pretendan solucionar las dificultades; la digitalización dentro de su implementación permite evaluar y analizar cada etapa de su proceso, lo que por ende permite tener información en tiempo real sobre el tráfico y movimiento documentario dentro de la institución.

- Análisis de resultados, la implementación de las herramientas tecnológicas para la solución de las dificultades dentro del proceso administrativo permite adquirir una serie de resultados que deben de ser evaluadas para ser implementadas dentro de la institución con la finalidad de mejorar el proceso administrativo de manera global, para ello es necesario evaluar los resultados, mejoras, alcances y facilidades otorgadas por las TICS dentro de su aplicación en el proceso documentario.
- Capacitación al personal, una vez evaluados los resultados de la digitalización de los procesos administrativos, el paso final es la capacitación al personal para el manejo de las herramientas informáticas necesarias para llevar a cabo la labor administrativa de forma eficaz dentro de la institución, la cual permitirá brindar una calidad de atención más eficiente que responda a las necesidades y exigencias de los usuarios (Herrera E. , 2017).

Herrera (2016) menciona que el proceso de digitalización permite tener un valor de respaldo sobre la información legal, relevante lo cual involucra una reducción considerable de recursos físicos.

Por consiguiente el proceso de digitalización compete por una parte según Lampreabe (2018) una serie de etapas que permiten procesar la información de forma clara, para poder llevar a cabo el proceso de digitalización, la cual consta de las siguientes etapas:

- Proceso, es el tratamiento de adecuación de la documentación para dar inicio al proceso de digitalización.
- Normativa, es el rigor metodológico para asegurar una buena calidad y eficiencia en cuanto a la digitalización de los documentos, teniendo en cuenta la validación legal con las distintas normativas.

- Soporte Técnico: es el uso de herramientas informáticas adecuadas para la captura de la información procesada y trabajada para garantizar una salida de imágenes homogéneas de buena acorde a las expectativas digitales.

Dentro de la definición conceptual de trámite documental encontramos la definición que le otorga (Calderón, 2018) conceptualizando al trámite documentario como una serie de actividades administrativas realizadas previa ejecución de planes dentro de la entidad, el mismo que permite realizar un seguimiento desde su ingreso, evaluación y destino final. Ello permite conservar su futura utilización y custodia.

De estas definiciones se desprende que la digitalización en los procesos administrativos se transforma en procesos análogos, físicos o tangibles en formatos digitales mediante el uso de tecnología como el scanner u otros que nos permiten almacenar en todo tipo de memorias sin la necesidad de custodiarlos en archivadores tradicionales (Maldonado, 2021).

López (2021) resalta en su investigación sobre la importancia de la digitalización para mejorar el trámite documentario, que es necesario cumplir con cada etapa de la gestión administrativa orientada a la mejora de los procesos administrativos mediante la adaptación de tecnologías que permitan establecer una calidad reconocida de atención y satisfacción en los usuarios a fin de cumplir con las metodológicas, objetivos, metas y demás aspectos de manera que la organización pueda llevar a cabo sus diversos planes y procedimientos que generan resultados beneficiosos para la organización (pág. 60).

La satisfacción es definida de múltiples maneras; según Hernández, V. (2021) define la satisfacción del usuario como un indicador que mide una dimensión de calidad de la atención que brinda la institución, además de conocer el nivel que permite evitar cualquier tipo de error y consolidar las fortalezas que logren implementar un sistema que oferte una atención de calidad a los usuarios que demandan servicios de calidad. Por consiguiente, la satisfacción es considerada como la percepción de un elemento, que va más allá de las expectativas del cliente teniendo criterios claros (Romero, 2019).

De la misma manera George y Sandra (2018), comentan que la satisfacción corrobora el aspecto de cuatro elementos fundamentales tales como las

necesidades, que en primera instancia es considerado como parte del individuo; en segundo lugar, el deseo; al que el individuo ambiciona tener; en tercera instancia la demanda efectuada, es lo que el individuo solicita y por último la utilización de los productos brindados al individuo.

Núñez (2020) menciona que los indicadores de calidad, permiten medir el nivel de satisfacción de los usuarios o clientes, con respecto a un producto o bien que se desea adquirir en base a las expectativas creadas por el mismo en base al grado en que sean cumplidas sus necesidades o expectativas establecidas. (ISO, 2008).

Con respecto a la opinión de la población mediante en relación de sus perspectivas, que fueron analizadas en el Outputs (son los resultados obtenidos mediante el servicio o producto que se genera en la población) estos servicios serán contabilizados para efectuar cuan efectivos son; el Rendimiento percibido, la cual se relaciona en cuanto a la obtención de un producto para ser considerado respecto a las expectativas que el cliente percibe: las expectativas o exigencias generadas a partir de ilusiones que tiene una persona al obtener un producto, por ende ejercen cuatro situaciones como efectos: una de ellas son las promesas, siendo estas posibles sensaciones positivas; y los niveles de satisfacción, las cuales miden el grado de conformidad de los usuarios en medida al bien o servicio adquirido, teniendo según (Guadalupe, 2020) tres niveles diferenciados, de acuerdo a la realización de la obtención o compra de un producto:

- Insatisfecho: se produce cuando el producto adquirido no alcanza a las expectativas y/o percepciones del cliente.
- Poco satisfecho: se produce cuando el producto adquirido es coincidente con la expectativa del cliente.
- Satisfecho: se produce cuando el producto excede las expectativas del producto que es obtenido.

Silva (2018) considera dentro de su investigación que la satisfacción de los ciudadanos de una municipalidad frente a la calidad de servicios que se brinda en la comuna provincial ha sido cuestionada en muchas ocasiones debido al retraso en la atención brindada y sobre todo por la demora en la respuesta a

sencillas solicitudes de requerimiento de documentación, por lo que resulta más que necesario llevar a cabo una planificación y organización de estrategias para optimizar las funciones administrativas necesarias para lograr la satisfacción de los usuarios de forma oportuna.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio corresponde a una investigación de corte cualitativo cuyo modelo de la investigación contempla las categorías metodológicas para una investigación de carácter aplicada, para tal fin se usaron los conocimientos de digitalización para la aplicación en los procesos administrativos de esta manera evaluar la satisfacción en los ciudadanos (Muñoz, 2015).

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Tabla 1

Matriz de categorización

Categoría base	Subcategorías	Subcategorías
Digitalización en los procesos administrativos	Proceso	Recepción Tratamiento
	Normativa	Decretos legislativos N° 1412 Normativa técnica de digitalización
	Soporte técnico	Uso de herramientas digitales Procesamiento de información Homogeneidad de documentos
Satisfacción ciudadana	Nivel de satisfacción	Percepción del servicio Eficacia del servicio Expectativas del servicio

Fuente: Creado por el investigador

3.3. Escenario de estudio

Se consideró como escenario de investigación la Municipalidad Provincial de Huaraz, provincia y distrito Huaraz, Región Ancash, la mencionada institución cuenta con experiencia en los diversos niveles de servicio a los ciudadanos, con una propia identificación de servicio. Lo que puede ser explicado por Rodríguez (2017), en donde se

menciona que mediante un estudio cualitativo con cualidades etnográficas se puede investigar a un determinado grupo.

3.4. Participantes

Se tomó en consideración como participantes, para las entrevistas y recolección de información, a los empleados de la Municipalidad Provincial de Huaraz, comprendido las áreas de atención al público en general y las áreas informáticas de proceso administrativo

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas empleadas son la observación, la entrevista a profundidad, el análisis de documentos y los instrumentos de recolección de datos (guía de entrevista).

3.6. Procedimiento

Para la presente investigación el procedimiento que se empleó en la recolección de la información, fueron la autorización y carta de presentación para llevar a cabo la aplicación del instrumento seleccionado, cuyos ítems se encuentran basados en la problemática y el cumplimiento de la investigación a realizar.

Por otro lado la información recopilada, al igual que el análisis de los documentos, entrevistas, se sometió estrictamente a la metodología de investigación seleccionada, cuya finalidad se centra en resaltar las particularidades de los procesos según la población seleccionada, al igual que la aplicación de la técnica y el instrumento elaborado.

3.7. Rigor científico

La investigación de corte cualitativa contempla características cualitativas cuyo alcance transfiere las opiniones, cualidades y características representativas en dimensiones que facultan la posibilidad de interpretar un fenómeno en particular, el rigor científico involucra el uso de criterios analítico y científico para llevar a cabo un estudio coherente y minucioso que es aplicado dentro del entorno de su desarrollo, la cual se somete a los parámetros establecidos por las normas de investigación de nuestro país y sobre todo por la política investigativa establecida por la Universidad César Vallejo, cuya

pertinencia permite la obtención de resultados confiables que proporcionar un conocimiento útil e imprescindible para estudios de similar magnitud (Mata, 2020).

El rigor científico permite que la investigación se someta a una serie de criterios que permiten afianzar su credibilidad, validez y confiabilidad al momento de ser desarrollado en un contexto en particular, resaltando la integridad y compromiso del investigador de forma que asegure la objetividad del estudio, dentro de este contexto, se halla la credibilidad, para ofrecer resultados que permitan interpretar la realidad del estudio, sometido a la metodología empleada para el análisis del mismo, la contextualización involucra el entorno de ejecución así como a los involucrados en el desarrollo del mismo, preservando la integridad y discreción de su información personal, la validación y confiabilidad es otro pilar que asegura la objetividad del estudio, este permite tener certeza de las dimensiones que facultan la medición de las categorías intervinientes en el evento de estudio; la práctica ética, relaciona los indicadores elementales para asegurar la adecuada realización del estudio en campo, la cual se encuentra relacionada con el profesionalismo e integridad del investigador, a fin de obtener información que resulte útil para la sociedad, sin fines de maleficencia ni de conveniencia personal; por último, el rigor, corresponde a uso de metodologías adecuadas para llevar a cabo un análisis detallado, sistemático y comprobable que permita obtener resultados confiables ; por último el análisis de datos, relaciona la metodología, técnica e interpretación de la información recopilada por medio de las conclusiones obtenidas (Loayza, 2020).

3.8. Método de análisis de datos

La presente investigación de corte cualitativa, para la cual las teorías se analizaron e interpretaron de acuerdo a los hallazgos. Por lo que se aplicó la metodología de la triangulación de teorías, que según la aportación hecha por Donolo (2016) se emplea para observar los diferentes fenómenos con el fin de generar un entendimiento de acuerdo a diferentes suposiciones y premisas afectan los hallazgos e

interpretaciones a un grupo de información, de esta manera se puede apreciar las diferentes perspectivas que se utilizaran para analizar la misma información y de esta manera poder confrontar teorías.

3.9. Aspectos éticos

Para la formulación de los alcances establecidos para el desarrollo del presente estudio de investigación, se tomaron en consideración los criterios necesarios para el cumplimiento de los principios de investigación científica y el uso del conocimiento que la ciencia demanda en el investigador en relación a su entorno, manifestando por ello una serie de comportamientos éticos que pretenden reconocer, respetar y valorar la subjetividad de los individuos como parte constitutiva de su proceso indagador, manteniendo la discreción y el respeto por la información personal, así como la objetividad de las herramientas empleadas para la presentación y divulgación de los resultados obtenidos e interpretaciones del estudio a fin de aportar información para la toma de decisiones a fin de actuar y asumir el efecto y consecuencia de los mismos (Investigalia, 2019).

Para ello se tienen en consideración los presentes criterios éticos:

- **Beneficencia y no maleficencia:** Desde la perspectiva de este principio de investigación se buscó asegurar el beneficio que brindará a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaraz, preservando la integridad personal de los participantes, así como la discreción plena de su identidad.
- **Justicia:** Estuvo sustentada en el trato equitativo e igualitario sin discriminación a todos los participantes involucrados en el estudio en la misma escala y medición.
- **Integridad científica:** Se mantuvo el concepto de la rectitud y la integridad de la investigación en la ejecución de la actividad científica orientada al ejercicio profesional.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez aplicado el instrumento diseñado en base a una encuesta para evaluar la opinión de la muestra seleccionada respecto al tema de interés, se evaluó las respuestas obtenidas a fin de poder tener un panorama más amplio de la realidad de la digitalización en los procesos administrativos en la comuna provincial, por lo que en base al análisis de las respuestas en función a los objetivos establecidos se tuvo como resultados que:

Objetivo General:

De acuerdo a la finalidad de la investigación, se tuvo como objetivo general determinar el efecto de la digitalización del procesos administrativos en la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz, para ello se evaluaron las respuestas obtenidas a través de la entrevista, teniendo como resultado que la totalidad de los entrevistados están de acuerdo que el proceso de operaciones que involucra el registro, almacenaje y manejo de información diaria dentro de la comuna provincial de Huaraz ha permitido tener un mejor y mayor manejo de la documentación digitalizada,

sin embargo esto no ha sido suficiente para garantizar una eficiente calidad de atención a los usuarios que acuden a la municipalidad, este enunciado se sostiene con lo mencionado por Herrera (2017), quien con su investigación pudo evidenciar que el proceso de digitalización permite tener un valor de respaldo sobre la información relevante lo cual involucra una reducción considerable de recursos físicos y naturales, lo que conlleva a tener una mayor disposición de los medios con que se dispone dentro de la municipalidad.

Esta perspectiva se ve reflejada en que a pesar de contar con algunas herramientas tecnológicas para llevar a cabo un apropiado manejo del proceso de trámite documentario, el personal encargado de dichas actividades no cuenta con el conocimiento suficiente para el manejo de las TICS, lo que repercute en señalar que no hay una calidad de atención a la ciudadanía, puesto que existen diferencias considerables respecto a cada etapa del proceso documentario que no se cumplen a cabalidad, haciendo justamente que este sea lento y tedioso para los usuarios.

Sin embargo, no se puede dejar de mencionar la importancia que ha otorgado la digitalización en los procesos administrativos para mejorar el acceso a la información tanto dentro como fuera de la institución, teniendo para ello las herramientas necesarias proporcionadas por la unidad de recursos y de acuerdo a las solicitudes de los responsables de cada área administrativa acorde a las funciones que cumple y realiza dentro de la municipalidad.

Concordando con Olaza (2017) quien refiere que para la implementación de sistemas orientados al proceso de digitalización, es necesario contar con normas específicas que permitan tener un alcance más estricto respecto a la seguridad y privacidad de la información brindada y solicitada, por ello la mayoría de las entidades de atención y acceso público consideran en su haber la norma, NTP-ISO-IEC-27001 que posee mayor seguridad respecto a la configuración, manejo y almacenamiento de los activos de cada institución de forma descentralizada, por lo que bajo estas medidas se recomienda establecer revisiones eventuales para la administración, mantenimiento y supervisión de los recursos tecnológicos que hacen posible el acceso a la información de forma inmediata y oportuna desde cualquier lugar que cuente con acceso al sistema de control de la información otorgado de forma personal a cada administrador o responsable de la información que se procesa en la unidad competente, asegurando de esta manera un mayor nivel de seguridad de la información

Por otro lado, se puede evidenciar además que según a la opinión de los entrevistados, no hay mucha prestación ni conocimiento referente a al proceso de documentario por parte de algunos funcionarios respecto a la atención, ya que como señalan, algunos trabajadores han asumido el cargo por recomendaciones ajenas a las funciones asignadas dentro de la municipalidad.

Objetivo Específico N° 1:

Como primero objetivo se planteó identificar el funcionamiento de la digitalización en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaraz.

El análisis de la información recabada, permite manifestar al respecto que los entrevistados tienen como opinión que la digitalización de los procesos administrativos, ha sido muy eficiente puesto que han migrado de conservar documentación en cajas y oficinas a tenerlas a disposición cuando lo soliciten y en la medida que sea necesaria, ya que toda la información digitalizada se encuentra alojada en la nube, cuyo acceso es restringido para los usuarios y se puede acceder a la misma únicamente por medio de una solicitud o requerimiento; discrepando de esto modo con López (2020) quien menciona en su estudio que el alcance de la digitalización permite a la institución lograr un nivel diferente de optimización de recursos y capacidades que le permiten cumplir con los objetivos organizacionales de forma eficiente dirigido al cumplimiento y logro de las competencias gubernamentales que exige la gestión del proceso administrativo mediante la implementación de diversas plataformas que permiten una mejor interacción con la ciudadanía en general.

Además de la similitud de respuestas obtenidas por los entrevistados sobre los alcances y facilidades otorgadas por la digitalización en los procesos administrativos, se resalta también que dentro de la municipalidad existe la carencia de un programa más especializado para llevar a cabo las técnicas y operaciones de gestión y control del proceso documentario para administrar y agilizar el flujo de documentos externos e internos dentro y fuera de la institución, este alcance se compara al encontrado por Bria (2017), quien menciona que el proceso documentario dentro de una institución posee un rol muy importante ya que facilita el trámite documentario de forma significativa, sin embargo es necesario implementar un programa especializado que sostenga, almacene, administre y gestione la información digitalizada a fin de contar con ella desde cualquier momento y lugar, evitando sugestionar el sistema interno de manejo y atención.

Sumado a esto existe además la carencia de capacitación y actualización de conocimientos necesarios al personal sobre los procesos administrativos, ya que dentro de su labor se encuentra la responsabilidad de llevar a cabo cada etapa del proceso documentario asegurando que se desarrolle eficientemente dentro de la institución, permitiendo que la información digitalizada llegue a cada unidad de la institución y pueda compartirse de acuerdo a lo solicitado por los usuarios. Es necesario mencionar que de acuerdo a los hallazgos encontrados por Fernández (2017), el proceso de digitalización otorga al usuario la facultad de realizar su labor de forma eficiente siempre y cuando posea las referencias de operación necesarias para evitar generar retraso en el proceso documentario que involucra al personal interno como externo a la institución, permitiéndole de esta manera realizar su trabajo con mayor soltura, disposición y eficiencia.

Cabe resaltar que el empleo y las mejoras obtenidas tras la digitalización del proceso documentario en cada una de sus etapas, brinda la facilidad de realizar tareas de similar complejidad con efectividad y eficiencia, aprovechando el potencial humano y tecnológico en beneficio de la institución y la comunidad; de acuerdo a lo sostenido por Fustes, es necesario conocer e identificar cada etapa de proceso documentario a fin de identificar el proceso actual y realizar las mejoras necesarias del mismo para implementar la digitalización de forma eficiente, cuya relevancia se centra en reconocer el contexto en que se contempla las actividades dirigidas a las actividades administrativas.

Objetivo Específico N°2:

Como segundo objetivo específico, se planteó Identificar la satisfacción ciudadana en la Municipalidad provincial de Huaraz.

De acuerdo a la perspectiva de los entrevistados, la información recopilada dio como resultado que hay opiniones encontradas respecto a la satisfacción de los usuarios, por un lado algunos funcionarios entrevistados señalaron que no se brinda una eficiente atención a los usuarios, lo que lógicamente conlleva a mencionar que estos no se encuentran satisfechos con el servicio

recibido, debido al desconocimiento del proceso documentario, lo que hace que ciertamente sea muy lenta y tediosa para los usuarios.

Algunas aseveraciones asumen que la falta de conocimiento es por la poca disposición de algunos trabajadores que por la edad y otros factores personales, tienen cierta dificultad por adaptarse a los cambios que conlleva el manejo de las TICS para llevar a cabo adecuadamente la digitalización del proceso del trámite documentario, así mismo resalta como respuesta que el desconocimiento de algunos trabajadores que realizan ciertas funciones asignadas dentro de la municipalidad se da porque no cuentan con la experiencia necesaria para llevar a cabo los procesos administrativos y suelen dejar de lado la labor que esta amerita.

Por otro lado, solo una pequeña parte de los entrevistados manifiesta que si se lleva a cabo una buena calidad de atención fuera y dentro de la institución, ya que se cuenta con personal que cuenta con disposición del manejo de las TICS para la digitalización y realización de cada una de las etapas de los procesos administrativos, permitiendo llevar a cabo una buena atención a los usuarios involucrándose a su vez con la labor administrativa.

Se discrepa con Fernández (2020) quien brinda su opinión sobre el alcance de los beneficios de la digitalización según un alto nivel de mejora a la institución en cuanto a sus procesos administrativos, sino por el contrario brinda gran satisfacción a los trabajadores a la vez que realizan su labor de manera eficiente al hacer uso de las herramientas correctas para la realización de su trabajo de manera habitual, permitiendo que la accesibilidad a dichos elementos faciliten el rendimiento, productividad y compromiso con la institución.

Vásquez y Farje (2020) concierne con el estudio ya que por medio de su investigación sobre la efectividad de la gestión documental de los gobiernos locales alto andinos de Luya, región Amazona, pudieron demostrar que la gestión documental del proceso digital es deficiente cuando no se cuenta con las herramientas tecnológicas adecuadas para su debido manejo, además de ello sumado como punto relevante se considera de mucha importancia la preparación del personal quien tendrá el manejo y control de

la tarea administrativa, por lo que resulta necesario mencionar que la necesidad de aplicar estrategias y herramientas que permiten el desarrollo de las actividades organizacionales con mayor eficiencia, permitiendo el gradual crecimiento organizacional de forma integral, por medio la gestión eficiente los recursos humanos, tecnológicos, económicos y financieras orientadas al logro de las metas establecidas.

Finalmente resalta de la entrevista a los funcionarios participantes del estudio sobre la satisfacción ciudadana que resulta necesario llevar a cabo capacitaciones regulares de actualización para el manejo del proceso de digitalización, así como de los procesos administrativos para asegurar de esta manera la satisfacción ciudadana tanto de las diversas áreas de la comuna provincial, así como a la ciudadanía en general.

Por lo que resulta muy vital y necesario mantener al personal capacitado y actualizado en cuanto corresponde a las funciones administrativas que compete e involucra el proceso documentario a fin de brindar un producto final que se encuentre acorde a los objetivos y metas trazadas por la institución.

Finalmente, todo este proceso y demás actividades administrativas que conllevan a la realizar un adecuado proceso documentario, se reflejan en la satisfacción ciudadana, puesto que son ellos quienes perciben el producto final desconociendo en cierta medida todo el proceso que involucra el trámite documentario, sin embargo como se ya se ha recalado, dentro de la comuna provincial de Huaraz, se concibe ciertamente que la satisfacción de los usuarios no es muy reiterativa y completa debido a que aún se mantiene cierto desconocimiento de la digitalización de los procesos administrativos, por lo que resulta mencionar una vez más que las actualizaciones para el manejo de las mismas juega un rol muy importante para calar en la aceptación y aprobación de la ciudadanía en general por medio de la atención brindada.

V. CONCLUSIONES

El análisis de las respuestas recabadas por medio del instrumento, permitido obtener como resultados una serie de conclusiones que, de acuerdo al alcance del estudio, son:

Primero: Respecto al objetivo general, se evidencia que el proceso administrativo dentro de la comuna municipal ha tenido un cambio considerable gracias a la digitalización del mismo por medio del uso de las TICS, permitiendo que la información esté disponible y alojada en la nube para facilitar el acceso y gestión del mismo por parte de los responsable de su manejo, considerando además que esta responsabilidad conlleva a mantenerse actualizado respecto a las pautas y lineamientos que conlleva la digitalización del proceso administrativo a fin de ofrecer una eficiente calidad de atención dirigida a satisfacer las necesidades de los usuarios dentro y fuera de la institución.

Segundo: Respecto al primero objetivo específico, se ha evidenciado un cambio considerable en el proceso administrativo que involucra los procesos documentarios, sin embargo de acuerdo a lo señalado por los entrevistados existe diferencia respecto a la capacitación y nivel de conocimiento que posee el personal administrativo encargado del constante manejo de los procesos administrativos, señalando dentro de este punto que existe por un lado una limitada disposición en cuanto al manejo de las TICS y por el otro que se cuenta con personal comprometida con la albor asignada, sin embargo bajo ambas opiniones se recalca que es necesario llevar a cabo sesiones de actualización de manejo y gestión de la digitalización de los procesos administrativos a fin de mejorar ciertamente la calidad de atención y mantener la transparencia de la institución.

Tercero: Respecto al segundo objetivo específico, los entrevistados permitieron observar que también existe cierta discrepancia entre la percepción que poseen sobre la satisfacción ciudadana

frente a la digitalización de los procesos administrativos, puesto que por un lado se manifiesta que a pesar de contar con herramientas tecnológicas que facilitan la labor administrativa no existe un conocimiento del mismo de forma adecuada, ya sea por factores como la edad de ciertos funcionarios así como el desconocimiento del manejo de los mismos por no tener experiencia en la interacción con la etapas del proceso administrativo.

Y por el contrario algunos entrevistados, señalan que el personal cuenta con la disposición y el compromiso por llevar a cabo una adecuada labor del proceso administrativo documentario, por lo que aseguran que se logra la satisfacción de la ciudadanía.

En ambos casos se concuerda en mencionar que es necesario realizar sesiones de actualización al personal administrativo para brindar y asegurar una mejor calidad de servicio a la ciudadanía, pues finalmente son ellos quienes tienen la última palabra respecto a la forma de cómo se lleva a cabo los trámites administrativos dentro de la comuna provincial, pues lo perciben de acuerdo a las exceptivas y facilidades otorgadas dentro de la misma.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: De acuerdo al objetivo general, se recomienda a la municipalidad provincial de Huaraz de incidir en el uso e implementación y reforzamiento del personal de planta del uso de las TICS, de esta manera generar gestiones eficientes para satisfacer las necesidades de atención con los procesos administrativos de los usuarios internos y externos.

Segundo: Con respecto al primer objetivo específico, se recomienda a la municipalidad provincial de Huaraz realizar capacitaciones trimestrales dirigido a los funcionarios y trabajadores municipales por parte del área de recursos humanos en temas referentes al manejo y uso de los TICS así como implementar

dentro del sistema que ya cuentan (SISDOC) programas especializados para llevar a cabo las técnicas y operaciones de gestión y control del proceso documentario para administrar y agilizar el flujo de documentos externos e internos dentro y fuera de la institución apoyados en el personal que se encuentra comprometida con sus labores y la institución a fin de ser modelo de aquellos que muestran resistencia al cambio para ayudarlos en el proceso de adaptación al manejo adecuado de las TICS. Lo que beneficiará a mejorar los procesos administrativos del municipio.

Tercero: Con respecto al segundo objetivo específico, se recomienda la implementación de un plan estratégico de los procedimientos administrativos digitales que esté acorde a las funciones de las áreas usuarias, así mismo realizar capacitaciones para potencializar las capacidades de calidad de atención e integración entre áreas de la municipalidad, de esta manera el personal pueda brindar y obtener las mejoras de atención de satisfacción en el servicio brindado a los usuarios internos y externos sobre los diversos procesos administrativos.

REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2018). *Digitalización de conocimientos*. <https://www.xataka.com/otros/46-museos-y-bibliotecas-que-han-digitalizado-todo-su-conocimiento-humano>
- Bria, F. (2017).). Plan digital del Ayuntamiento de Barcelona. Medida de gobierno para la digitalización abierta: software libre y desarrollo ágil de servicios en la Administración pública. *Comisionado de Tecnología e Innovación Digital Del ayuntamiento de Barcelona*. https://ajuntament.barcelona.cat/digital/sites/default/files/LE_MesuradeGovern ESP 9en.pdf
- Burgos, O., & Cervera, A. (2017). *Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*. Pimentel: Trillas. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4268/Burgos%20Castro%20-%20Cervera%20Orellano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, R. (2018). *Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34746>
- Cano, C. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Universidad de Bogotá. [Tesis de maestría], Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Bogotá. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Chirinos, D. (2017). *Mejora de procesos en la línea de digitalización de documentos con valor legal en la empresa GSD*. [Tesis de titulación], Universidad Privada del Norte, Lima. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11372?show=full>
- Donolo, D. (2016). Triangulación, Procedimiento incorporado a nuevas metodologías de investigación. *Revista Científica UNAM*, 6-8. <http://www.revista.unam.mx/vol.10/num8/art53/int53.htm>
- El Peruano. (2016). *Normas Legales*. Lima. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-el-uso-obligatorio-de-la-norma-tecnica-peruana-ntp-resolucion-ministerial-no-004-2016-pcm-1333015-1>
- El Peruano. (2018). *Decreto Legislativo*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/>

- Fayol. (2018). *Los 14 principios de administración de Henri Fayol*. <https://www.sdelsol.com/blog/laboral/14-principios-administracion-henri-fayol/>
- Fernández, A. (2020). *Mejora continua: digitalización para la eficiencia de los procesos administrativos*. <https://docuten.com/es/blog/mejora-continua-digitalizacion-para-la-eficiencia-de-los-procesos-administrativos/>
- Fernández, D. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo, Huaraz. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11959>
- Fidias, G. (2017). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (Vol. II). Caracas: Episteme. <https://universoabierto.org/2017/05/22/el-proyecto-de-investigacion-introduccion-a-la-metodologia-cientifica/>
- Fustes, M. (2022). *4 pasos principales para abordar tu proceso de digitalización administrativa*. <https://docuten.com/es/blog/4-pasos-para-abordar-tu-proceso-de-digitalizacion-administrativa/>
- Gob.pe. (2017). *Ley N.º 27972*. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/229447-27972>
- Gob.pe. (2019). *Decreto de Alcaldía N.º 007-2019-MPH*. <https://www.gob.pe/institucion/munihuaral/normas-legales/1308095-007-2019-mph>
- González, B., & Solorzano, R. (2021). Impacto de la automatización de los procesos administrativos. *Revista Científica Multidisciplinaria CUNORI*, 5(1). <https://doi.org/10.36314/cunori.v5i1.149>
- Gonzales, S. (2018). *Eficiencia de los sistemas de gestión documental para el cuidado del medio ambiente y el nivel de reducción del uso de papel en la Municipalidad Provincial del Callao*. [Tesis de titulación], Inca Garcilazo de la Vega, Lima. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3231>
- Guadalupe, A. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, año 2020*. [Tesis de maestría], Universidad Cesar Vallejo, Lima. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_723a88a21ffaf75b57d13205b3d87ce2
- Herrera, E. (2016). *Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República*. [Tesis de titulación], Universidad César Vallejo, Lima. <http://hdl.handle.net/20.500.12692/22141>
- Herrera, E. (2017). *Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República Lima - 2016*, Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22141>

- Hidalgo, Y., & Cortés, W. (2020). *Modelo de gestión documental electrónica de archivos basado en metodología BPM para el mejoramiento de los procesos administrativos*. UNAD. <https://doi.org/https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/wpecbti/article/view/3864>
- Investigalia. (2019). *Ética en la investigación cualitativa*. <https://investigaliacr.com/investigacion/etica-en-la-investigacion-cualitativa/#:~:text=Lo%20%C3%A9tico%20en%20la%20investigaci%C3%B3n,determinado%20gremio%20y%20grupo%20social>.
- IsoTools. (2016). *Sistema de Gestión de la Seguridad de Información*. <https://www.isotools.pe/normas/ntp-iso-27001/#:~:text=SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20LA%20SEGURIDAD%20DE%20LA%20INFORMACI%C3%93N&text=La%20NTP%20ISO%20IEC%2027001,su%20mitigaci%C3%B3n%20o%20total%20eliminaci%C3%B3n>.
- López, A. (2018). *Digitalización y automatización*. <https://blogs.informacion.com/blog/corporativo/tic/que-es-digitalizacion-efectos/>
- López, A. (2021). Administration as a key tool. Case study in business management in Tingo María. *Gaceta Científica*, 7(2), 60. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>
- López, F. (2019). *Proceso administrativo*. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- López, J. (2017). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- López, S. (2020). *La digitalización de documentos y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Los Olivos*. [Tesis de titulación], Universidad Privada del Norte, Lima. <https://hdl.handle.net/11537/26082>
- López, Y. (2020). *Digitalización para mejorar el trámite documentario en la Municipalidad de Madre de Dios, provincia de Pacasmayo, la Libertad*. [Tesis de titulación], Pimentel. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:l65fTpmBQIMJ:https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7946/L%25C3%25B3pez%2520Torres%2520Dera%2520Ysabel.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+%&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Maldonado, R. (2021). *Digitalización documental y agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N.ºIII-Sede Moyobamba, 2021*. [Tesis de maestría], Tarapoto. <https://doi.org/0812.2021>
- Mata, L. (2020). *Métodos y técnicas de investigación cualitativa*. <https://investigaliacr.com/investigacion/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cualitativa/>

- Mendoza, M., Álvarez, L., & Rivera, G. (2020). Administrative processes and their contribution in strengthening the MiPymes of the Quevedo canton. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1(2), 12. <https://doi.org/https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2150/2205>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Administrative Management Processes, a journey from its origin. *FIPCAEC*, VI(3), 12-14. <https://doi.org/https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *El Sistema Nacional de Presupuesto*. https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:TPN6Vj4Q8G0J:https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/capacita/entrevista_sistema_nacional_presupuesto.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Molina, A. (2015). *Importancia del proceso administrativo*. <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-proceso-administrativo/>
- Mora, L., Durán, M., & Zambrano, J. (2016). Current Considerations on Business Management. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, II(4), 11-13. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802891>
- Municipalidad Provincial de Huaraz. (2019). *Decreto de Alcaldía*. <https://www.munihuaraz.gob.pe/>
- Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). Administrative processes: a study on the business development of sme. *Revista Científica Multidisciplinaria*, IV(4), 12. <https://doi.org/http://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334/237>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Oxford. <https://doi.org/2015.13>
- Navarro, H., & Lozano, H. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén - 2018*. [Tesis de titulación], Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30029>
- Núñez, C. (2020). *La calidad de atención en el proceso de trámite documental de la Universidad Privada de Pucallpa*. [Tesis de titulación], Universidad Nacional de Ucayali, Ucayali. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ZZM46xfJrbMJ:repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/237/1/trabajo%2520de%2520investigaci%25C3%25B3n_cintya.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Olaza, H. (2017). *Implementación de NTP ISO/IEC 27001 para la Seguridad de Información en el Área de Configuración y Activos del Ministerio de Educación – Sede CENTROMIN*. [Tesis de titulación], Universidad César Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9927>
- Ormeño, L. (2020). *estrés laboral en personal administrativo de una institución de formación policial en tiempos de covid-19 de lima, 2020*. [Tesis de

- titulación], Universidad César Vallejo, Lima.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/54799>
- Hernandez, V. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García, Revista Cubana de Enfermería, Vol. 37 N.º 4.
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Romero, E. (2019). *Sistema de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en el área de impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San Sebastián*. [Tesis de titulación], Universidad César Vallejo, San Sebastián.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3225910>
- Silva, E. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque*. [Tesis de titulación], Universidad Señor de Sipan, Pimentel.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/5572>
- Soto, M. (2019). *Digitalización de Documentos y Seguridad de la Información en la Secretaría General de un Centro Superior Universitario, Lima Norte 2019*. [Tesis de titulación], Universidad César Vallejo, Lima.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37404>
- Suárez, C., & Osorio, A. (2018). Experiences on Digital Preservation for Libraries and Archives: Two Case Studies in Colombia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 41(3).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-09762018000300267&lng=pt&nrm=iso
- Suárez, C., & Osorio, Á. (2018). Experiencias sobre preservación digital para bibliotecas y archivos: dos casos de estudio en Colombia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/335122/20793698>
- Tassara, L. (2022). *La importancia de digitalizar los procesos administrativos y contables*. Blog Perú: <https://www.bdo.com.pe/es-pe/blogs/blog-bdo-peru/marzo-2022/la-importancia-de-digitalizar-los-procesos-administrativos-y-contables>
- Torres, J. (2019). Application of the administrative process in the Federal Public Administration of Mexico. *Encrucijada, Revista Electrónica Del Centro de Estudios*, 33(23). <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/download/70130/62484>
- Vargas, C. (2019). La competencia digital y el uso de las aplicaciones web 2.0 en docentes de una universidad privada. (*Tesis de maestría*). Universidad Tecnológica del Perú, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2159>
- Vásquez, K., & Farje, J. (2020). Effectiveness of administrative management in high Andean local governments, Luya, Amazonas región. *Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3).
<http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802>

Westreicher, G. (2021) Digitalización.

<https://economipedia.com/definiciones/digitalizacion.html>

Vela, J. (2019). *Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha*. [Tesis de titulación], Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44202>

Vélez, Y. (2016). *Gestión del talento humano como estrategia de desarrollo de las empresas de la actividad gastronómica en Lima metropolitana*. [Tesis de maestría], Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/629?show=full>

Vílchez, J. (2018). *Impacto de los microcreditos en el desarrollo socioeconómico de familias propietarias de microempresas, Huacayo, Junín 2019*. [Tesis de titulación], Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2164>

ANEXOS

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
¿Cuál es la relación que existe entre la digitalización de los procesos administrativos y la satisfacción ciudadana en la municipalidad Provincial de Huaraz?	Determinar el efecto de la digitalización de los procesos administrativos en la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Huaraz.	Digitalización de los procesos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso - Normativa - Soporte Técnico
¿Cómo es el proceso de funcionamiento de la digitalización de los procesos documentarios en la Municipalidad provincial de Huaraz?	Identificar el funcionamiento de la digitalización de los procesos documentarios en la Municipalidad provincial de Huaraz.	Satisfacción ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción del servicio. - Eficacia del servicio. - Expectativas del servicio
¿La ciudadanía de la Municipalidad provincial de Huaraz, se siente satisfecho con la digitalización de los procesos documentarios?	Identificar la satisfacción ciudadana en la Municipalidad provincial de Huaraz.		

Fuente: Creado por el investigador

INFORME FOTOGRÁFICO

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS



Lima, 15 de julio de 2022

Carta P. 1003-2022-UCV-EPG-SP

Ing.
ROBERT H. BUENO ROLLER
SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LAZARO BERNUY JHON HALEX**; identificado(a) con DNI/CE N° 41623379 y código de matrícula N° 7002683786; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

DIGITALIZACIÓN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

RECIBIDO

20.07.2022
9:40 am

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y RENTAS
ING. ROBERT H. BUENO ROLLER
SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA



ucv.edu.pe

ENTREVISTA FUNCIONARIO

Introducción

Título: Digitalización en los procesos administrativos y la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz.

Autor:

Línea de Investigación: Reforma y modernización del Estado

Técnica: Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guía de entrevista

Localidad: Huaraz/Perú

Nombres y apellidos del entrevistado: Robert H. Bueno Roller

Cargo y/o profesión: Ingeniero

Objetivo de la entrevista: Es conocer la opinión del entrevistado respecto a cómo la digitalización de los procesos administrativos conlleva a al logro de la satisfacción de la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Preguntas:

Objetivo Específico N° 01:

Identificar el funcionamiento de la digitalización de los procesos administrativos en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022

1. ¿Considera usted que en la municipalidad se cuenta con un plan de digitalización para mejorar los procesos administrativos?

Bueno, yo considero que no se tiene, no se cuenta con un plan no, en los sistemas lo que se ha podido digitalizar por la misma necesidad que se tiene en toda la municipalidad.

2. ¿Qué apreciación tiene usted sobre la gestión de algún tipo de medio para mejorar los conocimientos, desempeño y uso de las herramientas electrónicas (TICS) facilitar el proceso administrativo dentro de su área de trabajo?

Bueno el proceso de digitalización en el um este es bueno no, digitalizar un proceso administrativo es eh recomendable hacerlo ahora en estos días no, y

para eso implica pues no solamente hacer procesos sino capacitar al personal y se que es importante.

3. ¿Cuál cree usted que es el aporte de la digitalización en la conservación, sostenibilidad y preservación del medio ambiente?

Bueno, el aporte es grandísimo, el mismo estado esta eh inculcando el, el famoso cero papel y desde ese punto de vista es recomendable para lo que es la preservación del medio ambiente del uso de cero papel en el en las instituciones por lo menos del estado en el no usar papel y mejor dicho el sistematizar y digitalizar los procesos conlleva a eso no, el uso del cero papel.

4. Con la digitalización de los procesos administrativos, ¿usted considera que tiene acceso a la información digitalizada de manera rápida y eficiente cuando requiere hacer uso de los mismos?

Es cierto esto, al estar digitalizado los procesos de la información como se dice esta ahí en la nube no, y cualquiera pueda acceder a esa información siempre y cuando tenga los accesos y los y todo este tema de lo que es la seguridad lo va a lo va obtener esta información no, que se necesita, mas aún en el estado que la información es este pública no, pueden acceder en cualquier momento de manera eficiente y rápida.

5. ¿Tiene facilidad para manejar y emitir documentación oportunamente haciendo uso de las herramientas tecnológicas implementadas para realizar su labor de forma eficiente?

Si ah, por lo menos se piensa de sugerencia este tratamos de hacer las cosas este oportunamente no, y bueno si tenemos la facilidad de hacerla de manejar no los, las herramientas este eh con lo que se podría decir no con oportunamente.

6. ¿Cree usted que la digitalización de los procesos administrativos le permite realizar su trabajo de manera más eficiente, por qué?

En bueno, se han digitalizado los procesos va a conllevar que se haga pues este eh al ser un proceso esta situación se pone repetitivo no, y eso implica que uno he sea mas eficiente en el, en el, en la aplicación de la del proceso no, eh va conllevar a que, que el acceso a la información sea rápida y eficiente, se haga en menos tiempo y se va tener mas control también del, de la información no, puesto que va tener que implementar este políticas de seguridad y acceso a dicha información.

Objetivo Específico N° 02:

Identificar la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

1. ¿Usted considera que la respuesta es oportuna por parte de la Municipalidad provincial de Huaraz cuando realiza algún trámite documentario?

Eh me parece que no es oportuna al 100% como se dice no, hay muchas deficiencias en cuanto a al personal a los sistemas, yo considero que no es oportuna la respuesta de la municipalidad.

2. ¿Cómo considera usted que podría mejorarse la calidad de atención por parte de los funcionarios de la Municipalidad provincial de Huaraz al momento de gestionar algún trámite o proceso administrativo?

Eh, se podría mejorar la atención eh, uno es capacitar al personal, poner personal idóneo para que pueda transmitir o pueda responder las inquietudes con las consultas de los ciudadanos, esa es una deficiencia. La segunda es que no se cuenta con un parque eh computarizado o parque de computadoras no, que permitan el tener una herramienta eh tecnológicamente hablando de última generación no, se cuenta con equipos obsoletos que no permiten también este realizar atender eh a los contribuyentes o al administrado de forma oportuna se debe eh por lo menos atacar desde ese punto de vista.

3. ¿Qué opinión tiene usted sobre la disposición que muestran los trabajadores de la municipalidad para brindar una atención rápida y eficiente?

Eh como le decía, no se cuenta con personal capacitado eso conlleva a que al contribuyente se le este eh vulgarmente hablando no, se le pelotea, se manda de una oficina a otra oficina, sin darle una buena solución, por último sin darle la solución que se amerita no, esto por desconocimiento, por qué? Porque se le puso al personal y no se le debió la debida capacitación y eso conlleva a que no se, no se tenga una buena atención al contribuyente, eso es lo que estamos adoleciendo ahora, no solo ahora sino hace mucho tiempo y seguidamente pues no de, um el personal no se involucra en los este eh en los procesos en la atención a los contribuyentes, eh simplemente no, no tienen la capacidad, no tienen la voluntad de capacitarse.

4. ¿Usted cree que los trabajadores de la municipalidad tienen conocimiento del manejo de las herramientas tecnológicas para ayudarlo a resolver sus problemas e inquietudes?

Yo pienso que no todos están en la, no tienen la capacidad, no tienen la capacidad pues de conocimiento de, del manejo de las tecnologías de información, eh se adolece también de, de cómo le decía no, de capacitación no, al personal, tanto en lo que es atención en el manejo de las herramientas no, no se cuenta con todo el personal al 100% umm hay muy poco personal que si conoce, sabe y, y aplica no el conocimiento y las herramientas.

5. ¿Usted considera que se siente satisfecho con la atención recibida por parte de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaraz en el presente año, que recomendación haría?

Yo no me siento satisfecho con la, con la atención que estamos dando no todos nosotros, eh mucho del personal que, nuevo que ha ingresado viene pues con una recomendación política y ese personal no se identifica con, con muchas veces no se identifica con la gestión no, puesto que tienen un sueldo y ahí queda y no se identifica con la gestión menos con la con la en la oficina donde se está desempeñando no, no se capacita y eso pues conlleva a que se atenda mal al administrado, de ahí vienen las quejas no, que la municipalidad un proceso te dura pues un mes dos meses, una licencia te sale a los seis meses, una licencia está muy fácil uno tienen el nombre no, no, no hace eco no del nombre está muy fácil no se demoran excesivamente el tiempo por X razones.

Yo recomendaría pues que se capacite a todo el personal, se haga la debida capacitación en temas así eh este puntuales no en cómo es la atención o el uso de la tecnología de lo poco que se ha implementado se de capacitación de esos sistemas implementados, porque no saben ni ver un estado de cuenta corriente, no saben dónde está el documento del contribuyente, vienen, vienen aca a una oficina a preguntar un trámite y que, que contestan vaya a mesa de partes, entonces para que esta el sistema, no se puede hacer una búsqueda por nombre, solamente por número de expediente, también adolecemos eso no de que la tecnología no esta este acorde a nuestra necesidad. Eso es lo que yo le diría no, que se mejores que se capacite al

personal en temas puntuales y que se actualice o se una adquisición de equipos pues acorde a a a la al tiempo no.

Agradecimiento:

Estimado Sr. Roberth Bueno agradezco su gentil apoyo por la forma idónea de sus respuestas, por lo que me despido muy gentilmente.

Entrevista al Sr. Robert H. Bueno Roller

Cargo y/o profesión: Ingeniero



ENTREVISTA FUNCIONARIO

Introducción

Título: Digitalización en los procesos administrativos y la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz.

Autor:

Línea de Investigación: Reforma y modernización del Estado

Técnica: Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guía de entrevista

Localidad: Huaraz/Perú

Nombres y apellidos del entrevistado: Michel Salazar

Cargo y/o profesión:

Objetivo de la entrevista: Es conocer la opinión del entrevistado respecto a cómo la digitalización de los procesos administrativos conlleva a al logro de la satisfacción de la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Preguntas:

Objetivo Específico N° 01:

Identificar el funcionamiento de la digitalización de los procesos administrativos en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022

1. ¿Considera usted que en la municipalidad se cuenta con un plan de digitalización para mejorar los procesos administrativos?
Si, como esta buenos días, bien si tenemos un plan está en base al sido para mejorar todos estos procesos en tema de digitalización no, si, si lo contamos.
2. ¿Qué apreciación tiene usted sobre la gestión de algún tipo de medio para mejorar los conocimientos, desempeño y uso de las herramientas electrónicas (TICS) facilitar el proceso administrativo dentro de su área de trabajo?

Bien con las TICS hemos logrado que se simplifiquen muchas de estas actividades y pues mejorar el, las actividades que tenemos como oficina no, mejorar el tema con otras instituciones, porque siempre es, siempre ten antes de la digitalización teníamos unos problemas documentarios con los papeles que podían tener algunos errores o se llegaban de mala manera, pero ahora, ahora con las simplificación que hemos tenido yo ehh y la digitalización con el sistema en las estamos mucho mejor, mucho mas rápido, mucho mejor tanto para nosotros como para los usuarios.

3. ¿Cuál cree usted que es el aporte de la digitalización en la conservación, sostenibilidad y preservación del medio ambiente?

Es mucha dado que solo como ejemplo la cantidad de papel que usábamos previo a nuestro sistema, es mucho menor al momento no es casi casi estamos en el proceso de tratar de que términos generales no haya el uso de papel y bueno eh, con el tema del medio ambiente pues estamos apoyando de alguna modo u otro al momento de ya no usar papel y el hecho de que sea digital hace que esto sea mucho mejor tanto para nosotros como para el medio ambiente no.

4. Con la digitalización de los procesos administrativos, ¿usted considera que tiene acceso a la información digitalizada de manera rápida y eficiente cuando requiere hacer uso de los mismos?

Si, definitivamente es mucho más fácil entrar a los buscadores del sistema ubicarlo por meses por días incluso por horas, por temas es si definitivamente eh tenerlo digitalizado es, hace que todo sea más fluido, mejore más rápido.

5. ¿Tiene facilidad para manejar y emitir documentación oportunamente haciendo uso de las herramientas tecnológicas implementadas para realizar su labor de forma eficiente?

Si, ehh tenemos mucha mayor facilidad y definitivamente el SIDOC ha hecho que el área sea mucho más eficiente, también en este caso.

6. ¿Cree usted que la digitalización de los procesos administrativos le permite realizar su trabajo de manera más eficiente, por qué?

Si, porque los documentos tantos recibidos como enviados son procesados de manera mas rápida, más eficiente tanto dentro de la municipalidad, dentro de nuestro oficina como cuando son recibidos o enviados por otras oficinas

externas o instituciones no, entonces si, si permite que sea el trabajo mas eficiente.

Objetivo Específico N° 02:

Identificar la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

1. ¿Usted considera que la respuesta es oportuna por parte de la Municipalidad provincial de Huaraz cuando realiza algún trámite documentario?

Si, por lo menos dentro de nuestro oficinas eh nos hemos planteado que todo documento que llegue sea atendido lo mas pronto posible, también en el sistema tenemos el los, las fechas nos van dando fechas cuanto tiempo están un documento ya en el sistema por atenderse, entonces dentro de la oficina tenemos ya eh metas fijadas para tratar en lo posible de que los documentos sean atendidos lo mas pronto posible si es en el día mucho mejor.

2. ¿Cómo considera usted que podría mejorarse la calidad de atención por parte de los funcionarios de la Municipalidad provincial de Huaraz al momento de gestionar algún trámite o proceso administrativo?

Creo que en este caso sería una mayor cantidad de capacitación al personal en general a todo el personal tanto en el sistema como en el como en los modo de los uso de las TIC'S y bueno ehh de algún modo talvez la actualización del modulo del SIDOC, no para hacerlo un poco mas fácil de uso para nosotros y para el público en general.

3. ¿Qué opinión tiene usted sobre la disposición que muestran los trabajadores de la municipalidad para brindar una atención rápida y eficiente?

Eh, siento que en general hay muy buena disposición de todo el personal de la municipalidad, mas aún de nuestra oficina que tiene como meta también dar un muy buena atención al ciudadano no, o las empresas, o las, al, al, a las personas que vienen de fuera como las personas que están dentro de nuestra municipalidad y oficina.

4. ¿Usted cree que los trabajadores de la municipalidad tienen conocimiento del manejo de las herramientas tecnológicas para ayudarlo a resolver sus problemas e inquietudes?

Siento que si, pero también a la vez aceptar que hay algunas personas que no tienen la misma disposición que todos no, por diversos motivos, podría decirse que algunos casos son personas mayores que no tienen muy buena facilidad para el uso de las TIC'S son las que un poco tienen esa dificultad de atender bien a las personas, pero en general la mayoría si tienen esa predisposición.

5. ¿Usted considera que se siente satisfecho con la atención recibida por parte de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaraz en el presente año, que recomendación haría?

Si, siento que tengo, si estoy satisfecho con la atención que recibo cuando voy a otras oficinas otras dependencias dentro de la municipalidad y que se podría recomendar, creo que lo mismo que le dije hace unos momentos no, mayor capacitación, mayor capacitación en el tema a todo el personal, atiende o no atiende al personal externo o personas externas, los usuarios externos, también consideramos que también los internos somos los dentro de la municipalidad los que trabajamos dentro también somos usuarios de un modo u otro dentro de las oficinas, solo eso algo mas de capacitación en los sistemas.

Agradecimiento:

Estimado Sr. Michel Salazar agradezco su gentil apoyo por la forma idónea de sus respuestas, por lo que me despido muy gentilmente

Entrevista al Sr. Michel Salazar

Cargo y/o profesión: Personal administrativo



ENTREVISTA FUNCIONARIO

Introducción

Título: Digitalización en los procesos administrativos y la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz.

Autor:

Línea de Investigación: Reforma y modernización del Estado

Técnica: Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guía de entrevista

Localidad: Huaraz/Perú

Nombres y apellidos del entrevistado: Henry Inchicaque Ramírez

Cargo y/o profesión: Gerente de la oficina de recaudación tributaria.

Objetivo de la entrevista: Es conocer la opinión del entrevistado respecto a cómo la digitalización de los procesos administrativos conlleva a al logro de la satisfacción de la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Preguntas:

Objetivo Específico N° 01:

Identificar el funcionamiento de la digitalización de los procesos administrativos en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022

1. ¿Considera usted que en la municipalidad se cuenta con un plan de digitalización para mejorar los procesos administrativos?

Ya, buenos días con respecto a la primera pregunta si cuenta con un plan, si contamos con un sistema de tramite documentario, el sistema de tramite documentario se llama SIDOC se llama, ahí son registrados los documentos, todo la maneja lo ingresa por mesa de partes, generando un número de expediente.

2. ¿Qué apreciación tiene usted sobre la gestión de algún tipo de medio para mejorar los conocimientos, desempeño y uso de las herramientas electrónicas (TICS) facilitar el proceso administrativo dentro de su área de trabajo?

Eh, ah eso tiene que ver con lo que utilizamos las computadoras los sistemas, si contamos con sistemas es bueno contar con un sistema no, porque nos facilita el trabajo, nos simplifica también el trabajo, en este caso, en este área por ejemplo de cobranza no se bueno, nos simplifica eh el tema de cobranza a los contribuyentes de identificación a los contribuyentes, cuando así pueden requerirlos los pagos.

3. ¿Cuál cree usted que es el aporte de la digitalización en la conservación, sostenibilidad y preservación del medio ambiente?

Ahh, para el medio ambiente claro, es bueno, es mejor no, porque ya dejamos de utilizar pues los papeles no, ya utilizamos menos cantidad de papeles, antes pues cuando no teníamos un sistema, generábamos un montón de papeles y a veces se desperdiciaba, es por ello no, contaminamos menos el medio ambiente.

4. Con la digitalización de los procesos administrativos, ¿usted considera que tiene acceso a la información digitalizada de manera rápida y eficiente cuando requiere hacer uso de los mismos?

Así es claro como todo esta sistematizado, cuando requerimos algún tipo de información, le eh especifica, eh se puede extraer inmediatamente no, nos simplifica si, el SIDOC, nos da seguridad, yo estoy de acuerdo que deber ser digitalizado.

5. ¿Tiene facilidad para manejar y emitir documentación oportunamente haciendo uso de las herramientas tecnológicas implementadas para realizar su labor de forma eficiente?

Así es, como es en esta área por ejemplo manejamos cuentas por cobrar no, me es, como esta sistematizado es más fácil detectar, incluso emitir si los documentos, ya pues anteriormente lo hacíamos uno por uno, no pero como ahora es sistematizado, es más fácil dar información pre- establecida que nos ayuda en ese sentido.

6. ¿Cree usted que la digitalización de los procesos administrativos le permite realizar su trabajo de manera más eficiente, por qué?

Aya, ya, si los trabajos son más eficientes porque, porque a veces nos brinda también una información más certera no, en ese sentido, con la certeza de la información que nos brinda el sistema.

Objetivo Específico N° 02:

Identificar la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

1. ¿Usted considera que la respuesta es oportuna por parte de la Municipalidad provincial de Huaraz cuando realiza algún trámite documentario?

Eso cuando habla de que realiza ese es que un externo un administrado lo realiza, bueno no te podría decir de todas las oficinas pero en mi oficina en cuanto llega el sistema ya lo vemos en el sistema cuantos días esta y le das la prioridad al documento no, te va avisando porque como, como contamos con un montón de documento, el sistema te va avisando cuantos días ya están, entonces vas sacando de acuerdo al orden y de llegada, ósea si nos facilita no.

2. ¿Cómo considera usted que podría mejorarse la calidad de atención por parte de los funcionarios de la Municipalidad provincial de Huaraz al momento de gestionar algún trámite o proceso administrativo?

Como considera usted que podría mejorar la calidad de atención de parte de los funcionarios de la (murmura o repite la pregunta), a ver ahí tendríamos que ver mucho también con la, como se llama, una capacitación tendría que ver constante, constante por parte de recursos humanos para todos los funcionarios que trabajan aca, con el tema del manejo tanto de los sistemas innovadores que esta viniendo y también con referencia a la atención, eso sería.

3. ¿Qué opinión tiene usted sobre la disposición que muestran los trabajadores de la municipalidad para brindar una atención rápida y eficiente?

Bueno en mi opinión cada trabajador no, a veces como misma carga laboral, no todos trabajamos igual, aca todos atendemos al contribuyente igual, la gran mayoría de la municipalidad provincial de Huaraz tiene el objetivo de atender, de explicar al contribuyente cuales son sus obligaciones tributarias para eso también hay ventanillas destinadas no, o si no hay oficinas destinadas hay

oficinas destinadas hay esa función de atender bien. Ehh se le atienden bien de inmediato cuando viene el contribuyente eh se le explica cuales son resultados tributarios para que, creo que es la manera rápida.

4. ¿Usted cree que los trabajadores de la municipalidad tienen conocimiento del manejo de las herramientas tecnológicas para ayudarlo a resolver sus problemas e inquietudes?

Si no en verdad manejan, si manejan las herramientas tecnológicas que están implementándose.

5. ¿Usted considera que se siente satisfecho con la atención recibida por parte de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaraz en el presente año, que recomendación haría?

Bueno sobre la atención que reciban en este caso los contribuyentes, considero que, si se siente satisfecha, pero me dice que haría una recomendación que la recomendación sería estén en constante capacitación. Actualización en este caso no, constante actualización.

Agradecimiento:

Estimado Sr. Henry Inchicaque agradezco su gentil apoyo por la forma idónea de sus respuestas, por lo que me despido muy gentilmente.

Entrevista al Sr. Henry Inchicaque Ramírez

Cargo y/o profesión: Gerente de la oficina de recaudación tributaria.



ENTREVISTA FUNCIONARIO

Introducción

Título: Digitalización en los procesos administrativos y la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz.

Autor:

Línea de Investigación: Reforma y modernización del Estado

Técnica: Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guía de entrevista

Localidad: Huaraz/Perú

Nombres y apellidos del entrevistado: Silvia Mendoza Infante

Cargo y/o profesión: Sub Gerente de Promoción Empresarial

Objetivo de la entrevista: Es conocer la opinión del entrevistado respecto a cómo la digitalización de los procesos administrativos conlleva a al logro de la satisfacción de la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Preguntas:

Objetivo Específico N° 01:

Identificar el funcionamiento de la digitalización de los procesos administrativos en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022

1. ¿Considera usted que en la municipalidad se cuenta con un plan de digitalización para mejorar los procesos administrativos?
Um um, si se cuenta con un, con el tema de la digitalización por parte de la oficina de informática, este que hace poco bueno han estado tratando de mejorar el sistema, ya todas las oficinas nos encontramos interconectados a través del medio digital.
2. ¿Qué apreciación tiene usted sobre la gestión de algún tipo de medio para mejorar los conocimientos, desempeño y uso de las herramientas electrónicas (TICS) facilitar el proceso administrativo dentro de su área de trabajo?

Bueno es importante la digitalización hoy en día porque nos permite eh facilitar el trabajo de manera eficiente hacia el ciudadano esta traba, este este trabajo esta digitalización nos permite este ahorrar tiempo y por otro lado también las documentaciones son necesarias, entonces si es necesario porque en otros países también se, se aplica ahí por decir hay las ventanillas únicas donde realmente son las ventanillas de orientación al cliente de atención al cliente.

3. ¿Cuál cree usted que es el aporte de la digitalización en la conservación, sostenibilidad y preservación del medio ambiente?

Bien bien, como nosotros sabemos nosotros trabajamos este con papelería por decir y la tala de los árboles es en abundancia para la fabricación de papeles, el tema de la digitalización nos permitiría de alguna manera este no utilizar mayor papelería para los trámites administrativos no, entonces por ende estaríamos cuidando el medio ambiente no.

4. Con la digitalización de los procesos administrativos, ¿usted considera que tiene acceso a la información digitalizada de manera rápida y eficiente cuando requiere hacer uso de los mismos?

Si, la digitalización como bien se refiere es importante porque permite la eficiencia en el trabajo si la eficiencia y eficacia porque como bien se dice nos ahorra tiempo, nos ahorra horas hombre, nosotros podemos trabajar a través del sistema interconectarnos con toda la administración municipal, entonces si es importante de que la sistematización se de, una sistematización integral donde todas las áreas pueden conectarse no, y de tal manera llegar al ciudadano con una información eh correcta eficiente no durante la este durante los procesos administrativos y durante la búsqueda a este, durante la información que se le tenga que dar en este caso al usuario.

5. ¿Tiene facilidad para manejar y emitir documentación oportunamente haciendo uso de las herramientas tecnológicas implementadas para realizar su labor de forma eficiente?

Buenos, se maneja en lo posible las herramientas que brinda la municipalidad eh, pero falta mejoras en la capacitación a todo el personal, en los procesos, así como también eh en actualizar los equipos de la municipalidad que estén acorde al avance tecnológico.

6. ¿Cree usted que la digitalización de los procesos administrativos le permite realizar su trabajo de manera más eficiente, por qué?

Si, es importante, en realidad hoy en día la digitalización ha avanzado no será de la manera deseada como en algunos países ya desarrollados, pero ya lo tenemos en nuestro país en la institución también es así que si la digitalización ayuda mucho por decir hoy en día hacemos este desde mí, desde mi labor tenemos grupos con las que trabajamos y nos contactamos vía este, vía virtual entonces ya no es necesario estar haciendo documentos para hacer las convocatorias por así decir, ósea creamos un grupo, un grupo virtual y con eso no mantenemos conectados, hacemos reuniones a través de los grupos, capacitaciones y también por el tema de la pandemia nosotros tratamos de este utilizar más lo que son las redes para poder comunicarnos.

Objetivo Específico N° 02:

Identificar la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

1. ¿Usted considera que la respuesta es oportuna por parte de la Municipalidad provincial de Huaraz cuando realiza algún trámite documentario?

Bien, desde mi punto de vista todavía aún falta, hemos avanzado pero no en su totalidad porque umm nosotros este necesitamos eh llegar de manera oportuna al usuario con la información que requiere, entonces en ese sentido a veces hay algunas barreras aún todavía que existen algunas barreras burocráticas que no nos permiten llegar eficientemente al ciudadano no, porque son normas establecidas, son normas dadas que en la que se establecen procedimientos y por ello a veces no llegamos de manera rápida al usuario.

2. ¿Cómo considera usted que podría mejorarse la calidad de atención por parte de los funcionarios de la Municipalidad provincial de Huaraz al momento de gestionar algún trámite o proceso administrativo?

Bien, bueno este en este caso, eh considero de que los trabajadores de las instituciones públicas en este caso trabajador municipal o colaborador debe ser una persona con vocación de servicio, una persona que tenga, que tenga la forma de cómo llegar al ciudadano para poder hacerle entender este respecto a los trámites que requieren, porque pasa a veces de que no todos tienen esas ganas de poder atender de la mejor manera, de manera cordial de manera amable no, no solamente pasa en la municipalidad sino también

en otras instituciones, entonces las instituciones públicas deben de tener dentro de su perfil colaboradores o trabajadores con vocación de servicio esto añadido al tema de poder trabajar con eficiencia a través de la tecnología no, que se implementa dentro de la institución, pasa a veces que viene un usuario y te pregunta y a veces no le respondemos o no llegamos a la persona y la verdad este te crea descontento y genera este una mala información no, del cómo es la atención del ciudadano de parte del trabajador.

3. ¿Qué opinión tiene usted sobre la disposición que muestran los trabajadores de la municipalidad para brindar una atención rápida y eficiente?

Ah, bien, um creo que en la anterior pregunta referí eh de cómo debe de ser el trabajador eh este sigo siempre pensando, de que hay muchos valores de las que debe haber de este debe de contar para poder quedar de manera eficiente al al usuario. El trabajador de por si tiene que tener vocación de servicio, mucha disciplina en los procedimientos que tiene y con bastante responsabilidad, eh este y también preservar los recursos que tiene dentro de la institución no, eh este es importante por ello de que este se den capacitaciones en cuanto a lo que es como afianzar sus valores este su ética no, porque es importante la ética profesional y este trabajar mucho en el tema de lo que son relaciones humanas, no y atención al público si.

4. ¿Usted cree que los trabajadores de la municipalidad tienen conocimiento del manejo de las herramientas tecnológicas para ayudarlo a resolver sus problemas e inquietudes?

Este, um bueno en si algunos trabajadores por no decir todos no, algunos trabajadores siempre están acorde con la tecnología eh siempre se capacitan pero no todos, algunos han llegado al conformismo y eso no permite avanzar, entonces por lo tanto eh este si seguimos con este tema de que no este, de que no hay una buena atención hay algunas este algunas quejas por parte del ciudadano debido a que este la atención no es la adecuada no, entonces por ello nuevamente incidir en que es importante también trabajar con el cliente interno no, porque el cliente interno si está en constante formación en constante capacitación este acorde a los objetivos que persigue la institución que en este caso es la población entonces este ehh creo que si podemos salir adelante, podemos ha ser diferente, podemos hacer la diferencia, así es.

5. ¿Usted considera que se siente satisfecho con la atención recibida por parte de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaraz en el presente año, que recomendación haría?

Bueno yo soy trabajadora de la municipalidad hablaría como cliente interno porque yo este eh me interrelaciono con muchas áreas y la verdad bueno pues este con pesar tengo que decir que lamentablemente cada uno tiene su propia, su propia forma de como direccionar su trabajo, entonces es importante cada gobierno que viene este eh ahondar en un objetivo corporativo en un objetivo institucional para que todos persigamos y todos trabajemos en base a esos objetivos institucionales, en base a esos objetivos estratégicos no, entonces muy a pesar tengo que decir que a veces para eso, pasan los el el tiempo de mm o el periodo de gobierno viene otra gestión también vienen con sus propias ideas, entonces ahí falta un poco fortalecer este, este lazo que es importante el lazo de las las este de la integración entre los trabajadores de la interrelación de trabajo qjue se tenga con cada uno de ellos, es muy importante, entonces porque si, si realmente nosotros fortalecemos esta parte eh con talento humano fortalecemos con valores y todo yo creo que si podemos cambiar, podemos ser diferentes.

Agradecimiento:

Estimado Sra. Silvia Mendoza Infante agradezco su gentil apoyo por la forma idónea de sus respuestas, por lo que me despido muy gentilmente

Entrevista a la Sra. Silvia Mendoza Infante

Cargo y/o profesión: Sub Gerente de Promoción Empresarial



ENTREVISTA FUNCIONARIO

Introducción

Título: Digitalización en los procesos administrativos y la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz.

Autor:

Línea de Investigación: Reforma y modernización del Estado

Técnica: Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guía de entrevista

Localidad: Huaraz/Perú

Nombres y apellidos del entrevistado: Jhon Garcia Cachay

Cargo y/o profesión: Funcionario de la oficina de promoción del empleo.

Objetivo de la entrevista: Es conocer la opinión del entrevistado respecto a cómo la digitalización de los procesos administrativos conlleva a al logro de la satisfacción de la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Preguntas:

Objetivo Específico N° 01:

Identificar el funcionamiento de la digitalización de los procesos administrativos en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022

1. ¿Considera usted que en la municipalidad se cuenta con un plan de digitalización para mejorar los procesos administrativos?
Buenas tarde, si en cuanto a la primera pregunta no, mi respuesta es que si, si se cuenta no eh lo que es el plan de digitalización para mejorar el proceso administrativo, no de esa manera la ley 744 la ley de simplificación administrativa, si contamos.
2. ¿Qué apreciación tiene usted sobre la gestión de algún tipo de medio para mejorar los conocimientos, desempeño y uso de las herramientas electrónicas (TICS) facilitar el proceso administrativo dentro de su área de trabajo?

Bueno mi apreciación es justamente en, es bastante positiva no, eh me parece muy bien el de utilizar esas herramientas no ya sean Pcs, laptops no, eh también lo que es internet y todo sus aplicaciones para mejorar una gestión administrativa, esa es mi apreciación.

3. ¿Cuál cree usted que es el aporte de la digitalización en la conservación, sostenibilidad y preservación del medio ambiente?

Claro, el aporte de la digitalización no en la conservación del medio ambiente primeramente se basa pues en que utilizando las eh mecanismos y herramientas informáticas se evita por ejemplo la tala de árboles miles y miles de árboles al año el cual es el pulmón del pues del planeta, en esa sería resumidamente la respuesta.

4. Con la digitalización de los procesos administrativos, ¿usted considera que tiene acceso a la información digitalizada de manera rápida y eficiente cuando requiere hacer uso de los mismos?

Bueno acá si, voy a discrepar eh, debido a que, debido a que realmente eh, el sistema de informática, en este caso el internet de la municipalidad provincial de Huaraz, constantemente sufre caídas y a veces se pone bastante lento, entonces eso eh dificulta la digitalización rápida y eficiente. Eso sería.

5. ¿Tiene facilidad para manejar y emitir documentación oportunamente haciendo uso de las herramientas tecnológicas implementadas para realizar su labor de forma eficiente?

Bueno, ah no se tiene tanta posibilidad porque eh como le mencionaba anteriormente se para colgando para cayéndose el internet y es muy lento eso dificulta el proceso administrativo, ese proceso administrativo y valga la redundancia diariamente eh en nuestra practica por ejemplo queremos enviar una un documento digamos a secretaría no y hay que esperar media hora hasta una hora para que pueda ingresar.

6. ¿Cree usted que la digitalización de los procesos administrativos le permite realizar su trabajo de manera más eficiente, por qué?

Claro la digitalización de los procesos administrativos me permitiría hacer mejor mi trabajo más eficiente, pero siempre en cuando no, tengamos pues en este caso las herramientas como el internet no, en óptimas condiciones vamos a decirlo no, así resumidamente.

Objetivo Específico N° 02:

Identificar la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz, 2022.

1. ¿Usted considera que la respuesta es oportuna por parte de la Municipalidad provincial de Huaraz cuando realiza algún trámite documentario?

Si mire yo considero no que es oportuna por parte de la municipalidad no, cuando realizan algún trámite documentario, el problema es cuando eh viene algún usuario digamos a destiempo cuando ya pasó de acuerdo a ley la fecha para presentar por ejemplo los recursos de reconsideración de alguna multa no, entonces ahí ellos este ehh realmente reclamas sin fundamento cuando ya incluso tampoco el sistema le va aceptar no, porque ya venció el plazo si, en ese sentido sería.

2. ¿Cómo considera usted que podría mejorarse la calidad de atención por parte de los funcionarios de la Municipalidad provincial de Huaraz al momento de gestionar algún trámite o proceso administrativo?

Claro se podría mejorar si es que las gestiones que entran porque ya son varias gestiones no, que yo estoy y siempre es la misma situación bueno ellos nos informan por ejemplo que al contratar ingenieros de alta calidad que van a mejorar el sistema el internet no, y apara los usuarios de la redes sociales pero casi siempre es lo mismo no, siempre tenemos la caída del internet no, eh eh yo creo que mejorando no para mejorar la atención la nueva gestión que ya esta por entrar, debería pues poner un eh un servicio de internet óptimo para mejorar nuestra atención a los administrados si, en ese sentido eso se resume todo.

3. ¿Qué opinión tiene usted sobre la disposición que muestran los trabajadores de la municipalidad para brindar una atención rápida y eficiente?

Bueno la disposición si de mis compañeros es positivo ósea ellos quieren servir a la, a los usuarios no, pero que pasa si las herramientas tecnológicas informáticas o no están en su óptima calidad, entonces hasta ellos mismos no pueden hacer ese servicio no que se merece un ciudadano de la ciudad de Huaraz.

4. ¿Usted cree que los trabajadores de la municipalidad tienen conocimiento del manejo de las herramientas tecnológicas para ayudarlo a resolver sus problemas e inquietudes?

Si, mi respuesta es positiva porque tenemos cada cierto tiempo capacitaciones no en informática a estos compañeros, ellos están al tanto de secretarios, gerentes, trabajadores de mando medio, no, auxiliares, asistentes siempre están siempre siendo capacitados por el área de recursos humanos en lo que es informática y lo que es la calidad de atención, entonces todo viene de, el problema es el servicio del internet, es muy lento imagínese no para que tienes un usuario pero pasa media hora, cuarenta minutos que es eso, ya es una cola de diez, quince personas ya, entonces eso es lo que se tiene que mejorar acá en la municipalidad provincial de Huaraz.

5. ¿Usted considera que se siente satisfecho con la atención recibida por parte de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaraz en el presente año, que recomendación haría?

Con la atención recibida por parte de los trabajadores a veces uno mismo también pues por ejemplo presenta una solicitud de vacaciones trunca o de vacaciones adelantadas no, eh me siento satisfecho no, me siento satisfecho no, porque eh en ese sentido digamos eh sido atendido bien bien, al menos en esa área no, área de lo que es mesa de partes y recursos humanos, ehh bueno ese es parte mía no de repente eh yo soy uno de 100 administrados pues, de repente seremos veinte que hemos sido bien atendidos, pero hay 80 en el cual llegaron de repente el sistema informático no funcionó y como en mi caso en el área de recaudación no que este eh ha habido muchas quejas de los usuarios no, porque se demoraban mucho entonces bueno como yo no he sido parte de eso no eh, la atención que yo he recibido ha sido buena y positiva.

La recomendación digamos para, para los 80 administrados que han tenido la mala suerte de, ha sido mal atendidos no tenemos pues un área también de reclamos que esta dentro de recursos humanos donde pueden hacer llegar sus queja y reclamaciones para mejorar nosotros como servidores públicos lo que nuestro trabajo es servir no, el servidor público y también pues capacitaciones que claro se da en el marco de las capacitaciones que en el marco del manejo de la informática, pero hay que ser una capacitación integral

no, tanto en informática, tanto de respeto de servicio hasta se puede llevar curso de oratoria para que el usuario te, te pueda entender y justo también el conocer el quechua no, el quechua porque prácticamente estamos en la zona quechua no, una ah 3100 metros sobre el nivel del mar, y de verdad entonces esas serían las recomendaciones no, eh para pues mejorar ahora la nueva gestión que ya va entrar el próximo año en la ciudad de Huaraz.

Agradecimiento:

Estimado Sra. Jhon Garcia Cachay agradezco su gentil apoyo por la forma idónea de sus respuestas, por lo que me despido muy gentilmente

Entrevista al Sr. Jhon García Cachay

Cargo y/o profesión: Funcionario de la oficina de promoción del empleo.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Digitalización en los procesos administrativos y la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz.", cuyo autor es LAZARO BERNUY JHON HALEX, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA DNI: 41808419 ORCID 0000-0003-4826-8447	Firmado digitalmente por: CSOTOH el 06-09-2022 09:54:55

Código documento Trilce: TRI - 0426892