



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA GESTIÓN
DOCUMENTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE UCAYALI – CONTAMANA 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: LUCITA MILI SALDAÑA ICOMENA

ASESOR: LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.

IQUITOS, PERÚ

2023



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA GESTIÓN
DOCUMENTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE UCAYALI – CONTAMANA 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: LUCITA MILI SALDAÑA ICOMENA

ASESOR: LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.

IQUITOS, PERÚ

2023



UNAP

Escuela de Postgrado
"Oficina de Asuntos
Académicos"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°171-2023-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos, en la plataforma virtual institucional de la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), a los quince días del mes de diciembre de 2023 a las 04:30 p.m., se dio inicio a la sustentación de la tesis denominada "SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA GESTIÓN DOCUMENTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UCAYALI – CONTAMANA 2023", aprobado con Resolución Directoral N°1574-2023-EPG-UNAP, presentado por la egresada LUCITA MILI SALDAÑA ICOMENA, para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°1463-2023-EPG-UNAP, está conformado por los profesionales siguientes:

Lic.Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.	(Presidente)
Lic.Adm. David Eduardo Burga Pérez, Mgr.	(Miembro)
CPC. Alan Raúl Panduro del Castillo, Mgr.	(Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: satisfactoriamente

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y a la sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis han sido: aprobada con calificación buena (16).

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 06:10pm del quince de diciembre de 2023; con lo cual, se le declara a la sustentante Apta, para recibir el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

Lic.Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.
Presidente

Lic.Adm. David Eduardo Burga Pérez, Mgr.
Miembro

CPC. Alan Raúl Panduro del Castillo, Mgr.
Miembro

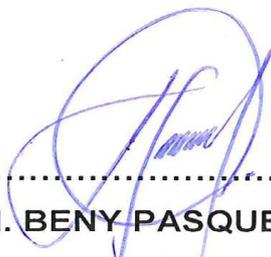
Lic.Adm. Victor Raúl Reátegui Paredes, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

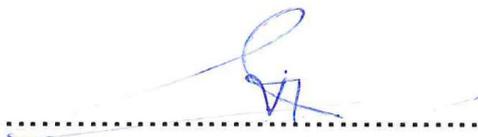
Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú
Teléfono: (5165) 261101 Correo electrónico: postgrado@unapikitos.edu.pe www.unapikitos.edu.pe



**TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 15 DICIEMBRE DEL
2024 EN PLATAFORMA VIRTUAL INSTITUCIONAL DE LA ESCUELA DE
POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA
PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ**



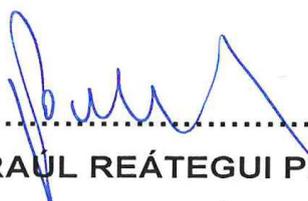
.....
**LIC. ADM. BENY PASQUEL FLORES, DR.
PRESIDENTE**



.....
**LIC. ADM. DAVID EDUARDO BURGA PEREZ, MGR.
MIEMBRO**



.....
**CPC. ALAN RAUL PANDURO DEL CASTILLO, MGR.
MIEMBRO**



.....
**LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.
ASESOR**

NOMBRE DEL TRABAJO

**EPG_MAESTRÍA_TESIS_SALDAÑA ICOM
ENA.pdf**

AUTOR

LUCITA MILI SALDAÑA ICOMENA

RECUENTO DE PALABRAS

10101 Words

RECUENTO DE CARACTERES

53886 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

45 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 10, 2023 10:18 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 10, 2023 10:19 AM GMT-5

● **21% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

A mi madre, a mis hijas y a todas las personas que estuvieron en cada momento, para lograr la meta ansiada.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a la Universidad Nacional de la Amazonía - Filial Contamana por permitir desarrollarme profesionalmente y haber conocido catedráticos con el más alto nivel de conocimiento.

A Dios, a mi madre Mireli, a mis hijas Kyara Nicoll, Ariana Cristina y Gia Danae, por estar presentes y darme ánimo en los momentos difíciles, gracias a ellas puedo decir Meta cumplida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	11
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	13
2.1 Variables y su operacionalización	13
2.2 Formulación de la hipótesis	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de la investigación	16
3.2. Población y muestra	17
3.3. Técnicas e instrumentos	18
3.4. Procedimientos de recolección de datos	19
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	19
3.6. Aspectos éticos	20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	21
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	36
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	38
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	41
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	42

ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Instrumentos de recolección de datos
4. Estadística complementaria
5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas	
Tabla N°1	Sistema de tramite documentario	21
Tabla N°2	Características del sistema	22
Tabla N°3	Tecnologías de información	23
Tabla N°4	Procesos operativos	24
Tabla N°5	Gestión documentaria	25
Tabla N°6	Producción	26
Tabla N°7	Recepción	26
Tabla N°8	Distribución	27
Tabla N°9	Trámite	28
Tabla N°10	Organización	29
Tabla N°11	Consulta	30
Tabla N°12	Conservación y disposición final del documento	31
Tabla N°13	Prueba de normalidad	32
Tabla N°14	Relación entre sistema de tramite documentario y la gestión documentaria	33
Tabla N°15	Relación entre características del sistema y la gestión documentaria	34
Tabla N°16	Relación entre tecnologías de la información y la gestión documentaria	34
Tabla N°17	Relación entre los procesos operativos y la gestión documentaria	35

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas	
Gráfico N° 1	Sistema de tramite documentario	21
Gráfico N°2	Características del sistema	22
Gráfico N°3	Tecnologías de información	23
Gráfico N°4	Procesos operativos	24
Gráfico N°5	Gestión documentaria	25
Gráfico N°6	Producción	26
Gráfico N°7	Recepción	27
Gráfico N°8	Distribución	28
Gráfico N°9	Trámite	29
Gráfico N°10	Organización	30
Gráfico N°11	Consulta	31
Gráfico N°12	Conservación y disposición final del documento	32

RESUMEN

Este estudio fue ejecutado con la intención de establecer el vínculo entre el sistema de tramitación y procesamiento documentario y la administración documentaria, en la Municipalidad Provincial Ucayali - Contamana 2023, como una aplicación de estudio no experimental por medio de una muestra de 91 trabajadores mediante un cuestionario el cual fue administrado para obtener los resultados necesarios; anotando que el sistema de tramitación fue valorado como adecuado con un porcentaje de 81%. En relación a la gestión documentaria fue evaluada como regular (82%). Se halló que había una conexión significativa con un coeficiente positivo de 0,552 entre el sistema de tramitación documentario y la gestión documentaria. Esto fue comprado por los datos obtenidos de las dimensiones características, tales como el proceso operativo demostrando un coeficiente de 0,517 ($p=0,000$), la tecnología de la información con un 0.367 ($p=0,000$) y para la dimensión del sistema con 0.358 ($p=0,000$).

Palabras clave: Sistema de tramite documentario; Gestión documentaria

ABSTRACT

This study was carried out with the intention of establishing the link between the document processing and processing system and the document administration, in the Ucayali - Contamana 2023 Provincial Municipality, as a non-experimental study application through a sample of 91 workers through a questionnaire which was administered to obtain the necessary results; noting that the processing system was assessed as adequate with a percentage of 81%. In relation to document management, it was evaluated as regular (82%). It was found that there was a significant connection with a positive coefficient of 0.552 between the document processing system and document management. This was compared by the data obtained from the characteristic dimensions, such as the operational process demonstrating a coefficient of 0.517 ($p=0.000$), information technology with 0.367 ($p=0.000$) and for the dimension of the system with 0.358 ($p=0.000$).

Keywords: Documentary processing system; Document management

INTRODUCCIÓN

El procesamiento de documentos como herramienta de manejo se ha adoptado extensivamente por las organizaciones estatales, logrando la meta de una aplicación informática de trámite de documentación, que ofrece la capacidad de aceptar, almacenar, distribuir y guardar documentos, con la ayuda de la tecnología en la web y el software (Pérez et al., 2021). Por consiguiente, el sistema de gestión documental de una organización se ha vuelto una herramienta indiscutible para compartir, distribuir y administrar documentos de forma digital, contribuir así a aumentar la optimización de datos, procesos y recursos. Esto conduce a una disminución en los costos de operación y mejoramiento del contenido (Máximo, 2021). No obstante, en el Municipio de Colombia se ha constatado que no dispone de los sistemas tecnológicos que facilitan una adecuada recepción, atención, supervisión y almacenamiento de la documentación. Por tanto, se requiere actualizar el proceso de trámites documentales para dar una respuesta práctica y oportuna a los usuarios (Perez, 2022; Ruiz, 2019).

En el Perú, la gestión documentaria es una de las plataformas informáticas que desempeñan funciones importantes, no solo por la importancia y responsabilidad legal que implican sus procedimientos (Nolasco y Capillo, 2018). La Municipalidad Distrital de Pachitea – Huánuco carece de tecnología informática, lo cual acarrea tardanzas y limitaciones al procesamiento de documentación. Esto se ve reflejado en la Mesa de Partes, donde el registro de documentos se realiza de modo manual, encontrándose con una acumulación de material que debe ser remitido a la Secretaría General (Ramírez, 2019). Asimismo, la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima consiguió formular un sistema automatizado de trámite documental que posibilitó la elaboración de consensos eficaz y productivos, permitiendo un dominio apropiado sobre los papeles y expedientes relacionados con el Municipio, logrando ofrecer un correcto a los habitantes (Tubillas, 2022).

La Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana, una institución pública, maneja diariamente una enorme cantidad de documentos tanto externos

como internos que causan ciertas dificultades, tales como el desorden durante el registro de la información, la duplicidad de los documentos debido a su gran cantidad y el archivamiento manual y desprovista de criterio archivístico lo que lleva a una pérdida considerable y deterioro de los documentos, así como también la imposibilidad de calcular el tiempo que demora un documento al pasar por las distintas áreas y dependencias involucradas en su tramitación.

Por lo tanto, se estableció como problema general: ¿Cuál es la relación entre sistema de tramite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023? Así como problemas específicas; 1. ¿Cuál es la relación las características del sistema y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023? 2. ¿Cuál es la relación entre las tecnologías de la información y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023? 3. ¿Cuál es la relación los procesos operativos y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023?

De la misma forma se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre sistema de tramite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023. Al igual que objetivos específicos: 1. Conocer la relación entre las características del sistema y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023. 2. Conocer la relación entre las tecnologías de la información y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023. 3. Conocer la relación entre los procesos operativos y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023.

El presente trabajo de investigación se justificó de forma teórica porque permitió conocer que los sistemas de tramites documentario tiene un papel importante dentro de la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Ucayali. Asimismo, se justificó de forma práctica ya que fue de mucha utilidad porque va a resolver los problemas existentes dentro de la gestión documentaria, en el cual se pudo identificar y dar alternativas de solución que optimice los procesos que retardan la atención de los documentos. Además,

se justificó metodológicamente, porque contribuyó a los futuros investigadores, además de establecer la relación entre ambas variables.

El presente trabajo de investigación fue viable porque permitió dar solución a los problemas encontrados dentro de los procesos que existen en un trámite de expedientes; además, fue de mucha utilidad porque permitió a los usuarios realizar consultas desde su propio hogar o de cualquier parte del país sin la necesidad de acercarse personalmente a esta entidad.

En el presente trabajo se percibieron dificultades como por ejemplo la falta de apoyo o de dar facilidades al momento de realizar la investigación, ya que los funcionarios de esta entidad son muy recelosos con sus documentos y no permiten que se pueda manipular ya que ellos piensan que es de tipo confidencial. Para ello, se procedió a dar una breve explicación con el propósito de estudio.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2021, se llevó a cabo una indagación de índole práctica y diseño inaplicado, donde se tomó como muestra de estudio a 20 empleados. La investigación indagó la mejor forma de optimizar la gestión documental en la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Ramón Castilla utilizando un sistema web basado en el programa Vista-Controlador. El resultado concluyó que, el manejo de un sistema informático logra controlar y perfeccionar el registro de documentos, monitoreando la información necesaria con el fin de brindar una atención oportuna y eficaz a los usuarios (García, 2021).

En el 2020, una investigación fue realizada con un diseño sin experimentar y caracterizada como descriptiva, la cual se tomó un total de 152 personas, encontrándose entre y trabajadores usuarios, con el propósito de identificar la conexión entre el sistema de trámite documental y el nivel de satisfacción de los usuarios en el campo de la imposición predial de la Municipal Distrital de San Sebastián. Concluyo que, el trámite documentario para satisfacer a los usuarios es de manera interdisciplinaria, pues al implementar un sistema nuevo los trabajadores procesan la información de manera regular y esto genera menos eficiencia para suministrar información a los usuarios sobre sus pagos, en que proceso esta su documento, por otro lado se pudo plantear que este sistema de tramite sirve como herramienta importante pues de alguna manera permitió reducir los tiempo atención de expedientes y si va en mejora entonces la satisfacción de los usuario será mejor (Romero, 2020).

En el 2020, se ejecutó un trabajo de tipo aplicada y diseño no experimental, incluyó como población a 55 usuarios de trámite documentario para recojo de los requerimientos funcionales. En este trabajo se pretende evidenciar la relevancia de incorporar un Sistema

Web a la gestión documental de los Servicios de Parques de Lima para aumentar su eficiencia. Se concluye que, un sistema de trámite reduce el tiempo de ubicación de documentos en la gestión documentaria lo cual se revisa si la información esta actualizada y mejorar las respuestas entre las áreas involucradas, como también se eleva el control en el seguimiento, seguridad, centralización en un solo servidor de documentos en el área de gestión (Asenjo, 2020).

En el 2019, se llevó a cabo un análisis descriptivo, de enfoque cuantitativo y sin carácter experimental, cuyo universo de estudio abarcó a 42 estudiantes. Esta investigación permitió evaluar la influencia que tiene el sistema de información gerencial en el mejoramiento de la dirección documental en la Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Particular de Loja. La conclusión llegó a mostrar que los entrevistados mandaban a reflexionar acerca de la necesidad de tener un sistema de tráfico e información (lo cual fue juzgado por el 49.8% de ellos como algo muy eficaz en relación a la adecuada administración de los procesos) (Uscamayta, 2019).

En el 2019, se llevó a cabo un estudio descriptivo – correlacional, de naturaleza no experimental, que abarcó a una población de 193 individuos. El proyecto de investigación tuvo como finalidad identificar la conexión entre el sistema de gestión electrónica y el procesamiento de documentos de la Municipalidad Provincial de Bambamarca. Concluyendo que, existe una correlación entre las variables ($p=0.801$) de cual indica que hay una relación positiva entre ellas y al mismo tiempo con un nivel de confianza del 99% (Quintana, 2019).

En el 2019, se realizó un estudio descriptivo y sin diseño experimental con una población de 158 personas. Esto tenía como propósito optimizar con una plataforma web tecnológica alojada en EXT JS la gestión documental en el contexto de las oficinas, entidades y unidades orgánicas del Gobierno Regional de Tacna. Se concluye que, se optimizo el proceso de gestión documentario con un porcentaje de 31.5%

consintiendo disminuir el tiempo de atención en un tiempo de 2.2 min donde el tiempo de reporte de supervisión documentario en 62 segundo y aumentar la satisfacción de los usuarios en 48.3% (Mamani et al.,2019).

En el año 2019, un estudio descriptivo de carácter no experimental fue aplicado a una muestra de 20 trabajadores, con el objetivo de desarrollar un sistema de Trámite Documentario para la Red de Salud Pacífico Norte. El estudio concluyó que este sistema fue altamente útil para los procesos de trámite documentario, acortando el tiempo destinado a la atención de dichos documentos y minimizando la necesidad para buscar y encontrar expedientes físicos en el área pertinente, lo que dio lugar a una comunicación más eficiente, confiable y segura entre el personal que maneja información, generando también reportes con el estado de avance del trámite dentro de la institución (Sandoval, 2019).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Variable sistema de tramite documentario

La teoría del modelo de Boehm (1978), determina que el sistema debe hacer lo que el usuario indica, pues esperando del producto lo siguientes; utilizando recursos de equipo informático correctamente y eficientemente, que sea fácil de usar y aprender, que sen bien ejecutado y funcionales para cubrir las necesidades propias del usuario. Este modelo presenta tres niveles: Nivel alto: identifica la utilidad, mantenimiento y la portabilidad, además, está el nivel intermedio: muestra la fiabilidad, eficiencia, capacidad de prueba, flexibilidad y por último el nivel primitivo: consiste en la independenciam, exactitud, consistencia, eficiencia, comunicatividad, expansión, legibilidad (Aybar, 2021).

Shen et al (2019) demuestran que el sistema de presentación de documentos brinda a las corporaciones la posibilidad de monitorear la posición de los documentos, expedientes, así como el develamiento de

su movimiento. Igualmente, dicho sistema se elaboró para registrar, guardar, gestionar y vigilar el incremento de los documentos en el entorno de una institución (Corvi et al.,2021).

Por otro lado, Pushpa (2020) manifiesta que el sistema de trámite es un apoyo administrativo documentario en cualquier institución permitiendo tener el control de la documentación en distintas fases, desde la recepción de documentos, registro, derivados, seguimiento y tramitación.

Según Gertrude et al (2021) un sistema de trámite documentario trabaja para registrar, almacenar, ubicar y transmitir documentos electrónicos o escaneados de forma fácil y sencilla. Esto facilita la localización e intercambio de información contenida, contribuyendo con fluidez al manejo de gestiones administrativas (Romanova et al.,2019). Asimismo, se unifican con el área, usuario, números de orden o de servicio que se relacione con la información solicitada muy a diferencia de los gabinetes de una oficina (Janani & Vijayarani, 2019).

También un sistema de tramite permite a los encargados buscarlo y recupéralos fácilmente basándose en distintos criterios, pero de manera más ordenada (Fangyu et al.,2021). Finalmente, Kumar (2020) indica que un sistema de tramite permite a los trabajadores no desperdiciar su tiempo en búsquedas en fólderes físicos y pueda encontrar inmediatamente el material, lo cual vuelve más productivo y realizar otras tareas.

Un sistema de tramite documentario tiene beneficios. De acuerdo Sutherland (2019) plantea lo siguiente: más tiempo para realizar otras tareas con el fin de no sobrecargarse de labores días consecutivos, así tendrá más tiempo para dedicarse y concentrarse en otras actividades; también, está la tranquilidad se relaciona con la seguridad pues cuando te preocupas por la seguridad de los documentos de la organización no puedes trabajar tranquilo (Rajapashe et al.,2020). Además, este es un

gran momento para prosperar puesto que la acción extingue el peso en tareas que debes ejecutar, por lo que tu desempeño será mucho más eficiente y tendrás una enorme cantidad de oportunidades para expandirse laboralmente y personalmente (Min-Jen et al., 2019).

Para evaluar el sistema de tramite documentario se at tomado el articulo realizado por Ríos (2020). La Municipalidad Provincial de Ucayali hace uso del Sistema de Tratamiento Documentario (STD) como forma de administración oficial y exclusiva de los registros documentarios. Esto con la finalidad de ejercer un control sobre la ubicación tanto real como virtual de los documentos que entran y salen del área. Ante ello, evalúa la variable a través de tres dimensiones: Características del sistema, tecnologías de la información y los procesos operativos.

1.2.2. Variable gestión documentaria

Según Cruz Mundet (2006) citado por Camilo y Castro (2020) la gestión documental se entiende en el ámbito de la primera mitad del siglo XX cuando los cambios económicos, políticos y sociales irradian la importancia de los documentos para la toma de decisiones y la gestión diaria. Asimismo, es una función, un proceso, acción, sistema, tratamiento archivístico, de la misma manera, son varias definiciones existentes; la gestión documentaria es la encargada de obtener economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, ordenamiento, uso y selección de los archivos.

La administración documental se refiere a la captación, almacenaje, ordenación, simplificación y recuperación de documentos (Kildeeva et al., 2021). Se trata también del conjunto de normas empleadas para organizar las carpetas de toda clase que generan y reciben los establecimientos. Además, brinda el control de la seguridad y los flujos de la información contenida en dichos documentos (Liehuang et al., 2019).

Kushybek (2021) sugiere que la gestión documentaria digital se relaciona con un enfoque moderno para la clasificación, preservación, legitimación y finalización de procesos mediante la implementación de una edición digitalizada de los registros y archivos. También, Prada (2020) refiere que se trata de una serie de actividades que permiten sincronizar y administrar todos los documentos.

Sobre la gestión documental, Soltanaga (2020) argumenta la importancia de ésta para aportar a la labor diaria realizada por las diferentes corporaciones. Esto se debió a los usuarios quienes se benefician al buscar, observar y verificar información con rapidez y exactitud, pues estos precisan hallar una especificación concreta (Boella et al., 2019). Además, es necesario resaltar que contribuye eficazmente al flujo de información entre las personas más involucradas, ya que todos los miembros de una institución tienen acceso autocorrespondiente a través del internet (Bafna et al., 2019).

De acuerdo con Pizzi et al (2020) uno de los objetivos de la gestión documental es lograr la mayor eficiencia en la administración, de manera que presenta metas más concretas que son: mantener la información dentro de la compañía de acuerdo a los datos recientes, controlar accesos para preservar los documentos y evitar desapariciones, prestar una imagen absoluta y libre de errores de los documentos guardados y jerarquizar los archivos en orden y clasificación, con el fin de mejorar la búsqueda de datos (Almacen y Cabaluna, 2021).

La evaluación de gestión documentaria, ante lo propuesto por la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital (2017), es un proceso mediante el cual se gestiona y organiza la información, pues plantea un conjunto de procesos lo cual facilita que la gestión documentaria se está cumpliendo de manera eficiente, a continuación, se menciona los siguientes:

a) Producción, la creación de documentos es esencial para la gestión administrativa, ya que proporciona los recursos necesarios para que la

información sea transmitida de forma clara, comprensible y sólida. Los indicadores incluyen una adecuada redacción y una estructura establecida para los documentos.

b) Recepción, la acogida de documentos es el mecanismo de organización para verificar y controlar la exactitud de los registros. Aquí intervienen los indicadores, como la recepción de los medios de información, la confrontación y análisis de folios, copias, anexos, y firmas; así como el registro de documentos.

c) Distribución, la distribución se enfoca en el tránsito de documentos que se liberan dentro y fuera del centro, por lo cual es esencial dotarse de herramientas y sistemas de control para corroborar los registros recibidos y enviados. Los indicadores están enfocados en el registro de envíos y entregas de documentos internos.

d) Tramite, se refiere al proceso brindado a un documento desde su creación, recepción, para lograr la función administrativa requerida. Esto se manifiesta en los indicadores, recibir solicitudes y trámites, la definición de los lapsos para su vigencia, así como los tiempos de respuesta.

e) Organización, se trata del conjunto de tareas encaminadas a clasificar y ordenar los documentos, poseyendo los siguientes indicadores: clasificación, descripción y codificación documental, elaboración de índices documentales.

f) Consulta, se refiere al acceso que se tiene a un documento con el fin de explorar y comprobar su contenido. Esto se realiza a través de sistemas de control para el préstamo documental, la implementación de medios manuales o automatizados para localizar la información, y reglamentos de consulta.

g) Conservación y disposición final de documentos, es utilizado para prevenir, ajustar y asegurar la integridad física y funcional de los documentos, para que no sean modificados. Los indicadores manejados son la inspección y mantenimiento de instalaciones, planes de emergencia, vigilancia y control de las condiciones del entorno, limpieza de áreas y documentos.

1.3. Definición de términos básicos

Almacenar. Implica el acto de retener algo, a fin de que sea usado posteriormente bien sea un producto, documento o elemento, en un espacio predeterminado para su mejor conservación (Asenjo, 2020).

Centralización. Consiste en la agrupación de la autoridad en una sola entidad procurando que el proceso de tomar decisiones recaiga sobre un solo individuo o en un pequeño grupo de personas. De esta manera, se logra condensar el poder, de lo cual se deriva una mayor eficiencia en el proceder (Boella et al.,2019).

Digital. Se refiere a la tecnología se empezó a emplear cuando la ciencia tecnológica hizo su presencia en los diversos campos en los que se conoce, como también, es la acción que puede tener un individuo con las computadoras o cualquier material digital (Bafna et al.,2019).

Documentos. Es la constancia escrita ya sea de manera física o virtual que se plasma los caracteres de un hecho o suceso, también, es una prueba sobre una situación donde es redactado en un papel (Almacen y Cabaluna, 2021).

Electrónica. Es un área dentro de la ciencia que trata de la comprensión de los sistemas en la transmisión y dominio del flujo. Esta disciplina es también una filial de la Física que se concentra en el estudio de las características y la manipulación de la electricidad (Camilo y Castro, 2020).

Gabinete. Es el armazón que contiene los principales componentes de hardware de una computadora, esto quiere decir es proteger a estos componentes (Corvi et a.,2021).

Gestión. Se refiere a administrar una diligencia o un trámite importante para obtener algo o resolver un asunto, también, es un grupo de

actividades vinculadas con la dirección de una organización (Fangyu et al.,2021).

Portabilidad. Es el rasgo que posee un programa tal que lo hace apto para correr en distintas plataformas y sistemas operativos. Esta característica le permite al usuario la libertad de usar el programa en varias plataformas computacionales, sin preocuparse por los cambios en el ambiente (Janani & Vijayarani, 2019).

Simplificar. Implica llevar a cabo las acciones necesarias para hacer algo más simple y sencillo, con el objetivo de alcanzar una meta que sitúe más cerca lo que realizamos con aquello en lo que nos proponemos (García, 2021)

Sistema web. Es aquel que esta creado e instalado no en la plataforma o sistemas operativos si no que se alojan es un servidor en internet, se pueden emplear en cualquier navegador (Gertrude et al.,2021).

Tramite. Es una solicitud o entrega de información, como también es una acción o conjunto de actividades destinadas al seguimiento de un objetivo (Liehuang et al.,2019).

Unifican. Es el proceso de algoritmos empleados para resolver ecuaciones que tienen que ver con expresiones simbólicas (Romero, 2020).

Unidades Orgánicas. Es un conjunto encargado de dirigir, ejecutar y controlar las acciones de fiscalización con la finalidad una conducta responsable (Soltanaga, 2020).

Vigente. Esta característica alude a los reglamentos que están vigentes, legitima y plenamente válidos, con efecto inmediato desde su aprobación. Así mismo, comprende el reconocimiento de la entrada en vigencia de la normativa establecida (Uscamayta, 2019).

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación de nivel correlacional debe realizarse mediante dos variables -denominadas 1 y 2-, con el propósito único de constatar la interacción entre ellas.

Variables:

Variables 1. Sistema de trámite documentario.

Variables 2. Gestión documentaria.

Definición conceptual

Sistema de trámite documentario. Shen et al (2019) manifiesta que el sistema de trámite documentario permite a las organizaciones controlar la ubicación de los documentos, expedientes como también como es su flujo.

Gestión documentaria. La gestión documentaria es un conjunto de procesos normas que están enfocados en la elaboración, ejecución, almacenamiento de los documentos que se manejan dentro la institución (Azcárraga 2015).

Definición operacional

Sistema de trámite documentario. Ante lo propuesto por Ríos (2020), quien menciona las dimensiones e indicadores de la variable a ser evaluada.

Gestión documentaria. Ante lo propuesto por la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital (2017), quien menciona las dimensiones e indicadores de la variable evaluada, menciona que es un proceso mediante el cual se gestiona y organiza la información.

Dimensiones e indicadores:

Variables 1. Sistema de trámite documentario

Características del sistema

- Funcionabilidad
- Confiabilidad
- Usabilidad
- Eficiencia
- Productividad

Tecnologías de la información

- Software
- Interfaces

Procesos operativos

- Registro
- Recepción
- Proceso de tramites
- Información
- Soporte

Variables 2. Gestión documentaria

Producción

- Adecuada redacción de los documentos.
- Estructura establecida para los documentos.

Recepción

- Revisión de los medios de recepción.
- Verificación y confrontación de folios, copias, anexos, firmas.

Distribución

- Registro de control de entrega de documentos recibidos.
- Registro de control de entrega de documentos internos.
- Registro de control de envío de documentos.

Trámite

- Recepción de solicitud o trámite.
- Definición de los periodos de vigencia y tiempos de respuesta.

Organización

- Clasificación documental.

- Descripción y codificación documental.
- Elaboración de inventarios documentales.

Consulta

- Sistemas de registro y control de préstamo documental.
- Implantación de medios manuales o automáticos para localización de información.
- Reglamento de consulta.

Conservación y Disposición final de documentos

- Inspección y mantenimiento de instalaciones.
- Implantación de Planes de contingencia.
- Monitoreo y control de condiciones ambientales.
- Limpieza de áreas y documentos.

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe una relación positiva entre sistema de tramite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023.

Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación entre las características del sistema y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023.

Hi2: Existe relación entre las tecnologías de la información y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023.

Hi3: Existe relación entre los procesos operativos y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

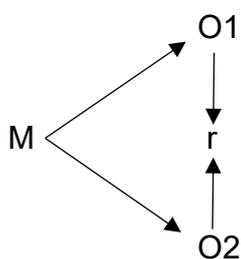
3.1. Tipo y diseño de la investigación

De conformidad con el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018), la investigación se basó en un análisis aplicado; ya que también se tomaron en cuenta aspectos teóricos de las variables en cuestión, considerando los conocimientos y la amplia experiencia de los autores involucrados en cuestión de procedimientos de trámite documentario y la gestión de la documentación.

Igualmente, el diseño de esta investigación fue descriptivo - correlacional para evaluar el grado que presentaban las variables y para conocer la relación entre ellas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En última instancia, el proyecto de investigación no resultó experimental, ya que no se alteraron las variables, así como tampoco se estudió dentro de un contexto artificial, sino que se examinó en su situación original evaluando el comportamiento de los elementos implicados y centrándose sobre todo en el análisis de los acontecimientos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema del diseño:



Dónde:

M: Muestra del estudio.

O1: Sistema de trámite documentario

O2: Gestión de documentos

r: Relación estadística entre las variables evaluadas.

3.2. Población y muestra

Población de estudio: Se definen como un conjunto de personas o cosas que tienen aspectos similares entre sí. La muestra de estudio para esta exploración se conformó por todos aquellos trabajadores que eran un total de 119 individuos según el departamento de recursos humanos.

Muestra de estudio: Dada la considerable magnitud de la población, se ha tornado imprescindible el uso de una fórmula para poder idear la cantidad muestral de investigación.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 = 95%

(d) Margen de error: 0.05 = 5%

(p) Probabilidad = 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(N) Población: 119

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{119 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(119 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{114,2876}{1.26}$$
$$n = 91$$

En definitiva, la muestra estuvo constituida por 91 trabajadores en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana

Muestreo: Se llevó a cabo un estudio cuya base fue el muestreo probabilístico, lo cual permitió tomar una muestra representativa de la población existente. Esto fue posible gracias al hecho de que la misma se distinguía por ser considerable.

Criterios de selección

- **Criterios de inclusión:**

Los trabajadores que desempeñan sus labores en los diversos sectores, y aquellos que deseen contribuir con la investigación.

- **Criterios de exclusión:**

Aquellos trabajadores a los que se les dio licencia, las personas que se encuentran de vacaciones, y los que no quieran aportar a la investigación.

3.3. Técnicas e instrumentos

Como técnica de recojo de datos se empleó la encuesta para obtener los datos de los dos temas en cuestión, previamente indicados, y lo realizado a la Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana.

Como medio para recolectar los datos, se aplicó el cuestionario, que fue diseñado de acuerdo a los indicadores de las variables propuestas, con el propósito de recabar información certera y exacta. Constaba de 15 preguntas ultrajadas al sistema de trámite documentario y 15 interrogantes para el manejo documental, las cuales fueron contestadas a través de una escala de Likert con cinco alternativas de respuestas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Subsiguientemente, una vez delimitados los medios, se llevó a cabo la verificación de los datos acopiados empleando el juicio de tres profesionales, los cuales evaluaron las preguntas con el fin de corroborar si la muestra de investigación constituía un apropiado medio para la investigación. Estos expertos poseían el conocimiento necesario para asegurar que los indicadores y dimensiones de las variables eran los requeridos.

Por último, la credibilidad de los datos recopilados fue establecida y comprobada con el estadístico Alfa de Cronbach, lo que determinó la exactitud de los instrumentos. Por ende, se logró evaluar un índice Alfa

de Cronbach de 0,828 para el concepto clave del proceso: el sistema de trámite documentario; además de la gestión administrativa cuyo índice fue de 0,871.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Para llevar a cabo la colecta de datos consistió en la formulación de una encuesta compuesta por una cantidad preestablecida de interrogantes. Además de ello, se pidió a la autoridad pertinente, en este caso al Jefe del Área de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Ucayali – Contamana, una entrevista con el objetivo de explicar acerca de la temática de la investigación e indagar acerca de la hora y día más aconsejables para su ejecución sin interrumpir el horario laboral. Así mismo, algún día determinado, se cumplió la tarea de reunir a los trabajadores y se le impartió una charla donde se mencionó de modo conciso el objetivo de la indagación, junto a la entrega de las encuestas explicando cómo debían de ser diligenciadas.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Para efectuar el procesamiento de los datos, se llevaron a cabo lo siguiente: se manejaron tablas y gráficos computarizados con un tratamiento descriptivo correlacional, enfocados a examinar las variables en su contexto real. Para la obtención de los resultados, se usó el programa Excel, que permitió la confección de tabulaciones que dieron origen a los datos recabados. Así mismo, se trabajó con SPSS para realizar la evaluación de fiabilidad, a través del Alfa de Cronbach cuya cota de referencia fue la cifra 0.7. El mismo programa se empleó para garantizar la normalidad de los datos, a partir de la prueba de Kolmogórov-Smirnov, que demostró ser significativa alcanzando un valor de 0.05, momento en que se incorporó la prueba no paramétrica de Spearman. Posteriormente, a partir de la correlación completada, se obtuvo el coeficiente relacional y el nivel de significancia. Finalmente, los resultados variables fueron presentados de acuerdo a las dos partes

divididas a priori, la primera para los resultados descriptivos y la segunda para los inferenciales, con la contrastación de hipótesis para cada una de ellas.

3.6. Aspectos éticos

La investigación fue realizada respetando los protocolos y normas éticas proporcionadas, así como garantizando los derechos a la privacidad a todas las encuestadas y entidades; además de esto, se respetaron los derechos de propiedad intelectual en la fundamentación teórica, y recurrimos al método APA 7° edición para citar a las diferentes referencias bibliográficas, otorgándole legitimidad al estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1

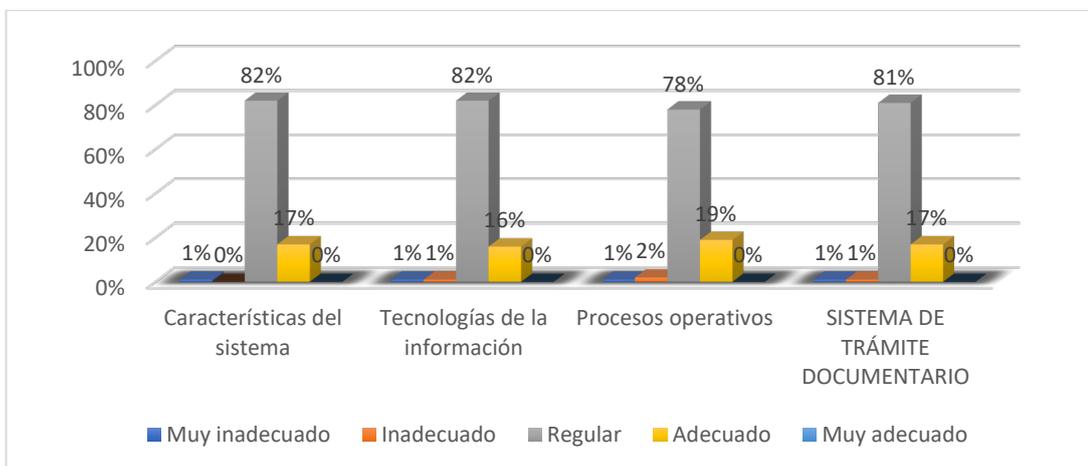
Sistema de tramite documentario

	Muy inadecuado		Inadecuado		Regular		Adecuado		Muy adecuado	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Características del sistema	1	1%	0	0%	75	82%	15	17%	0	0%
Tecnologías de la información	1	1%	1	1%	74	82%	15	16%	0	0%
Procesos operativos	0.6	1%	1.4	2%	72	78%	17	19%	0	0%
SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	0.867	1%	0.8	1%	73.67	81%	15.67	17%	0	0%

Fuente: encuesta a los trabajadores de la MPUC

Gráfico 1

Sistema de tramite documentario



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 1

Tras el análisis de los resultados de la primera variable, se ha logrado determinar que, el sistema de tramite documentario en la Municipalidad Provincial de Ucayali-Contamana se viene ejecutando de manera regular con un 81%, y el 17% lo califica como adecuado. En la misma línea se evidencia

los resultados de las dimensiones, los mismos que a continuación serán analizadas e interpretadas de forma independientes para mayor comprensión:

Tabla 2

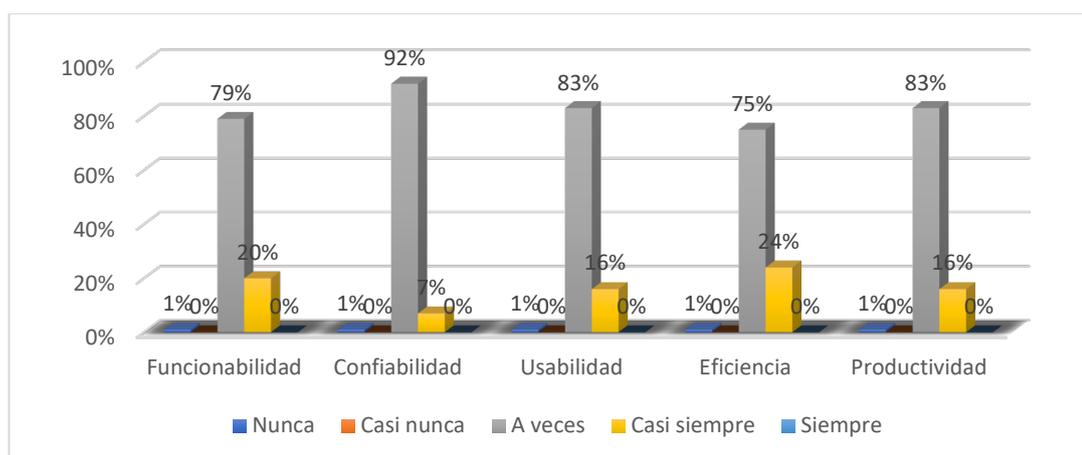
Características del sistema

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Funcionabilidad	1	1%	0	0%	72	79%	18	20%	0	0%
Confiabilidad	1	1%	0	0%	84	92%	6	7%	0	0%
Usabilidad	1	1%	0	0%	75	83%	15	16%	0	0%
Eficiencia	1	1%	0	0%	68	75%	22	24%	0	0%
Productividad	1	1%	0	0%	75	83%	15	16%	0	0%

Fuente: encuesta a los trabajadores de la MPUC

Gráfico 2

Características del sistema



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 2

En la dimensión 1, se observa que el 79% de los trabajadores encuestados considera que en ocasiones ha sido fácil acceder al sistema y utilizarlo. Del mismo modo, el 92% indica que en algunas situaciones el sistema de Trámite Documentario (STD) es confiable para el manejo de la información. Además, el 83% de los empleados de la Municipalidad menciona que ha podido utilizar todas las opciones disponibles en el STD en algunas ocasiones. Asimismo, el 75% de los encuestados afirma que el sistema de trámite documentario es eficiente en el registro, derivación y búsqueda de documentos en ciertas

ocasiones. Por otro lado, el 83% señala que la velocidad de procesamiento de la información en el STD es aceptable en algunas situaciones.

Tabla 3

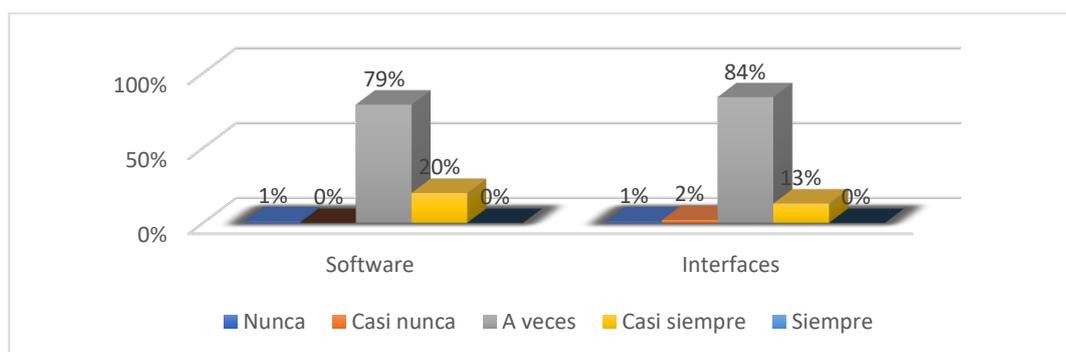
Tecnologías de información

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Software	1	1%	0	0%	72	79%	18	20%	0	0%
Interfaces	1	1%	2	2%	76	84%	12	13%	0	0%

Fuente: encuesta a los trabajadores de la MPUC

Gráfico 3

Tecnologías de información



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 3

En la dimensión tecnologías de información, el 79% de los trabajadores encuestados de la municipalidad indican que el sistema a veces posee un software aceptable que le permite realizar diversas operaciones documentarias. Del mismo modo, el 84% sostiene que el sistema a veces cuenta con interfaces de usuario amigable.

Tabla 4

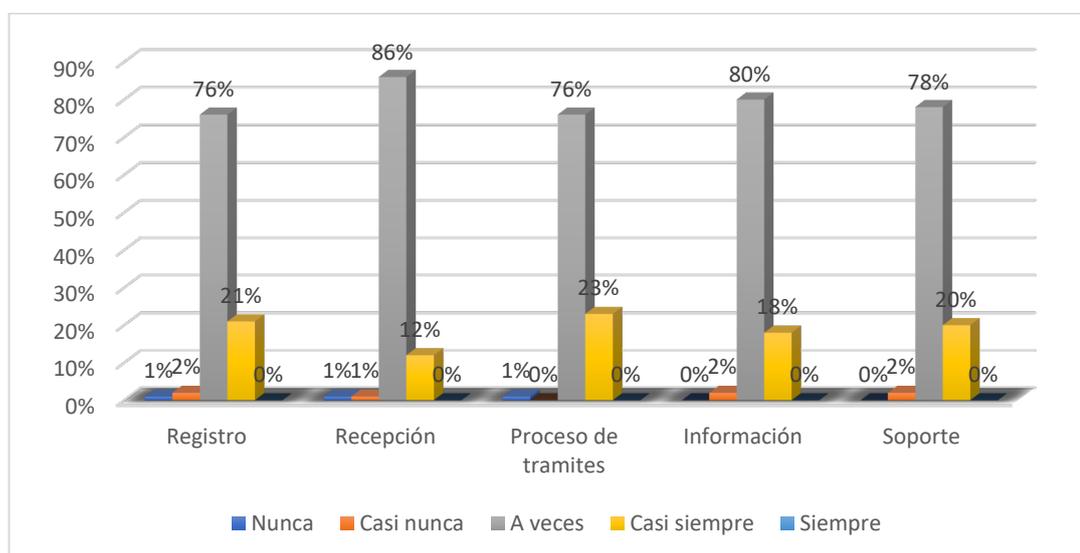
Procesos operativos

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Registro	1	1%	2	2%	69	76%	19	21%	0	0%
Recepción	1	1%	1	1%	78	86%	11	12%	0	0%
Proceso de tramites	1	1%	0	0%	69	76%	21	23%	0	0%
Información	0	0%	2	2%	73	80%	16	18%	0	0%
Soporte	0	0%	2	2%	71	78%	18	20%	0	0%

Fuente: encuesta a los trabajadores de la MPUC

Gráfico 4

Procesos operativos



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 4

En la tabla y gráfico 4 se observa que, el 76% señala que a veces es deficiente el STD en el registro, derivación y búsqueda de un documento. También, el 86% de los trabajadores encuestados revelan que el sistema a veces permite el envío de documentos el formato Word, Excel y Ppt. De la misma forma, el 76% refiere que el STD a veces ha podido tramitar la documentación sin contratiempos. Igualmente, el 80% considera que el STD a veces le permite obtener información rápida y oportuna. Por último, el 78% de trabajadores dan a conocer que el sistema a veces soporta el volumen de flujo documentario.

Tabla 5

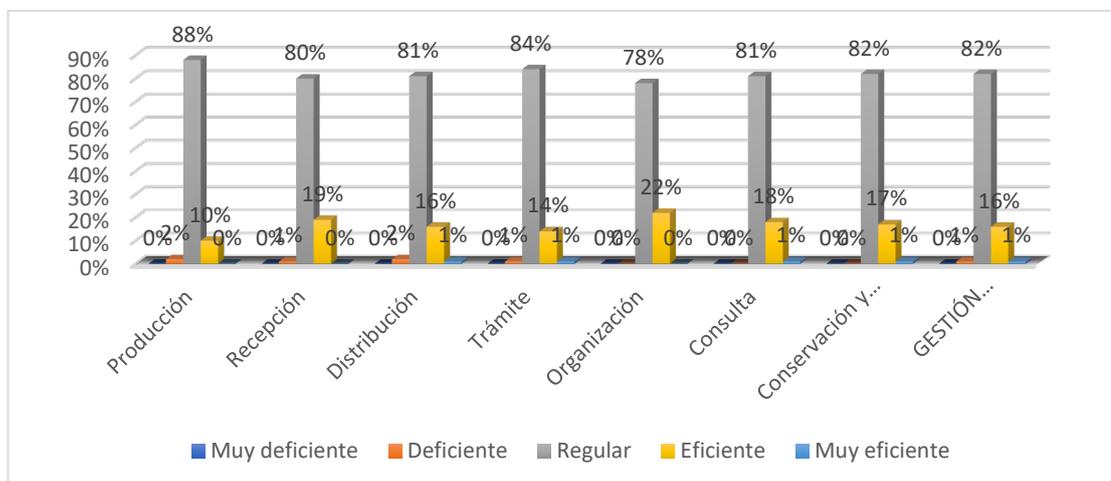
Gestión documentaria

	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Producción	0	0%	2	2%	80	88%	9	10%	0	0%
Recepción	0	0%	1	1%	73	80%	17	19%	0	0%
Distribución	0	0%	2	2%	73	81%	15	16%	1	1%
Trámite	0	0%	1	1%	77	84%	13	14%	0	1%
Organización	0	0%	0	0%	70	78%	20	22%	1	0%
Consulta	0	0%	0	0%	74	81%	16	18%	1	1%
Conservación y disposición final de documentos	0	0%	0	0%	74	82%	16	17%	1	1%
GESTIÓN DOCUMENTARIA	0	0%	1	1%	74	82%	15	16%	0	1%

Fuente: encuesta a los trabajadores de la MPUC

Gráfico 5

Gestión documentaria



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 5

Respecto a la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana es calificado como regular (82%) mientras que el 15% indica que es eficiente. En cuanto a las dimensiones, a continuación, serán analizadas respectivamente de forma individual para mayor entendimiento:

Tabla 6

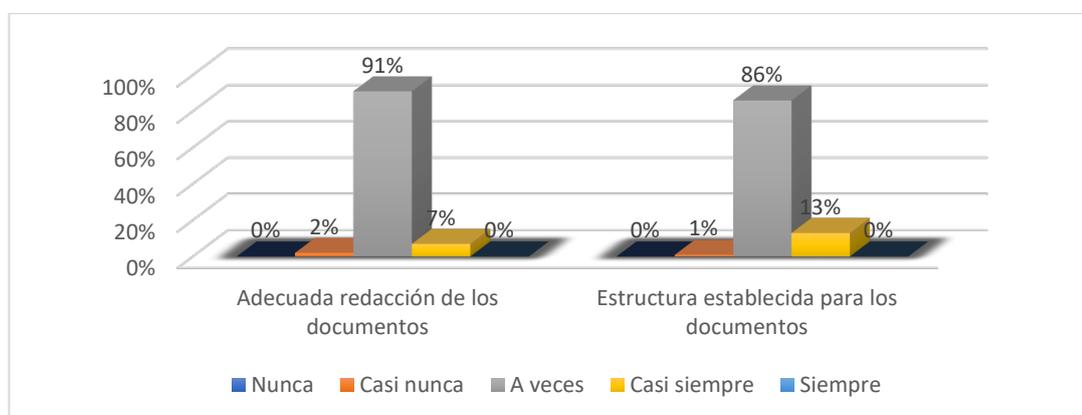
Producción

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Adecuada redacción de los documentos	0	0%	2	2%	83	91%	6	7%	0	0%
Estructura establecida para los documentos	0	0%	1	1%	78	86%	12	13%	0	0%

Fuente: encuesta a los trabajadores de la MPUC

Gráfico 6

Producción



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 6

En la tabla y gráfico 6 se identifica que, el 91% de los trabajadores encuestados indican que los documentos de la Municipalidad a veces están correctamente redactados. Mientras que el 86% refiere que los documentos redactados a veces son realizados de acuerdo al esquema que establece la Municipalidad.

Tabla 7

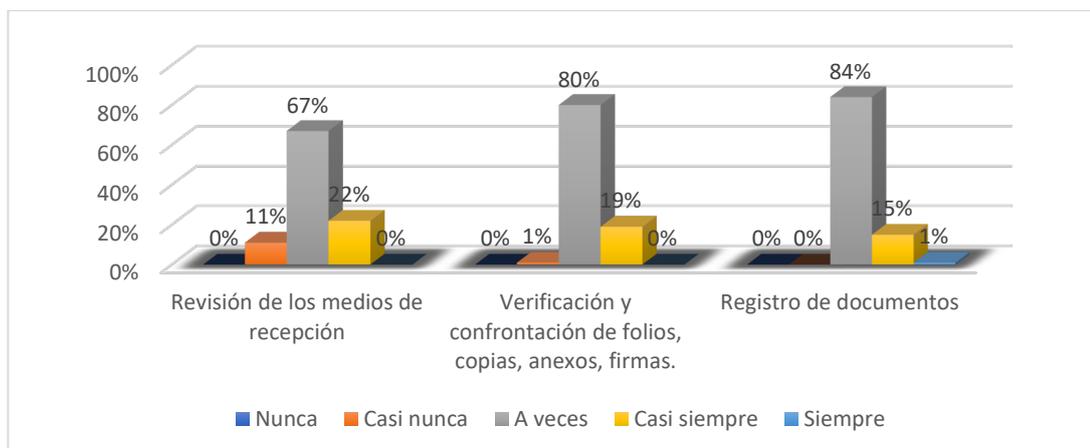
Recepción

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Revisión de los medios de recepción	0	0%	1	11%	70	67%	20	22%	0	0%
Verificación y confrontación de folios, copias, anexos, firmas.	0	0%	1	1%	73	80%	17	19%	0	0%
Registro de documentos	0	0%	0	0%	76	84%	14	15%	1	1%

Fuente: encuesta a los trabajadores de la MPUC

Gráfico 7

Recepción



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 7

Además, en esta dimensión se observa que el 67% de los trabajadores encuestados indican que en algunas ocasiones la institución verifica diariamente los medios utilizados para la recepción de documentos. Por otro lado, el 80% de los encuestados afirma que en ciertas ocasiones se verifica y contrasta de manera continua la documentación existente con la que se recibe. Además, el 84% revela que en algunas ocasiones la institución realiza de manera adecuada el registro de documentos.

Tabla 8

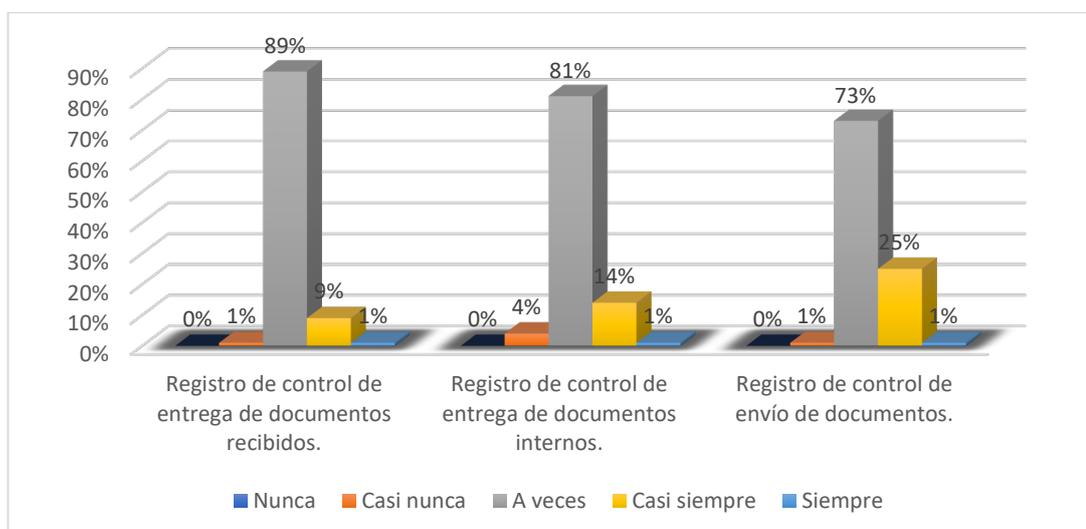
Distribución

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Registro de control de entrega de documentos recibidos.	0	0%	1	1%	81	89%	8	9%	1	1%
Registro de control de entrega de documentos internos.	0	0%	4	4%	73	81%	13	14%	1	1%
Registro de control de envío de documentos.	0	0%	1	1%	66	73%	23	25%	1	1%

Fuente: encuesta a los trabajadores de la MPUC

Gráfico 8

Distribución



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 8

En la dimensión de distribución, se destaca que el 89% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad considera que en ocasiones el registro de los documentos recibidos es apropiado. Asimismo, el 81% menciona que en algunas situaciones la institución distribuye de manera adecuada los registros documentarios. Además, el 73% refiere que en la institución se registran todos los documentos enviados en algunas ocasiones.

Tabla 9

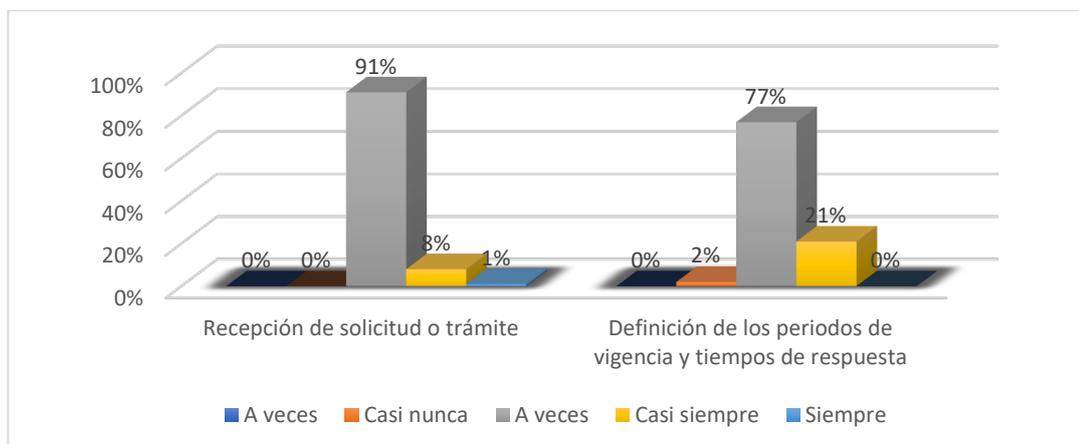
Trámite

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Recepción de solicitud o trámite	0	0%	0	0%	83	91%	7	8%	1	1%
Definición de los periodos de vigencia y tiempos de respuesta	0	0%	2	2%	70	77%	19	21%	0	0%

Fuente: encuesta a los trabajadores de la MPUC

Gráfico 9

Trámite



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 9

En la tabla y gráfico 9, el 91% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad indican que a veces realiza un control constante de todas las solicitudes recepcionadas. Así como, el 77% de los encuestados señalan que la institución a veces da una respuesta rápida a las solicitudes.

Tabla 10

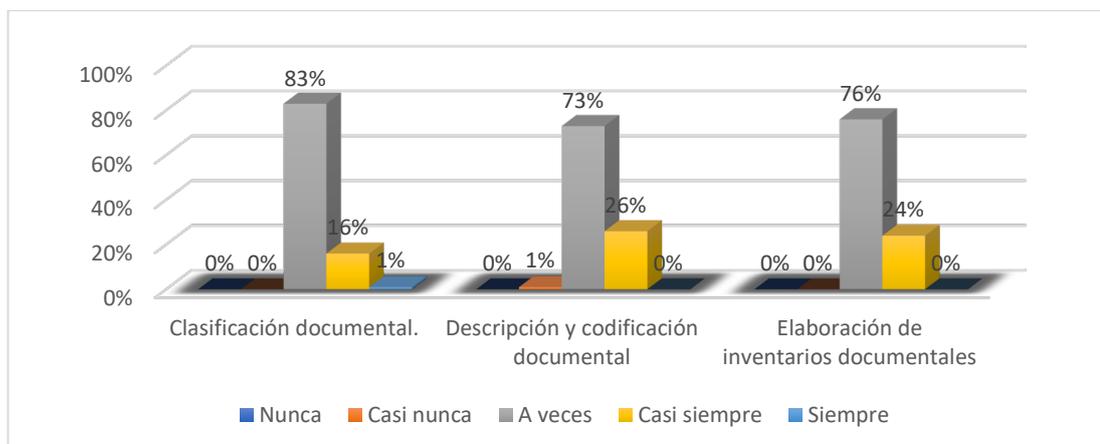
Organización

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Clasificación documental.	0	0%	0	0%	75	83%	15	16%	1	1%
Descripción y codificación documental	0	0%	1	1%	66	73%	24	26%	0	0%
Elaboración de inventarios documentales	0	0%	0	0%	69	76%	22	24%	0	0%

Fuente: encuesta a los trabajadores de la MPUC

Gráfico 10

Organización



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 10

En la tabla y gráfico 10, el 83% de los encuestados manifiestan que a veces se clasifican los documentos por orden de llegada dentro de la institución. De la misma forma, el 73% indica que a veces se utilizan parámetros para la descripción y clasificación de los documentos. Además, el 76% señala que la institución a veces realiza inventarios de todos los documentos que existen.

Tabla 11

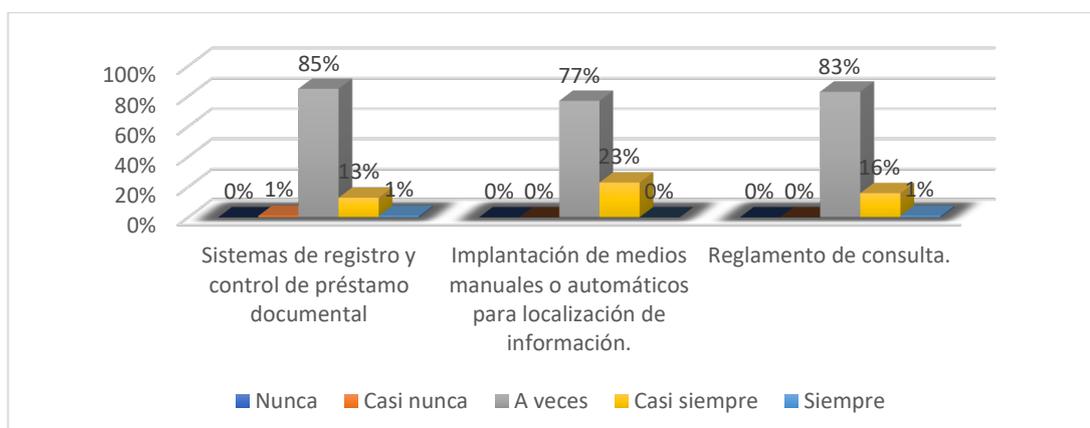
Consulta

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sistemas de registro y control de préstamo documental	0	0%	1	1%	77	85%	12	13%	1	1%
Implantación de medios manuales o automáticos para localización de información.	0	0%	0	0%	70	77%	21	23%	0	0%
Reglamento de consulta.	0	0%	0	0%	75	83%	15	16%	1	1%

Fuente: encuesta a los trabajadores de la MPUC

Gráfico 11

Consulta



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 11

De la misma forma, en esta dimensión se evidencia que, el 85% de los trabajadores encuestados revelan que la Municipalidad a veces cuenta con el sistema para registrar el control de los documentos prestados. Por su parte, el 77% de los encuestados indican que la Municipalidad a veces hace uso de herramientas que facilite localizar a tiempo los documentos. Asimismo, el 83% refiere que la institución a veces cuenta con normas que determinen el manejo adecuado de los documentos prestados.

Tabla 12

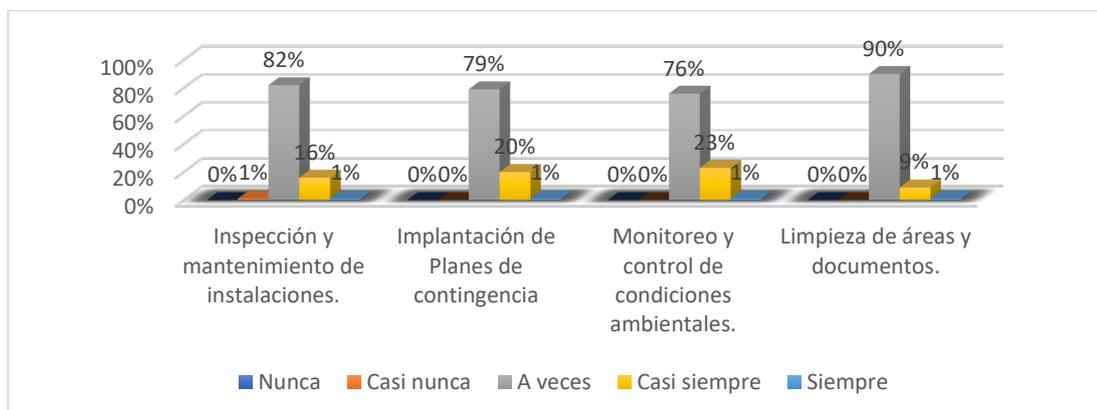
Conservación y disposición final del documento

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Inspección y mantenimiento de instalaciones.	0	0%	1	1%	74	82%	15	16%	1	1%
Implantación de Planes de contingencia	0	0%	0	0%	72	79%	18	20%	1	1%
Monitoreo y control de condiciones ambientales.	0	0%	0	0%	69	76%	21	23%	1	1%
Limpieza de áreas y documentos.	0	0%	0	0%	82	90%	8	9%	1	1%

Fuente: encuesta a los trabajadores de la MPUC

Gráfico 12

Conservación y disposición final del documento



Fuente: resultados porcentuales de la tabla 12

Para finalizar con la dimensión conservación y disposición final del documento, el 82% de los trabajadores encuestados manifiestan que la institución a veces inspecciona y realiza el mantenimiento adecuado de los espacios donde se ordena los documentos. Asimismo, el 79% refiere que la Municipalidad a veces guarda las copias de los documentos ya sea físico o virtual, con el fin de guardar y proteger la información. También, el 76% indica que a veces supervisa y controla constantemente las condiciones en la que se encuentra el ambiente de la documentación. Por último, el 90% sostiene que el ambiente (área) donde se encuentran los documentos a veces se mantienen limpias y ordenadas.

RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de tramite documentario	,219	91	,000
Características del Sistema	,291	91	,000
Tecnologías de información	,361	91	,000
Proceso operativo	,227	91	,000
Gestión documentaria	,203	91	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la evaluación de la prueba de normalidad de los datos procesados, se utilizó el estadístico Kolmogorov-Smirnov (Rho de Spearman) con una muestra de 91 trabajadores como objeto de estudio. Los resultados mostraron un nivel de significancia de 0.000 para ambas variables y dimensiones en general. Esto indica que, al ser valores inferiores a 0.05, la distribución de los datos no sigue una distribución normal, lo cual llevó a optar por el uso de pruebas no paramétricas.

Tabla 14

Relación entre sistema de tramite documentario y la gestión documentaria

			Sistema de trámite documentario	Gestión documentaria
Rho de Spearman	Sistema de tramite documentario	Coefficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Gestión documentaria	Coefficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En relación a la relación entre las variables, se observa un coeficiente de correlación de 0.552, el cual se sitúa en un nivel de correlación positiva media. Además, se evidencia una significancia (bilateral) de 0.000, que es menor al nivel establecido de 0.01. Por lo tanto, se opta por rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto indica que la relación entre el Sistema de Trámite Documentario y la Gestión Documentaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali-Contamana es significativa.

Tabla 15

Relación entre características del sistema y la gestión documentaria

		Características del Sistema	Gestión documentaria	
Rho de Spearman	Características del Sistema	Coefficiente de correlación	1,000	,358**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Gestión documentaria	Coefficiente de correlación	,358**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En los objetivos específicos, se realizó una correlación utilizando el coeficiente de Rho de Spearman. Los resultados revelaron una significancia (bilateral) de 0.000, lo cual es inferior al nivel de significancia establecido de 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.358, lo que indica una relación positiva débil entre las características del sistema y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali-Contamana.

Tabla 16

Relación entre tecnologías de la información y la gestión documentaria

		Tecnologías de información	Gestión documentaria	
Rho de Spearman	Tecnologías de información	Coefficiente de correlación	1,000	,367**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Gestión documentaria	Coefficiente de correlación	,367**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16 se puede observar una correlación positiva débil con un valor de 0.367. Esta relación es estadísticamente significativa, ya que alcanza un nivel de significancia bilateral de 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis

nula. Estos resultados indican que existe una relación significativa entre la tecnología de información y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali-Contamana.

Tabla 17

Relación entre los procesos operativos y la gestión documentaria

			Proceso operativo	Gestión documentaria
Rho de Spearman	Proceso operativo	Coefficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Gestión documentaria	Coefficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Para concluir, se realizó una correlación utilizando el coeficiente de Rho de Spearman. Los resultados revelaron una significancia (bilateral) de 0.000, lo cual es menor al nivel de significancia establecido de 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Además, se determinó un coeficiente de correlación de 0.517, lo que indica una relación positiva media entre el proceso operativo y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali-Contamana.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El sistema de trámite documentario y la gestión documentaria desempeñan un papel crucial en el funcionamiento eficiente de las municipalidades. Estas instituciones se enfrentan a diario a una gran cantidad de documentos, tanto los que ingresan desde distintas fuentes como los que se generan internamente. La correcta administración de esta documentación es fundamental para garantizar la transparencia, eficiencia y calidad en los servicios que brindan a los ciudadanos. En esta discusión, examinaremos los resultados obtenidos en relación con el sistema de trámite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali.

Los resultados del análisis y procesamiento de los datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la MPU revelan que el sistema de trámite documentario se ejecuta de manera regular en un 81%. Los empleados indicaron que el acceso y manejo del sistema son fáciles en ocasiones. Asimismo, consideraron que la confiabilidad para el manejo de información es variable. La velocidad del procesamiento de la información en el STD fue calificada como aceptable en ciertos momentos. Además, en algunas ocasiones, el sistema permite el envío de documentos en formatos Word, Excel y Ppt. También se menciona que el sistema presenta interfaces de usuario amigables en determinadas situaciones, y en ciertas ocasiones puede soportar el volumen de flujo documentario. Al respecto, se encuentra una similitud con el estudio de Asenjo (2020), quien determinó que un sistema de trámite reduce el tiempo de ubicación de documentos en la gestión documentaria lo cual se revisa si la información esta actualizada y mejorar las respuestas entre las áreas involucradas, como también se eleva el control en el seguimiento, seguridad, centralización en un solo servidor de documentos en el área de gestión.

Por otro lado, la gestión documentaria es percibida por los trabajadores de la MPU como regular (82%), ya que tras los ítems formulados y respuestas marcadas mediante una escala ordinal se logró identificar que, los documentos de la Municipalidad a veces están correctamente redactados, a

veces son realizados de acuerdo al esquema que establece la Municipalidad, asimismo, la institución a veces verifica diariamente los medios utilizados para la recepción de documentos, como también a veces realiza de forma correcta el registro de documentos, a veces el registro de los documentos recibidos es apropiado, además, la institución a veces realiza un control constante de todas las solicitudes decepcionadas, a veces se clasifica los documentos por orden de llegada dentro la institución, pocas veces se realiza inventarios de todos los documentos que existen, la Municipalidad a veces hace uso de herramientas que facilite localizar a tiempo los documentos, la Municipalidad algunas veces guarda las copias de los documentos ya sea físico o virtual, con el fin de guardar y proteger la información, por último, el ambiente (área) donde se encuentran los documentos se mantienen limpias y ordenadas. Estos resultados se relacionaron con el estudio de Mamani et al. (2019), quienes concluyeron que se optimizó el proceso de gestión documentario con un porcentaje de 31.5% consintiendo disminuir el tiempo de atención en un tiempo de 2.2 min donde el tiempo de reporte de supervisión documentario en 62 segundo y aumentar la satisfacción de los usuarios en 48.3%.

Finalmente, se determinó una tendencia de correlación alcanzando un valor de 0.552, que es de moderado a fuerte impacto positivo. También, se encontró una significancia bilateral de 0.000 de menor valor que el nivel de 0.01, demostrando así que existe una relación significativa entre el sistema de trámite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali-Contamana. Esto es confirmado por Quintana (2019) en su trabajo de tesis, quien señaló que hay una verificación dependiente entre el sistema de gestión informático y el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Bambamarca con un resultado de $p = 0.801$ y un nivel de confianza del 99%.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DOCUMENTARIA

La gestión documentaria y el sistema de trámite documentario son aspectos fundamentales en una entidad pública para garantizar la eficiencia administrativa, el acceso oportuno a la información y la transparencia en los procesos. Tras identificar deficiencias en estos aspectos, se propone implementar mejoras que permitan optimizar la gestión de los documentos y agilizar los trámites, mejorando así el desempeño general de la Municipalidad Provincial de Ucayali – Contamana.

Objetivo general:

Mejorar la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali – Contamana, a través de la implementación de acciones que promuevan la eficiencia, la organización, el control y la accesibilidad de los documentos, así como la agilización de los procesos de trámite.

Objetivos específicos:

- a) Establecer políticas y procedimientos claros para la gestión documentaria, abarcando desde la creación hasta la disposición final de los documentos.
- b) Implementar un sistema de trámite documentario electrónico que permita el registro, seguimiento y control eficiente de los documentos y los procesos de trámite.
- c) Mejorar la capacitación y concientización del personal en cuanto a la importancia de la gestión documentaria adecuada y el uso eficiente del sistema de trámite documentario.
- d) Fortalecer la infraestructura tecnológica necesaria para soportar el sistema de trámite documentario electrónico y garantizar su funcionamiento óptimo.
- e) Establecer mecanismos de control y monitoreo para evaluar y asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

Acciones de mejora

Objetivo	Acciones	Responsable	Presupuesto
Establecer políticas y procedimientos claros para la gestión documentaria	Realizar un análisis exhaustivo de los procesos de gestión documentaria existentes.	Gerente Municipal, Área de informática y Recursos Humanos	S/ 1,000.00
	Identificar las áreas de mejora y las deficiencias en las políticas y procedimientos actuales.		
	Elaborar políticas claras que establezcan los lineamientos generales para la gestión documentaria en la entidad.		
	Documentar los procedimientos paso a paso para cada etapa del ciclo de vida de los documentos, incluyendo creación, clasificación, almacenamiento, acceso y disposición final.		
	Establecer roles y responsabilidades específicos para el personal encargado de la gestión documentaria.		
	Comunicar y capacitar al personal sobre las políticas y procedimientos establecidos, asegurando su comprensión y adhesión.		
Implementar un sistema de trámite documentario electrónico	Realizar un análisis de requisitos para determinar las necesidades y funcionalidades requeridas en el sistema de trámite documentario electrónico.	Gerente Municipal, Área de informática y Recursos Humanos	S/ 1,200.00
	Investigar y seleccionar una solución tecnológica que se ajuste a los requisitos identificados y sea compatible con la infraestructura existente.		
	Realizar pruebas y evaluaciones del sistema antes de su implementación definitiva.		
	Configurar el sistema de trámite documentario electrónico según los flujos de trabajo y procesos establecidos en la entidad.		
	Capacitar al personal en el uso del sistema de trámite documentario electrónico, proporcionando instrucciones claras y ofreciendo sesiones de formación y soporte continuo.		
	Establecer mecanismos de seguimiento y control para garantizar la eficiencia y el correcto funcionamiento del sistema.		
Mejorar la capacitación y concientización del personal	Identificar las necesidades de capacitación y las áreas de mejora en el conocimiento y la comprensión de la gestión documentaria y el sistema de trámite documentario.	Gerente Municipal, Área de informática y Recursos Humanos	S/ 800.00
	Desarrollar programas de capacitación que aborden los aspectos teóricos y prácticos de la gestión documentaria, incluyendo la importancia de la organización, seguridad y conservación de los documentos.		

	<p>Impartir sesiones de capacitación periódicas, tanto presenciales como virtuales, adaptadas a las necesidades específicas de los diferentes grupos de personal.</p> <p>Promover la concientización sobre la importancia de la gestión documentaria adecuada a través de campañas de comunicación interna, destacando los beneficios y las implicaciones de un buen manejo documental.</p>		
Fortalecer la infraestructura tecnológica necesaria	<p>Realizar un diagnóstico de la infraestructura tecnológica actual para identificar las deficiencias y las áreas de mejora.</p> <p>Evaluar las necesidades de hardware y software para soportar el sistema de trámite documentario electrónico.</p> <p>Realizar las inversiones necesarias en equipos, servidores, licencias de software y otros recursos tecnológicos requeridos.</p> <p>Implementar medidas de seguridad y respaldo de los datos para garantizar la integridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.</p> <p>Realizar pruebas y asegurarse de que la infraestructura tecnológica esté funcionando de manera óptima antes de la implementación del sistema de trámite documentario electrónico.</p>	Gerente Municipal, Área de informática y Recursos Humanos	S/ 5,000.00
Establecer mecanismos de control y monitoreo	<p>Definir indicadores de desempeño clave para evaluar la eficacia de las políticas y procedimientos establecidos.</p> <p>Realizar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos, identificar posibles desviaciones y proponer acciones correctivas.</p> <p>Establecer un comité o equipo responsable de monitorear y evaluar el cumplimiento de la gestión documentaria y el sistema de trámite documentario.</p> <p>Realizar revisiones regulares del sistema de trámite documentario electrónico para identificar posibles mejoras y ajustes necesarios.</p> <p>Establecer canales de comunicación y retroalimentación para que el personal pueda informar sobre posibles problemas o sugerencias de mejora.</p>	Gerente Municipal, Área de informática y Recursos Humanos	S/ 500.00

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Tras analizar los resultados, se ha confirmado que existe una relación significativa entre el sistema de trámite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali-Contamana. Esto se respalda por un coeficiente de correlación positiva media de 0.552 y una significancia (bilateral) de 0.000.

En cuanto a los objetivos específicos, se encontró una relación positiva débil entre las características del sistema y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali-Contamana. Esto se evidencia a través de la correlación de Rho de Spearman, donde se obtuvo una significancia (bilateral) de 0.000, que es menor al nivel de significancia establecido de 0.01, y un coeficiente de correlación de 0.358.

Asimismo, se determinó que hay una relación significativa entre la tecnología de información y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali-Contamana. Esto se corroboró al rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia de 0.01, para una correlación positiva débil con un valor de 0.367.

Finalmente, se encontró una correlación positiva media de 0.517 entre el proceso operativo y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali-Contamana. Esta relación se determinó mediante la correlación de Rho de Spearman, donde se obtuvo una significancia menor al nivel de 0.01. Esto demuestra que existe una relación entre estos dos factores.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

A la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana se le recomienda crear políticas claras y estructuradas para la gestión documentaria y el sistema de trámite documentario que definan los requisitos de entrada, los procesos de gestión de información y los formatos aceptables.

A la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana se le encomienda establecer niveles de acceso y permisos para garantizar la seguridad de la información. Asignar roles y privilegios a los usuarios según sus responsabilidades y necesidades de acceso a los documentos.

Al Área de Recurso Humanos de la Institución se sugiere programar capacitaciones para el personal encargado de la gestión documentaria, esto incluye el uso del sistema, los procedimientos de trámite documentario y la importancia de mantener la confidencialidad y seguridad de la información.

A la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana se recomienda re alizar un monitoreo al funcionamiento del sistema por 3 meses con la finalidad de conocer su adaptación al entorno de trabajo real y poder darle un mantenimiento adecuado.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almacen, A. M., & Cabaluna, A. Y. (2021). Electronic Document Management System (EDMS) Implementation: Implications for the Future of Digital Transformation in Philippine Healthcare. *Journal of Computer Science and Technology Studies* (, 3(2), 1-9. doi:<https://doi.org/10.32996/jcsts.2021.3.2.8>
- Asenjo, J. F. (2020). *Sistema web para el mejoramiento de la gestión documental en SERPAR, 2020*. Tesis Pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59874>
- Aybar, J. L. (2021). *Implementación de la firma digital en mejora del proceso del Sistema de Tramite Documentario de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2021*. Tesis Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática, Lima, Perú. <http://181.177.245.165/bitstream/handle/upci/344/TEISIS%20FINAL%20PRESENTADO%20-%20JORGE%20LUIS%20AYBAR%20CORONEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bafna, P., Pramod, D., Shrwaikar, S., & Hassan, A. (2019). Semantic key phrase-based model for document management. *Benchmarking: An International Journa*, 26(6), 1-18. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ-04-2018-0102/full/html>
- Boella, G., Di Caro, L., & Leona, V. (2019). Semi-automatic knowledge population in a legal document management system. *Artificial Intelligence and Law*, 27(1), 227-251. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10506-018-9239-8>
- Camilo, L., & Castro, H. Y. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista del Archivo nacional*, 1(12), 9-26. Obtenido de <http://www.archivonacional.go.cr/RAN>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. Lima. <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Corvi, J., Fuenteslópez, C., Fernández, J. M., Gelpí, J. L., Ginebra, M. P., Capella-Gutierrez, S., & Hakimi, O. (2021). The Biomaterials Annotator: a system for ontology-based concep annotation of biomaterials text. *Proceedings of the Second Workshop on Scholarly Document Processing*, 36-48. <https://aclanthology.org/2021.sdp-1.5.pdf>
- Fangyu, G., Jahren, C. T., & Turkan, Y. (2021). Electronic Document Management Systems for the Transportation Construction Industry. *International Journal of Construction Education and Research*, 17(1), 52-67. doi:<https://doi.org/10.1080/15578771.2019.1685612>
- García, S. A. (2021). *Sistema Web basado en el modelo vista controlador para optimizar la gestión de trámite documentario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Ramón Castilla –2019*. Tesis Pregrado,

- Universidad Científica Del Perú, Mayna, Loreto. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1424>
- Gertrude, B., Alpasan, M. J., Fernandez, S. M., Maligang, A. M., & Zaragosa, R. (2021). E-Document Archiving System with SMS Support. *International Journal Of Multidisciplinary Research And Analysis*, 4(12), 1935-1943. doi:<https://doi.org/https://doi.org/10.47191/ijmra/v4-i12-24>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Janani, R., & Vijayarani, S. (2019). Text document clustering using Spectral Clustering algorithm with Particle Swarm Optimization. *Expert Systems with Applications*, 134(1), 192-200. doi:<https://doi.org/10.1016/j.eswa.2019.05.030>
- Kildeeva, S., Katasev, A., & Talipov, N. G. (2021). Models and Methods of Forecasting and Tasks Distribution by Performers in Electronic Document Management Systems. *Studies in Systems, Decision and Control*, 333(1), 57-71. Obtenido de https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-63563-3_6
- Kumar, .. S. (2020). Data Mining Based Marketing Decision Support System Using Hybrid Machine Learning Algorithm. *Journal of Artificial Intelligence and Capsule Networks*, 2(3), 185-193. doi:<https://doi.org/10.36548/jaicn.2020.3.007>
- Kushybek, S. (2021). International legal regulation of electronic document circulation. *Journal: Historia i Świat*, 1(10), 365-374. Obtenido de <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1006242>
- Liehuang, Z., Yulu, W., Keke, G., & Kim-Kwang, R. (2019). Controllable and trustworthy blockchain-based cloud data management. *Future Generation Computer Systems*, 91(1), 527-535. doi:<https://doi.org/10.1016/j.future.2018.09.019>
- Mamani, B. J., Mamani, J. E., & Lanchipa, E. F. (2019). Optimización del proceso de gestión documentaria con un Sistema web basado en el Framework Ext Js, para el Gobierno Regional De Tacna, 2017. *Ingeniería investiga*, 1(1), 108-112. Obtenido de <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/ingenieria/article/view/127/112>
- Min-Jen, T., Yu-Han, T., & Imam, Y. (2019). Deep learning for printed document source identification. *Signal Processing: Image Communication*, 70(1), 184-198. doi:<https://doi.org/10.1016/j.image.2018.09.006>
- Pizzi, S., Caputo, A., Corvino, A., & Venturelli, A. (2020). Management research and the UN sustainable development goals (SDGs): A bibliometric investigation and systematic review. *Journal of Cleaner Production*, 276(1), 25-36. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.124033>
- Prada, O. N. (2020). La gestión documental en el ámbito de la educación superior universitaria. *Revista Científica Kallpay*, 1(3), 132-138. Obtenido de <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Kallpay/article/view/339/210>

- Pushpa, M. (2020). Automatic Source Code Documentation using Code Summarization Technique of NLP. *Procedia Computer Science*, 171(1), 2522-2531. doi:<https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.04.273>
- Quintana, T. C. (2019). *Sistema de gestión informático y el trámite documentario en , la Municipalidad Provincial de Bambamarca*. Tesis Posgrado, Universidad Ce, Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42674>
- Rajapashe, M., Adnan, M., Dissanayaka, A., Guneratne, D., & Abeywardena, K. (2020). Multi-Format Document Verification System. *American Scientific Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences*, 74(2), 48-60. Obtenido de https://www.asrjetsjournal.org/index.php/American_Scientific_Journal/article/view/6454/2289
- Romanova, S., Nazarenko, I., Oriekhova, A., Milka, A., & Tsvirko, O. (2019). Organizational and Accounting Basis of Electronic Document Management of Enterprise. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 23(2), 1-6. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Alla-Milka/publication/345999813_ORGANIZATIONAL_AND_ACCOUNTING_BASIS_OF_ELECTRONIC_DOCUMENT_MANAGEMENT_OF_ENTERPRISE/links/5fb5187092851cf24cdc8024/ORGANIZATIONAL-AND-ACCOUNTING-BASIS-OF-ELECTRONIC-DOCUMENT-MANAGEMENT-
- Romero, E. (2020). *Sistema de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en el área de impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San Sebastián - 2019*. Tesis Doctorado, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44175>
- Sandoval, E. (2019). *Sistema informático web de trámite documentario para la Red de Salud Pacífico Norte - 2018*. Tesis Pregrado, Universidad San Pedro, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/13636>
- Shen, S., Zhu, Z., Liu, J., Zhao, F., & Liu, C. (2019). Research and Software Implementation of Document Service System Based on Cloud Platform. *Materials Science and Engineering*, 677(1), 1-4. doi:<https://doi.org/10.1088/1757-899X/677/5/052039>
- Soltanaga, V. (2020). Main Concepts of the Document Management System Required for Its Implementation Enterprises. *ScienceRise*, 1(66), 32-37. doi:<https://doi.org/0.21303/2313-8416.2020.001149>
- Sutherland, T. (2019). The Carceral Archive: Documentary Records, Narrative Construction, and Predictive Risk Assessment. *Journal of Cultural Analytics*, 1(1), 1-22. doi:<http://doi.org/10.22148/16.039>
- Uscamayta, J. (2019). *Sistema de información gerencial para la gestión documental de la Coordinación Académica De La Upt Sede De Julio 2019*. Tesis Pregrado, Universidad Privada Telesup , Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1159>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Sistema de Tramite Documentario y la gestión documentaria en la municipalidad provincial de Ucayali – Contamana 2023	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre sistema de tramite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023?</p> <p>Problemas específicas 1. ¿Cuál es la relación las características del sistema y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023? 2. ¿Cuál es la relación entre las tecnologías de la información y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023? 3. ¿Cuál es la relación los procesos operativos y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre sistema de tramite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023.</p> <p>Objetivos específicos 1. Conocer la relación entre las características del sistema y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023. 2. Conocer la relación entre las tecnologías de la información y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023. 3. Conocer la relación entre los procesos operativos y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe una relación positiva entre sistema de tramite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: Existe relación entre las características del sistema y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023. Hi2: Existe relación entre las tecnologías de la información y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023. Hi3: Existe relación entre los procesos operativos y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Estuvo constituida por 119 trabajadores</p> <p>Muestra: Estuvo conformada por 91 trabajadores</p> <p>Procesamiento de datos: Excel y SPSS</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Sistema de trámite documentario	Shen et al (2019) manifiesta que el sistema de tramite documentario permite a las organizaciones controlar la ubicación de los documentos, expedientes como también como es su flujo.	Ante lo propuesto por Ríos (2020), quien menciona las dimensiones e indicadores de la variable a ser evaluada.	Características del sistema	Funcionabilidad	Considera usted que fue fácil acceder al sistema y manejarlo.	Cuestionario
				Confiabilidad	Considera usted que el STD, es confiable para el manejo de la información.	
				Usabilidad	Ha podido hacer uso de todas las opciones que dispone el STD.	
				Eficiencia	El sistema de tramite documentario es eficiente en el registro, derivación y búsqueda de un documento.	
				Productividad	La velocidad del procesamiento de la información en el STD, es aceptable.	
			Tecnologías de la información	Software	El sistema posee un software aceptable que le permite realizar diversas operaciones documentarias.	
				Interfaces	El sistema cuenta con interfaces de usuario amigable.	
			Procesos operativos	Registro	Es eficiente el STD en el registro, derivación y búsqueda de un documento.	
				Recepción	El sistema debe permitir el envío de documentos el formato Word, Excel y Ppt	
				Proceso de tramites	Con el STD usted ha podido tramitar la documentación sin contratiempos.	
				Información	El STD le permite obtener información rápida y oportuna.	
				Soporte	El sistema soporta el volumen de flujo documentario	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión documentaria	La gestión documentaria es un conjunto de procesos y normas que están enfocados en la elaboración, ejecución, almacenamiento de los documentos que se manejan dentro la institución (Azcárraga 2015).	Ante lo propuesto por la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital (2017), quien menciona las dimensiones e indicadores de la variable evaluada, menciona que es un proceso mediante el cual se gestiona y organiza la información.	Producción	Adecuada redacción de los documentos	Los documentos de la Municipalidad están correctamente redactados.	Cuestionario
				Estructura establecida para los documentos	Los documentos redactados son realizados de acuerdo al esquema que establece la Municipalidad.	
			Recepción	Revisión de los medios de recepción	La institución verifica diariamente los medios utilizados para la recepción de documentos.	
				Verificación y confrontación de folios, copias, anexos, firmas.	Se verifica y contrasta de forma permanente la documentación que existe con las que se recepción.	
				Registro de documentos	La institución realiza de forma correcta el registro de documentos.	
			Distribución	Registro de control de entrega de documentos recibidos.	Considera que el registro de los documentos recibidos es apropiado.	
				Registro de control de entrega de documentos internos.	La institución distribuye de forma adecuada los registros documentarios.	
				Registro de control de envío de documentos.	La institución registra todos los documentos enviados.	
			Trámite	Recepción de solicitud o trámite	La institución realiza un control constante de todas las solicitudes recepcionadas.	
				Definición de los periodos de vigencia y tiempos de respuesta	La institución da una respuesta rápida a las solicitudes.	
			Organización	Clasificación documental.	Se clasifica los documentos por orden de llegada dentro la institución.	
				Descripción y codificación documental	Se utiliza parámetros para la descripción y clasificación de los documentos.	
				Elaboración de inventarios documentales	La institución realiza inventarios de todos los documentos que existen.	

			Consulta	Sistemas de registro y control de préstamo documental	La Municipalidad cuenta con el sistema para registrar el control de los documentos prestados.	
				Implantación de medios manuales o automáticos para localización de información.	La Municipalidad hace uso de herramientas que facilite localizar a tiempo los documentos.	
				Reglamento de consulta.	La institución cuenta con normas que determinen el manejo adecuado de los documentos prestados.	
		Conservación y Disposición final de documentos	Inspección y mantenimiento de instalaciones.	La institución inspecciona y realiza el mantenimiento adecuado de los espacios donde se ordena los documentos.		
			Implantación de Planes de contingencia	La Municipalidad guarda las copias de los documentos ya sea físico o virtual, con el fin de guardar y proteger la información.		
			Monitoreo y control de condiciones ambientales.	Se supervisa y controla constantemente las condiciones en la que se encuentra el ambiente de la documentación.		
			Limpieza de áreas y documentos.	El ambiente (área) donde se encuentran los documentos se mantienen limpias y ordenadas.		

3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO - SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO

Estimado, el presente cuestionario tiene el propósito evaluar el sistema de tramite documentario en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad.

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

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	Características del sistema	1	2	3	4	5
1	Considera usted que fue fácil acceder al sistema y manejarlo.	1	2	3	4	5
2	Considera usted que el STD, es confiable para el manejo de la información.	1	2	3	4	5
3	Ha podido hacer uso de todas las opciones que dispone el STD.	1	2	3	4	5
4	El sistema de tramite documentario es eficiente en el registro, derivación y búsqueda de un documento.	1	2	3	4	5
5	La velocidad del procesamiento de la información en el STD, es aceptable.	1	2	3	4	5
	Tecnologías de información					
6	El sistema posee un software aceptable que le permite realizar diversas operaciones documentarias.	1	2	3	4	5
7	El sistema cuenta con interfaces de usuario amigable.	1	2	3	4	5
	Procesos operativos					
8	Es eficiente el STD en el registro, derivación y búsqueda de un documento.	1	2	3	4	5
9	El sistema debe permitir el envío de documentos el formato Word, Excel y Ppt.	1	2	3	4	5
10	Con el STD usted ha podido tramitar la documentación sin contratiempos.	1	2	3	4	5
11	El STD le permite obtener información rápida y oportuna.	1	2	3	4	5
12	El sistema soporta el volumen de flujo documentario	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO - GESTIÓN DOCUMENTARIA

Estimado, el presente cuestionario tiene el propósito evaluar la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial Ucayali – Contamana 2023. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad.

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

N°	Dimensiones	Escala de medición				
	Producción					
1	Los documentos de la Municipalidad están correctamente redactados.	1	2	3	4	5
2	Los documentos redactados son realizados de acuerdo al esquema que establece la Municipalidad.	1	2	3	4	5
	Recepción					
3	La institución verifica diariamente los medios utilizados para la recepción de documentos.	1	2	3	4	5
4	Se verifica y contrasta de forma permanente la documentación que existe con las que se reciben.	1	2	3	4	5
5	La institución realiza de forma correcta el registro de documentos.	1	2	3	4	5
	Distribución					
6	Considera que el registro de los documentos recibidos es apropiado.	1	2	3	4	5
7	La institución distribuye de forma adecuada los registros documentarios.	1	2	3	4	5
8	La institución se registra todos los documentos enviados.	1	2	3	4	5
	Trámite					
9	La institución realiza un control constante de todas las solicitudes recepcionadas.	1	2	3	4	5
10	La institución da una respuesta rápida a las solicitudes.	1	2	3	4	5
	Organización					
11	Se clasifica los documentos por orden de llegada dentro la institución.	1	2	3	4	5
12	Se utiliza parámetros para la descripción y clasificación de los documentos.	1	2	3	4	5
13	La institución realiza inventarios de todos los documentos que existen.	1	2	3	4	5
	Consulta					
14	La Municipalidad cuenta con el sistema para registrar el control de los documentos prestados.	1	2	3	4	5
15	La Municipalidad hace uso de herramientas que facilite localizar a tiempo los documentos.	1	2	3	4	5
16	La institución cuenta con normas que determinen el manejo adecuado de los documentos prestados.	1	2	3	4	5

Conservación y disposición final del documento						
17	La institución inspecciona y realiza el mantenimiento adecuado de los espacios donde se ordena los documentos.	1	2	3	4	5
18	La Municipalidad guarda las copias de los documentos ya sea físico o virtual, con el fin de guardar y proteger la información.	1	2	3	4	5
19	Se supervisa y contrala constantemente las condiciones en la que se encuentra el ambiente de la documentación.	1	2	3	4	5
20	El ambiente (área) donde se encuentran los documentos se mantienen limpias y ordenadas.	1	2	3	4	5

4. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad – Alfa de Cronbach

Escala: Sistema de trámite documentario

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	91	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	91	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	12

Escala: Gestión documentaria

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	91	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	91	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	20

5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada: Sistema de Trámite Documentario y la gestión documentaria en la municipalidad provincial de Ucayali – Contamana 2023, del Sr. tiene como objetivo medir

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable