



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Digitalización del trámite documentario y satisfacción del usuario
en una municipalidad distrital, Huaraz.**

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

AUTORA:

Blas Flores, Janett Magali (orcid.org/0000-0002-7351-7161)

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 Dios por su infinito amor.

A mi esposo e hijos por ser mi motivación e inspiración.

Agradecimiento

A mi familia por su apoyo incondicional.

A mi asesora y docentes por su apoyo invaluable

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA	133
3.1. Tipo y diseño de investigación	133
3.2. Categorías, Sub categorías y matriz de categorización	133
3.3. Escenario de estudio	155
3.4. Participantes.....	155
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	155
3.6. Procedimiento	155
3.7. Rigor científico	166
3.8. Método de análisis de datos	166
3.9. Aspectos éticos.....	177
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	244
VI. RECOMENDACIONES	266
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 01: Matriz de categorización.....	13
---	----

Índice de figuras

Figura 01: Diagrama de servicio al usuario.....8

Resumen

La digitalización ha mejorado considerablemente la vida de los ciudadanos, más aún cuando su empleo se basa en brindar y mejorar la calidad de atención frente al requerimiento de una necesidad en específico; la digitalización del trámite documentario, como un proceso que forma parte de las tareas y funciones dentro de una entidad, cumpliendo un rol muy importante puesto que permite la interacción con los usuarios que acuden en búsqueda de alguna documentación.

La investigación tiene características cualitativas donde se planteó el objetivo general: Determinar el efecto de la digitalización del trámite documentario en la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital, Huaraz. Así mismo los objetivos específicos: Determinar de qué manera la digitalización mejora significativamente el proceso de trámite documentario en una municipalidad distrital, Huaraz; y determinar si los usuarios de una municipalidad distrital, Huaraz se sienten satisfechos con la digitalización del trámite documentario. El cual se empleó la entrevista en base a una serie de preguntas destinadas a recopilar información relevante sobre las dimensiones consideradas dentro de la investigación, para ello se contó con la participación de 5 funcionarios a fin de recopilar sus opiniones vertidas en el que se pudo identificar por medio de la metodología de la triangulación cual es el efecto y las facilidades otorgadas de la digitalización en la municipalidad distrital de Independencia, así mismo conocer si el empleo de las mismas ha logrado alcanzar la satisfacción de los usuarios, teniendo resultados a grandes rasgos que ciertamente el uso de las TICS además de las herramientas necesarias para la gestión y administración de la información digitalizada ha optimizado la labor administrativa de la comuna, cumpliendo con las expectativas de alcanzar una atención de calidad y generar la satisfacción de los usuarios.

Palabras Clave: digitalización, TICS, atención, servicio, satisfacción.

Abstract

Digitization has considerably improved the lives of citizens, even more so when their employment is based on providing and improving the quality of care in response to the requirement of a specific need; the digitization of the documentary procedure, as a process that is part of the tasks and functions within an entity, fulfilling a very important role since it allows interaction with users who come in search of some documentation.

The research has qualitative characteristics where the general objective was raised: To determine the effect of the digitalization of the documentary process in the satisfaction of the user of a district municipality, Huaraz. Likewise, the specific objectives: Determine how digitalization significantly improves the process of document processing in a district municipality, Huaraz; and determine if the users of a district municipality, Huaraz feel satisfied with the digitization of the documentary process. Which the interview was used based on a series of questions aimed at collecting relevant information on the dimensions considered within the investigation, for which 5 officials participated in order to collect their opinions expressed in which it was possible to identify Through the triangulation methodology, what is the effect and the facilities granted by digitalization in the district municipality of Independencia, as well as to know if the use of the same has managed to achieve the satisfaction of the users, having results in broad strokes that certainly the use of ICTs in addition to the necessary tools for the management and administration of digitized information has optimized the administrative work of the commune, meeting the expectations of achieving quality care and generating user satisfaction.

Finally, it was concluded that the digitization of the documentary process is important because it allows them to carry out the tasks efficiently.

Keywords: digitization, ICTs, attention, service, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Según un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) hace mención que la importancia de la digitalización de los servicios públicos en las instituciones públicas en América Latina y el Caribe ha tenido gran influencia pues han permitido establecer la continuidad de la atención de los servicios en situación de pandemia, puesto que muchas instituciones que no contaban con canales digitales, decidieron implementarlas por la necesidad de mantener su operacionalización para trámites que no exija la presencialidad (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021), y es que de acuerdo a lo mencionado por Martínez (2019), dentro de su artículo, estamos en la cuarta revolución industrial, lo que por ende obliga a las entidades públicas y privadas a adoptar medidas acorde con los nuevos avances tecnológicos, por lo que este nuevo camino a recorrer implica una serie de cambios en la actualización de procesos dentro de los diferentes niveles de la organización que permitan dar las facilidades a los usuarios que cada vez se encuentran a la vanguardia de los avances tecnológicos, lo que engloba y obliga a que las instituciones se planteen desafíos en el ámbito del recurso humano, las cuales involucran la resistencia al cambio, mala comunicación, adaptabilidad al trabajo de los líderes, autoaprendizaje, iniciativa y pérdida de humanidad; todo este conjunto de habilidades tiene mucha relación, puesto que de acuerdo a lo mencionado por Perpinya (2018), en su artículo, analiza el estado situacional de los portales que brindan las instituciones para proponer estrategias de mejora, en base a tres perspectivas como son la transparencia que implica acceso libre a la información pública y buenas prácticas del gobierno, la cooperación que busca la interacción entre las entidades públicas que también involucra expandir a la digitalización de archivos, bibliotecas, museos y otros. Con ello busca impulsar la simplificación, agilizar y reducir los tiempos de espera de los trámites en la administración pública con el objetivo ser más eficientes y eficaces; por otro lado dentro de nuestro territorio nacional, la disposición de la Ley N.º 30823 publicada por el peruano (El Peruano, 2020) establece las disposiciones a fin de que el gobierno digital priorice la eficiencia, productividad y mejoras en los servicios, por otro lado en el Acuerdo Nacional se menciona que el estado es el encargado del proceso de actualización y el uso de las TIC, por lo que surgen instituciones públicas que cuentan con canales digitales bien estructurados

pero también se muestra que aún existen instituciones que no han implementado la digitalización de sus diversos servicios. Por lo que ante ello la demanda de la población por tener una institución eficiente en todos sus aspectos y a la vanguardia, el estado pone a disposición el Decreto Supremo N.º123-2018-PCM publicado por el peruano (El Peruano, 2018) en la que se aprueba el reglamento de actualización de la Gestión Pública, señalando el punto de partida para la transformación y actualización de todas las instancias gubernamentales a fin de brindar un servicio oportuno, eficiente y descentralizado al usuario. Dentro de este contexto, dentro de nuestro departamento de Ancash, el gobierno regional estableció en el 2019 un comité de Gobierno Digital encargado de dirigir, evaluar y supervisar los procesos de transformación digital en las diferentes instituciones públicas. Señalando de esta manera que actualmente un porcentaje de instituciones públicas no cuenta con canales digitales bien estructurados al servicio del ciudadano, lo que obliga al usuario a realizar trámites de forma presencial. Tomando como punto específico a la municipalidad distrital de Independencia en la provincia de Huaraz, se pudo evidenciar que existen variados canales digitales completos y amigables para realizar trámites documentarios en línea sobre todo para aquellos servicios que no necesita presencialidad del usuario, por lo que ingresando a su página oficial se puede acceder de manera virtual al seguimiento y estado de la documentación de forma virtual. Si bien es cierto la municipalidad distrital de Independencia cuenta con la Sub Gerencia de TIC quien tiene como funciones el mejoramiento de los sistemas informáticos y de soporte técnico a fin de mejorar, simplificar y uniformizar las actividades administrativas municipales dentro del marco de digitalización y actualización del estado, depende de la Gerencia de Administración y Finanzas de la municipalidad que disponen de los recursos para los proyectos de implementación de mejoras dentro de la institución, la que debe estar a pasos adelantados al servicio de la comunidad brindando el mejor servicio y acercándose más al ciudadano; antes esta perspectiva es que el presente estudio se basó en indagar respecto a las facilidades administrativas tanto de la administración pública del distrito de Independencia como la de los usuarios por medio de la digitalización del trámite documentario, ya que dentro de su pertinencia, buscó identificar su relevancia para alcanzar la satisfacción de los

usuarios, mediante el conocimiento de las herramientas tecnológicas necesarias en el mundo digital y mejorando considerablemente las etapas del proceso así como la calidad de atención brindada a los usuarios, recalando que la digitalización del trámite documentario es necesaria, así como en las organizaciones y/o entidades públicas ya que permite el acceso a la documentación digitalizada desde cualquier parte del mundo sin mantener contacto físico más aún en tiempos de pandemia, puesto que los avances de la era digital donde la tecnología va en aumento, permite mejorar la calidad de vida de toda la población, por ello el estudio tuvo como propósito investigar cuán importante es la digitalización del trámite documentario, por lo que determino como problema general identificar ¿Cuál es el efecto de la digitalización del trámite documentario en la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Independencia?, cuyos problemas específicos se plantearon para conocer si: (a) ¿La digitalización facilita el proceso de trámite documentario en la municipalidad distrital de Independencia? (b) ¿Los usuarios de la municipalidad distrital de Independencia se sienten satisfechos con la digitalización del trámite documentario?, teniendo como justificación teórica del estudio que de acuerdo a lo mencionado por Méndez (2015) puede ser de carácter teórico a fin de establecer debates y/o foros académicos, que permita obtener una información acorde a lo medible que permita reflexionar acerca del conocimiento existente, de la misma forma contrastar una teoría y los resultados del conocimiento. Para ello se formuló una serie de interrogantes con la finalidad de dar respuesta y facilitar que la justificación de la investigación es de importancia. Dando como respuesta 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, para poder verificar los cambios generados en el mismo luego de su implementación y desarrollo; por otro lado la justificación metodológica del estudio tuvo como referente a Méndez (2015), quien se enfoca en mencionar que una investigación basada en un procedimiento de descripción, otorga instrumentos válidos y confiables en servicio de todos los que realizan investigación, por ello esta investigación se enfocó en proporcionar información relevante al servicio de la municipalidad con la finalidad de mejorar los canales de atención en bien del usuario como es el tratamiento del trámite documentario en sus distintas

etapas, por otro lado la justificación práctica del estudio se ajustó a lo mencionado por Méndez (2015), quien refiere que este tipo de investigación se da cuando se propone una solución al problema ya sea por medio de mecanismos y/o estrategias que contribuyan a su solución y faciliten el trabajo de los empleados públicos mejorando eficientemente la atención documentaria y logrando la satisfacción del usuario; por ende el objetivo general de la investigación fue: Determinar el efecto de la digitalización del trámite documentario en la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital, Huaraz, cuyos objetivos específicos se centraron en:(a) Determinar de qué manera la digitalización mejora significativamente el proceso de trámite documentario en una municipalidad distrital, Huaraz, (b) Determinar si los usuarios de una municipalidad distrital, Huaraz se sienten satisfechos con la digitalización del trámite documentario.

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 dimensiones consideradas dentro del estudio, teniendo entre estos:

Dentro del ámbito internacional se encontró algunas investigaciones como el realizado por Huapaya, (Huayapa, Pato, & Villalba, 2017) quien dentro de su estudio denominado “Digitalización Del Sector Público: Gestión Documental Electrónica Para La Desburocratización” analiza la importancia de la digitalización del sistema documental dentro de las instituciones públicas del estado de Argentina; teniendo entre sus objetivos la búsqueda del rol de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Gobierno Electrónico y la repercusión en la reducción de gastos así como en el nivel de satisfacción de los usuarios a raíz de su implementación, teniendo como conclusión que los beneficios que ha traído consigo el Gobierno Electrónico son una mejor calidad de vida para sus ciudadanos y que la actualización del aparato estatal influye en la eficiencia y eficacia que permite realizar un control interno y externo con el que brindar transparencia de la administración pública, permite una descentralización y mejor aun reduciendo los costos y finalmente estando más cerca del ciudadano quien posee una participación más activa dentro de su comunidad, por otro lado

(Bateoja, 2017), investiga en su tesis las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental el cual es de tipo descriptivo y básica, mostrando como resultados que el 84.21% del total de encuestados no tienen idea de gestión documental y por ello se debería implementar a fin de tener un manejo adecuado de los documentos en la organización el mismo que permitirá salvaguardar la información y facilitar un trabajo de calidad, que según (Manrique, 2019), para logra esta finalidad es necesario el empleo de las TIC de forma horizontal en la que no existe interrelación directa entre los servidores y funcionarios públicos con el usuario con estrategias en la difusión de información sobre el gobierno local, evidenciando mediante este análisis que los resultados obtenidos acerca de las visitas y usos de las páginas web institucionales a disposición de los ciudadanos fueron muy bajos, mientras que, en sus diferentes redes sociales como Facebook, Twitter, entre otros fueron las más utilizadas y que aún no han sido abordadas por los gobiernos para darle otro enfoque y potencializarlos que de acuerdo a lo mencionado por (Aguilera, 2019), resalta que la importancia en la interrelación del gobierno – ciudadano con la finalidad satisfacer las necesidades de los usuarios que cada vez van en aumento y con cambios acelerados en las que se incluyen la digitalización de los servicios públicos y de esta manera acelerar las soluciones a sus solicitudes por medios de la optimización de recursos y cubrir necesidades reales; esta información tiene relevancia con lo mencionado por (Luna, 2019), que ante la necesidad de que los gobiernos necesitan ser cada vez más eficientes en la atención en todo nivel de las instituciones, repercutió en hacer uso acelerado de las nuevas tecnologías de información, siendo necesario el desarrollo de instrumentos complejos a fin de garantizar un trabajo óptimo, mejorando constantemente las herramientas de gestión y modelos aplicables a la administración pública con el que han logrado optimizar los recursos de la institución, lo que genera ampliamente un cambio en los paradigmas del gobierno y su gestión conlleva a la transformación digital donde el uso de las TIC de la mano con una buena administración, gestión y planificación dan inicio al Gobierno Digital, que tiene por objetivo poner a disposición de los ciudadanos servicios de calidad al alcance de la población desde cualquier parte del mundo, así mismo permite transparentar la información de la administración pública que afiance la participación ciudadana.

Estudios relevantes dentro de nuestro ámbito nacional como el de López (2020), señalan que el 35% de funcionarios públicos que generan documentos en formato digital dentro de las instituciones de Lima, lo hacen de forma tradicional (físico) por lo que genera un doble trabajo, además que pudo identificar que la institución no cuenta con tecnología adecuada a fin de que se desempeñen eficazmente durante cada proceso, concluyendo en mencionar que al no contar con una digitalización no les permite reducir costos y que la duración de una atención de un proceso documentario dura mucho tiempo, por lo que frente a estas circunstancias plantea como alternativa la digitalización de la institución y de esta manera lograr una buena imagen de la entidad, (Ramirez, 2018) por otro lado presenta en su investigación que existe una relación positiva entre la administración de archivos y la gestión por procesos en la dependencia de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), afirmando que una buena gestión por procesos en la planificación de los documentos mejorara significativamente la administración de archivos en la institución en las que detectaron que los empleados conocen de sus funciones y cuentan con habilidades en esta área, conclusión que tiene similitud con el estudio presentado por (Nuñez, 2019) quien refirió que la institución que cuenta con una buena implementación de servicios de digitalización se espera que la plataforma cumpla con los estándares del mercado a fin de que los documentos también estén a disposición electrónicamente para facilitar considerablemente la relación entre las imágenes con los datos respectivos que permita su búsqueda de manera rápida, y que por medio del empleo de una plataforma se pueda tener una mejor administración y gestión de los documentos digitalizados a fin de poder almacenarlos en diferentes carpetas según el tipo u orden que se estime conveniente, permitiendo que la recuperación y el acceso a esta información se de en cuestión de segundos, agilizando grandemente su búsqueda.

Así mismo (Simon, 2018) respalda esta aseveración mencionando que existe una relación e influencia entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la municipalidad distrital a la que hace referencia, la misma que depende de múltiples factores, señalando que existe una relación insignificante entre la dimensión externa y la gestión pública haciendo referencia que en esta comuna no es relevante frente a otros factores, siempre que se emplee adecuadamente

las herramientas necesarias para cumplir la meta esperada; que según (Rematozo, 2017) permite la reducción del tiempo en la emisión de informes con el oportuno acceso a la información a través de microformas usada por los auditores de la Contraloría General de la República-2015”, cuyo alcance permite determinar el tiempo que se toma para la presentación de informes mediante el uso oportuno de información que tienen a sus disposición los auditores de la entidad y que busca brindar una herramienta que les permita contar de manera inmediata con la información de los informes de forma digital a fin de que dichos expedientes no necesariamente sean trasladados de despacho a despacho por personal administrativo, permitiendo que se alcance la eficiencia del trámite documentario que de acuerdo al estudio de (Muñoz, 2020) tiene un índice del 4.76% tiene un nivel regular con una tendencia a bajo en la mayoría de las instituciones a nivel nacional; este resultado se asemeja al obtenido por (Dias, 2016) quien busco enfocarse en el mejoramiento de los procesos de tramites documentarias y la digitalización de los archivos en la Dirección Regional de Ancash, ya que se presentaron dificultades en cuanto al proceso de tramite documentario y la emisión de resoluciones, evidenciándose retrasos en la ubicación de los documentos, complicaciones en cuanto a los registros, siendo esto muy complicado para la búsqueda y seguimiento adecuado, debilitando la eficiencia y confiabilidad en cuanto a los reportes de los documentos. Por estas razones la investigación tuvo como propuesta la implementación de un sistema web informativo, que demostró siendo operativo al ser comparada con un software; así mismo el desarrollo de la presente investigación, contó con teorías como la del procesamiento de la Información: El cual propone un enfoque integrar de manera simultánea los modelos de procesamiento de información mediante ocho tipos de aprendizajes para determinar los fundamentos para continuar con el trabajo de investigación con respecto a la digitalización de los servicios públicos de la municipalidad distrital de Independencia (Castillero, 2016), la que se sustentó en la teoría del proceso de información contempla que las personas y las tecnologías adquieren, comparten, analizan y organizan la información a nivel interno y externo de la institución, por lo que algunos autores destacan la definición, análisis e implementación de los sistemas de proceso de información (Vias & Aracil, 2021); para implementar y tener un referente más amplio del proceso de

atención, se cuenta con el Modelo de “Triángulo del servicio”, cuya aplicación permite relacionar los elementos del triángulo con líneas que conectan al cliente con la estrategia de servicio quienes a su vez están conectados con los sistemas y el personal por lo que da como resultado el proceso de servicio alrededor del cliente o usuario permitiendo el logro en la calidad de las mismas Grupocerlo (2017).

Modelo Triángulo del Servicio

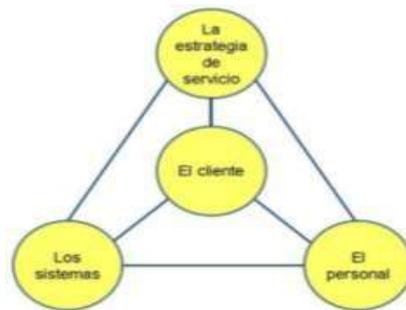


Figura 01: Diagrama de servicio al usuario

Fuente y elaboración: *El triángulo de servicios* Grupocerlo (2017).

Dentro del Marco normativo, esta investigación está amparada en la “Ley de actualización del Estado” (Ley N.º 27658) donde se indica que el Estado Peruano inicia el proceso de actualización en todos sus niveles con la finalidad de ser más eficientes en la gestión pública y de esta manera estar al servicio de la población dentro de un estado democrático, descentralizado, transparente, abierto e inclusivo (El Peruano, 2018).

Dentro del enfoque conceptual de las variables, encontramos definiciones realizadas por distintos autores, en caso de digitalización podemos señalar a (Gil & Rodríguez, 2015), quién la define como la digitalización a todos los documentos en formato digital con validez legal, el cual se encuentra validado o certificado por un profesional especializado y juramentado en el área informática, quién dará fe de que no ha sufrido alteración alguna en sus diferentes medios, este concepto se toma de la referencia de digitalización que según Lampreabe (2015); se comprende como un proceso que se encuentra vinculado directo al periodo de la información, que del mismo modo es llamada mediante la temporalidad como sucesor al conocimiento que se encuentra relacionado con las TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones).

(Torres D. , 2020), la cual permite almacenar documentación para posteriormente ser tomados como reproducciones similares a los documentos físicos originales, que poseen un valor legal, siendo estas emitidas bajo la directiva que es respaldada por una firma digital bajo infraestructuras oficiales. (Talavera & Villega, 2019); con este alcance se puede mencionar que la digitalización es importante y se caracteriza; de acuerdo a lo señalado por Vásquez (2016), como un complemento de los documentos físicos, que deben de ser certificadas para que de esta manera pueda garantizar un proceso de digitalización versátil, sin haber realizado ningún cambio del documento físico original, de tal modo que sus características sean íntegros y accesibles al momento de poder realizar la consulta de seguimiento, lo que conlleva por ende a resaltar que la digitalización debe tener la firma electrónica y sello de tiempo; ya cuando se tiene listo el documento se captura la pantalla, se almacena la imagen teniendo un formato estándar; incorporando los datos necesarios para su descripción, técnicos y administrativos; en cuanto a su almacenamiento debe colocarse en un gestor documental. (Herrera, 2017), la cual es utilizado como respaldo, por poseer un valor legal, ya que se obtiene un sustento legal, tributario, y existe una reducción de costos en cuanto a los documentos físicos. (Herrera, 2017); teniendo como referente en cuanto a sus dimensiones que según lo mencionado por (Ciptech, 2017), permite llevar a cabo la digitalización e forma eficiente, comenzando por el proceso el cual debe tener clara las etapas en las que se procesan la información; iniciando desde el punto de identificación, posteriormente la clasificación, la recogida, transporte y recepción, enseguida se debe realizar la preparación, digitalización, el reconocimiento de datos, la indexación, se debe controlar la calidad y por último se debe poner la firma; al momento de realizar estos procesos se carga el archivo en forma digital y se realiza la devolución correspondiente en base a lo establecido (Ciptech, 2017) la cual debe cumplir con todo lo requerido de acuerdo a los parámetros establecidos, para que de este modo se pueda asegurar una buena calidad y eficiencia en cuanto a la digitalización de los documentos, teniendo en cuenta la validación legal con las distintas normativas; el soporte técnico por otro lado permite realizar una adecuada digitalización debe considerar el Hardware, programa el cual se encarga de la captura de las imágenes; en cuanto al Software se encarga de la conversión de documentos

en imágenes, Tiff o Bmp; del mismo modo mantiene el buen funcionamiento de las computadoras, comprobando el pase de las hojas con respecto al escáner para garantizar una imagen homogénea de buena calidad y calibrada, para ello se debe tener en cuenta que la definición que le otorga (Calderón, 2018) al respecto sobre la digitalización del 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, por lo que se resalta que la digitalización del trámite documentario es el proceso mediante el cual se transforman 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, lo que según (Morales, 2020), permite la adaptabilidad de sistemas y/o herramientas tecnológicas mediante el uso de softwares elaborados en base a la necesidad de la organización con el fin de digitalizar documentos y llevar un control eficiente a fin de gestionar, controlar tiempos de atención y dar seguimiento hasta la devolución de los documentos; estos pasos consecutivos son manejables desde un punto inicial hasta el final (Calderón, 2018) cuyo alcance permitirá al funcionario de ordenar y distribuir el sistema central de los archivos. (Mendoza, 2015). Del mismo modo es un gestor para poder adquirir lo solicitado, en la opinión (Serna, 2017) Aporta que el trámite documentario es el responsable del encargo y control de los documentos que se reciben por mesa de partes hasta el trámite final según el caso de cada uno de ellos (Gabriel, 2018), al respecto Meca, F. (2019) en su tesis menciona que el trámite documentario es un proceso mediante el cual las instituciones que administran documentos tanto físico y virtual deben custodiar y manejar adecuadamente la documentación a su cargo, así como la información que produce la misma entidad en la finalidad de tener un flujo adecuado en toda la institución., lo que se ve reflejado en la satisfacción que de acuerdo a lo mencionado por el portal (Gob.pe, 2021) es una percepción global, considerándose como una evaluación que está basada en lo que la persona vive o experimenta en base a un servicio, bien o producto determinado, por otra parte, (Quispe & Ayaviri, 2016), señalan al respecto que la satisfacción es como reacción emocional que proviene de la parte cognitiva

(Morillo Moreno & Morillo Moreno, 2016) señalan por otro lado que la satisfacción influye positivamente de manera directa sobre la parte conductual del usuario, por otro lado (Sánchez, 2018) considera que la satisfacción en el ámbito superior se emplea como una actitud de corto plazo que deriva de la experiencia del consumidor, en coincidencia con las lecturas actuales consideran que es un proceso de experiencia del cual engloba la perspectiva de la satisfacción. (Wirtz & Bateson, 2016), al respecto (Hoffman, 2017), señala que la satisfacción se define como el termino en cuanto a la percepción del consumidor; en consecuencia si la percepción es cumplida o no según a las expectativas del usuario, citando a la opinión de (Callejas, 2019) refiere que la satisfacción es considerado como un desempeño que tiene la gestión de calidad, siendo este el conjunto de diversas actividades que ejercen las compañías con el fin que los usuarios tengan el servicio que estén buscando. El usuario presiente el servicio entorno a la calidad y la magnitud de experiencia que le pueda satisfacer, siendo estas detectadas por las compañías para que así lo puedan tomar como punto y puedan dar la competencia a otras (Zeithaml, 2016). Así mismo (Delgado, 2020) resalta que los beneficios de la satisfacción, identificados por (Kotler & Keller, 2016) otorgan la lealtad del comprador, esto se puede observar cuando el cliente recurre a comprar o utilizar los servicios brindados por la empresa o compañía, demostrando de esta manera que se puedan implementar otros productos en el futuro, además que el cliente comparte sus experiencias con otras personas acerca del servicio o producto obtenido, esto resalta que se establece un marketing gratuito para la empresa o compañía y esto conlleva a que la empresa o compañía pueda sacar ventaja de otros establecimientos, implementando de este modo su imagen; sin embargo una vez consideradas estas pautas, es necesario considerar la importancia del mismo ya que satisfacción es primordial debido a que es una estrategia del marketing (Alpizar, 2015) , que de acuerdo a lo señalado por (Kotler & Keller, 2016) se requiere de una medición para establecer la escala de satisfacción para ello se cuenta con el modelo SERVQUAL señalado en base a NTP ISO 15489-1:2004, cuyo alcance otorga indicadores como La tangibilidad o percepción del usuario por las demostraciones físicas que se ofrecen en el servicio; considerando a los colaboradores que atienden ya que usan equipos como afiches, boletines, páginas web para la comodidad de los

usuarios. (Medianeira, Cristina, & Casarotto, 2020), la fiabilidad o la facultad de disponer el servicio de manera profesional y cautelosa, la cual se rige a factores como el horario y exactitud del servicio no se demuestran fallas en la documentación, por otro lado encontramos la capacidad de respuesta: que comprende la atención de los requisitos de una manera clara y eficaz, la cual debe de ser acompañada de una adecuada guía que brinda el valor y continuidad de la gestión (Medianeira, Cristina, & Casarotto, 2020), finalmente se tiene la garantía como conocimiento completo del servicio, teniendo en cuenta su falta de existencia de los peligros en la parte inferior del lugar, y del mismo modo en la seguridad física del consumidor. (Medianeira, Cristina, & Casarotto, 2020), al respecto (Troncos, Maldonado, & Ortega, 2020) quien menciona que los factores involucrados en la satisfacción de los usuarios, se debe considerar por un lado el valor percibido como el cumplimiento que recibe el cliente después de haber obtenido el servicio o producto, es decir es el resultado ya sea positivo o negativo que percibe el usuario; ya sea en la forma de acceder, en marcar la diferencia y en cuan único y exclusivos es el servicio o producto, además se tiene como segundo punto las expectativas o confianza que los clientes obtienen al alcanzar algo, para satisfacer sus necesidades de cada uno o experimentar el servicio, y finalmente se tiene la conformidad del cliente, que es la respuesta al obtener o comprar el producto o servicio, siendo este punto la más relevante para asegurar la lealtad, o su expectativa superada. (Troncos, Maldonado, & Ortega, 2020), en cuanto a los niveles de la satisfacción, (Londoño, 2019) señala que existen tres niveles de satisfacción en cuanto a la realización de la obtención o compra de un producto: teniendo entre ellas a la Insatisfacción que se da cuando el producto adquirido no alcanza a las expectativas y/o percepciones del cliente, la satisfacción por otro lado se da cuando el producto adquirido es coincidente con la expectativa del cliente y finalmente la complacencia que se produce cuando el producto excede las expectativas del producto que es obtenido.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según su profundidad la investigación de características cualitativas, presenta un diseño transaccional, de tipo descriptivo, que según el respaldo de Tamayo (2016), se basa en la descripción de hechos reales que nos brinda una interpretación de carácter fidedigno de la realidad estudiada, así mismo la investigación descriptiva cualitativa se desarrolla bajo parámetros como la explicación, registro, observación e interpretación de los hechos o fenómenos que se suscitan en la actualidad, mismo que nos permite evaluar el comportamiento de una organización y personas.

El diseño de investigación que se utilizará es la investigación no experimental conocida también por Ávila (2015) como investigación ex post facto (latín) que significa después de ocurrido los hechos, por lo que se menciona que en este diseño las dimensiones no son aptos de manipular, por lo mismo que no se tiene control sobre las mismas y por ello se realiza un estudio en dos grupos a fin de verifica o no la existencia de causa - efecto. Según ello las dimensiones intervinientes fueron “Digitalización” y el “Trámite Documentario”, “Satisfacción del Usuario”.

3.2. Categorías, Sub categorías y matriz de categorización

Tabla 01

Matriz de categorización

Categoría base	Subcategorías	Subcategorías
Digitalización del trámite documentario	Trámites internos	Recepción
		Observación
		Aprobación
		Emisión de documentos
	Reportes de gestión	Recepción
		Derivación
Satisfacción de los usuarios	Nivel de satisfacción	Revisión
		Emisión de documentos
		Valor percibido
		Expectativas de los usuarios
		Conformidad de los usuarios

Fuente: Creado por la investigadora

Categorías base:

Digitalización del trámite documentario

Digitalización

Definición conceptual: La digitalización es el proceso mediante el cual se transforma 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 Meca, F. (2019)

Sub categorías

Para esta investigación las informaciones relevantes fueron, Tiempo promedio que transcurre en la atención de un servicio y número de personas atendidas por día (D'elia & Walsh, 2017).

Trámite Documentario

Definición Conceptual: De acuerdo a lo mencionado por Cruz (2015) el trámite documentario es 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.

Sub categorías

Dentro de esta categoría se ha considerado: los trámites internos y reportes de gestión que comprende recepción, emisión de documentos, derivación, revisión, observación y aprobación de la documentación dentro de los plazos de atención.

Satisfacción del Usuario

Definición Conceptual: Según Sancho (1998, pp. 34) define la satisfacción del usuario como cubrir las expectativas del cliente el cual conduce a la sensación de placer y beneplácito por parte del usuario.

Sub categorías

Se ha tomado, los diversos niveles de satisfacción, en relación al valor percibido, las expectativas y la conformidad de los usuarios sobre los servicios recibidos.

3.3. Escenario de estudio

Para la presente investigación se tomó como escenario de estudio a la municipalidad distrital de Independencia de la provincia de Huaraz ubicada en Jr. Pablo Patrón N.º 257, el cual tiene una población urbana y rural que alberga a población de los diferentes estratos socioeconómicos y culturales.

3.4. Participantes

Los participantes de esta investigación serán los empleados de la municipalidad distrital de Independencia, de la provincia de Huaraz, que comprenden las áreas de trámite documentario y administrativas.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se ha determinado la técnica de la entrevista con la finalidad de recopilar información valiosa para la investigación, la cual permitió mostrar resultados más exactos acorde a la finalidad del estudio.

3.6. Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la metodología de recolección de la información por medio de una entrevista en base a una serie de interrogantes, cuyos ítems se encuentran dirigidos a medir las dimensiones intervinientes en la investigación, acorde a los lineamientos establecidos por la UCV.

Previamente se recepcionó la carta de presentación para posteriormente llevar a cabo la ejecución de la aplicación de la entrevista, para lo cual se entrevistó a los funcionarios de la comuna distrital cuya información obtenida por medio de preguntas abiertas según la entrevista fue recopilada por medio de grabaciones a fin de conservar la credibilidad de la misma.

Finalmente, el análisis de la información obtenida se vio sometido a una índole estricta según la metodología empleada dentro de los procesos de acuerdo a la población seleccionada, teniendo como referente la técnica y la entrevista mediante un conjunto de preguntas elaboradas para dicho fin.

3.7. Rigor científico

Dentro del contexto de la investigación, se mantuvo los parámetros que permitieron encaminar el estudio de corte cualitativo, siendo entre estos la 1) credibilidad, para mostrar resultados acorde con el motivo y justificación de estudio, la cual se sujeta a la realidad del contexto evaluado; 2) contextualización, es el medio donde se evaluó a los participantes del estudio dentro de su ambiente natural; 3) validación y confiabilidad, estos se someten al criterio de representar y medir a las categorías de interés, teniendo como criterio el constructo bajo el cual se encuentran especificados; 4) practica ética, involucra los criterios necesarios para llevar a cabo una investigación discreta y profesional orientada a mostrar información relevante con el estudio sin fines de maleficencia ni de conveniencia personal; 5) rigor, involucra el uso de metodologías, técnicas e instrumentos que estén sujetas a la evaluación de la investigación dentro de su aplicación para ofrecer resultados confiables ; 6) análisis de datos, en la que se involucra el método, técnica e interpretación de la información recopilada por medio de las conclusiones obtenidas (Loayza, 2020).

Dentro de un estudio que contempla características cualitativas cuyo alcance transfiere las opiniones, cualidades y rasgos representativos en indicadores descriptibles de un fenómeno aislado, el rigor científico se interviene en el empleo del criterio analítico y científico para llevar a cabo un estudio coherente y minucioso que es aplicado dentro del ambiente de su desarrollo, la cual se somete a los parámetros definidos por los indicadores de investigación de nuestro país y sobre todo por la política investigativa establecida por la Universidad César Vallejo, a fin de ofrecer resultados veraces centrados en proporcionar un rastro o guía para generar nuevos conocimientos del contexto evaluado (Vasilachis, 2016).

3.8. Método de análisis de datos

La presente investigación de carácter cualitativa, se respaldó en la teoría como soporte para el análisis y la interpretación de la información

recabada respecto a los hallazgos. Se aplicó la metodología de la triangulación de teorías que según Guillermo (2018) se basa en la fundamentación por medio de la observación de los diferentes fenómenos generando un entendimiento de las diferentes suposiciones y premisas halladas e interpretadas respecto a un grupo de información, en donde se puede inferir un conocimiento de forma general en base a las diferentes perspectivas que se emplean para analizar la misma información a fin de confrontar teorías.

3.9. Aspectos éticos

Para el planteamiento de los alcances propios de la investigación, se tomó en consideración los indicadores necesarios para el cumplimiento idóneo de los principios de la investigación científica y el uso del conocimiento que la ciencia demanda en el investigador respecto al entorno de análisis, reflejando actitudes éticas que permitan reconocer, respetar y valorar la intimidad y subjetividad de los participantes como unidades de estudio, conservando la integridad, discreción y respeto por la información personal, al igual que la finalidad de los instrumentos empleados para la presentación y divulgación de los resultados obtenidos tras el procesamiento de la información recopilada a fin de brindar información relevante para la toma de decisiones, bajo responsabilidad 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:** Involucra asegurar con la información obtenida gran beneficio a los trabajadores de la Municipalidad, debido a que les otorgará información relevante sobre la realidad del proceso administrativo, preservando la integridad personal de los participantes, así como la discreción plena de su identidad.
- **Justicia:** se basa en la igualdad de condición sin discriminación alguna de los participantes involucrados en el estudio bajo la misma escala y medición.

- **Integridad científica:** corresponde a la seriedad, ética y profesionalismo para la ejecución del estudio durante todo el desarrollo del mismo.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de llevar a cabo la aplicación de la entrevista diseñada en base a un conjunto de preguntas destinadas a contrastar la información necesaria de acuerdo a los objetivos y finalidad de la investigación determinada en el mismo, se entrevistó a 5 funcionarios de la municipalidad de Independencia a fin de obtener los alcances necesarios para identificar la realidad como objeto y finalidad de estudio.

Por lo que teniendo la información recabada luego de llevar a cabo la conceptualización de la información recolectada, se tiene como resultados que:

Objetivo General:

De acuerdo a lo planteado en la investigación, se tuvo como objetivo general determinar el efecto de la digitalización del trámite documentario en la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Huaraz; de acuerdo a las entrevistas realizadas a los funcionarios de una municipalidad de Huaraz, se tuvo como respuesta general que el proceso de digitalización del trámite documentario permite llevar a cabo las funciones propias de la institución de forma más ordenada y eficiente, permitiendo que estas no se mantengan almacenadas en una sola oficina, sino por el contrario que fluya de forma más rápida entre las unidades competentes a fin de generar indicadores para que alta dirección pueda evaluarlas oportunamente, por otro lado se resalta que dentro de su implementación se aprovechan al máximo los recursos logísticos y económicos puesto que el uso de documentación en papel genera gasto, y ocasionalmente suele traspapelarse o deteriorarse con el paso del tiempo, además es lo más común el almacenaje de los mismos dentro de las oficinas, lo que a falta de una buena gestión de digitalización ocasiona gran dificultad y malestar para ubicar la documentación impresa que pueda estar mal archivada o etiquetada, este alcance se asemeja al obtenido por Vias (2021) quien en su estudio realiza la importancia de la digitalización del proceso documentario dentro de las funciones administrativas que poseen las instituciones que cumplen con proporcionar y brindar información de forma constante, la cual permite otorgar un indicador de calidad, eficiencia y eficacia respecto a la

gestión del manejo y control de la documentación interna como externa a la institución.

Así mismo, dentro de los alcances ofrecidos por los entrevistados sobre los beneficios de la digitalización, mencionaron a grandes rasgos que por un lado el personal que labora dentro de las unidades administrativas de la comuna municipal se encuentra capacitado para ejercer su labor por medio de las herramientas tecnológicas como el SISGEDO (Sistema de Gestión de Trámite documentario) la cual permite llevar a cabo el proceso de transacción y manejo de documentación dentro de todas las áreas permitiendo que el intercambio de información sea fluida e ininterrumpida; por otro lado, esta aseveración discrepa en cierto modo con la opinión de algunos participantes del estudio quienes señalaron que todavía existe ciertas deficiencias en el manejo del mencionado sistema puesto que no se ha implementado en todas áreas, lo que ha conllevado a no tener un conocimiento completo del manejo del mismo, sin embargo en las unidades que hacen uso frecuente del sistema, solo hay referencia de las funciones básicas como el ingreso, registro y almacenaje de la información, sin embargo el personal administrativo cuenta con toda la disposición por aprender y compenetrarse con el manejo del sistema implementado, a fin de cumplir y realizar su trabajo eficientemente, un resultado similar obtuvo Maldonado (2021) quien manifiesta acorde a los objetivos de su estudio de investigación que existe una gran deficiencia de la eficacia del flujo del trámite documentario debido a la falta de herramientas tecnológicas, desconocimiento por parte del personal, así como la falta de actualización en el manejo de las herramientas tecnológicas que hacen posible la digitalización y cumplimiento de las metas de la organización y su compromiso con la colectividad.

Con esta información, se puede inferir que el personal administrativo de la comuna distrital que participó activa y voluntariamente de la entrevista, valora la digitalización dentro del proceso de trámite administrativo en la municipalidad, contrarrestando de forma considerable el manejo tradicional de la documentación dentro de la municipalidad, puesto que el empleo de las herramientas tecnológicas hace posible que la digitalización se

incremente significativamente para mejorar la labor administrativa, ya que como han sabido reconocerlo a mejorado significativamente la labor diaria, minimizando el uso de recursos que podrían estar destinadas a solucionar alguna otra necesidad, se resalta también por otro lado, que a pesar de existir algunas deficiencias en cuanto al manejo del sistema implementado, se dispone de la información digitalizada oportunamente lo cual permite aseverar que se está cumpliendo de esta manera con la finalidad del uso de la tecnología para mejorar la labor administrativa, ofreciendo por ende una eficiente calidad de atención y servicio a la ciudadanía.

Objetivo Específico N.º 1:

Como primero objetivo se tuvo como alcance identificar de qué manera la digitalización mejora significativamente el proceso de trámite documentario en una municipalidad distrital de Huaraz

Los resultados de la entrevista realizada permitieron apreciar que los colaboradores consideran que el alcance de la digitalización ha permitido generar un amplio cambio del proceso administrativo del trámite documentario, pues en su haber han encontrado que los alcances del uso de las TICS ha sido de mucha utilidad para desarrollar sus funciones convenientemente, permitiéndoles realizar muchas otras tareas de forma eficiente en menor tiempo, lo que lógicamente ha permitido evidenciar una gran mejora en la gestión de la documentación digitalizada, otorgándoles muchas facilidades de por medio para la atención a los usuarios, resaltando además que la interacción con los mismos se ha limitado considerablemente puesto que con la digitalización y empleo de sistemas como el SIGGEDO, se puede hacer un seguimiento más actualizado de la documentación requerida con solo visitar la página web de la institución y acceder a la plataforma de trámite documentario, esta afirmación coincide con lo mencionado por (Bateoja, 2017) quien resalta por medio de su estudio de investigación que el empleo de un sistema de gestión y control permite tener una visión y manejo más amplio de la documentación, cuyo alcance permite lograr mayor efectividad y eficiencia respecto a las funciones administrativas dentro y fuera de una organización, cuyo alcance obviamente permitirá cumplir con las expectativas de los usuarios, así mismo en la municipalidad evaluada, se

puedo evidenciar que el cambio generado por la digitalización del proceso de trámite documentario ha permitido a los funcionarios realizar sus funciones de forma más eficiente, reduciendo los tiempos de espera y aportando la buena gestión de sus recursos, además que contribuyen en la conservación y cuidado del medio ambiente, siendo concordante con lo mencionado por López (2019) quien señala que la deficiencia de la digitalización aumenta el uso de recursos y además que intensifica el tiempo de espera a los usuarios, quitándoles tiempo además de generarles malestar por la demora en obtener respuesta de la documentación requerida, Ramírez (2018) avala esta afirmación resaltando que el uso de una buena gestión de procesos de planificación de los documentos mejora significativamente la administración de archivos en la institución, cumpliendo por ende con una atención centrada en satisfacer las necesidades de los usuarios frente a la solicitud de contar con documentación que les resulte más que importante, así mismo con esta gestión de la información se ha reducido el tiempo de espera que le ha permitido a la institución reducir el empleo de ciertos recursos, a la vez que ciertamente los trámites resultaban ser muy tediosos, agotadores e incluso generaban gran malestar a la ciudadanía, generando gran insatisfacción por la demora y el desgaste físico y emocional; sin embargo con el uso de estos nuevos programas de gestión además de los planes de digitación del trámite documentario, la labor le ha permitido a la institución agilizar considerablemente los trámites haciendo eficiente dichos procesos, esta conclusión resalta y coincide con Calderon (2018) quien hace hincapié sobre la importancia de la digitalización de las etapas del proceso de trámite documentario,

Se hace referencia además por parte de los entrevistados que, anteriormente había cierta dificultad por realizar algún trámite documentario dentro de la institución debido a que no se contaba con los suficientes equipos y herramientas para el procesamiento y manejo de la información digitalizada, además que había cierta carencia de conocimiento respecto al manejo de las mismas, por otro lado el papeleo y el paso de la documentación de una oficina a otra hacía que el proceso fuera más lento y duraba más tiempo, haciendo que los usuarios se sientan bastante

insatisfechos con la labor administrativa que no necesariamente era por responsabilidad del personal sino más por el contrario por el ingreso continuo de documentación que no aceleraba el flujo del proceso documentario.

Actualmente con la implementación del sistema de gestión empleado por la institución para mejorar el flujo de documentación, estas dificultades han disminuido considerablemente, puesto que anteriormente se almacenaba y apilaba documentación en carpetas y cajas, para posteriormente ser arrimadas en un rincón, lo que lógicamente este proceso dañaba la documentación, como ya se mencionado con anterioridad, han facilitado enormemente el acceso a la documentación solicitada, permitiendo al personal administrativo realizar otras tareas asignadas con mayor eficiencia y en un menor tiempo,

Objetivo Específico N.º2:

Como segundo objetivo específico, se planteó Determinar si los usuarios de una municipalidad distrital de Huaraz se sienten satisfechos con la digitalización del trámite documentario.

Ante esta interrogante, se tuvo como respuesta reiterativa por la mayor parte de los entrevistados que a pesar de existir algunas dificultades tecnológicas en algunas áreas de la municipalidad, consideran que si se llega a brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden a la comuna municipal, lo que por ende vendría a ser una de las muchas ventajas que ofrece la digitalización del proceso documentario mediante el empleo de las TICS, lo que lógicamente conlleva a exigir a que el personal administrativo se encuentre capacitado en el manejo del sistema de gestión administrativa de forma constante a fin de hacer uso del mismo adecuadamente para asegurar una buena atención a los usuarios y reflejar a su vez la transparencia de la institución, esta información se contrasta con la obtenida por Muñoz (2020) quien señala que la satisfacción de los usuarios resulta del servicio recibido así como de las facilidades otorgadas por la institución que presta el servicio, así mismo esta afirmación se respalda de acuerdo a lo mencionado por Morales (2020) quien hace referencia al respecto, resaltando que la digitalización en el ámbito administrativo ha permitido que los usuarios que

acumen una entidad pública o privada, se sientan satisfechos en cierta medida al cumplir con sus expectativas y requerimientos; lo que ciertamente refleja la buena administración y el buen manejo de la gestión documentaria; sin embargo aún frente a estos resultados, es necesario implementar un sistema que permita interactuar de forma secuencial y paralela dentro de la institución a fin de generar un sistema dentro de todas las unidades de la institución a fin de mejorar y mantener la calidad de atención y servicio que se le brinda a la ciudadanía; a fin de otorgar satisfacción y lograr las expectativas de los usuarios, dicha afirmación se asemeja a lo señalado por Alpizar (2015) quien resalta que dentro de este contexto lo relevante de la satisfacción resulta de los medios con los que se cuenta y emplea para cumplir con las expectativas de los usuarios dentro del requerimiento que hagan frente a una necesidad en específico, considerando dentro del mismo las expectativas y referencias en cuanto a lo esperado en función a lo que se observa.

V. CONCLUSIONES

Primero:

Respecto al objetivo general, por medio de los resultados obtenidos a través de las respuestas de los entrevistados, se puede evidenciar que la digitalización ha permitido realizar una labor más eficiente, mejorando el proceso de trámite documentario dentro de toda la institución, cuyo efecto ha permitido llevar a cabo una atención de calidad centrada en la necesidad y satisfacción de los usuarios. Por ende se puede manifestar a grandes rasgos que, la investigación permitió evidenciar que dentro de la comuna distrital de Independencia, la aplicación de la digitalización en algunas áreas competentes al trámite documentario ha favorecido enormemente la labor administrativa, lo que ha conllevado a tener una ciudadanía medianamente satisfecha al respecto, teniendo como punto adicional la implementación de un plan de digitalización a nivel de la institución cuyo alcance permitirá

ofrecer una óptima labor administrativa asegurando la transparencia y credibilidad del servicio.

Segundo:

Respecto al primero objetivo específico, se puede mencionar que el alcance de la digitalización ha facilitado considerablemente el acceso, manejo, manipulación y gestión de la información digitalizada dentro de la institución, permitiendo aprovechar sus recursos de forma más eficiente y contribuyendo a la vez con la conservación del medio ambiente, teniendo en consecuencia como indicador que la digitalización ha transformado el proceso documentario tradicional en una serie de etapas menos tediosas y agotadoras para los funcionarios y la ciudadanía en general, sin embargo a pesar de estos resultados, todavía es necesario contar con un plan estratégico para llevar la digitalización a todas las unidades de la institución, a su vez que este proceso involucra capacitar convenientemente al personal en el manejo del sistema de gestión documentaria para hacer un uso eficiente del mismo.

Tercero:

En cuanto al segundo objetivo específico, con la innovación que conlleva los alcances de la digitalización del trámite documentario, todos los participantes del estudio coincidieron en afirmar que se ha evidenciado que en la municipalidad evaluada y analizada, los usuarios se sienten medianamente satisfechos con las mejoras dentro del proceso documentario gracias a los alcances de la digitalización, puesto que no es necesario acceder a las oficinas de la municipalidad para hacer seguimiento a la documentación requerida, sino más por el contrario es suficiente con acceder a la plataforma de la institución y constatar el avance del proceso de la documentación solicitada.

VI. RECOMENDACIONES

Primero:

Con respecto al objetivo general planteado en la investigación se recomienda a la municipalidad distrital de Independencia implementar un plan estratégico definido que comprenda desde la recepción de las solicitudes y trámites de los usuarios hasta el almacenamiento, custodia y supervisión de los mismos, tomando como ejemplo aquellas áreas en donde se han visto beneficiados en su labor administrativa, lo que facilitará y beneficiará tanto al recurso humano y a los ciudadanos de la comuna a tener acceso a información en el corto plazo y generará menores costes a largo plazo.

Segundo:

De acuerdo al primer objetivo específico planteado se recomienda a la municipalidad distrital de Independencia la implementación de un software que facilite la digitalización y almacenamiento de toda la documentación análoga y/o física a estado digital de al menos de los diez años anteriores con la finalidad de que su búsqueda sea más rápida y facilite al usuario contar con información en corto tiempo, ello también beneficiará a la municipalidad a contar con más espacios libres y escritorios limpios, según las entrevistas a los funcionarios mencionaron que no cuenta con un local propio y que sus oficinas están en distintos puntos de la ciudad. Por otro lado, el proceso de digitalización beneficiará al reducir el impacto ambiental por el uso indiscriminado de papel.

Tercero:

En referencia al segundo objetivo específico de la investigación se recomienda a la municipalidad distrital de Independencia mediante el personal de relaciones e imagen institucional, realizar acciones de inducción a los servidores a fin de informar, instruir y concientizar sobre los diferentes

medios que brinda la municipalidad tanto para el registro, visualización y estado de solicitudes en línea. Así mismo realizar focos group con las diferentes áreas de servicio a fin de conocer más a fondo sobre el manejo de las herramientas tecnológicas que tienen a su disposición enfocado sobre todo en los empleados que aún se resisten al cambio y prefieren el trabajo tradicional. y fomentar las capacitaciones constantes de las directivas de procesos y funciones de cada área con la finalidad de brindar un servicio de calidad al usuario y generar un acercamiento entre municipio y usuarios.

REFERENCIAS

- Aguilera, D. (2019). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital*. Universidad Nacional del Comahue. <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/15798>
- Albercht, K., & Rom, Z. (2016). *Gerencia del servicio*. Santa fé de Bogotá: Legis Editores S.A.
- Alpizar, A. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris Mueblerías*. [Tesis de titulación], Universidad Autónoma de México, Mexico. <https://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/40976/browse?type=subject&value=Estudio+de+Mercado>
- Ávila, H. (12 de Julio de 2015). *Biblioteca virtual de derecho, Economía, Ciencias sociales y tesis doctorales*. Introducción a la metodología de investigación: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (12 de Marzo de 2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*. <https://publications.iadb.org/es/servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-perspectivas-de-los-ciudadanos-los>
- Bateoja, O. (2017). *Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental QUIPUX para la PUCESE*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/991>
- 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>
- Callejas, A. (2019). Propuesta para fortalecer el sistema de gestión de la calidad organizacional en una entidad financiera del sector público colombiano. *Signos*, 117-130. doi:2019.0001.07
- Cantor, G. (2018). La triangulación metodológica en ciencias sociales. *Cinta de Moebio: Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*. <https://cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/download/26186/27478/0>.
- Castillero, O. (6 de Diciembre de 2016). *La teoría del aprendizaje de Robert Gagné*. Psicología educativa y del desarrollo: <https://psicologiymente.com/desarrollo/teoria-aprendizaje-robert-gagne>
- 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>

- Ciptech. (12 de Junio de 2017). *Metodología de Digitalización de Documentos - Lampreabe*, B. https://procesosdocumentales.ciptech.pe/?gclid=Cj0KCQjwxIOXBhCrARIsAL1QFCYzoAyJAXo5ID81HKtv3fZ4pF0rAQpPKh0ZoGg7cKAjpWUVvFcsD3caAkFcEALw_wcB
- Delgado, D. (2020). Estimación del atributo satisfacción en test de usuarios a partir del análisis de la expresión facial. *Revista ingenierías universidad de Medellín*, XIX(36), 13-28. doi:2020.19.36
- D'elia, G., & Walsh, S. (2017). *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza* (Vol. XIV). Barcelona: Nitve. doi:2017.14.1
- Dias, M. (2016). *Implementación de un sistema informático web para la tramitación documentaria y digitalización de archivos en la Dirección Regional de Salud de Áncash*. Huaraz: Universidad San Pedro. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/930>
- El Peruano. (8 de Abril de 2018). *Actualización de ley n.º 27658*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/>
- El Peruano. (12 de Diciembre de 2018). *Gestión Pública*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-sistema-admini-decreto-supremo-n-123-2018-pcm-1724739-1/#:~:text=N%C2%B0%20123%2D2018%2DPCM,-EL%20PRESIDENTE%20DE&text=Apru%C3%A9base%20el%20Reglamento%20del%20Sist>
- El Peruano. (22 de Octubre de 2020). *Ley Legislativa en materia económica*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-delega-en-el-poder-ejecutivo-la-facultad-de-legislar-ley-n-30823-1671756-2/>
- Fernández, A. (18 de Agosto de 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/>
- Fustes, M. (26 de Abril de 2022). *4 pasos principales para abordar tu proceso de digitalización administrativa*. Docuten: <https://docuten.com/es/blog/4-pasos-para-abordar-tu-proceso-de-digitalizacion-administrativa/>
- Gabriel, J. (2018). *El tramite documental*. Bogota. <https://gestionysistemas.com/novedades/es/tramitedocumental/index.html>
- Gil, M., & Rodriguez, J. (2015). *El paradigma digital y sostenible del libro* (Tercera ed.). España: Trama Editorial. doi:2015.1.4
- Gob.pe. (2 de Julio de 2021). *Sistema de Trámite Documentario – SITRADO*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2002683-sistema-de-tramite-documentario-sitradoc>

- González, B., & Solorzano, R. (2021). Impacto de la automatización de los procesos administrativos. *Revista Científica Multidisciplinaria CUNORI*, 5(1). <https://revistacunori.com/index.php/cunori/article/view/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>
- Herrera, E. (2017). *Digitalización de documentos y seguridad de la información en la Contraloría General de la República - Lima 2016*. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22141>
- Hoffman, D. (2017). *Principios de marketing*. México: Thomson.
- Huayapa, Y., Pato, R., & Villalba, N. (2017). *Digitalización Del Sector Público: Gestión Documental Electrónica Para La Desburocratización*. Argentina. <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/6335/Villalba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- IBM. (5 de Marzo de 2021). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano*. <https://www.ibm.com/docs/es/spm/7.0.1?topic=referrals-evaluating-quality-service>
- Investigalia. (5 de Noviembre de 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>.
- Kotler, P., & Keller. (2016). *Fundamentos del marketing*. Mexico: McGraw Hill. <https://www.aauniv.com/s/blog/principios-fundamentos-del-marketing-philip-kotler/>
- Londoño. (2019). *Atención al cliente y gestión de reclamaciones*. Madrid: Fundación confemetal.
- López, A. (2 de Junio de 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.
- Lopez, D. (2020). *Digitalización para mejorar el trámite documental en la municipalidad de ciudad de Dios, provincia de pacasmayo la libertad*. Universidad señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7946>
- López, F. (8 de Abril de 2019). *Proceso administrativo*. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html#:~:text=El%20origen%20del%20proceso%20administrativo,%C2%ABAdministraci%C3%B3n%20Industrial%20y%20General%C2%BB>.

- López, J. (24 de Marzo de 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.
- Luna, I. (2019). *Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el estado de México, estudio de caso: cajeros inteligentes implementando el gobierno digital*. México: Universidad Autónoma del estado México.
- Manrique, A. (2019). *El uso del TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Maria, S. (2017). *Trámite documental*. Madrid.
- Medianeira, N., Cristina, I., & Casarotto, N. (2020). Assessment of service quality in the hotel industry: use of fuzzy hybrid methodologies. *Brazilian Journal Management*, 40-57.
- Mendoza, B. (2015). *Trámite documental*.
<http://tramitedocument.blogspot.com/2015/04/concepto.html>
- Molina, A. (20 de Junio de 2019). *Importancia del proceso administrativo*.
<https://www.gestiopolis.com/importancia-del-proceso-administrativo/>
- Morales, F. (16 de Junio de 2020). *Revolución Digital*.
<https://economipedia.com/definiciones/revolucion-digital.html>
- Morillo Moreno, M., & Morillo Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, XII(2), 111-131.
doi:<https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>
- Muñoz, L. (2020). *Trámite documental y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, Chiclayo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Nuñez, J. (2019). *Adquisición e Implementación de un sistema de digitalización de documentos y Gestión Documental*. Universidad Tecnológica del Perú.
- 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.
- Palmero, F., Gómez, C., Guerrero, C., & Muñoz, C. (2017). Motivación y cognición: desarrollos teóricos. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, VIII(20-21), 18-21.
- Poll, R., & Boekhorts, P. (2017). *Directrices sobre los criterios de rendimiento para métodos de análisis para la determinación de procesos administrativos*. Organización Mundial de la Salud, México.

- Quispe, G., & Ayaviri, v. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Redalyc*.
- Quispe, N. (2010). *La digitalización de documentos aplicada en el Archivo del Estudio Osterling*.
- Ramirez, R. (2018). *Influencia de la gestión por procesos sobre la administración de archivos según trabajadores de una entidad pública de Lima metropolitana*. Universidad San Ignacio De Oloya.
- Rematozo, A. (2017). *Reducción del tiempo en la emisión de informes con el oportuno acceso a la información a través de microformas usada por los auditores de la contraloría general de la República-2015*. Universidad del centro del Perú.
- Rey, C. (2018). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de la Documentación*, 139-153.
- Russo, P. (2016). *Gestión documental en las organizaciones*. Editorial UOC.
- Sánchez, J. (2018). *Vinculación de la orientación de la marca con la calidad del servicio, la satisfacción y el boca a boca positivo: evidencia del sector de educación superior*. [Tesis de titulación], Universidad Sergio Alborada, Bogotá. https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:_X8KwaWcjAoJ:https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCION%25C3%2593N%2520ESTUDIANTIL.pdf%3Fsequence%3D4%26isAllowed%3Dy+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Serna, L. (2017). *Trámite documental*. <https://prezi.com/8aqe3ypxeznk/tramite-documental/>
- Silva, E. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque*. [Tesis de titulación], Universidad Señor de Sipan.
- Simon, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su influencia en la Gestión Pública de la municipalidad Distrital de Yanacancha*. Pasco.
- 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.
- Suárez, C., & Osorio, A. (2018). Experiences on Digital Preservation for Libraries and Archives: Two Case Studies in Colombia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 41(3).
- Talavera, j., & Villega, J. (2019). *LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU RELACIÓN CON LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, LIMA- PERÚ, 2019*. Lima. Recuperado el 27 de JUNIO de 2022
- Tamayo y Tamayo, M. (2016). *Diccionario de investigación científica*. Cali: Limusa.
- Tassara, L. (22 de Marzo de 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, D. (2020). *Digitalización para mejorar el trámite documentario, Municipalidad de Iquitos, Madre de Dios*. Tesis pregrado. <https://renati.sunedu.gob.pe/browse?type=subject&value=Tr%C3%A1mite+documento>
- Torres, J. (2019). Application of the administrative process in the Federal Public Administration of Mexico. *Encrucijada, Revista Electrónica Del Centro de Estudios*, 33(23).
- Troncos, I., Maldonado, O., & Ortega, D. (2020). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE DE LA EMPRESA TRANSPORTE CRUZ DEL SUR CARGO S.A.C. SANTA ANITA 2018*. Lima.
- Vasilachis, I. (2016). *Estrategias de investigacion cualitativa*. Madrid: Gedisa.
- 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>
- Vásquez, L. (2016). *La digitalización como proceso de cambio y modernidad*. Lozaro.
- 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.
- Vias, D., & Aracil, J. (2021). *La digitalización empresarial, una estrategia necesaria*. [Tesis de titulación], Universidad Pontificia Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/51103/TFG-Alonso%20Vias%2C%20Diego%20.pdf?sequence=2>
- Wirtz, J., & Bateson, J. (2016). Consumer satisfaction with services: Integrating the environment perspective in services marketing into the traditional disconfirmation paradigm. *Journal of Business Research*, 55-66. doi:10.1016
- Zambrano, A. (2017). *Planificación estratégica, presupuestal y control de la gestión pública*. [Tesis de titulación], 2007. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5509/S2011156_es.pdf
- Zeithaml. (2016). *Boletín economico de información comercial española: Publicación semanal del ministerio de economía y hacienda*. México: McGraw-Hill.

ANEXOS

MATRIZ DE CATEGORIZACION

PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORIA	SUB CATEGORIAS
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el efecto de la digitalización del trámite documentario en la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital, Huaraz?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el efecto de la digitalización del trámite documentario en la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital, Huaraz.</p>	<p>Digitalización del trámite documentario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trámites internos - Reportes de gestión
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿La digitalización facilita el proceso de trámite documentario de una municipalidad distrital, Huaraz?</p> <p>¿Los usuarios de una municipalidad distrital, Huaraz, se sienten satisfechos con la digitalización del trámite documentario?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar de qué manera la digitalización mejora significativamente el proceso de trámite documentario de una municipalidad distrital, Huaraz.</p> <p>Determinar si los usuarios de una municipalidad distrital, Huaraz, se sienten satisfechos con la digitalización del trámite documentario.</p>	<p>Satisfacción de los usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valor percibido - Expectativas de los usuarios - Conformidad de los usuarios

Fuente: Creado por la investigadora

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD DE HUARAZ

Entrevista al Sr. Héctor Arturo Escobar Uribe

Cargo y/o profesión: Funcionario de la Municipalidad Distrital de Independencia del Área de Participación vecinal – Tránsito y Seguridad Vial



ENTREVISTA FUNCIONARIO

Introducción

Título: Digitalización del trámite documentario y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz.

Autora: Janeth Blas Flores

Línea de Investigación: Reforma y modernización del Estado

Técnica: Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guía de entrevista

Localidad: Huaraz/Perú

Nombres y apellidos del entrevistado: Héctor Arturo Escobar Uribe

Cargo y/o profesión: Funcionario de la Municipalidad Distrital de Independencia del área de participación vecinal – Tránsito y seguridad vial

Objetivo de la entrevista: Identificar la opinión de los funcionarios de una municipalidad distrital de Huaraz sobre el trámite documentario y satisfacción de los usuarios.

Preguntas:

Objetivo Específico N° 01:

Identificar si la digitalización facilita el proceso de trámite administrativo en una municipalidad distrital, Huaraz- 2022

1. ¿Qué opinión podría compartir sobre el actual proceso de digitalización del trámite documentario en la municipalidad?

Buenas tardes. Primero eh, señalarle que este proceso de digitalización de trámite documentario llamado el Sistema de, este gestión del Trámite Documentario que es el SISGEDO que se maneja aca en la municipalidad, eh, si esta ayudando bastante ehh, en la, en permitir agilizar conocer, transparentar la información que requiere el usuario, porque esta información no solamente ayuda en el, al nivel interno sino también a nivel externo al administrado le permite tener acceso y conocer el..., la forma como avanzando cada uno de sus documentos, no (mmmhu), o sus expedientes. (gracias)

2. ¿Usted cree que se cuenta con un plan estratégico para digitalizar los procesos de trámite documentario de la municipalidad?

Yo creo que si, esta es una ... labor que lo desarrolla la subgerencia de tecnología de información en las comunicaciones, pero hasta donde nosotros tenemos de conocimiento se están avanzando y ennnn, en este, en este proceso y esteee, uno que también permite ser mas asequible a la comunidad (ummhu)

3. ¿Cómo cree usted que la digitalización agiliza el flujo del proceso del trámite documentario en la municipalidad?

Ayuda muchísimo, esteeee, se agiliza demasiado el, el trámite puesto de que ya los documentos, no están por mucho tiempo en cada uno de las oficinas, esto también permite generar indicadores a fin de que, queeeee la alta dirección pueda estar evaluando el proceso que se desarrolla en un documento, ya no lo tradicional como anteriormente pasaba en una área y tenían que hacer toodo el descargo a través de un cuaderno, que, este generaba mayor demora. En este caso, ya se están agilizando este, esteee proceso y esta ayudando bastante en el administrado a fin de tener respuesta mucho mas rápida de sus gestiones.

4. ¿Cree usted que el proceso de digitalización aporta considerablemente en la preservación y cuidado del medio ambiente?

Yo creo que si esta ayudado porque ya no se utilizan muchos mas este, documentos para enn, para la, para las tramitaciones. Si está ayudando, eh, todavía falta avanzar, la idea es que, exista cero papeles (ummhu), no que, todo se desarrolla a través de, de esta digitalización pero creemos que estamos eh, que se esta en un avance y encaminándose a, hacia ese objetivo (ummhu).

5. ¿Usted considera que cuenta con las herramientas necesarias para manejar y emitir documentación oportunamente?

Nosotros creemos que si, tenemos laaa, las herramientas, correspondientes para poder nosotros efectuar estaaa, estas emisiones de toda la parte documentaria, para lo cual nosotros ya hemos sido capacitados, no, por el área correspondiente (ummhu)

6. De acuerdo a su punto de vista, ¿cuáles podrían ser las dificultades existentes para compartir documentación digital entre las áreas de su entorno laboral dentro de la municipalidad?

Forta, fortalecer las capacidades, los conocimientos de todo el personal, porque si bien es cierto hay algunos este, trabajadores que conocen este tipo de sistema de digitalización, hay otros que todavía un poco que se resisten a este cambio. Yo creo que si todos, nos capacitamos empezamos a entender, la fluidez, la facilidad que nos permite este sistema de digitalización, va a generar que también todos podamos ya no estar eh, acostumbrados al uso de papel sino también al uso de la parte digital a fin de que podamos avanzar no solamente a través de los medios eh, tradicionales que es el uso de la computadora sino también, a través de otras herramientas mas, que te otorga hoy, hoy en día la tecnología (ummhu)

Objetivo Específico N° 02:

Identificar la satisfacción de los usuarios de una municipalidad distrital, Huaraz- 2022

1. ¿Usted considera que la información brindada por la municipalidad es oportuna, clara y fidedigna?

De, de, veamos, que tipo de información brindada por la municipalidad, ósea si hablamos de los , de la documentación que, se centra en la digitalización o a través del sistema de tramite documentario, lógicamente que si es clara, que sí es fidedigna, (ummhu), mas allá no podría manifestarle con relación a otro tipo de información que pueda brindarse, no (ya)

2. De acuerdo a su punto de vista, ¿usted considera que los trabajadores de la municipalidad muestran disposición por atenderle y brindarle un servicio de manera rápida y eficiente?

En, en gra, en mi área, yo creo que, en, en mi área si todos están con esa, esa predisposición. A nivel institucional, como funci, como manifesté en una de las preguntas anteriores, es importante, todavía fortalecer esas capacidades, no todos, si hay buena atención en algunos trabajadores, pero también hay algunos trabajadores que falta ehh, justamente ser motivados, ser capacitados, para poder brindar esta información de manera eficiente, no.

3. ¿Cuál sería su apreciación respecto al conocimiento que poseen los funcionarios de la municipalidad en el manejo de las herramientas tecnológicas para realizar su trabajo de manera más eficiente?

Bueno, de acuerdo a, nuestra propia percepción, yo creo que, en caso de los funcionarios si tienen bastante ehh, predisposición, bastante eh, formas de poder manejar las herramientas tecnológicas, en este caso, si yo creo que; si, si hay, si hay, bastante participación y bastante conocimiento para que ellos puedan cumplir, no, con esta, con, con realizar este trabajo que, que en realidad ayuda bastante

4. ¿Cuál es su opinión sobre los aportes que ha generado la digitalización de los trámites administrativos en comparación con el tradicional manejo físico de la documentación?

Bueno, esto a ayudado bastante en simplificar muchos, eh, sobre todo tramites, a ayudado también en agilizar el sistema administrativo, eh estamos avanzando, hablemos mas o menos en, se ha avanzado en mas de un 60%, ya de lo que anteriormente se, se efectuaba de la, de la manera tradicional. Anteriormente un documento, para que sea tramitado se demoraba 2, 3 días, a la fecha, en el día ya están pasando los documentos. Entonces, esto es un indicador de que si, este se esta, se esta avanzando y que esta ayudando bastante este sistema tecnologico

5. ¿Usted considera que se siente satisfecho con la calidad de atención prestada por el personal de la municipalidad al momento de realizar algún trámite administrativo, que recomendación haría?

Bueno, en la parte, en lo particular, como oficina, nosotros si nos sentimos satisfechos, respecto a esta.. ehh, a estos tramites que estamos efectuando, y la recomendación es que, siempre exista preocupación en el recurso humano por parte de laaa, del, de la administración, de la institución, para que de esta forma no solamente algunos, sino todos, tengamos esa, este predisposición, para poder nosotros este, poder este, brindar una capa, una atención mas rápida, una atención, mas fluida y permita agilizar todo tipo de tramites dentro de la municipalidad (gracias eh, por su participación en la entrevista, eh, no por el apoyo mostrado) A Ud.

Agradecimiento:

Estimado Sr. Héctor Arturo Escobar Uribe agradezco su gentil apoyo por la forma idónea de sus respuestas, por lo que me despido muy gentilmente.

Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Janett Magali Blas Flores estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar el predominio que tiene la falta de digitalización del trámite documentario y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde una entrevista de 10 preguntas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Janett Magali Blas Flores, al teléfono 962524757 o correo janettblasflores@gmail.com

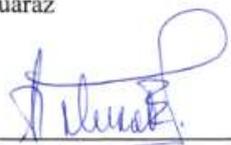
Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Janett Magali Blas Flores Firma del autor.....

Yo acepto HECTOR ARTURO ESCOBAR URIBE preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida
Digitalización del trámite documentario y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz

Firma _____


Nombre del participante: ACTURO ESCOBAR URIBE

Entrevista a la Sra. Ursula Ariza Zuñiga

Cargo y/o profesión: Personal de planta de la Municipalidad Distrital de Independencia (Secretaría)



ENTREVISTA FUNCIONARIO

Introducción

Título: Digitalización del trámite documentario y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz.

Autora: Janeth Blas Flores

Línea de Investigación: Reforma y modernización del Estado

Técnica: Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guía de entrevista

Localidad: Huaraz/Perú

Nombres y apellidos del entrevistado: Ursula Ariza Zuñiga

Cargo y/o profesión: Personal de planta de la Municipalidad Distrital de Independencia (Secretaría)

Objetivo de la entrevista: Identificar la opinión de los funcionarios de una municipalidad distrital de Huaraz sobre el trámite documentario y satisfacción de los usuarios.

Preguntas:

Objetivo Específico N° 01:

Identificar si la digitalización facilita el proceso de trámite administrativo en una municipalidad distrital, Huaraz- 2022

1. ¿Qué opinión podría compartir sobre el actual proceso de digitalización del trámite documentario en la municipalidad?

Bueno, muy buenas tardes, ehh, primeramente yo quiero decirle que esta es una secretaria, es la Secretaría, no, yo no estoy en Mesa de partes. Bueno normalmente los documentos pasan, pues, este, en, como se llama en, mesa de partes, Es una, es un área, donde llegan toda la documentación, donde se encargan de distribuir a las diferentes oficinas, pero nosotros específicamente, mas trabajamos con, esta la Gerencia de Administración.

2. ¿Usted cree que se cuenta con un plan estratégico para digitalizar los procesos de trámite documentario de la municipalidad?

Mmmm, claro, debe de haber un plan, porque sino, imagínese Ud. sabe, para que, este, mmm, la Subgerencia de, de Tecnologías, haya implementado esta digitalización se supone que ha sido con un plan.

3. ¿Cómo cree usted que la digitalización agiliza el flujo del proceso del trámite documentario en la municipalidad?

Bueno, como tenemos un, un programa que es el SISGEDO, entonces creo que, hasta el publico puede ver hasta verificar en que estado está su trámite de su documento; eso sí, es una gran salida.

4. ¿Cree usted que el proceso de digitalización aporta considerablemente en la preservación y cuidado del medio ambiente?

Mmmm, creo que si a, por qué, porque ya no estamos tanto al contacto, con las personas e incluso pues, Ud, sabe con esto de la pandemia y todo lo demás, ahh, sí, porque la, las personas como le dije anteriormente pueden verificar su documento a, yendo a la pagina de la municipalidad de Independencia.

5. ¿Usted considera que cuenta con las herramientas necesarias para manejar y emitir documentación oportunamente?

Mmmm, bueno, esta área, es un área muy movida, como Ud. puede verificar, ehh, normalmente mi trabajo ha sido arduo, y trato en lo posible, de cumplir, mis metas más que todo.

6. De acuerdo a su punto de vista, ¿cuáles podrían ser las dificultades existentes para compartir documentación digital entre las áreas de su entorno laboral dentro de la municipalidad?

Bueno, dificultades no creo, sino que, hay este, como se llama, hay áreas en las que, creo que todavía no esta concreta la digitalización; y por lo tanto, no deberíamos ampliar, ese sistema.

Objetivo Específico N° 02:

Identificar la satisfacción de los usuarios de una municipalidad distrital, Huaraz- 2022

1. ¿Usted considera que la información brindada por la municipalidad es oportuna, clara y fidedigna?

Bueno, ehh, este, hay áreas que por decirte, por decirte, se recibe un documento, entonces nosotros lo pasamos al área competente, pero muchas veces también, no solamente la municipalidad, sino los usuarios, no presentan la documentación eh, a, oportunamente, no presentan la documentación que debe de presentar, entonces ahí es la demora.

2. De acuerdo a su punto de vista, ¿usted considera que los trabajadores de la municipalidad muestran disposición por atenderle y brindarle un servicio de manera rápida y eficiente?

Mmmm, bueno, como Ud. sabe, en diferentes, este, áreas de trabajo de, dentro, hasta podemos decir dentro del Perú, tenemos too tipo de personal, tenemos buenos profe, profesionales, eficaces, eficientes, dentro de ello, ya yo creo que, más, que más queeee, que los trabajadores, depende de uno como persona no, trabajar adecuadamente, y mientras tú estés cumpliendo tus labores, tus funciones, estás más que servida.

3. ¿Cuál sería su apreciación respecto al conocimiento que poseen los funcionarios de la municipalidad en el manejo de las herramientas tecnológicas para realizar su trabajo de manera más eficiente?

Bueno, este, aquí siempre se ha dado este, capacitaciones, en las que hemos participado y también, pues, bueno Ud. sabe que, en las este los cargos de confianza, que vienen, nosotros desconocemos si ellos conocen, o no la digitalización y por lo tanto, pues cuando uno llega al trabajo, es obvio que, tienes que, agarrar, sentarte en una máquina y verificarlo o, en su defecto pedir ayuda. Como, como a todos nos pasaría, pero ya depende, de la inteligencia y habilidad de las personas.

4. ¿Cuál es su opinión sobre los aportes que ha generado la digitalización de los trámites administrativos en comparación con el tradicional manejo físico de la documentación?

Bueno, en cuanto a la digitalización es importante, porque tu, en máquina lo puedes ver todo, en el sistema. En cambio, cuando más antes era pues de

manera, mm, este, tradicional, a, tenías que venir, tenías que buscar en un cuaderno, tenías que verificar, llevar tu cuadernito para que lo firmen; en cambio ahora, solamente llega un documento, agarras tú, en el sistema, lo derivas, vas, vas a la otra área competente y lo haces que, lo reciban y ya, eso ya es una ayuda

5. ¿Usted considera que se siente satisfecho con la calidad de atención prestada por el personal de la municipalidad al momento de realizar algún trámite administrativo, que recomendación haría?

Bueno, satisfecha, tendría decir que si. Pero, Ud. sabe que, de todas maneras, siempre hay entrampamientos, en di, en otras oficinas, porque también el público tiene que saber respetar que hay tiempos, para la trami, para tramitar un documento; y cuando los documentos son, pues, que se debe tramitar ya, en el día, también son atendidos.

(¡Alguna recomendación que Ud. haría?) Bueno, la recomendación más fundamental sería pues, no, que los centros de trabajo, siempre, deben estar capacitando a su personal no, para, para conocer este, mas que todo, todos los reglamentos, etc, etc, y también, pues debe de ver un, una predisposición de nuestros jefes.

Agradecimiento:

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

Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

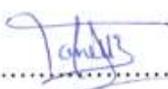
La presente investigación es conducida por Janett Magali Blas Flores estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar el predominio que tiene la falta de digitalización del trámite documentario y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde una entrevista de 10 preguntas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Janett Magali Blas Flores, al teléfono 962524757 o correo janettblasflores@gmail.com

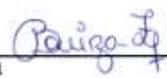
Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Janett Magali Blas Flores Firma del autor.....

Yo acepto Ursula Aniza Zúñiga preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida
Digitalización del trámite documentario y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz


Firma

Nombre del participante: Ursula Aniza Zúñiga

Entrevista al Sr. Cupertino Rurush Gloria

Cargo y/o profesión: Personal de planta de la Municipalidad Distrital de Independencia



ENTREVISTA FUNCIONARIO

Introducción

Título: Digitalización del trámite documentario y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz.

Autora: Janeth Blas Flores

Línea de Investigación: Reforma y modernización del Estado

Técnica: Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guía de entrevista

Localidad: Huaraz/Perú

Nombres y apellidos del entrevistado: Cupertino Rurush Gloria

Cargo y/o profesión: Personal de planta de la Municipalidad Distrital de Independencia

Objetivo de la entrevista: Identificar la opinión de los funcionarios de una municipalidad distrital de Huaraz sobre el trámite documentario y satisfacción de los usuarios.

Preguntas:

Objetivo Específico N° 01:

Identificar si la digitalización facilita el proceso de trámite administrativo en una municipalidad distrital, Huaraz- 2022

1. ¿Qué opinión podría compartir sobre el actual proceso de digitalización del trámite documentario en la municipalidad?

Bueno, este, todo acto de cambio es importante en cualquier eh, gestión pública, ya, en este caso para nosotros, para mí particularmente es muy importante; pero dónde está el problema, el problema está en la burocratización, los burocrtas y el desconoci, por desconocimiento que vienen los funcionarios eh, solamente que le pongan el sello cuadrado, solamente pasan, pasan, ese problema, ósea que, desconocimiento de función pública, ya; para mí el sistema está bien, y casualmente, el sistema como objetivo fundamental tiene para agilizar el trámite documentario, a eso se le, se le llama, no.

(Ya), Correcto

2. ¿Usted cree que se cuenta con un plan estratégico para digitalizar los procesos de trámite documentario de la municipalidad?

Ehh, está dentro del plan estratégico, a la vez, hay un reglamento interno, que, está dentro, está enmarcado en el plan como es el trámite, pero ya le dije las debilidades.

3. ¿Cómo cree usted que la digitalización agiliza el flujo del proceso del trámite documentario en la municipalidad?

Simplifica, porque ya no está buscando el montón de documentos, no, eh, uno por uno los físicos, sino que digitalizas y ubicas, esa es la rapidez que da.

4. ¿Cree usted que el proceso de digitalización aporta considerablemente en la preservación y cuidado del medio ambiente?

Por supuesto, no se genera, este, materiales; solamente agiliza, y trata el, la atención oportuna, en laa, y la y reduce la contaminación.

5. ¿Usted considera que cuenta con las herramientas necesarias para manejar y emitir documentación oportunamente?

Si hay herramientas, las herramientas se a diseñado, pero ya depende de funcionarios, como lo pueden manejar las herramientas.

6. De acuerdo a su punto de vista, ¿cuáles podrían ser las dificultades existentes para compartir documentación digital entre las áreas de su entorno laboral dentro de la municipalidad?

Las dificultades, ¿no?, (así es) Las dificultades, son, eh, este he, primero, primer tema es el desconocimiento, desconocimiento de las funciones, porque no hay personas idóneas en los cargos designados, porque vienen por cargos políticos, y viene cualquier, como nuestro presidente no, se lo voy a poner por ejemplo, nuestro presidente y algunos Ministros que, que también dicho sea de paso hay buenos presi, buenos este Ministros, solamente algunos Ministros. Es igual, ósea depende del material humano que cuenta una institución. (Sus capacidades), exacto, si no conoce pues, no va a generar

Objetivo Específico N° 02:

Identificar la satisfacción de los usuarios de una municipalidad distrital, Huaraz- 2022

1. ¿Usted considera que la información brindada por la municipalidad es oportuna, clara y fidedigna?

Todavía no llegamos a ese tema, no, todavía no.

Es, ehh, que te digo, el trámite es oportuno, pero las definiciones a veces pues, siempre falla el factor humano, no está capacitado, ósea que esto se puede, se tiene que mejorar con la, con las continuas capacitaciones; cómo pueden hacer una gestión pública para resolver en dos, tres toques nada mas, no para que genere, pues, un documento se llene, no, como tradicional no, de uno, empieza con cero y termina en diecisiete hasta veinticinco. Hay 25 desconocimientos, eso es el tema.

2. De acuerdo a su punto de vista, ¿usted considera que los trabajadores de la municipalidad muestran disposición por atenderle y brindarle un servicio de manera rápida y eficiente?

Mira, para mi, este tema, a, es preocupante, no. Eh, como lo vuelvo a repetir, el tema principal en esto es, el clientelaje político, el favor político que trae el, el Alcalde de turno, trae pues a cualquier este, discapacitado ahí, para que este mientras aprende la gestión va cayendo, entonces para mi debe haber, debe haber una buena selección de personal, para que pueda responder oportunamente la atención a la ciudadanía, en este caso al pueblo de la Municipalidad distrital de Independencia.

3. ¿Cuál sería su apreciación respecto al conocimiento que poseen los funcionarios de la municipalidad en el manejo de las herramientas tecnológicas para realizar su trabajo de manera más eficiente?

Bueno, acá tiene que proponer de acuerdo a ley, capacitaciones al titular del pliego, de tal manera para que puedan mejorar el, el manejo, de las herramientas tecnológicas, que cuenta la Municipalidad, Capacitación.

4. ¿Cuál es su opinión sobre los aportes que ha generado la digitalización de los trámites administrativos en comparación con el tradicional manejo físico de la documentación?

Hay cierta agilidad, en, en la visualización, pero también hay, este, hay un retraso, como porque también con esta digitalización, por ejemplo, del SIGA

patrimonial, los documentos de acuerdo a ley 2744, los documentos deben salir en 30 días, el extremo y máximo internamente debe estar entre los 7, 8 días de acuerdo a ley, pero, sin embargo, acá veo documentos, pero no, después de, después de marzo, recién está llegando. Y por qué es eso, ah, porque hay un desfase, un desconocimiento de las áreas, lo guardan, ósea que no saben darle el trámite. Ósea que el funcionario que viene no está preparado, el documento no debe descansar, no es un hotel que a, no es un hotel de funcionarios para que lleguen los documentos, justamente tienen que, tienen que regirse a las herramientas como son, y para que están diseñados, no. Esas son las debilidades.

5. ¿Usted considera que se siente satisfecho con la calidad de atención prestada por el personal de la municipalidad al momento de realizar algún trámite administrativo, que recomendación haría?

Eh, no estoy tan satisfecho, porque, eh no hay, este lo, que te digo lo, las áreas que directamente que trabajan con la Municipalidad, perdón con la población en este caso son Rentas, que todavía no están actualizados, tienes también este Catastro que todavía no es, ni siquiera tenemos un buen catastro, no, entonces no estamos en las condiciones óptimas de una atención, lo cual no se nota en este distrito, por ejemplo, en otros distritos, si por ejemplo, he estado en Trujillo, en Trujillo, este, cómo es el servicio, tú pagas servicio, al día siguiente te ponen, tu vas, está tu, este alineamiento es conforme, tus instalaciones de servicios básicos, están instalados de noche, no han perjudicado, a nadie, no han molestado a nadie, y no han cerrado un pase. Estamos lejos, lejísimos en, acá en Ancash y en Independencia, esas son las debilidades.

Cuál sería la recomendación, la recomendación para nosotros es que tengamos que tener una buena capacitación, no, porque, y un, que te digo, y una preparación también a la vez, no, académica, que sea acorde, pues a la realidad y, y a la modernidad del Estados, a la modernidad del distrito, para mejorar el servicio. Para mi, el peloteo dentro del servicio que pasa acá, pasa allá, estamos, ese es un factor tradicionalismos que debe desaparecer con este sistema informático, no. Ese es todo lo que puedo decirle.

Agradecimiento:

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

Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

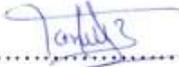
La presente investigación es conducida por Janett Magali Blas Flores estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar el predominio que tiene la falta de digitalización del trámite documentario y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde una entrevista de 10 preguntas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Janett Magali Blas Flores, al teléfono 962524757 o correo janettblasflores@gmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Janett Magali Blas Flores Firma del autor.....

Yo acepto COBERTINO RUPUSH GUORIN preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida
Digitalización del trámite documentario y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz

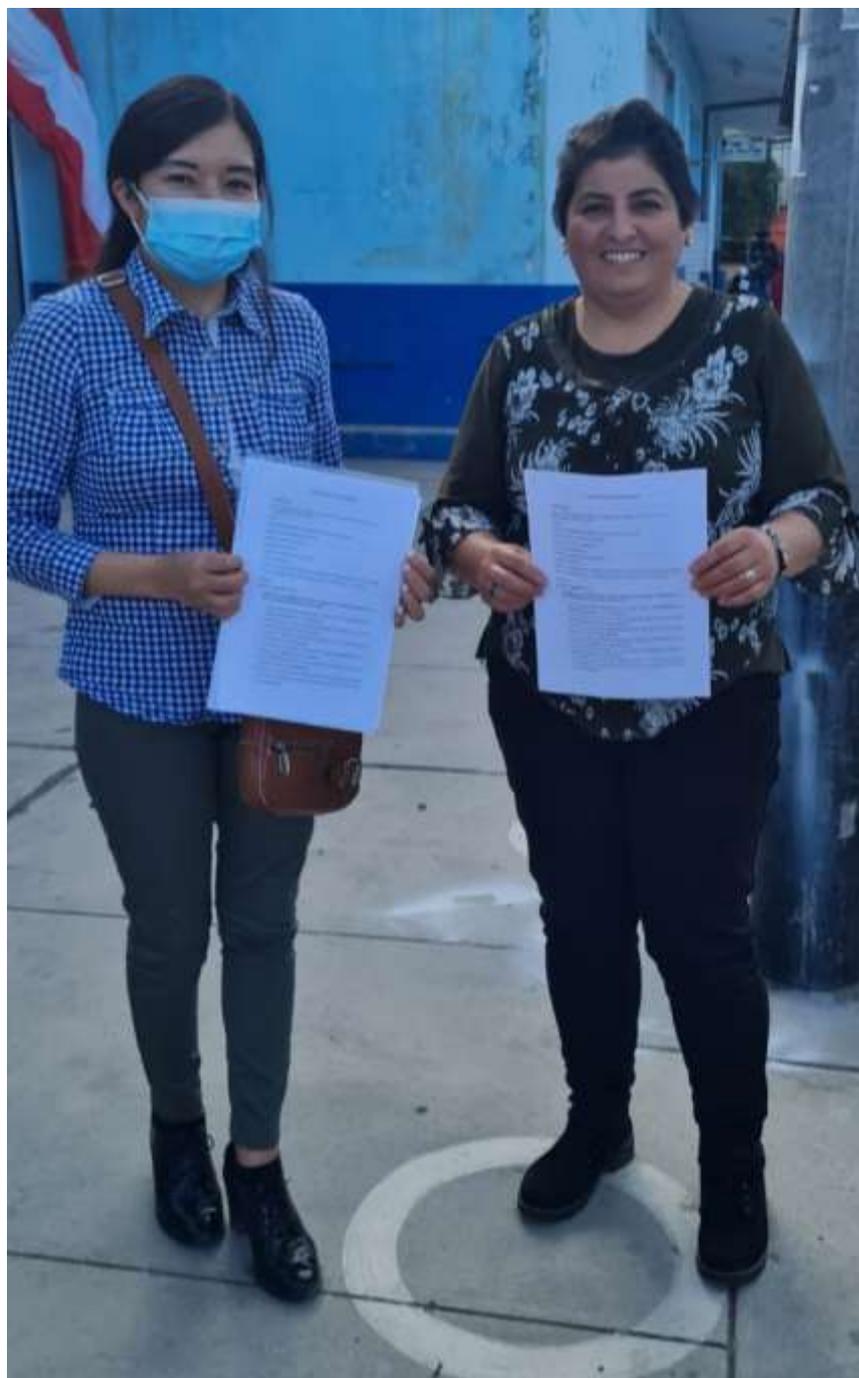

Firma

Nombre del participante:

COBERTINO RUPUSH GUORIN
DNI N° 31612000

Entrevista a la Sra. Rosa Mendoza Bravo

Cargo y/o profesión: Funcionaria o empleado de planta (Área Contabilidad)



ENTREVISTA FUNCIONARIO

Introducción

Título: Digitalización del trámite documentario y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz.

Autora: Janeth Blas Flores

Línea de Investigación: Reforma y modernización del Estado

Técnica: Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guía de entrevista

Localidad: Huaraz/Perú

Nombres y apellidos del entrevistado: Rosa Mendoza Bravo

Cargo y/o profesión: Funcionaria o empleado de planta (Area Contabilidad)

Objetivo de la entrevista: Identificar la opinión de los funcionarios de una municipalidad distrital de Huaraz sobre el trámite documentario y satisfacción de los usuarios.

Preguntas:

Objetivo Específico N° 01:

Identificar si la digitalización facilita el proceso de trámite administrativo en una municipalidad distrital, Huaraz- 2022

1. ¿Qué opinión podría compartir sobre el actual proceso de digitalización del trámite documentario en la municipalidad?

Bueno, el proceso de digitalización de acá de la Municipalidad de Independencia, se ha dado progresivamente, ya ahorita tenemos el, el SISGEDO que es el que está vigente de hace 2 años, porque más antes se ha llevado, acá todo manual, con cuadernos de cargo y, este eh, con un pequeño software que teníamos, como un DOS. Ahorita el, el trámite documentario, si está facilitando el trámite de los documentos, pero también tiene sus, sus altibajos, no, no funciona, al, al 100%, porque siempre hay este, eh, como se llama, de informáticas, son como virus no, que pueden entrar en las maquinas y puede borrar todo nuestro sistema, por eso cada vez, cada 6 meses, se va

haciendo el mantenimiento del sistema, la oficina de Informática, es la encargada de hacer mantenimiento y de si está muy pesado todo el archivo, empiezan a darle, mas este capacidad en el servidor

2. ¿Usted cree que se cuenta con un plan estratégico para digitalizar los procesos de trámite documentario de la municipalidad?

Plan estratégico, no, para trámite documentario no, tiene plan estratégico pero para otros temas, para el trámite documentario ahorita no (específicamente no, todavía), no todavía no.

3. ¿Cómo cree usted que la digitalización agiliza el flujo del proceso del trámite documentario en la municipalidad?

Si, como le digo, el, el trámite documentario si agiliza la tramite de los documentos, porque lo que llegaba en, este 3, 4, 5 días, a veces llega en 2 días, o a veces es al rápido porque también en la Municipalidad, por ese tema de la pandemia pusieron la mesa de partes Virtual. Entonces, cuando era mas, Mesa de Partes Virtual, ahí es rápido, en 48 horas se veía el documento, por eso es lo que está así, si, sí ayuda la parte de digitalización.

4. ¿Cree usted que el proceso de digitalización aporta considerablemente en la preservación y cuidado del medio ambiente?

Claro, porque ya no se utilizan papel, ya no se utilizan las hojas, sí.

5. ¿Usted considera que cuenta con las herramientas necesarias para manejar y emitir documentación oportunamente?

Eh, estamos en proceso de implementación, no tenemos tanto, las herramientas como te digo, hay la parte del sistema, pero estamos progresivamente, tratando de abarcar con todas las gerencias, las subgerencias, y también, las informaciones que nos piden por la ley de transparencia municipal, que todavía a algunos se les da en forma física, no se les da en forma digital.

6. De acuerdo a su punto de vista, ¿cuáles podrían ser las dificultades existentes para compartir documentación digital entre las áreas de su entorno laboral dentro de la municipalidad?

Eh, si compartimos documentacion a veces, lo pasamos como dice, por el servidor, pasamos documentos internos nada mas, pero, documentos externos, todavía no compartimos documentos externos, por el hecho que, a veces ven, ven la confidencialidad de la documentación, que a si no mas no debemos de dar este, información, tienen que solicitarlo, por la ley de transparencia y tienen que pedirlo para qué es, para qué es esa información. Internamente si, compartimos, este por el, digitalmente, pero externamente, no todavía.

Objetivo Específico N° 02:

Identificar la satisfacción de los usuarios de una municipalidad distrital, Huaraz- 2022

1. ¿Usted considera que la información brindada por la municipalidad es oportuna, clara y fidedigna?

Eh, la información como le digo al, al, de acuerdo a la ley de transparencia, la, a veces demora, son 7 días, pero a veces demora 15 días, que es lo que pasa, que a veces hay otras áreas que, no han entrado en el proceso de digitalización de los documentos, como es el caso del archivo Central, de los documentos de años anteriores y como son esos documentos, no están digitalizados, entonces demora, para, para informar al usuario, demoran no solo 1 semana como dice la ley de transparencia, sino demoran 15 días, hasta 1 mes demoran, para entregar información.

2. De acuerdo a su punto de vista, ¿usted considera que los trabajadores de la municipalidad muestran disposición por atenderle y brindarle un servicio de manera rápida y eficiente?

Mas o menos eh, yo le diría viendo la realidad, un 60 un 70% hay una predisposición para la digitalización, pero un 30% que todavía se ponen reacios, se resisten a, a que entren al proceso de digitalización , porque, este, ponen excusas que, no saben manejar las computadoras, no saben manejar el internet, o no saben los accesos o los link que deben entrar, entonces, sí hay, sí hay un 30% de resistencia todavía.

3. ¿Cuál sería su apreciación respecto al conocimiento que poseen los funcionarios de la municipalidad en el manejo de las herramientas tecnológicas para realizar su trabajo de manera más eficiente?

Mmmm, como le digo, la parte de los funcionarios, eh, ellos casi son los que reciben el trabajo ya listo, ya, detrás de un funcionario está el personal de planta o sus secretarías, que son las personas que más conocen el trámite documentario o la digitalización de los documentos, entonces, el jefe como dice, el jefe manda a la secretaria o al personal, entonces el trabajo lo hacen ellos, y los funcionarios entregan esa información, siempre y cuando le den oportunamente, el personal que está a su cargo, porque el mismo funcionario, no lo hace, el trabajo, lo hace el personal a su cargo, entonces tienen que ver la predisposición de los trabajadores que, que están en la oficina con él.

4. ¿Cuál es su opinión sobre los aportes que ha generado la digitalización de los trámites administrativos en comparación con el tradicional manejo físico de la documentación?

Mmmm, los aportes, más o menos, ahorita estamos utilizando el SISGEDO, entonces, cualquier persona puede ver a través del portal de la web de la Municipalidad de Independencia, como está. Como está el trámite de su documento, en cambio en físico no se podía ver eso, en cuaderno, en forma manual, no podíamos ver ese, cómo va el seguimiento del trámite documentario, ya entonces, ahorita sí, como está sistematizado, podemos verlo, tanto personal interno, como el personal usuario, externo, entrando sólo a la página web de la municipalidad y allí ven todo el trámite, donde está su documentación, para que vayan a la oficina correcta y no pierdan mucho el tiempo yendo de oficina, en oficina, preguntando el documento, como está.

5. ¿Usted considera que se siente satisfecho con la calidad de atención prestada por el personal de la municipalidad al momento de realizar algún trámite administrativo, que recomendación haría?

Eh, que le puedo decir, como un usuario más, si me siento satisfecho, con este, con el, la implementación del trámite documentario, pero se puede dar más mejoras, se puede dar mejoras, en, en otros trámites, como por ejemplo, en los documentos de los años anteriores, en los documentos que están digitalizados, en el SISGEDO los que están ya, a partir del año 2019, 20, 21, ya lo tenemos fluido, lo tenemos al día, pero, lo de los años anteriores faltaría que digitalicen, esos documentos, por lo tanto, se recomendaría que entren por lo menos de los 10 años, que de acuerdo a la ley del sistema nacional de Control, la documentación de los 10 años deberían estar digitalizados, para ya

no utilizar todo lo que son cuadernos, o ir al archivo y buscar en todo, lo que esta, en, a veces está todo desordenado, buscar toda la documentación. Se deb, se debería digitalizar, toda la documentación, para poder, para poder sacar información, más rápida y oportuna.

Agradecimiento:

Estimada Sra. Rosa Mendoza Bravo, agradezco su gentil apoyo por la forma idónea de sus respuestas, por lo que me despido muy gentilmente.

Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Janett Magali Blas Flores estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar el predominio que tiene la falta de digitalización del trámite documentario y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde una entrevista de 10 preguntas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Janett Magali Blas Flores, al teléfono 962524757 o correo janettblasflores@gmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Janett Magali Blas Flores Firma del autor.....

Yo acepto Rosa Mendoza Bravo preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida
Digitalización del trámite documentario y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz


Firma

Nombre del participante: Mendoza Bravo Rosa

Entrevista al Sr. Jesús Aliano Rodríguez

Cargo y/o profesión: Empleado de planta (Área Logística)



ENTREVISTA FUNCIONARIO

Introducción

Título: Digitalización del trámite documentario y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz.

Autora: Janett Blas Flores

Línea de Investigación: Reforma y modernización del Estado

Técnica: Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guía de entrevista

Localidad: Huaraz/Perú

Nombres y apellidos del entrevistado: Jesús Aliano Rodríguez

Cargo y/o profesión: Empleado de planta (Área Logística)

Objetivo de la entrevista: Identificar la opinión de los funcionarios de una municipalidad distrital de Huaraz sobre el trámite documentario y satisfacción de los usuarios.

Preguntas:

Objetivo Específico N° 01:

Identificar si la digitalización facilita el proceso de trámite administrativo en una municipalidad distrital, Huaraz- 2022

1. ¿Qué opinión podría compartir sobre el actual proceso de digitalización del trámite documentario en la municipalidad?

Ya, el trámite de, de, que tenemos ahora en la municipalidad, este si esta dando resultados eh con lo que no teníamos anteriormente no, porque nos facilita este para derivar ó recibir documentos en diferentes etapas, entonces si nos esta facilitando las cosas del trámite documentario.

2. ¿Usted cree que se cuenta con un plan estratégico para digitalizar los procesos de trámite documentario de la municipalidad?

No, no contamos con un plan estratégico a la fecha no, Porque sería bueno contar con uno de ellos porque nos facilitaría también la atención a los usuarios externos como los usuarios internos a favor de la institución.

3. ¿Cómo cree usted que la digitalización agiliza el flujo del proceso del trámite documentario en la municipalidad?

Eh, porque con la digitalización ya no va a ser necesario que traigamos los documentos de diferentes áreas no, digamos por ejemplo nosotros ahora no tenemos local propio estamos en diferentes locales, entonces para que si es que fuera digitalizado, supongamos el área de, el área X para que traiga los documentos hasta aca demora y nos ocasiona tiempo, pero si en este caso nosotros estuviéramos digitalizados, ya los documentos vendrían en digital y podríamos utilizar lo mas rápido que se pueda.

4. ¿Cree usted que el proceso de digitalización aporta considerablemente en la preservación y cuidado del medio ambiente?

Por su puesto no, porque nosotros evitamos la tala de los árboles por ejemplo no, por cuidar en medio ambiente, ahora que estamos en una etapa bien crítica con lo que es del medio ambiente sería mejor tener este, todo digitalizado y evitamos el uso de las hojas.

5. ¿Usted considera que cuenta con las herramientas necesarias para manejar y emitir documentación oportunamente?

Eh, la institución debería contar pero no contamos con todos los instrumentos necesariamente porque para esto es necesario tener un equipo informático, una Tablet o un smarphon, sino contamos con eso y todos los trabajadores no cuentan entonces no es este, no es o no se emite oportunamente los documentos no, ese es el detalle.

6. De acuerdo a su punto de vista, ¿cuáles podrían ser las dificultades existentes para compartir documentación digital entre las áreas de su entorno laboral dentro de la municipalidad?

Eh, la falta de equipos informáticos no, porque no todos cuentan con equipos informáticos, no cada trabajador tiene, solamente tiene la secretaria o tiene un personal que lo este trabajar netamente con lo que es sistemas, pero si nosotros tomamos en cuenta el personal de limpieza, el personal de parques,

el personal que sale a campo, sale a visualizar no cuenta con un equipo informático, entonces hace falta mas equipos informáticos y que cuente todo el personal con todo los equipos informáticos, sea Tablet o smartphone como le comentaba hace un rato no.

Objetivo Específico N° 02:

Identificar la satisfacción de los usuarios de una municipalidad distrital, Huaraz- 2022

1. ¿Usted considera que la información brindada por la municipalidad es oportuna, clara y fidedigna?

Por su puesto, de ser oportuna no es oportuna porque a veces nosotros demoramos no, un usuario a veces viene con pidiendo documentos por el portal de transparencia y tenemos que digamos que sea del año 2015, nosotros tenemos que ir a nuestro archivo, buscar y demoramos varios días, demoran en ubicar el documento, entonces se le entrega pero no en forma oportuna, la información es clara si se encuentra la información clara en ocasiones, porque a veces el deterioro por los años de uso el papel empieza a malograrse, empieza a tener una, ósea no se ve igual el documento no, exacto se deteriora y todo lo demás no, y de ser fidedigna si a un 90%, 95% digamos no.

2. De acuerdo a su punto de vista, ¿usted considera que los trabajadores de la municipalidad muestran disposición por atenderle y brindarle un servicio de manera rápida y eficiente?

Por supuesto, que trabajador no va querer atender al usuario en forma oportuna no, en forma eficiente de todos los trabajadores creo que es su forma de pensar, de ayudar, de apoyar a los usuarios porque nos debemos a ellos, nos debemos a los usuarios, sino atendemos al usuario tenemos quejas no.

3. ¿Cuál sería su apreciación respecto al conocimiento que poseen los funcionarios de la municipalidad en el manejo de las herramientas tecnológicas para realizar su trabajo de manera más eficiente?

Eh, en la, en el uso de los funcionarios de lo que es el, las herramientas tecnológicas yo creo que ya que, en este pleno siglo que estamos todo funcionario este tiene que ser capacitado, porque un funcionario que haya este

sido capacitado, entonces creo que no esta en la capacidad de asumir una gerencia de ser un funcionario no público, todo funcionario debe de conocer y debe utilizar bien los equipos informáticos a la fecha.

4. ¿Cuál es su opinión sobre los aportes que ha generado la digitalización de los trámites administrativos en comparación con el tradicional manejo físico de la documentación?

A la fecha esta mejorando, esta mejorando porque nos ayuda bastante, como le decía hace ratos eh, si no tuviera digitalizado los documentos sería muy difícil ubicarlos, entonces en ubicar un documento que estén buscando de los años anteriores, porque anteriormente no se contaba con esto no, entonces pero será bueno que se mejore, porque si no mejoramos este en digitalizar toda la documentación y el trabajo continuo el trabajo diario nos vamos a seguir llenando de documentos de papeles y vamos a tener que ocupar mas espacio en los archivadores y todo eso no.

5. ¿Usted considera que se siente satisfecho con la calidad de atención prestada por el personal de la municipalidad al momento de realizar algún trámite administrativo, que recomendación haría?

Eh, como usuario, yo pienso que el usuario no va a estar satisfecho, porque siempre demora un poco la institución por los trámites burocráticos que tenemos en la institución, eh eh el también este sería una recomendación digamos de la institución que haga o realice un plan estratégico para que mejore la digitalización de todos los documentos y los usuarios tengan una mejor atención, porque los usuarios merecen ser atendidos, este eficiente y rápidamente en todo lo que se requiere no, porque nos debemos a ellos.

Por supuesto, claro por su puesto eso si se recomendaría en un 100% (plan estratégico de digitalización) porque eso necesitamos no, quizás no solamente la institución acá a la municipalidad, sino en diferentes entidades públicas también, si.

Agradecimiento:

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

Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Janett Magali Blas Flores estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar el predominio que tiene la falta de digitalización del trámite documentario y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde una entrevista de 10 preguntas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Janett Magali Blas Flores, al teléfono 962524757 o correo janettblasflores@gmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Janett Magali Blas Flores Firma del autor.....

Yo acepto JESUS MANUEL ALIAUO RODRIGUEZ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida
Digitalización del trámite documentario y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz


Firma

Nombre del participante: JESUS MANUEL ALIAUO RODRIGUEZ



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 del trámite documentario y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz.", cuyo autor es BLAS FLORES JANETT MAGALI, 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 09:51:38

Código documento Trilce: TRI - 0426874