



# UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

## **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

Implementación de un sistema de trámite documentario y la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad de San Bartolo – 2023

### **TESIS**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Gerencia

### **AUTOR**

Guevara Castro, Pedro José  
ORCID: 0009-0002-0061-5534

### **ASESOR**

Lucero Vega, Jorge Luis  
ORCID: 0000-0002-6600-1730

**Lima, Perú**

**2024**

**Metadatos Complementarios****Datos de autor**

Guevara Castro, Pedro José

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 71995092

**Datos de asesor**

Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

**Datos del jurado**

**JURADO 1:** Gálvez Castillo José Wilhelm, DNI 07813680, ORCID 0000-0003-0526-2934

**JURADO 2:** Camones Figueroa Lorgio Jesús, DNI 31630075, ORCID 0000-0001-5275-3221

**JURADO 3:** Vargas Guillen Santos David, DNI 10502309, ORCID 0000-0002-0144-3036

**JURADO 4:** Delgadillo Portocarrero Luis Alfonso, DNI 06997475, ORCID 0009-0002-1334-7540

**Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

**Declaración jurada de originalidad**

Yo, Pedro José Guevara Castro con código de estudiante N° 201620017 con DNI N° 71995092, con domicilio en Av. San José Mz. F, lote 13A, distrito San Bartolo, provincia y departamento de Lima, en mi condición de Bachiller de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulada “Implementación de un sistema de trámite documentario y su influencia en la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad de San Bartolo - 2023” es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Lucero Vega, Jorge Luis, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídico ante cualquier institución académica o de investigación, universidad. El cual ha sido sometido al antiplagio Turnitin y tiene el de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet. Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 15 de febrero del 2024



Pedro José Guevara Castro

71995092

## Índice de similitud

### Implementación de un sistema de trámite documentario y la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad de San Bartolo – 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>15%</b>	<b>18%</b>	<b>5%</b>	<b>15%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.undac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad de Guadalajara</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Junior Andrés Farfán Jiménez. "La implementación de un sistema automa reduce los tiempos de atención en los</b>	<b>1%</b>



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA RAZURIT  
asesor de comunicación del rector, profesor de idiomas y éticas  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

## procesos aplicables a la ventanilla única de turismo en la Municipalidad Provincial del Callao", Industrial Data, 2020

Publicación

9	<b>Submitted to unanleon</b> Trabajo del estudiante	1 %
10	<b>46.210.197.104.bc.googleusercontent.com</b> Fuente de Internet	1 %

Excluir citas      Apagado      Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía      Apagado



**Dedicatoria**

A mis padres quienes con su amor, paciencia, esfuerzo  
y sacrificio han guiado mis pasos  
para perseguir mis sueños.

A mi esposa e hijo quienes dan impulso a mi vida.

.

**Agradecimientos**

A Dios, por darme salud, sabiduría, perseverancia y la oportunidad de culminar mis estudios.

A la Universidad Ricardo Palma por permitiéndome a través del conocimiento ser mejor persona y realizarme como profesional.

A mi asesor y a mis profesores por sus enseñanzas.

A mis compañeros con los que pasé buenos y malos momentos que sólo se viven en la Universidad.

## **Introducción**

Hoy en día, en el mundo globalizado, la gestión en diversos campos del conocimiento humano se ve afectada, lo que incide inevitablemente en la renovación tecnológica de diversas actividades en las instituciones públicas y privadas. Por lo tanto, desde la década de 1990, las organizaciones han realizado importantes esfuerzos para sistematizar efectivamente diversas actividades y procesos que se llevan a cabo de tal manera que pueda darse efectividad en las organizaciones logrando los resultados esperados. (Quichiz, 2023)

En este sentido, el municipio de San Bartolo se encuentra abocado a la sistematización del proceso de gestión documental, debido a que al momento no cuenta con un sistema que atienda plenamente a los contribuyentes. Por lo tanto, este estudio examina la implementación de un sistema de procesamiento de documentos que incidirá en la satisfacción de los contribuyentes en la entidad antes mencionada.

De acuerdo con la información proporcionada por el municipio de San Bartolo, en el año 2022, el Departamento de Gestión Documental y Archivo Central pudo observar y experimentar que el departamento carecía de un sistema de procesamiento de documentos que le permitiera mantener una operación suficientemente eficiente de los contribuyentes. La implementación de un sistema adecuado reduce el tiempo de servicio, la disponibilidad y la seguridad, y lo más importante, permite cumplir con los tiempos especificados en la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444).

A nivel internacional, en España continúan los esfuerzos por modernizar el país, a pesar de las reticencias de los funcionarios a tomar medidas para modernizar las organizaciones. (Cerrillo y Casadesús, 2018).

Los resultados alcanzados benefician a las organizaciones de este país, ya que pueden integrar la información elaborada por diferentes instituciones públicas, de manera



que puedan ser utilizadas como grandes contenedores de información y permitan a las instituciones tomar decisiones oportunas sobre elementos como, por ejemplo, la salud, vivienda, finanzas, educación (Paredes, 2019).

A nivel latinoamericano, países como Colombia y Argentina también están mostrando gran interés en modernizar las mesas de diversas unidades de gobierno (Llamosa et al., 2015). Los desafíos persisten, ya que todavía existe un alto grado de separación entre las autoridades públicas y la falta de una estrategia adecuada para compartir información horizontalmente para satisfacer las demandas de los ciudadanos (Hernández et al., 2022). Por ello, desde 1995, en el caso del Estado colombiano se muestra gran interés en el desarrollo de estrategias de gobierno electrónico encaminadas a modernizar todo el país (Cardona et al., 2015).

En Perú ya se implementó la modernización digital a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), desde el año 2017. La finalidad de este proyecto es que los ciudadanos de nuestra nación puedan interactuar de una manera más ágil y aplicada en un sistema de trámite documentario, el cual les permita realizar un mayor seguimiento de sus expedientes; así mismo, visualizar su estado y poder tener un mayor control; que le permita acceder a su información, tener accesibilidad y seguridad para que su documentación reciba la atención oportuna y que sus tiempos de respuesta disminuyan a través del tiempo. No obstante, según la normativa del proyecto antes mencionado, existen muchas entidades públicas que no están cumpliendo con lo dispuesto al no aplicarlas, lo que genera un retraso a nivel de progreso para nuestra nación. Seguido a esto, la gran mayoría de los ciudadanos desconocen de las ventajas de este proyecto; es más, no conocen sus derechos en cuanto a los procedimientos administrativos; también agregar a personas de la mayor edad y analfabetas que no saben utilizar la tecnología para su bienestar y conveniencia.

Durante la crisis sanitaria por la enfermedad del coronavirus en el año 2019, la Municipalidad de San Bartolo, implementó una mesa de partes virtual a través de un correo electrónico institucional, donde todos los expedientes deberían llegar a la bandeja del correo, ser derivados a las áreas correspondientes y respondiendo al ciudadano indicando que su trámite ha sido recepcionado y derivado al área que le competente. Dicha implementación no fue tan efectiva, ya que en la actualidad no se observa una mejora en la tramitación, recepción y distribución de los documentos administrados por el área de trámite documentario. Esto ha ocasionado muchos problemas para el área en mención, ya que no se está llevando un adecuado seguimiento y control de los expedientes recepcionados, lo que dificulta poder brindar una atención oportuna. Por tal motivo, existen quejas y reclamos hacia la entidad, lo cual es perjudicial ya que daña la imagen institucional de la misma; así mismo, evidenciar la falta de conocimiento de los colaboradores para responder ante las dudas de los ciudadanos, la capacidad tecnológica al no contar con un sistema óptimo y por último la administración documentaria. Es importante mencionar que, gestionar indicadores dentro de la problemática expuesta sería totalmente conveniente ya que esto permitirá conocer las diversas deficiencias que se cuentan; y así, poder atacar esos problemas para mejorar la satisfacción del contribuyente, permitiendo su bienestar y la respuesta oportuna a sus expedientes.

De acuerdo a lo expuesto líneas arriba, se plantea el siguiente problema general: ¿De qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023?. El implementar un sistema de trámite documentario debidamente organizado, regulado y sobre todo cumpliendo con las normativas vigentes permite elevar el nivel de satisfacción de los contribuyentes.

## Índice

Metadatos Complementarios .....	II
Declaración jurada de originalidad .....	III
Índice de similitud .....	IV
Dedicatoria.....	VI
Agradecimientos .....	VII
Introducción.....	VIII
Índice .....	XI
Lista de tablas .....	XVI
Lista de figuras .....	XVIII
Resumen .....	XIX
Abstract.....	XX
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	1
1. Formulación del problema .....	1
Problema general .....	2
Problemas específicos.....	3
2. Objetivo general y específicos .....	3
Objetivo general .....	3
Objetivos específicos .....	3
3. Justificación e importancia del estudio .....	4
Justificación práctica .....	4
Justificación teórica .....	4
Justificación metodológica .....	4

4. Alcances y limitaciones .....	4
Alcance.....	4
Limitaciones... ..	5
CAPITULO II.....	6
MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	6
1. Antecedentes de la investigación .....	6
Internacionales .....	6
Nacionales.....	10
2. Bases teóricas-científicas .....	15
Municipalidades .....	15
Reseña histórica – Municipalidad de San Bartolo.....	16
Organigrama... ..	17
Sistema de trámite documentario .....	17
Calidad tecnológica .....	20
Gestión del conocimiento .....	22
Administración documentaria .....	23
Satisfacción de los contribuyentes.....	25
Satisfacción.....	25
Contribuyente.. ..	26
Factores que inciden en la satisfacción del contribuyente:.....	26
Tiempo de atención .....	27
Tiempo.....	27
Atención.....	27
Concepto e importancia:.....	28
Accesibilidad... ..	29

Importancia.....	29
Tipos de accesibilidad .....	29
Seguridad.....	30
Tipos de seguridad.....	30
3. Definición de términos básicos.....	31
Administración documentaria .....	31
Administración Pública .....	31
Archivo General de la Nación (AGN).....	32
Backup (copia de seguridad) .....	32
Calidad tecnológica .....	32
Gestión del conocimiento .....	32
Modelo SERVQUAL .....	32
Municipalidad.. .....	32
Organigrama... .....	32
Presidencia de Consejo de Ministros (PCM).....	33
Secretaría de Gobierno y Transformación Digital.....	33
Sistema de Gestión Documental (SGD) .....	33
Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) .....	33
CAPITULO III .....	34
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	34
1. Hipótesis y/o términos básicos .....	34
Hipótesis general .....	34
Hipótesis específicas.....	34
2. Las variables de estudio y su operacionalización .....	34
Matriz de operacionalización de variables .....	40

3. Matriz lógica de consistencia.....	42
CAPITULO IV .....	44
MÉTODO .....	44
1. Tipo y método de investigación.....	44
Por el propósito .....	44
Por el tipo de datos .....	44
Por el nivel.....	44
Por el método... ..	44
2. Diseño específico de investigación.....	44
Diseño no experimental .....	44
3. Población, Muestra .....	45
4. Instrumentos de obtención de datos.....	47
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	47
Procedimiento de ejecución del estudio .....	47
CAPITULO V .....	48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	48
1. Datos cuantitativos.....	48
2. Análisis de Resultados .....	56
Prueba de Hipótesis General .....	56
Lectura del p valor:.....	57
Prueba de Hipótesis Específica N°1 .....	58
Formulación de Hipótesis.....	58
Lectura del p valor:.....	60
Prueba de Hipótesis Específica N°2 .....	60

Formulación de Hipótesis.....	60
Lectura del p valor:.....	62
Prueba de Hipótesis Específica N°3 .....	63
Formulación de Hipótesis.....	63
Lectura del p valor:.....	64
3. Discusión de resultados .....	65
CAPITULO VI.....	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	68
1. Conclusiones.....	68
2. Recomendaciones .....	69
REFERENCIAS .....	71
APÉNDICE .....	83
Apéndice A - Cuestionario .....	83
Apéndice B – Validación Del Instrumento .....	85
Apéndice C – Permiso de la Municipalidad Distrital de San Bartolo .....	100

### Lista de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de unidades de análisis</i> .....	34
<b>Tabla 2</b> <i>Matriz de la variable sistema de trámite documentario</i> .....	40
<b>Tabla 3</b> <i>Matriz de la variable satisfacción de los contribuyentes</i> .....	41
<b>Tabla 4</b> <i>Matriz de consistencia</i> .....	42
<b>Tabla 5</b> <i>Muestra por niveles de confianza</i> .....	46
<b>Tabla 6</b> <i>Valores para el cálculo de la muestra</i> .....	46
<b>Tabla 7</b> <i>Datos de la variable independiente</i> .....	48
<b>Tabla 8</b> <i>Datos de la dimensión "calidad tecnológica"</i> .....	49
<b>Tabla 9</b> <i>Datos de la dimensión "gestión del conocimiento"</i> .....	50
<b>Tabla 10</b> <i>Análisis descriptivo de la dimensión "administración documentaria"</i> .....	51
<b>Tabla 11</b> <i>Análisis descriptivo de la variable dependiente "satisfacción del contribuyente"</i> .....	52
<b>Tabla 12</b> <i>Datos de la dimensión "accesibilidad"</i> .....	53
<b>Tabla 13</b> <i>Datos descriptivo de la dimensión "tiempo de atención"</i> .....	54
<b>Tabla 14</b> <i>Datos de la dimensión "seguridad"</i> .....	55
<b>Tabla 15</b> <i>Resumen de procesamiento de casos</i> .....	56
<b>Tabla 16</b> <i>Recuento cruce sistema de trámite documentario y satisfacción del contribuyente</i> .....	57
<b>Tabla 17</b> <i>Sistema de trámite documentario con satisfacción del contribuyente</i> .....	57
<b>Tabla 18</b> <i>Medidas simétricas sistema de trámite documentario y satisfacción del contribuyente</i> .....	57
<b>Tabla 19</b> <i>Resumen de procesamiento de casos</i> .....	59
<b>Tabla 20</b> <i>Recuento cruce sistema de trámite documentario y accesibilidad</i> .....	59
<b>Tabla 21</b> <i>Sistema de trámite documentario con accesibilidad</i> .....	59



<b>Tabla 22</b> <i>Medidas simétricas sistema de trámite documentario y accesibilidad</i> .....	60
<b>Tabla 23</b> <i>Resumen de procesamiento de casos</i> .....	61
<b>Tabla 24</b> <i>Recuento cruce sistema de trámite documentario y tiempos de atención</i> .....	61
<b>Tabla 25</b> <i>Sistema de trámite documentario con tiempos de atención</i> .....	62
<b>Tabla 26</b> <i>Medidas simétricas sistema de trámite documentario y tiempos de atención</i> .....	62
<b>Tabla 27</b> <i>Resumen de procesamiento de casos</i> .....	63
<b>Tabla 28</b> <i>Recuento cruce sistema de trámite documentario y seguridad</i> .....	64
<b>Tabla 29</b> <i>Sistema de trámite documentario con seguridad</i> .....	64
<b>Tabla 30</b> <i>Medidas simétricas sistema de trámite documentario y seguridad</i> .....	64

**Lista de figuras**

<b>Figura 1</b>	<i>Organigrama estructural de la municipalidad distrital de san bartolo</i> .....	17
<b>Figura 2</b>	<i>Modelo de gestión documental en el Perú (decreto legislativo 1310)</i> .....	20
<b>Figura 3</b>	<i>Descripción porcentual de la variable independiente “sistema de trámite documental”</i> .....	48
<b>Figura 4</b>	<i>Descripción porcentual de la dimensión “calidad tecnológica”</i> .....	49
<b>Figura 5</b>	<i>Descripción porcentual de la dimensión “gestión del conocimiento”</i> .....	50
<b>Figura 6</b>	<i>Descripción porcentual de la dimensión “administración documentaria”</i> .....	51
<b>Figura 7</b>	<i>Descripción porcentual de la variable dependiente “satisfacción del contribuyente”</i> .....	52
<b>Figura 8</b>	<i>Descripción porcentual de la dimensión “accesibilidad”</i> .....	53
<b>Figura 9</b>	<i>Descripción porcentual de la dimensión “tiempo de atención”</i> .....	54
<b>Figura 10</b>	<i>Descripción porcentual de la dimensión “seguridad”</i> .....	55

## Resumen

El propósito de la presente tesis es analizar el impacto de la implementación de un sistema de trámite documentario en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023. El objetivo fue obtener información que ayude a mejorar los tiempos de atención dentro de la institución y, en consecuencia, la satisfacción del contribuyente, con la finalidad de generar una respetable imagen institucional, accesibilidad, tiempo de atención y seguridad, que permita generar confianza con su entidad. El enfoque de la investigación fue cuantitativo utilizando un diseño transversal no experimental. La encuesta se realizó entre 123 contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo. Los resultados muestran que la implementación del sistema de trámite documentario está fuertemente relacionada con la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Bartolo, de igual modo está fuertemente relacionada con la seguridad, pero no con el tiempo de atención y la disponibilidad del área de trámite documentario.

*Palabras clave:* Sistema de trámite documentario, satisfacción de contribuyentes, tiempo de atención, accesibilidad, seguridad.

### **Abstract**

The purpose of this thesis is to analyze the impact of the implementation of a documentary processing system on the satisfaction of taxpayers of the Municipality of San Bartolo - 2023. The objective was to obtain information that helps improve service times within the institution and, consequently, taxpayer satisfaction, with the purpose of generating a respectable institutional image, accessibility, attention time and security, which allows generating trust with your entity. The research approach was quantitative using a non-experimental cross-sectional design. The survey was carried out among 123 taxpayers from the Municipality of San Bartolo. The results show that the implementation of the document processing system is strongly related to taxpayer satisfaction in the Municipality of San Bartolo, in the same way it is strongly related to security, but not to the attention time and availability of the processing area documentary.

*Key words:* Documentary processing system and taxpayer satisfaction, attention times, accessibility, security.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1. Formulación del problema

En la actualidad existen entidades públicas y privadas en el Perú que tienen que adaptarse a los cambios en el tiempo, este cambio se llama resiliencia, teniendo la capacidad de adaptarse ante cualquier situación. No está demás decir que, en el ámbito público existe mucha burocracia, lo que origina cuellos de botella para resolver alguna actividad o trámite realizado por una persona. Es por ello que, los sistemas de trámite documentario de muchas entidades públicas a nivel nacional, dejan mucho que desear.

Habiendo pasado por la pandemia del SARS- Cov-2, hace algunos años atrás. Esto causo un cambio inevitable para muchas entidades a nivel nacional. Pero, para el sector público afectó a medida que no contaban con un sistema de trámite documentario eficiente, el cual permita a los ciudadanos tener una respuesta oportuna para con sus tramitaciones. La Municipalidad de San Bartolo, no fue la excepción, ya que implementó a partir del año 2020 la mesa de partes virtual, bajo un correo institucional el cual permita llevar un buen control de trámites presentados por los contribuyentes y/o ciudadanos.

Si bien es cierto que, una entidad pública debe estar al servicio del ciudadano, esto no se cumple al cien por ciento; ya que, en muchas ocasiones los ciudadanos se ven afectados al no recibir una respuesta por sus trámites realizados. Esto conlleva a su malestar; por ende, a que alguno presente algún tipo de reclamo o queja, lo que conlleva a una posible sanción administrativa dependiendo de la gravedad y el incumplimiento en los tiempos de atención.

La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM) fue creada en el año 2017. Ha implementado a lo largo del tiempo sistemas que puedan permitir a los ciudadanos tener seguridad digital y protección de datos. Creando un sistema de trámite documentario única, que sirva a todas las entidades públicas recibir,

derivar, crear y archivar documentación, con la finalidad de dar una fluidez a los tramites; así mismo, permitir tener una trazabilidad de los mismos y en consecuencia permita tener un mayor control de los expedientes generados, hasta la culminación de los mismos. Actualmente dicho sistema se encuentra implementado al cien por ciento, pero muy pocas entidades la utilizan debido a su complejidad y /o falta de presupuesto. Por lo que se han visto obligadas a manejar sus propios sistemas de trámite documentario. (LLAMA.PE SA, 2022)

La Municipalidad de San Bartolo actualmente se encuentra trabajando con normalidad en su mesa de partes, esto no quiere decir que todo este yendo de la mejor manera, ya que existen reclamos y/o quejas por parte de la población en cuanto a la demora de respuesta de expedientes y/o trámites.

Sin duda toda entidad pública siempre sufre desacuerdos y esto es lo que mancilla su imagen institucional, pero no por ello se debe dejar de lado la implementación de algo novedoso que le permita sobresalir y llegar a cumplir con las expectativas de los demás, es ahí donde se desarrollará la capacidad que tienen sus funcionarios de generar algo novedoso, importante y eficiente para con la población.

Esto buscará optimizar los resultados que se esperan; al mismo tiempo enriquecerá la calidad tecnológica de la institución y por su puesto el mejor servicio hacia el contribuyente o ciudadano. Teniendo siempre presente la vocación de servicio por los demás y cumplir con los tiempos de atención que se esperan. De acuerdo a los señalado se plantean los siguientes problemas:

### **Problema general**

¿De qué manera la implementación de un sistema de tramite documentario influye en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023?

### **Problemas específicos**

¿De qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en la accesibilidad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023?

¿De qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en los tiempos de atención de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023?

¿De qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en la seguridad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023?

## **2. Objetivo general y específicos**

### **Objetivo general**

Determinar de qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

### **Objetivos específicos**

Determinar de qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en la accesibilidad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

Determinar de qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en los tiempos de atención de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

Determinar de qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en la seguridad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

### **3. Justificación e importancia del estudio**

#### **Justificación práctica**

La presente investigación ayudará a demostrar que la implementación de un sistema de trámite documentario repercute satisfactoriamente en los contribuyentes; ya que, los tiempos de atención serán mucho más rápidos; así mismo, se podrá tener un mayor control y seguridad de los expedientes.

#### **Justificación teórica**

Se sabrá si la implementación de un sistema de trámite documentario en la Municipalidad de San Bartolo es lo más adecuado para la entidad, de no ser el caso se sabrá otro tipo de sistema de debe implementar.

#### **Justificación metodológica**

En definitiva, será beneficioso para la satisfacción del contribuyente, debido a que su tiempo de atención será más oportuno; así mismo, dar seguridad y buena administración al trámite. La accesibilidad y capacitación sin duda son necesarias para cumplir con la satisfacción de contribuyente.

### **4. Alcances y limitaciones**

#### **Alcance**

Este estudio es relevante porque tiene como objetivo mostrar la relación entre dos variables a saber, implementación de un sistema de trámite documental, esta tiene un efecto inmediato en la satisfacción del contribuyente, ya que, al dar respuestas oportunas al contribuyente, generará seguridad y buen trato. Además, pretende establecer una base teórica sólida para futuras investigaciones y análisis estratégicos, proporcionando una base



sólida y un soporte básico para la implementación de estrategias futuras en el campo del trámite documental.

### **Limitaciones**

**Temporal:** Se desarrollará entre el mes de agosto y el mes de diciembre del año 2023.

**Social:** Se tomará en cuenta a los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo.

**Espacial:** La presente investigación se desarrollará en la Municipalidad de San Bartolo, ubicada en la zona sur de lima.

**Conceptual:** El trabajo de investigación se centra en desarrollar el impacto que tiene la implementación de un sistema de trámite documentario en la satisfacción de los contribuyentes, de la misma manera verificar como influye en los tiempos de atención, accesibilidad y seguridad.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 1. Antecedentes de la investigación

##### **Internacionales**

Según Maldonado et al. (2018), en su investigación titulada *Sistema de Gestión Documental como herramienta de innovación en la administración de información empresarial: Caso Continental Tire Andina*, tiene como objetivo: analizar la manera en que los sistemas de gestión documental (SGD) contribuyen a mejorar la eficiencia en el uso de recursos dentro de una organización. Donde se concluye que, un SGD con base tecnológica permite: simplificar el manejo y distribución de la información dentro de la organización; incrementa la eficiencia en la administración de costos relacionados con la logística de distribución de la información y disminuye las no conformidades a niveles operativos generadas por el uso inadecuado de la información, como consecuencia de la falta de control o actualización en la emisión de documentación fundamental para las operaciones de la organización.

Dicha investigación expuesta líneas arriba, determina que un sistema de trámite documental (SGD) es totalmente vital para una institución ya que le permitirá simplificar procesos y tener buenas relaciones entre sí, actuando de manera ordenada y eficiente.

Gutiérrez y Uchuari (2020), en su artículo de investigación titulado *Gestión documental del proceso de digitalización en la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad Manta*, tiene como objetivo: optimizar los procesos de búsqueda de inscripciones, mejorando el servicio y reduciendo el tiempo de entrega a los usuarios. Los resultados obtenidos demuestran que, para la automatización en gestión documental del proceso de digitalización será de gran ayuda para la Empresa Pública Registro de la

Propiedad de Manta, permitiéndole la reducción de tiempo en la entrega de documentos a los clientes y en costos debido al contrato de menos operadores para la realización de la extracción de la información de las actas.

Esto demuestra una vez más, que un sistema de gestión documental es importante para una institución, ya que con ella se podrá gestionar de manera eficiente la documentación, de tal manera que los tiempos de atención sean los más óptimos.

Por su parte, Sánchez (2019), en su tesis titulada *Análisis, diseño e implementación de un sistema de gestión documental para consultorios jurídicos*, tiene como objetivo: automatizar los procesos de manejo de documentos generados por un consultorio jurídico haciendo uso de la tecnología más recomendada para la lógica del negocio, de manera que funcione en el WEB y con el uso de equipos móviles. Concluyendo que, para poder desarrollar y posteriormente implementar el sistema de manera eficiente en las organizaciones se deben tener bien definidos los procesos de manejo de documentos de la organización donde se aplique, la racionalización de procesos permitió sistematizar el proceso en función de la implementación del nuevo sistema, el proceso de levantamiento de requerimientos utilizado fue bastante efectivo ya que permitió obtener los requerimientos necesarios para el desarrollo de la aplicación.

Analizando las conclusiones del trabajo de investigación expuesto, se puede definir que la implementación de un sistema de gestión documental es beneficioso y aplicable a otras organizaciones que lo necesiten, con la finalidad de llevar un control adecuado, eficiente, seguro y accesible a su documentación.

Toro et al. (2020), de acuerdo a su artículo titulado *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos*, tiene como objetivo: la

selección y revisión de diversas fuentes de información acerca de la estrategia del gobierno digital, que involucra los datos abiertos y con ello la transparencia. Como conclusión del estudio es posible afirmar que la influencia y adopción del gobierno digital en diferentes países contribuye a acercar a los ciudadanos con el Estado, aumentando la transparencia y mejorando los servicios.

Por lo expuesto, el implementar y dar utilidad a nuevas tecnologías en los sistemas públicos, genera valor hacia los ciudadanos. Una de ellas es el sistema de trámite documentario, que marca la diferencia al tener cuatro variables importantes para que este modelo se ejecute de forma óptima; estos son: recepción, emisión, despacho y archivo.

Ganga et al. (2019), en su artículo *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile*, el objetivo es determinar los resultados de las mediciones de calidad de servicio del tribunal de garantía de Puerto Montt, Chile, en dos momentos en el tiempo, a partir de las percepciones de los usuarios, con el fin de conocer sus requerimientos y evaluar su nivel de satisfacción y recomendar acciones necesarias para mejorar dichos niveles. Los conceptos de calidad percibida y satisfacción están tan estrechamente relacionados que algunos autores han sugerido que los dos términos sean considerados sinónimos. Por otro lado, significa lograr una excelente calidad de servicio que cumpla o supere las expectativas de los clientes que esperan que dichas organizaciones sean presentables, confiables, responsables, asertivas y compasivas.

De acuerdo a Armas (2022), su artículo científico titulado *La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica*, tiene como objetivo: evaluar el efecto que

tiene la calidad del servicio en la satisfacción de las personas usuarias en las municipalidades de Costa Rica. Según las conclusiones las estrategias de calidad del servicio y la satisfacción tienen una relación causal significativa, es decir, que influyen en el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios municipales. Así mismo, desde el punto de vista económico se recomienda que tanto el Estado como las instituciones vinculadas al régimen municipal diseñen una estrategia orientada a mejorar la capacidad de respuesta y la calidad del servicio, y, por ende, elevar la satisfacción de los usuarios. Si las empresas como entes beneficiarios (usuarias) de los servicios públicos municipales reciben un servicio de calidad y oportuno, mejorarán su competitividad. El resultado de la investigación hace un llamado a poner atención en la capacidad de respuesta que tienen las municipalidades, dado que es palpable que no hay satisfacción en las personas usuarias.

Cabe precisar que, para generar satisfacción es importante mejorar los tiempos de respuesta cumpliendo los plazos establecidos. Así mismo, lograr generar un ambiente de confianza y seguridad, con la finalidad de cumplir con las expectativas de los ciudadanos y/o usuarios.

Santamaría y Santamaría (2020), según su tesis titulada *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*, tiene como objetivo: Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Dando una conclusión en la que se muestra resultados negativos de los usuarios, con una baja relación entre las expectativas y tiempo de atención a los ciudadanos; inadecuada accesibilidad en

términos de inclusión; déficit en la entrega de información por parte de los servidores públicos y bajo nivel de profesionalismo; el sitio web no es utilizado adecuadamente; insatisfacción sobre la calidad de los servicios públicos recibidos e incumplimiento de las expectativas ciudadanas.

Es preciso señalar en esta investigación que, no se ha podido determinar satisfacción en cuanto a los resultados debido a la falta de tiempos de atención, falta de accesibilidad, incumplimiento en tiempos de entrega y otros factores determinantes descritos líneas arriba. Por tal motivo, se puede evidenciar que no se está gestionando correctamente, se debe de implementar gestión del conocimiento, administración documentaria y calidad tecnológica para producir un cambio en los resultados.

### **Nacionales**

Leveau (2023), en su tesis titulada *Sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2022*. Su finalidad fue determinar si existe relación entre el sistema de procesamiento de documentos y la atención al ciudadano; donde se concluyó que las variables, sistema de procesamiento de documentos y atención al ciudadano se relacionan positivamente con un valor de Rho Spearman de 0.392 y un valor p de 0.002. Si se mejora el sistema de tramitación de documentos, también se mejorará el servicio a los ciudadanos.

Por lo expuesto y según resultados líneas arriba, los ciudadanos de la Provincia de Loreto Nauta, manifiestan que existe relación entre un sistema de trámite documentario y el servicio de atención para ellos mismos. Por lo tanto, deben de estar totalmente satisfechos si se implementara un sistema que los ayude a acelerar sus procesos, a tener mayor seguridad, rendimiento y funcionalidad; con la finalidad de satisfacer de la necesidad que carecen, que es el servicio de atención.

Según Alvarado (2022), en sus tesis titulada *Análisis y diseño de un sistema de información de trámite documentario para el área de mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Samegua*. Su propósito: identificar propuestas para el análisis de sistemas de información regionales en el área de la Mesa de Partes de Samegua. Se concluyó que a la hora de desarrollar propuestas de análisis y diseño de sistemas de procesamiento de documentos en zonas del distrito de Samegua, es fundamental la automatización de los procesos que se espera implementar en el futuro y que se pueden controlar ahora.

Se deduce que al implementar un sistema de trámite documentario en el área de mesa de partes de dicha entidad ubicada en el departamento de Moquegua, generará eficiencia, seguridad, control documental, accesibilidad y sobre todo automatización de los procesos para el ciudadano. Con ello implementando un software adecuado contribuirá a ejecutar las tareas de una manera rápida y ordenada, con el fin de satisfacer las necesidades de la población.

De acuerdo a Oyarce (2022), en su tesis titulada *Propuesta de implementación del sistema de trámite documentario en la oficina de mesa de partes en la municipalidad provincial del Santa- Chimbote; 2021*. Tiene como objetivo: Realizar la Propuesta de la Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Oficina de Mesa de Partes en la Municipalidad Provincial del Santa- Chimbote; 2021, con la finalidad de mejorar la toma de decisiones. En ese sentido; concluye que existen importantes desacuerdos entre los encuestados en cuanto al procesamiento, control y contabilidad de documentos en mesas de partes. En algunos puntos de la provincia y ciudad del Santa, es necesario implantar un sistema de áreas de mostrador, de manera que además de reducir el tiempo de atención al cliente, se pueda mejorar fácilmente la gestión, control y registro documental y recibir un

mejor servicio. Así mismo; monitorear y recuperar los documentos recibidos en los organismos públicos municipales. El valor agregado del estudio es la derivación de las necesidades de usuarios y empleados en base a procesos del área BOM, implementando así de manera proactiva sistemas que faciliten el trabajo en esta área. La contribución de los investigadores es mejorar los procedimientos, la gestión y la calidad del servicio brindado por la interacción del usuario de una manera sencilla y comprensible.

Sin duda, es totalmente esencial implementar un sistema de trámite documentario en la entidad mencionada, con la convicción de que esta implementación beneficiará a sus ciudadanos y en paralelo les dará un soporte tecnológico en los que puedan confiar de manera amigable y sobre todo mantenerse informados sobre el proceso y/o estatus de su documentación.

Meza y Figueroa (2021), en su tesis titulada *La calidad del sistema de trámite documentario (Sigedoc) en Sanipes influye en la satisfacción de los usuarios*. Su finalidad: analizar el impacto de la calidad del sistema de tratamiento documental de SANIPES en la satisfacción de los usuarios. De esta manera se puede concluir que la calidad del sistema de procesamiento de archivos afecta la satisfacción de los usuarios de SANIPES, los resultados se evalúan a través del valor  $p = 0$ , el cual se encuentra por debajo del nivel de significancia recomendado. Este resultado es relevante para empresas que han desarrollado o están considerando desarrollar sistemas de procesamiento de documentos porque muestra que la satisfacción del usuario es mejor cuando el sistema cumple con los parámetros necesarios que les permiten realizar sus actividades laborales diarias. En ese sentido, se puede determinar que la implementación de un sistema de trámite documentario es beneficioso para la entidad y para los usuarios que la utilicen, ya que el nivel de satisfacción será el idoneo y efectivo.



Según Porras (2023), en su tesis titulada *Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023*. Tiene como objetivo: demostrar de qué manera influye la calidad del servicio sobre la satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023. Concluyendo que, existe influencia significativa de la calidad del servicio sobre la satisfacción del contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023; y que fue demostrado en el estudio de los diferentes aspectos de la calidad del servicio, como: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, presentaron correlaciones positivas y significativas con la satisfacción de los contribuyentes.

Es completamente cierto que la satisfacción de una persona depende mucho de la calidad de servicios y en el trabajo descrito líneas arriba no es la excepción, debido a que para que una persona tenga satisfacción debe ser bien atendida y para eso se involucran muchos factores que conllevan a que se refleje la satisfacción. Dichos valores se describen como lo son la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía: así mismo, se podría agregar a gestionar el conocimiento para que se puedan dar respuestas veraces y oportunas.

Farias (2023), en su tesis titulada *Calidad de los Servicios y Satisfacción del contribuyente en el Municipio Distrital de Castilla, Piura – 2022*. Su objetivo: determinar la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los contribuyentes del distrito de Piura Castilla en el año 2022. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente del municipio de Piura Castilla. Además, se comprobó que existe correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el centro MAC Piura 2022.

Se reafirma nuevamente que, mientras la calidad de servicio se alta o bien definida hacia el contribuyente de la entidad mencionada, el nivel de satisfacción también será óptimo. Esto deja un arduo trabajo para la entidad pública mencionada, debido a que debe de poner énfasis en la atención de sus contribuyentes para generar en ellos confianza y seguridad, lo mismo que repercutirá en su satisfacción.

De acuerdo a Febres et al. (2019), en su tesis titulada *Sistema de recaudación tributaria municipal y nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019*. El objetivo es determinar la relación entre el sistema de recaudación de impuestos municipal y la satisfacción de los contribuyentes en el distrito de Manantay en el año fiscal 2019. Se concluyó entonces que el 50% de los encuestados coincidieron en que el sistema de recaudación de impuestos municipales era efectivo. El 86% de los encuestados indicó que el nivel de satisfacción de los contribuyentes es regular, debiéndose concluir que se debe aceptar la hipótesis general de que existe una relación significativa entre los sistemas de recaudación y administración de impuestos distritales y municipales y la satisfacción de los contribuyentes. El Rho de Manantay para el año fiscal 2019 es igual a 0,526, lo que indica una correlación moderadamente positiva.

Por conclusión, se puede definir que dicho sistema, cumple con las expectativas en cuanto a satisfacción de los contribuyentes. Así mismo, no está de más mencionar que el aplicar dentro de la institución una mejora continua en cuanto a sus servicios estaría ayudando a ampliar la satisfacción de los contribuyentes. En ese sentido; es preciso señalar que, una planificación adecuada conllevará a mejorar el nivel de satisfacción de la población.

## **2. Bases teóricas-científicas**

### **Municipalidades**

Se entiende como municipalidad a una institución pública que cuenta con una delimitación geográfica y tiene una persona que la gobierna, la cual se encarga de tomar las mejores decisiones para conlleva a servir de la mejor manera a su población y/o ciudadanos. Las municipalidades cuentan con diferentes áreas de desarrollo las cuales están para servir a los ciudadanos y brindarles el mejor trato posible. Así mismo, también tiene la tarea de educar a la población para hacer respetar sus derechos y obligaciones para con su comunidad. Por otro lado, mencionar que una municipalidad está ligada al gobierno central, quien es el ente que presupuesta una cantidad de dinero para que esta pueda ejecutar obras y/o proyectos en beneficio de su comunidad.

Según Salas (2013), se establece claramente que el gobierno local es la unidad territorial básica de la administración política del Estado y tiene autonomía política, financiera y administrativa en el marco de la Constitución y la ley. Tiene el objetivo de promover el bienestar general y mejorar la calidad del Estado como administración. la vida de las personas que viven en los territorios respectivos. Un municipio es la base de una organización formada por un territorio, las personas que viven en ese territorio, forma la base de la división territorial del país.

Por otro lado, se debe indicar que existen tipos de municipalidades en el Perú. Según el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI, 2018): los gobiernos locales se clasifican de la siguiente manera:

a. En función de su jurisdicción:

- Municipalidad Provincial, ubicada sobre el territorio de la respectiva provincia y el distrito capital de provincia.
- Municipalidad Distrital, situada sobre el territorio del distrito.

- Municipalidad de Centro Poblado, cuya jurisdicción es determinada por el respectivo concejo provincial.

b. En función al régimen especial:

- La Municipalidad Metropolitana de Lima, sujeta al régimen especial establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972).

- Municipalidades Fronterizas, ubicadas en las provincias y distritos próximos a las fronteras internacionales.

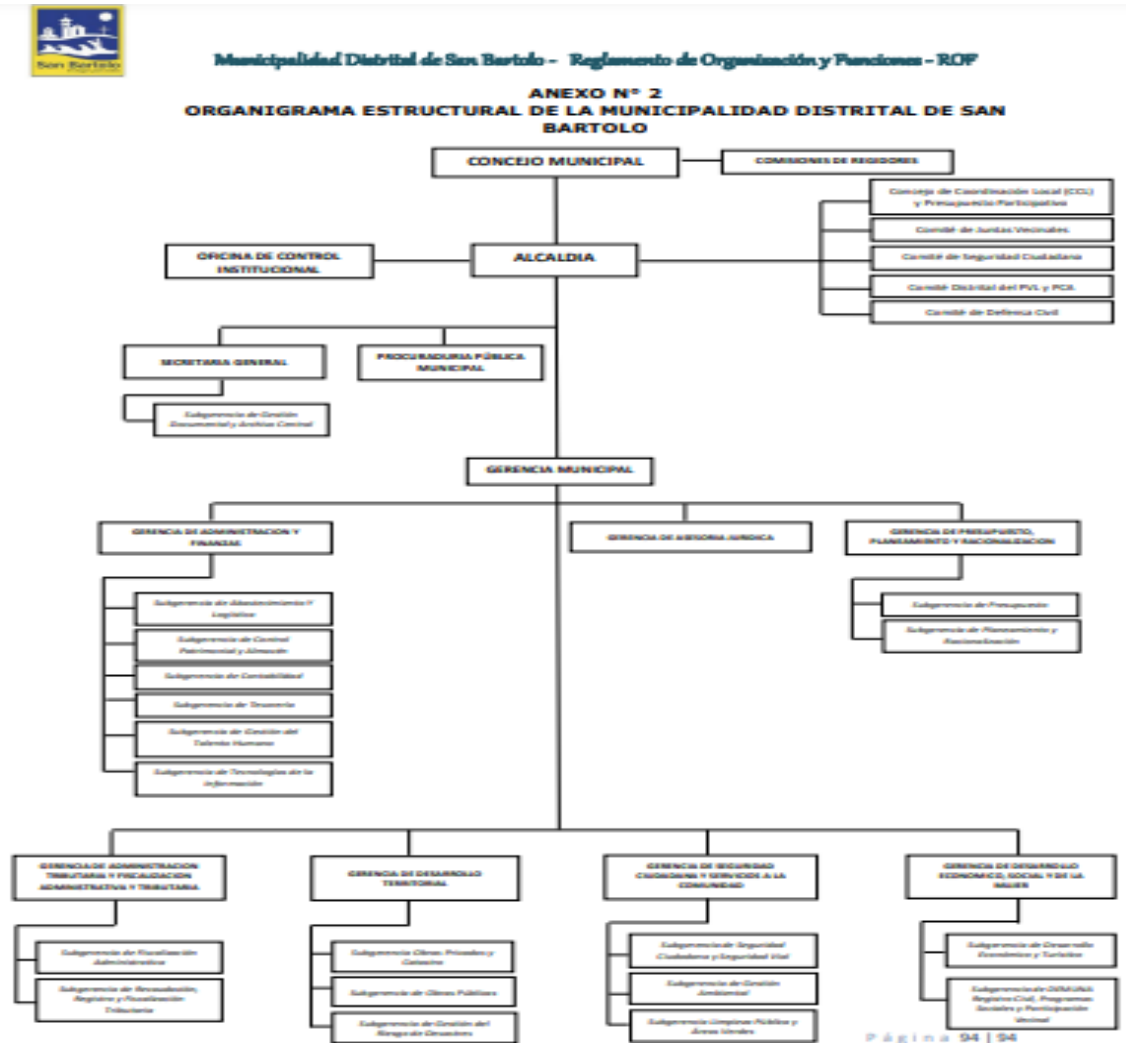
### **Reseña histórica – Municipalidad de San Bartolo**

Según la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2023), “el distrito fue creado mediante Ley 10582 del 5 de mayo de 1946, en el gobierno de José Luis Bustamante y Rivero (1894-1989)” (párr. 1). De la misma manera el Ministerio de Salud [MINSA] (2023) señala que, “actualmente la población total del distrito de San Bartolo es de 9424 habitantes” (párr. 1).

## Organigrama

Figura 1

*Organigrama Estructural de la Municipalidad Distrital de San Bartolo*



*Nota.* Organigrama Estructural de la Municipalidad Distrital de San Bartolo. Plataforma digital única del Estado Peruano (2019).

### Sistema de trámite documentario

Se puede definir que un sistema de trámite documentario es un aplicativo digital que sirve de soporte al ciudadano, con la finalidad de poder ingresar un documento y/o expediente de manera más ágil y eficiente en su mesa de parte, a fin de solicitar información que sea necesaria para dicha persona. Así mismo, indicar que dicho sistema ayuda al

ciudadano a tener trazabilidad de su trámite; es decir, puede controlar el tiempo de atención, accesibilidad a su información, seguridad que le permita tener la confianza que su trámite tenga la protección necesaria. Por otro lado, mencionar la calidad tecnológica en cuanto a su software y hardware utilizado, la gestión del conocimiento y sobre todo por la administración de la documentación en dicha plataforma. También mencionar que, este sistema le sirve a la entidad que la utiliza para generar su propia documentación y mantener el control y trazabilidad sobre ella.

Según el desarrollo histórico del procesamiento de documentos, a lo largo de la historia, el hombre ha tenido la necesidad de plasmar como testigo todas las manifestaciones de sus acciones, sin importar el formato, idioma o soporte. Para ello; utilizó diversos materiales como piedra, papiro, papel. Llegados a este punto surgen varios problemas: los archivos se transfieren de un lugar a otro debido a la frecuencia de uso o a la antigüedad y valor de su contenido. Estos archivos no serán enviados de una ubicación a otra por otros motivos que ya no correspondan, ni dejarán de recibirlos donde pertenecen por falta de la misma ubicación. El procesamiento de documentos siempre debe estar a cargo de expertos en procesamiento de documentos. El archivero superior puede estar dirigido por varios archiveros intermedios (asistentes), pero detrás de cada uno siempre hay un archivero intermedio. Lo más importante es que, independientemente del momento crítico en el que se encontraban los expedientes, los técnicos siempre permanecieron en el lugar. Ahora bien, se puede decir con seguridad que todas las instituciones cuentan con oficinas conocidas como mesas de banquete, es una asociación de instituciones que se forma y aumenta constantemente debido a los documentos que se emiten y reciben todos los días. Cada organigrama tiene una lista de materiales o una oficina de registros que se encarga de mantener los registros de toda la organización en buenas condiciones hasta que se archiven, e incluso este proceso de archivo es una tarea crítica. Ahora, con la ayuda de herramientas

de tecnología de la información, el proceso también se está modernizando para lograr un mejor rendimiento (Bastidas, 2016).

Aybar (2021), indica que en la actualidad el Sistema de Trámite Documentario presenta dolencias propias de las exigencias de la modernización en la administración pública, como su lineamiento a la transformación digital a través de Gobierno Digital. El cual hace énfasis sobre la Identidad, digital, firma y certificados digitales. Los cuales ayudarán en agilizar los procesos de los sistemas automatizados y contribuyendo a gran escala en el término **cero papel**, el cual retribuirá en decrecer los costos en materiales y usos de insumos que acarrearán no solo sobre costos sino contaminación ambiental.

De acuerdo a la Ley N°27658 – Modernización del estado. Según Cortez (2018), el proceso de Modernización de la Gestión del Estado tiene como finalidad mejorar los niveles de eficiencia de las entidades estatales, de manera que se logre brindar una óptima atención a los ciudadanos, optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía con canales descentralizados y desconcentrados, con una gestión transparente, operado por servidores públicos bien calificados y remunerados.

Teniendo como premisa lo anteriormente expuesto, se puede definir que el gobierno central creó la ley antes mencionada con la finalidad de promover la modernización, el buen uso de los recursos y sobre todo para la participación continua de los ciudadanos.

A continuación, se demuestra gráficamente todos los componentes que tiene que contener un sistema de trámite documentario, para que funcione de manera legal dentro de una entidad pública, cumpliendo las normativas vigentes.

**Figura 2**

*Modelo de Gestión Documental en el Perú (Decreto Legislativo 1310)*



*Nota.* Modelo de Gestión Documental en el Perú (Decreto Legislativo 1310), describe el proceso del trámite documentario. Fuente: ARCHIVOSAGIL (2019).

### **Calidad tecnológica**

Es aplicar un conjunto de conocimientos para darle valor agregado a un determinado campo o materia. Se tiene que ver el fruto de lo aplicado, dando excelencia hacia quien lo adquiera, con la finalidad de satisfacer sus necesidades y cumplir con sus objetivos.

Según Moreno (2023), en el ámbito de la tecnología informática se puede clasificar a cualquier dispositivo electrónico (*hardware*) como tecnología dura y al software como tecnología blanda, por lo que un hardware se considera como un producto tangible y el software como un producto intangible.



Por otro lado; según Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT, 2008), el incrementar la calidad de las actividades científicas, tecnológicas y de innovación dentro de la estructura de la educación es de suma importancia, debido a que afianzará el progreso de una nación. Aumentando el nivel de sus servicios y/o productos; así mismo, mejorar la calidad de vida de cada uno de sus habitantes. Teniendo en cuenta que la calidad tecnológica un plus que le permite al ciudadano poder incrementar los niveles de satisfacción que necesite.

Generar calidad tecnológica es también adoptarse a las nuevas necesidades de las personas; es decir a las nuevas tecnologías. Un factor clave es educar a las personas tecnológicamente, ya que muchos carecen de recursos necesarios para sumergirse en el mundo tecnológico, existen contenidos amigables que puedan ayudar adecuarse a las necesidades de estas personas, con el fin de generar un amigable ambiente en el que se pueda comprender lo explicado. A esto se le puede llamar contenido de calidad, esto es necesario para darle el valor necesario al ciudadano como para tu organización. (Amara Ingeniería de Marketing, 2023)

Según Morales (2018), indica que, modernizar la gestión de las tecnologías de la información, posibilitará utilizar los medio tecnológicos y maximizar el desarrollo. El plan estima muy importante la aplicación de las tecnologías de la información en este campo previniendo la abundancia de las insuficiencias que imposibilitan el destacado desempeño de la planificación, organización y diligencia de las tecnologías que posee para su ejecución tecnológica y así poder lograr un elevado estándar de calidad tecnológica.

En conclusion, la calidad tecnológica sirve para aumentar y satisfacer las necesidades de una determinada población, cumpliendo con los estándares establecidos, con el fin de obtener un cumplimiento óptimo de acuerdo a sus procedimientos.

## **Gestión del conocimiento**

Según Briceño et al. (2020). La gestión del conocimiento se define ampliamente como un conjunto de actividades y procesos que fortalecen el intercambio de información y experticia dentro de una organización o grupo de profesionales, con el fin de mejorar el rendimiento de la organización o los resultados de un proyecto. A lo largo de tiempo, esta acumulación de experiencias y aprendizajes sirve para construir una base de conocimiento compartido con el potencial de facilitar la ejecución del trabajo y acelerar la innovación.

Es bien definido que para el presente trabajo de investigación la gestión del conocimiento se puede aplicar; para introducción de capacitaciones hacia el personal y/o población; así mismo, definiendo la normatividad vigente para el cumplimiento de leyes y objetivos institucionales. La capacidad de gestionar conocimiento, ayuda a las demás personas a seguir aprendiendo, a educarse de la mejor manera para así fortalecer su idoneidad y que ellos mismos hagan cumplir sus derechos y deberes para con su población.

Según (Vitale et al., 2019) señalan que:

La gestión del conocimiento elabora, recopila y comparte bienes intelectuales con la finalidad de obtener resultados óptimos para las empresas en cuanto a productividad e innovación se refiere. Una organización que logre generar, asimilar y aprovechar al máximo el conocimiento estará a la cabeza de sus competidores. (p. 10)

Los modelos de gestión del conocimiento existen, y con base en estos datos se optó por el modelo de Nonaka y Takeuchi (1995), que define los procesos de captura, estructuración, transformación, transferencia, almacenamiento y consolidación del conocimiento. En este modelo, el conocimiento individual se visualiza, dado el conocimiento explícito y tácito de los miembros de la organización y el entorno. La creación

de conocimiento consiste en procesar información para que sea útil para la organización. Se restó importancia al uso de las TIC como determinante de la gestión del conocimiento, centrándose más en los procesos humanos.

Según Hurtado y Zapana (2022), en su trabajo de investigación tiene como tercera recomendación que, la dimensión gestión del conocimiento y la variable trámite documentario, se evidenció una correlación moderada, por lo que se recomienda a la Municipalidad de Cotabambas que, mediante su jefe de recursos humanos, planifique y ejecute actividades de capacitación al personal de la entidad para que se tenga un mejor conocimiento del sistema de gestión web y de este modo mejorar los trámites documentarios para la aceptación de los usuarios.

De tal manera se define que, tanto la capacitación como el conocimiento de normativas vigentes son esenciales para gestionar el conocimiento hacia los colaboradores de la institución; así como para los ciudadanos que la necesiten.

### **Administración documentaria**

Son procesos que permiten asegurar la recuperación y conservación de los documentos sin importar el tipo de soporte en el que se encuentren, esto se debe lograr en todo el ciclo de vida del documento para lo cual se emplean técnicas y procedimientos establecidos. (Periche, 2016)

La administración documentaria dentro de una institución pública, es un conjunto de normas técnicas las cuales son generadas y aprobadas por el Archivo General de la Nación (AGN). Este ente regulador, permite tener un orden lógico para la documentación existente y hacerla que perdure en el tiempo. El control, clasificación, orden, identificación, valoración, selección y eliminación; son aspectos básicos que se toman en cuenta para la custodia de los documentos. Esta gestión se lleva a cabo cumpliendo con los lineamientos

del AGN; así mismo, para poder tener una correcta administración documentaria, se debe tener un conocimiento base de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Según CONASA (2023) la importancia de la administración documentaria exige la eficiencia para la recuperación de la documentación lo que permite el control de acceso y de seguridad de la información, evitando que personas no autorizadas accedan a los contenidos de dichos datos. Por otra parte, la Directiva núm. 001-2023-AGN/DDPA define la gestión de archivos como una serie de actividades encaminadas a asegurar todo el ciclo de vida de creación, recepción, registro, uso, mantenimiento, eliminación, transferencia y conservación, incluido el proceso de registro y mantenimiento de pruebas en forma de documentos y sistemas de información auténticos, fiables y utilizables (Archivo General de la Nación [AGN], 2023).

Según BEEWO (2023), las principales funciones de la gestión documental son:

- Establecer sólidas estrategias técnicas.
- Gestionar las políticas para la administración y la creación de documentos.
- Organizar coherentemente toda la documentación.
- Garantizar la disponibilidad, inmediatez y acceso de la documentación.
- Conservar la información y los documentos sean físicos o digitales.

La gestión de registros rige la función documental de una empresa y establece reglas y políticas para facilitar la gestión de documentos, ya que es una función altamente responsable que tiene como objetivo proporcionar registros comerciales o institucionales de manera correcta y transparente, ya que son responsables del control, mantenimiento, almacenamiento, eliminación y recuperación eficaz, eficiente y concreta de información de archivos y entrega de soluciones y planes de gestión de archivos a las empresas que lo

necesitan. La gestión documental es la principal herramienta de seguimiento y control de la correspondencia procesada por la empresa (Arcos y Chiluisa, 2012).

Cueva et al. (2023), de acuerdo a la Teoría clásica de administración de Henri Fayol; define el acto de administración como:

- Planear: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
- Organizar: Construir las estructuras material y social de la empresa.
- Dirigir: guiar y orientar al personal.
- Coordinar: enlazar, unir y armonizar todos los actos colectivos.
- Controlar: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

### **Satisfacción de los contribuyentes**

Es el grado de bienestar o cumplimiento de expectativas de una persona que se encuentra ligada al pago de impuestos frente a instituciones públicas. Este valor significa la satisfacción de necesidades; de acuerdo a, tiempos de atención, accesibilidad, seguridad, y otros factores que los contribuyentes identifiquen para la mejora continua.

#### **Satisfacción:**

Según CONCEPTO (2023), la satisfacción puede entenderse como. El cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego y tranquilidad. Las personas se sienten satisfechas, pues, cuando logran cumplir un deseo o alcanzar una meta trazada de antemano, por lo que se alcanza un estado de bienestar. El sentido exacto de lo necesario para alcanzar la satisfacción, por lo tanto, puede variar dependiendo del caso y de la persona.

Como mencionó Verde et al. (2018), “La satisfacción es la apreciación que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus exigencias” (p. 3).

Por lo tanto Hinostroza (2023), “señala que, el fin de cualquier proceso de producción y prestación de servicios es la satisfacción del cliente” (p. 18).

### **Contribuyente:**

Según ANFIX (2023), el contribuyente es la persona o entidad que tiene la obligación de pagar un impuesto de acuerdo a las normas legales vigentes. Hay diversos actos que originan la obligación de pagar al Estado: la obtención de rentas, el consumo, el uso o disfrute de determinados elementos públicos, obligación tributaria (pago de tributos) y otros.

Por otro lado; ECONOMIPEDIA (2020), define a contribuyente como. La persona que debe pagar los impuestos según la ley tributaria establecida. Es el sujeto pasivo de la obligación tributaria, el deudor principal de la administración tributaria. Los contribuyentes están obligados a satisfacer la deuda tributaria en primer lugar, así como los deberes accesorios que se deriven de esta. Estos deberes se tratan de presentar declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones, presentar declaraciones, etc. El contribuyente es la persona que realiza el hecho imponible.

Acosta y Manrique (2011) Afirmaron que la percepción que tiene el usuario del servicio brindado, depende si el servicio cumple con sus expectativas. La satisfacción depende de la atención que se da a los contribuyentes, si la predicción es negativa, la satisfacción es la quees y si la comprensión es positiva, aumenta la satisfacción.

### **Factores que inciden en la satisfacción del contribuyente:**

Caterina et al. (2010), indicaron los siguientes factores para la satisfacción de los usuarios:

- Servicio de calidad.
- Agilización de los procesos.
- Trato amigable.

- Ambientes adecuados para la espera de la atención.
- Tecnología para optimizar los servicios.
- Área de atención al usuario.
- Profesionalización de los servidores públicos.
- Atención de horario corrido.
- Solución de quejas, dudas o consultas en menor tiempo.

### **Tiempo de atención**

#### **Tiempo:**

Según CONCEPTO (2023), define al tiempo como; “una magnitud física que se utiliza para medir la duración, simultaneidad y separación de los hechos y acontecimientos. Esto permite ordenar acontecimientos en una secuencia, de la que se desprenden las nociones de pasado, futuro y presente” (p. 1).

#### **Atención:**

Según Bitbrain (2018) La atención es un término general, pero existen muchas variaciones de su nombre que hacen referencia a aspectos más específicos y detallados; pueden entenderse como diferentes tipos de atención. Los tipos o categorías de atención más comunes son: Atención interna: capacidad para prestar atención a los propios procesos mentales u otros aspectos interoceptivos.

- Atención externa captada por los estímulos externos y procedentes del entorno.
- Atención abierta de respuestas motoras que facilitan el acto de atender.
- Atención encubierta o estímulos sin la apariencia de que se esté llevando a cabo el acto.
- Atención selectiva se centra en la atención en un solo estímulo y descarta otros importantes.

- Atención dividida, en dos o más tareas al mismo tiempo.
- Atención sostenida en el tiempo con respuestas adecuadas.
- Atención visual de estímulos que se presentan en un campo visual y relacionada espacialmente.
- Atención auditiva, con estímulos percibidos a través del oído.

**Concepto e importancia:**

El tiempo es una medida de cuánto tiempo esperan temporalmente los contribuyentes que desean rapidez en el servicio. Si los clientes esperan demasiado, el tiempo de espera puede socavar sus esfuerzos. La optimización del tiempo tiene las siguientes ventajas:

- Incremento de la satisfacción
- Mejor rendimiento.
- Automatización de procesos.
- Incrementa la retención.
- Acatamiento de plazos.

Por otro lado Farfán (2020), indica que. Automatizar procesos tiene como objetivo principal la reducción de costos y la reducción de tiempos de atención al cliente, a través de la integración de aplicaciones (sistema de trámite documentario, pasarela de pago, firma digital, etc.) que reemplazan a los procesos manuales, de esta manera se mejora el tiempo de ejecución de tareas y se eliminan los posibles errores humanos que pueden surgir al trabajar de esa forma. En el presente estudio se logró demostrar que la implementación de un Sistema Automatizado redujo los tiempos de atención en los procesos aplicables a la Ventanilla Única de Turismo en la Municipalidad Provincial del Callao.



## **Accesibilidad**

Es un mecanismo relacionado con la satisfacción, la accesibilidad permite que cualquier persona con o sin discapacidad pueda llegar a materializar o no materializar alguna labor que desea ejecutar, respetando los parámetros establecidos de acuerdo a las leyes vigentes.

Así mismo; Guerrero et al. (2018), define que. La accesibilidad es un punto clave. La definición puede variar, pero básicamente se trata de la posibilidad que tiene una persona, con o sin problemas de movilidad o percepción sensorial, de entender un espacio, integrarse en él e interactuar con sus contenidos.

### **Importancia:**

Según Catalán (2023), concluye que. En definitiva, la Accesibilidad permitirá que cualquier persona, con o sin discapacidad, potencie su autonomía personal, y la óptima utilización de cualquier recurso urbanístico, arquitectónico, de transporte, de comunicación, productos o servicios. La finalidad es dominar aquellos detalles necesarios para conseguir aplicar la accesibilidad de una manera inclusiva y normalizadora, con un diseño de uso habitual para todos. La accesibilidad debe formar parte de nuestra cotidianidad.

### **Tipos de accesibilidad:**

Según Plena inclusión (2023), la accesibilidad universal, incluye tres tipos:

- **Cognitiva:** característica que tienen las cosas, los espacios o los textos que hace que los entiendan todas las personas.
- **Física:** cualidad de una cosa que se puede usar con facilidad o de un espacio al que se puede acceder fácilmente sin depender de tus limitaciones físicas.
- **Sensorial:** cualidad de una cosa que se puede usar con facilidad o de un espacio al que se puede acceder fácilmente sin depender de tus limitaciones sensoriales.

Por otro lado; Sánchez (2017), demuestra que si bien la facilidad de uso es realmente importante, es necesario considerar otros factores para que sea eficaz. Además, cabe aclarar que proporcionar un servicio no significa que las personas realmente podrán utilizarlo. Factores como la distancia, los horarios de trabajo, los recursos y las características personales interactúan para afectar el acceso a los servicios de salud.

## **Seguridad**

Si hablamos de seguridad, entonces se puede centrar en diversos puntos donde la protección y cuidado de los objetos, materiales o cosas es fundamental y decisivo, porque cuando hablamos de seguridad, también se puede demostrar que para tener seguridad es necesario. Es necesario mantener un adecuado control, protección y algún tipo de apoyo o seguro para prevenir cualquier tipo de accidentes Montero (2013). Por la misma razón, la seguridad tiene un significado muy amplio y, según la teoría liberal, constituye la naturaleza y los deberes del Estado.

### **Tipos de seguridad:**

De acuerdo con Bertran (2023), La seguridad es el conjunto de actividades humanas que inducen un estado de ausencia de peligros o riesgos que, a su vez, derivan en la confianza de quien está sujeto a dichas actividades. Estar y sentirnos seguros. En esto se basa, como su propio nombre indica, todas aquellas prácticas vinculadas a la seguridad y a la prevención de potenciales amenazas para la integridad física y/o psicológica de las personas. Así mismo, indica que hay 10 tipos de seguridad las cuales son:

- Laboral: que minimiza los riesgos y peligros
- Ciudadana: que conlleva prácticas democráticas
- Nacional: referido al Estado.
- Social: referido al servicio y bienes ofrecidos por el Estado a la población

- Ciberseguridad.
- Jurídica
- Vial.
- Bioseguridad
- Industrial.
- Alimentaria.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se puede entender que la palabra seguridad engloba muchos aspectos los cuales son vitales para el cumplimiento de funciones en la vida diaria. Así mismo, estos factores garantizan de cierta manera un respaldo hacia un denominado número de personas a las cuales se aplique este criterio. Alvarado (2016) indica que la seguridad del procesamiento de información digital en forma de sistemas informáticos permite gestionar bases de datos personales, estos sistemas deben incluir métodos de procesamiento para el registro e identificación de los usuarios. También deben generar y mantener registros claros y oportunos que muestren las interacciones con los datos para garantizar la trazabilidad, incluida la información de la cuenta del usuario, como las horas de inicio y cierre de sesión y las actividades relacionadas.

### **3. Definición de términos básicos**

#### **Administración documentaria**

Proceso por el cual existe un orden, organización, control, clasificación y archivamiento adecuado de información recibida o generada.

#### **Administración Pública**

Según ENCICLOPEDIA HUMANIDADES (2023), define que es el conjunto de organismos y de funcionarios estatales que se encarga de la implementación de las políticas

gubernamentales para garantizar el bienestar social. Es una característica propia de toda nación, cualquiera sea su sistema de gobierno.

### **Archivo General de la Nación (AGN)**

Ente regulador del estado peruano, encargado de velar, conservar y difundir el patrimonio documental de la nación.

### **Backup (copia de seguridad)**

Se entiende como respaldo o copia de información.

### **Calidad tecnológica**

Es incrementar la creación de conocimiento con excelencia.

### **Gestión del conocimiento**

Es el intercambio de información, con la finalidad de aprendizaje para aplicarlo en cualquier circunstancia de la vida diaria.

### **Modelo SERVQUAL**

Según Matsumoto (2014), es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes.

### **Municipalidad**

Organismo público local, integrado por el alcalde, regidores y funcionarios; los cuales se encargan de administrar y gobernar.

### **Organigrama**

Es la representación gráfica de la estructura de una institución u organización.

**Presidencia de Consejo de Ministros (PCM)**

Según Plataforma digital única del Estado Peruano (2023), Coordina las políticas nacionales de carácter multisectorial, y las formulamos en su respectivo ámbito de competencia.

**Secretaría de Gobierno y Transformación Digital**

Ente rector que verifica y emite opinión técnica sobre toda implementación digital.

**Sistema de Gestión Documental (SGD)**

Es un software especializado que permite llevar el control, seguridad y trazabilidad de los documentos.

**Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)**

Es un documento técnico normativo de gestión, generado para los usuarios como personas naturales y jurídicas. El cual indica los procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad, requisitos y derechos (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2018).

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 1. Hipótesis y/o términos básicos

##### **Hipótesis general**

La implementación de un sistema de trámite documentario influye en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

##### **Hipótesis específicas**

La implementación de un sistema de trámite documentario influye en la accesibilidad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

La implementación de un sistema de trámite documentario influye en los tiempos de atención de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

La implementación de un sistema de trámite documentario influye en la seguridad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

#### 2. Las variables de estudio y su operacionalización

##### **Tabla 1**

##### *Operacionalización de unidades de análisis*

Variables	Dimensiones	Indicadores
Sistema de trámite documentario	Calidad tecnológica	Software
		Hardware
	Gestión del conocimiento	Capacitación
		Normatividad
		Control de documentario
Administración documentaria	Clasificación de documentos	
	Accesibilidad	Horarios de atención
Satisfacción de los contribuyentes	Tiempo de atención	Tiempos de espera
		Cumplimiento de plazos
	Seguridad	Procesamiento de operaciones
		Protección de la información
		Control de la información

## Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 2**

*Matriz de la variable Sistema de trámite documentario*

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Sistema de trámite documentario</b>	Un sistema de gestión “Es una herramienta de gestión que permite controlar la actividad de la empresa” (Calderón Yarlequé, 2018). “El sistema simplifica los procedimientos para mejorar la tramitación documental y asegura la calidad del servicio a los ciudadanos, basándose en el TUPA” (Barreto y Villavicencio, 2017).	Determina procesos dentro de una institución para mejorar la administración documentaria, la cual permite darle un buen servicio a los ciudadanos	Calidad tecnológica	Software Hardware	1-4	Escala de Likert
			Gestión del conocimiento	Capacitación Normatividad Control documentario	5-8	
			Administración documentaria	Clasificación de documentos	9-12	

**Tabla 3***Matriz de la variable Satisfacción de los contribuyentes*

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Satisfacción de los contribuyentes</b>	La satisfacción del contribuyente con los servicios de atención que recibe no depende netamente de su buen mecanismo y de su eficacia. Si recibe una atención buena se mostrará muy bien con el servicio, en tanto no había de tener mayor perspectiva sobre ello. (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2013)	Determina el grado de felicidad y gozo que tiene un contribuyente al ejecutar sus trámites realizados en una entidad pública, el cual permite cumplir con sus expectativas hasta finalizarlo.	Accesibilidad	Horario de atención Tiempos de espera	13-16	Escala de Likert
			Tiempo de atención	Cumplimiento de plazos Procesamiento de operaciones Protección de la información	17-20	
			Seguridad	Control de la información	21-24	



### 3. Matriz lógica de consistencia

**Tabla 4**

*Matriz de consistencia*

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> -¿De qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en la accesibilidad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023? -¿De qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en los tiempos de atención de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023? -¿De qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en la seguridad de los contribuyentes de la</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar de qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> -Determinar de qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en la accesibilidad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023. -Determinar de qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en los tiempos de atención de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023. -Determinar de qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en la seguridad de los contribuyentes de la</p>	<p><b>Hipótesis principal</b> La implementación de un sistema de trámite documentario influye en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> -La implementación de un sistema de trámite documentario influye en la accesibilidad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023. -La implementación de un sistema de trámite documentario influye en los tiempos de atención de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023. -La implementación de un sistema de trámite documentario influye en la seguridad de los contribuyentes de la</p>	<p>Sistema de trámite documentario</p> <p>Satisfacción de los contribuyentes</p>	<p>Calidad tecnológica</p> <p>Gestión del conocimiento</p> <p>Administración documentaria</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Tiempo de atención</p> <p>Seguridad</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético – deductivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal y correlacional</p> <p><b>Población:</b> 5058 personas</p> <p><b>Muestra:</b> 123 personas</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario cuya medición será en escala de Likert</p>

---

Municipalidad de San Bartolo - 2023?	Municipalidad de San Bartolo - 2023.	Municipalidad de San Bartolo - 2023.
---	---	---

---

## CAPITULO IV

### MÉTODO

#### 1. Tipo y método de investigación

##### **Por el propósito**

Según Hernández y Mendoza (2018), esta investigación es de tipo aplicada y se enfoca en la resolución de problemas porque se ha identificado un problema; por lo que se realiza una codificación de la teoría para en última instancia dar una solución al problema bajo análisis.

##### **Por el tipo de datos**

El método es cuantitativo, lo que permite la demostración de datos probando las hipótesis propuestas mediante mediciones numéricas. (Hernández y Mendoza, 2018).

##### **Por el nivel**

Estudió es descriptivo; según Hernández y Mendoza (2018), “determina las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 108).

El estudio es correlacional; según Hernández y Mendoza (2018), "El objetivo de este tipo de investigación es comprender el grado de relación o asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular" (p. 109).

##### **Por el método**

Para realizar este estudio se utilizó un enfoque hipotético-deductivo. Hernández y Mendoza (2018) afirmaron que proporciona respuestas que son relevantes para la pregunta o variable en estudio. Para ello, se formulan proposiciones o afirmaciones, se determinan relaciones entre variables de investigación y se hacen predicciones.

#### 2. Diseño específico de investigación

##### **Diseño no experimental**

El estudio es no experimental, no se crea una situación, sino que se observa una situación existente, en lugar de ser causada deliberadamente por el investigador del estudio. (Hernandez un Mendoza, 2018) es transversal; de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), porque se encarga de la recolección de datos a través del tiempo. Como referencia se tomo como análisis el año 2023.

### 3. Población, Muestra

Una población se define como un conjunto de casos que cumplen ciertas especificaciones. Las poblaciones se pueden dividir en población finita y población infinita. Si se desconoce la escala y no se puede determinar el marco muestral, la población se considera infinita. Esto difiere de una población finita, que tiene un número finito de elementos (Hernández y Mendoza, 2018). La población base considerada en este estudio está conformada por 5058 contribuyentes de la ciudad de San Bartolo. Se utilizará una fórmula de muestreo de población restringida, lo que significa que de esta población se tomará una muestra para recolectar la información requerida. El método de muestreo será probabilístico porque habrá un marco muestral y se realizará una selección aleatoria simple. Esto significa que todos los individuos de la población tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados como parte de la muestra.

La muestra resultará de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Se tendrá en consideración un nivel de confianza de 95%.

**Tabla 5***Cálculo del tamaño de una muestra por niveles de confianza*

<b>Certeza</b>	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%	62.27%	50%
<b>Z</b>	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.67
<b>z<sup>2</sup></b>	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	1.64	1.00	0.45
<b>E</b>	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10	0.20	0.37	0.50
<b>e<sup>2</sup></b>	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.04	0.1369	0.25

Nota. Datos obtenidos de *Determinación del tamaño de una muestra archivística*, demuestra que datos debes aceptar para el cálculo de la muestra (Rodríguez, 2010)

**Tabla 6***Valores tomados para el cálculo de la muestra*

Tamaño de la población o marco muestral	N	5058
Nivel de confianza	Z	95% = 1.96
Probabilidad de éxito	P	9% = 0.09
Probabilidad de fracaso	Q	1 – p = 0.91
Margen de error	E	5%

$$n = \frac{(1.96)^2(0.09)(0.91)(5058)}{(0.05)^2(5058 - 1)}$$

$$n = 122.82$$

La presente investigación contará con una muestra de 123 como total.; a partir de los cuales se realizará la recolección de datos.

#### **4. Instrumentos de obtención de datos**

Se aplicó un cuestionario tipo likert, para obtener información que fue posterior analizada. El cuestionario cuenta con preguntas cerradas, con categorías como opciones de respuestas ya definidas.

Un cuestionario consta de un conjunto de preguntas sobre una o más variables mensurables. En este trabajo se ha cumplimentado un cuestionario escrito con el objetivo de obtener información y en última instancia análisis. Tenga en cuenta también que el cuestionario contiene preguntas cerradas, que definen categorías y opciones de respuesta (Hernández y Mendoza, 2018 p. 250).

#### **5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se utilizó el programa informático SPSS para el procesamiento y análisis de datos para generar resultados. Se tuvo en cuenta el coeficiente de correlación de Spearman, que es una medida estadística no paramétrica que indica la relación jerárquica entre dos variables y muestra su dependencia estadística.

##### **Procedimiento de ejecución del estudio**

Se tuvo en cuenta lo siguiente:

- a) Identificación del problema
- b) Determinación de las variables y dimensiones e indicadores
- c) Estructuración del marco teórico.
- d) Consolidación de la matriz de consistencia.
- e) Establecimiento de la población y muestra.
- f) Elaboración y validación del instrumento.
- g) Recolección, sistematización y análisis de datos.
- h) Elaboración de resultados, conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos cuantitativos

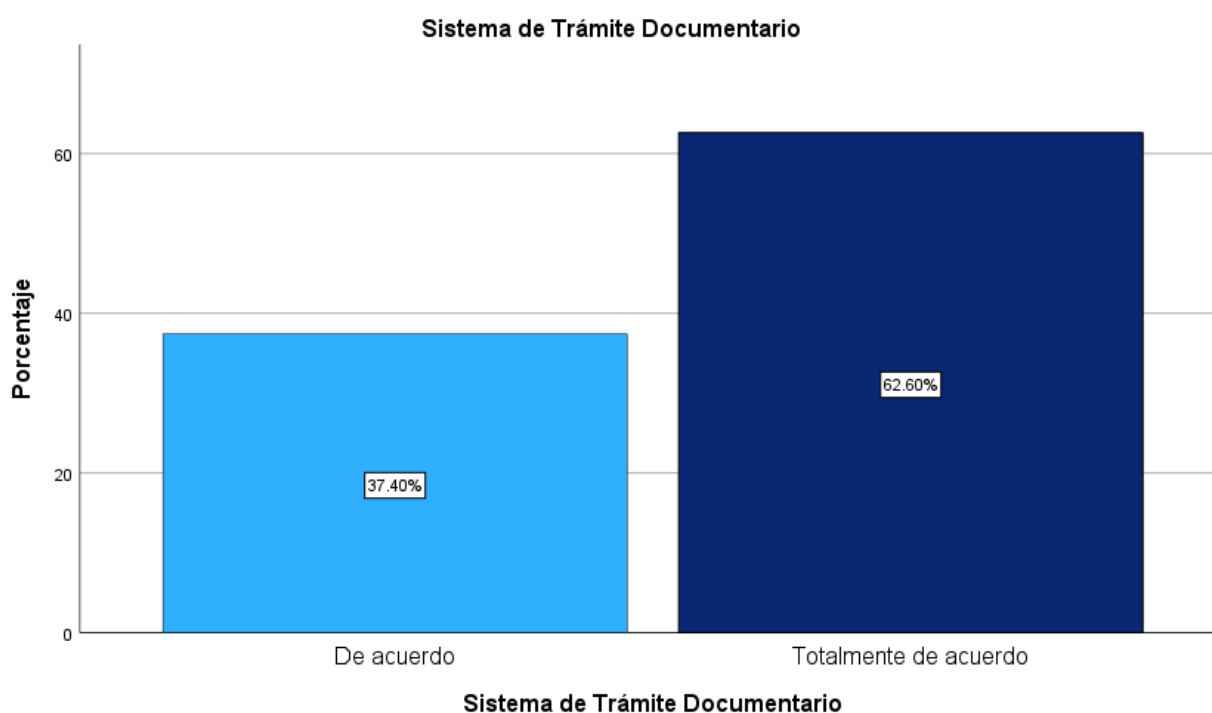
**Tabla 7**

*Variable independiente “Sistema de Trámite Documentario”*

<b>Sistema de Trámite Documentario</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	46	37.4	37.4
	Totalmente de acuerdo	77	62.6	100.0
	<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 3**

*Variable independiente porcentual “Sistema de Trámite Documentario”*



**Descripción:** Se logra observar que en la Tabla 7, el 37.40% se encuentra de acuerdo y el 62.60% totalmente de acuerdo con el Sistema de Trámite Documentario. Esto quiere decir que, el mayor porcentaje de encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con la variable sistema de trámite documentario, lo que conlleva a la aceptación de ellos.

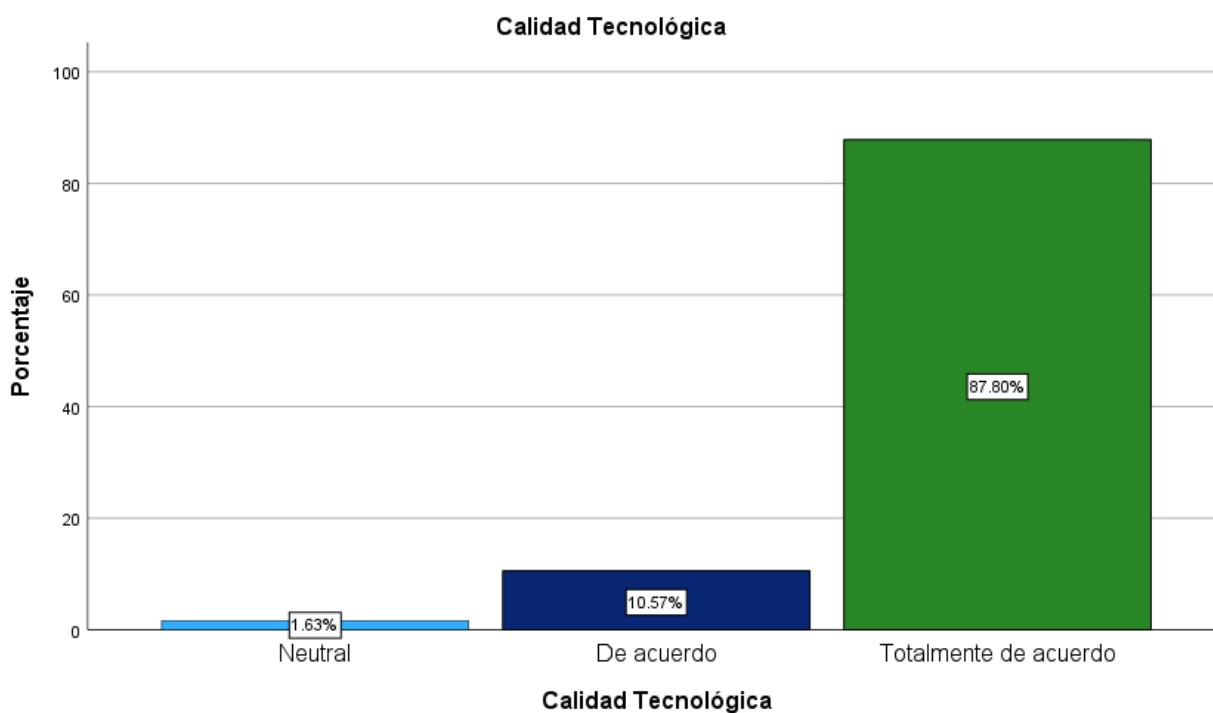
**Tabla 8**

*Análisis descriptivo de la dimensión "Calidad Tecnológica"*

		Calidad Tecnológica		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	1.6	1.6
	De acuerdo	13	10.6	12.2
	Totalmente de acuerdo	108	87.8	100.0
	Total	123	100.0	

**Figura 4**

*Dimensión "Calidad Tecnológica"*



**Descripción:** Se logra observar que en la Tabla 8, el 1.63% de los 123 encuestados indicó neutralidad, el 10.57% estuvo de acuerdo y finalmente un 87.80% totalmente de acuerdo con la calidad tecnológica para la institución. Esto quiere decir que, el mayor porcentaje de encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con la dimensión calidad tecnológica, lo que conlleva a la aceptación de ellos.



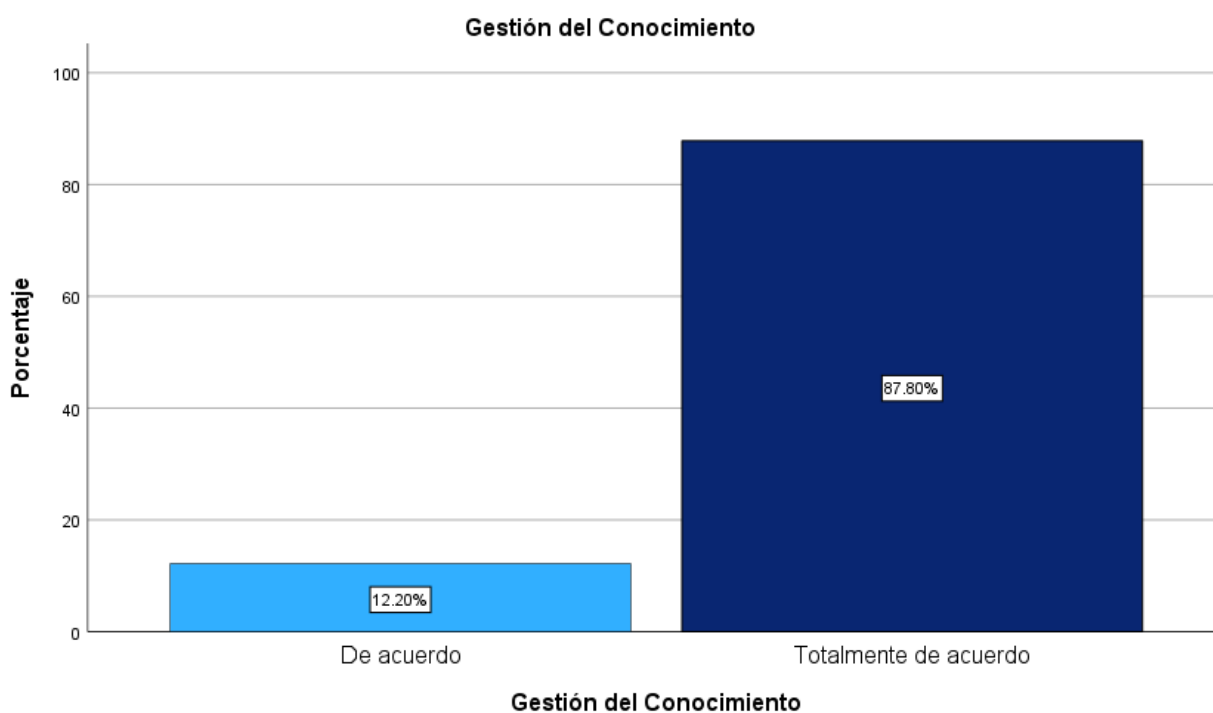
**Tabla 9**

*Análisis descriptivo de la dimensión "Gestión del Conocimiento"*

<b>Gestión del Conocimiento</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	15	12.2	12.2
	Totalmente de acuerdo	108	87.8	100.0
	Total	123	100.0	

**Figura 5**

*Dimensión "Gestión del Conocimiento"*



**Descripción:** Se observa que en la Tabla 9, el 12.20% de los 123 encuestados indicó estar de acuerdo y el 87.80% estuvo totalmente de acuerdo con la gestión del conocimiento para la institución. Esto quiere decir que, el mayor porcentaje de encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con la dimensión gestión del conocimiento, lo que conlleva a la aceptación de ellos.

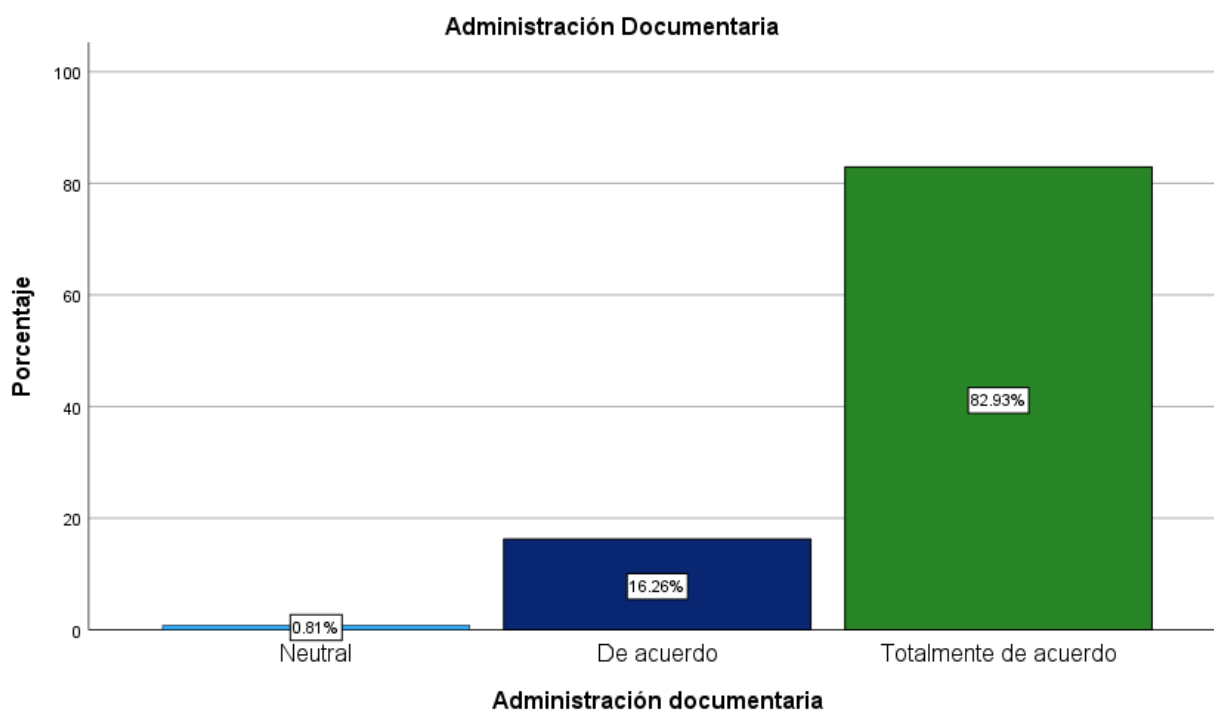
**Tabla 10**

*Análisis descriptivo de la dimensión "Administración Documentaria"*

<b>Administración Documentaria</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	1	.8	.8
	De acuerdo	20	16.3	17.1
	Totalmente de acuerdo	102	82.9	100.0
	Total	123	100.0	

**Figura 6**

*Dimensión "Administración Documentaria"*



**Descripción:** Se observa que en la Tabla 10, el 0.81% de los 123 encuestados indicó neutralidad, el 16.26% estuvo de acuerdo y finalmente un 82.93% totalmente de acuerdo con la administración documentaria para la institución. Esto quiere decir que, el mayor porcentaje de encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con la dimensión administración documentaria, lo que conlleva a la aceptación de ellos.

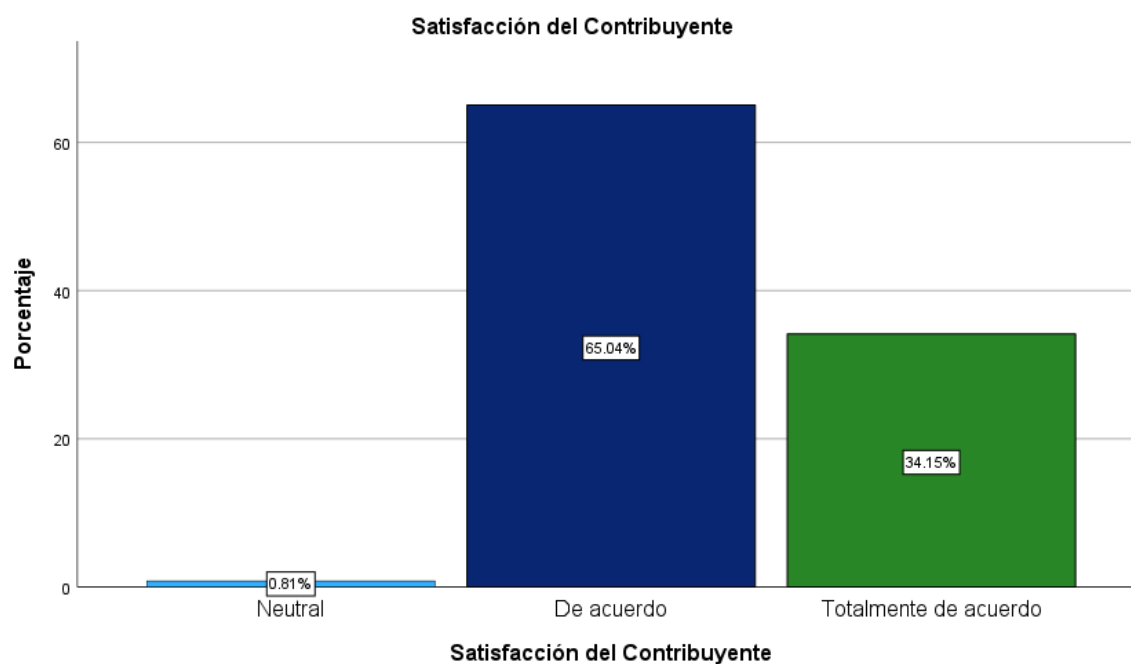
**Tabla 11**

*Variable dependiente "Satisfacción del Contribuyente"*

		<b>Satisfacción del Contribuyente</b>		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	1	.8	.8
	De acuerdo	80	65.0	65.9
	Totalmente de acuerdo	42	34.1	100.0
	Total	123	100.0	

**Figura 7**

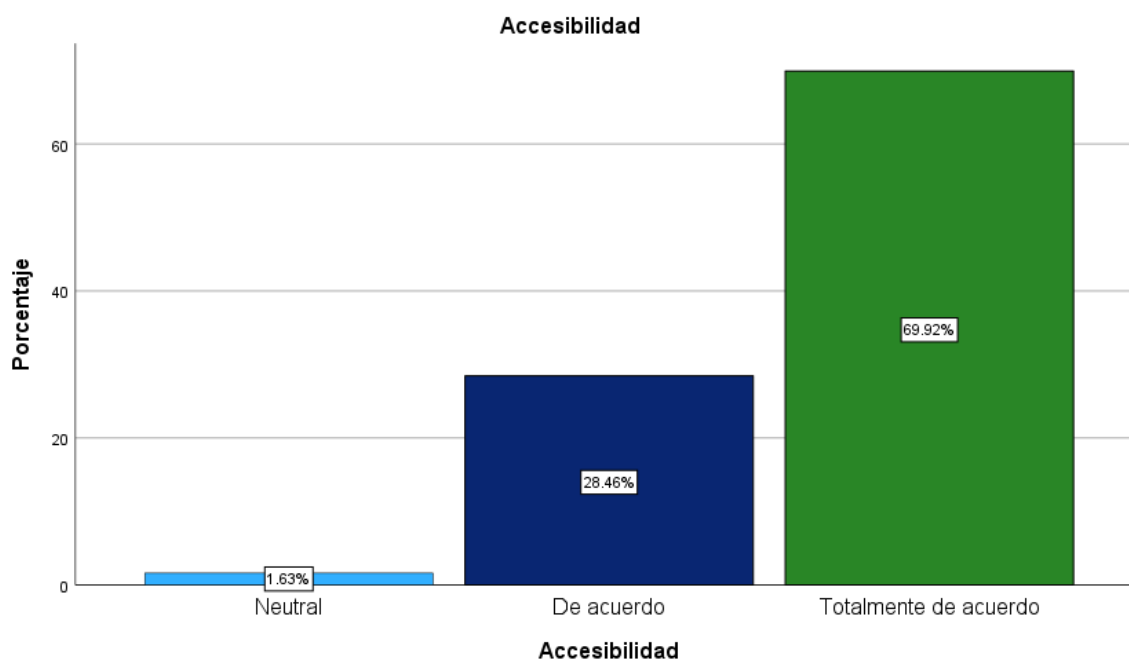
*Variable dependiente "Satisfacción del Contribuyente"*



**Descripción:** Se observa en la Tabla 11, el 0.81% de los 123 encuestados indicó neutralidad, el 65.04% estuvo de acuerdo y finalmente un 34.15% totalmente de acuerdo con el aspecto de la satisfacción del contribuyente de la institución. Esto quiere decir que, el mayor porcentaje de encuestados se encuentra de acuerdo con la variable satisfacción del contribuyente, lo que conlleva a la aceptación de ellos.

**Tabla 12***Dimensión "Accesibilidad"*

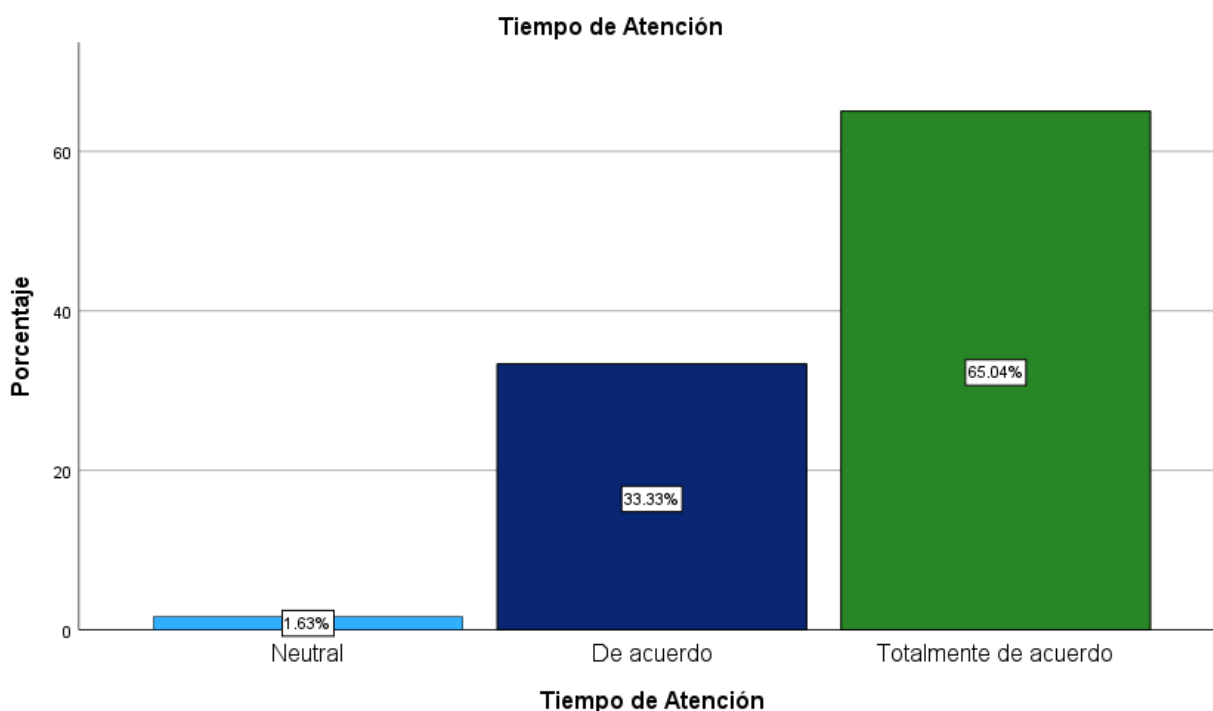
		<b>Accesibilidad</b>		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	1.6	1.6
	De acuerdo	35	28.5	30.1
	Totalmente de acuerdo	86	69.9	100.0
	Total	123	100.0	

**Figura 8***Dimensión "Accesibilidad"*

**Descripción:** Se observa en la Tabla 12, el 1.63% de los 123 encuestados indicó neutralidad, el 28.46% estuvo de acuerdo y finalmente un 69.92% totalmente de acuerdo con la accesibilidad reflejada a raíz de la implementación de un sistema de trámite documentario en la institución. Esto quiere decir que, el mayor porcentaje de encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con la dimensión accesibilidad, lo que conlleva a la aceptación de ellos.

**Tabla 13***Dimensión "Tiempo de Atención"*

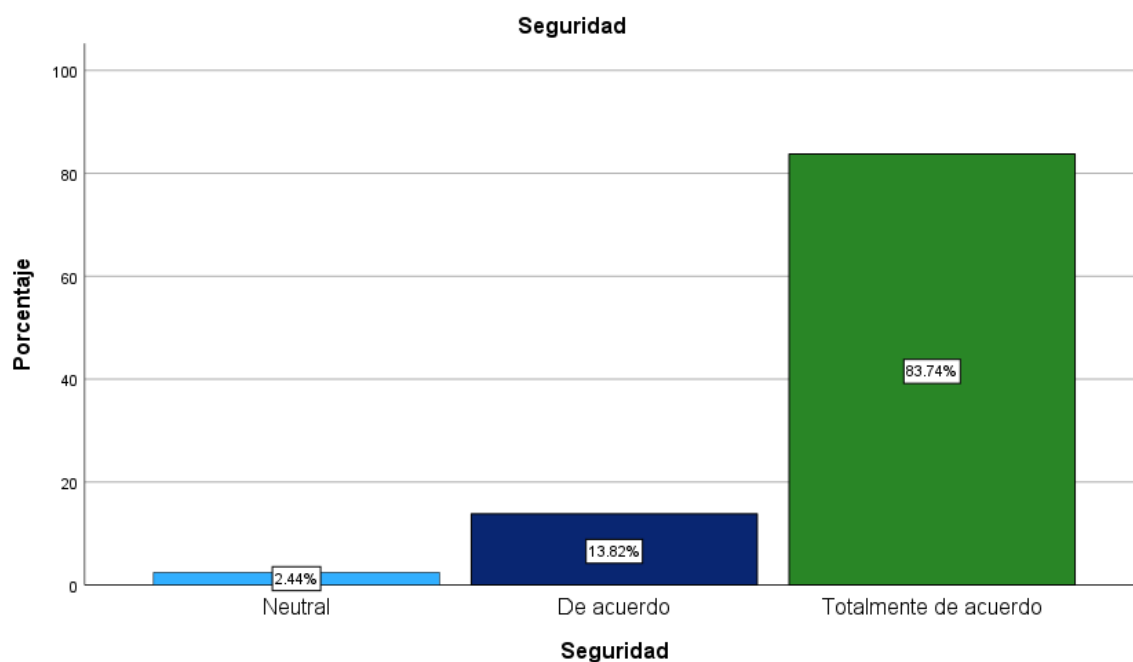
		Tiempo de Atención		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	1.6	1.6
	De acuerdo	41	33.3	35.0
	Totalmente de acuerdo	80	65.0	100.0
	Total	123	100.0	

**Figura 9***Descripción porcentual de la dimensión "Tiempo de Atención"*

**Descripción:** Se observa que en la Tabla 13, el 1.63% de los 123 encuestados indicó neutralidad, el 33.33% estuvo de acuerdo y finalmente un 65.04% totalmente de acuerdo con el tiempo de atención reflejada a raíz de la implementación de un sistema de trámite documentario en la institución. Esto quiere decir que, el mayor porcentaje de encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con la dimensión tiempo de atención, lo que conlleva a la aceptación de ellos.

**Tabla 14***Dimensión "Seguridad"*

		<b>Seguridad</b>		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	3	2.4	2.4
	De acuerdo	17	13.8	16.3
	Totalmente de acuerdo	103	83.7	100.0
Total		123	100.0	

**Figura 10***Dimensión "Seguridad"*

**Descripción:** Se observa en la Tabla 14, el 2.44% de los 123 encuestados indicó neutralidad, el 13.82% estuvo de acuerdo y finalmente un 83.74% totalmente de acuerdo con la seguridad reflejada a raíz de la implementación de un sistema de trámite documentario en la institución. Esto quiere decir que, el mayor porcentaje de encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con la dimensión seguridad, lo que conlleva a la aceptación de ellos.

## 2. Análisis de Resultados

### Prueba de Hipótesis General

#### formulación de hipótesis

H0: La implementación de un sistema de trámite documentario no afectará la satisfacción de los contribuyentes en la ciudad de San Bartolo - 2023.

H1: La implementación de un sistema trámite documentario afectará la satisfacción de los contribuyentes en la ciudad de San Bartolo - 2023.

**Establecimiento del nivel de significancia:** El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es 5% o  $\alpha=0.05$ .

**Elección del estadístico de prueba:** El estadístico de prueba utilizado en este caso es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado, cuyo cálculo es el siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1;1-\alpha)}^2$$

**Tabla 15**

*Resumen de procesamiento de casos*

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Sistema de Trámite Documentario *	123	100.0%	0	0.0%	123	100.0%
Satisfacción de Contribuyente						

**Tabla 16**

*Recuento cruce Sistema de Trámite Documentario y Satisfacción del Contribuyente*

**Tabla cruzada Sistema de Trámite Documentario\*Satisfacción del Contribuyente**  
**Recuento**

		Satisfacción del Contribuyente			Total
		Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sistema de Trámite Documentario	De acuerdo	1	39	6	46
	Totalmente de acuerdo	0	41	36	77
Total		1	80	42	123

**Tabla 17**

*Sistema de Trámite Documentario con Satisfacción del Contribuyente*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.660	2	<.001
N de casos válidos	123		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .37.

**Tabla 18**

*Medidas simétricas Sistema de Trámite Documentario y Satisfacción del Contribuyente*

**Medidas simétricas**

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.336	<.001
N de casos válidos		123	

**Lectura del p valor:**

Se observa en la Tabla 17, el valor de la prueba estadística es 15.660, el grado de libertad es 2, la significancia asintótica (valor p) es <0,001, que es menor que el nivel de



significancia  $\alpha = 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y muestran la variable independiente sistemas de procesamiento de archivos. Existe una correlación significativa con la variable dependiente satisfacción del contribuyente. Asimismo, el valor del coeficiente potencial como se muestra en la Tabla 18 es 0,336, lo que indica que la fuerza de la relación entre las dos variables es moderada y significativa. Rechazando la hipótesis nula, se agrega como válida la hipótesis alternativa, la cual se determina de la siguiente manera: La implementación de un sistema de procesamiento de documentos afecta la satisfacción de los contribuyentes de la ciudad de San Bartolo - 2023.

### **Prueba de Hipótesis Específica N°1**

#### **Formulación de Hipótesis**

$H_0$ : La implementación de un sistema de trámite documentario no influye en la accesibilidad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

$H_1$ : La implementación de un sistema de trámite documentario influye en la accesibilidad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

**Establecimiento del nivel de significancia:** El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es 5% o  $\alpha=0.05$ .

**Elección del estadístico de prueba:** El estadístico de prueba utilizado en este caso es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado, cuyo cálculo es el siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1;1-\alpha)}^2$$

**Tabla 19***Resumen de procesamiento de casos*

	<b>Resumen de procesamiento de casos</b>					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Sistema de Trámite Documentario * Accesibilidad	123	100.0%	0	0.0%	123	100.0%

**Tabla 20***Recuento cruce Sistema de Trámite Documentario y Accesibilidad***Tabla cruzada Sistema de Trámite Documentario\*Accesibilidad  
Recuento**

		Accesibilidad			Total
		Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sistema de Trámite Documentario	De acuerdo	1	16	29	46
	Totalmente de acuerdo	1	19	57	77
Total		2	35	86	123

**Tabla 21**

Sistema de Trámite Documentario con Accesibilidad

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.666	2	.435
N de casos válidos	123		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .75.

**Tabla 22***Medidas simétricas Sistema de Trámite Documentario y Accesibilidad*

<b>Medidas simétricas</b>		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	.116	.435
N de casos válidos		123	

**Lectura del p valor:**

Como se muestra en la Tabla 21, el valor de la prueba estadística es 1,666, el grado de libertad es 2 y la significancia asintótica (valor p) es 0,435, que es mayor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; por lo tanto, aceptamos la hipótesis nula, indicando que la variable independiente sistema de manejo de archivos y No existe relación significativa entre las dimensiones de accesibilidad. Además, el valor del posible coeficiente como se muestra en la Tabla 22 es 0,116, lo que indica que la fuerza de la relación entre las variables y dimensiones es baja.

Al aceptar la hipótesis nula, rechazamos la hipótesis alternativa, la hipótesis nula es: La implementación de un sistema de trámite documentario no influye en la accesibilidad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

**Prueba de Hipótesis Específica N°2****Formulación de Hipótesis**

H<sub>0</sub>: La implementación de un sistema de trámite documentario no influye en los tiempos de atención de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

H<sub>1</sub>: La implementación de un sistema de trámite documentario influye en los tiempos de atención de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

Establecimiento del nivel de significancia: El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es 5% o  $\alpha=0.05$ .

**Elección del estadístico de prueba:** El estadístico de prueba utilizado en este caso es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado, cuyo cálculo es el siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1; 1-\alpha)}^2$$

**Tabla 23**

*Resumen de procesamiento de casos*

	<b>Resumen de procesamiento de casos</b>					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Sistema de Trámite Documentario * Tiempos de Atención	123	100.0%	0	0.0%	123	100.0%

**Tabla 24**

*Recuento cruce Sistema de Trámite Documentario y Tiempos de Atención*

**Tabla cruzada Sistema de Trámite Documentario\*Tiempos de Atención**  
**Recuento**

		Tiempos de atención			Total
		Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sistema de Trámite Documentario	De acuerdo	1	13	32	46
	Totalmente de acuerdo	1	28	48	77
Total		2	41	80	123

**Tabla 25***Sistema de Trámite Documentario con Tiempos de Atención*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.934	2	.627
N de casos válidos	123		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .75.

**Tabla 26***Medidas simétricas Sistema de Trámite Documentario y Tiempos de Atención*

<b>Medidas simétricas</b>		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.087	.627
N de casos válidos		123	

**Lectura del p valor:**

Como se muestra en la Tabla 25, el valor de la prueba estadística es 0,934, el grado de libertad es 2 y la significancia asintótica (valor p) es 0,627, que es mayor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; por lo tanto, aceptamos la hipótesis nula, indicando que la variable independiente sistema de procesamiento de documentos y no existe relación significativa entre las dimensiones de capacidad de atención. De manera similar, el valor del ratio como se muestra en la Tabla 26 es 0,087, lo que indica que la fuerza de la relación entre variables y dimensiones es baja. Rechazamos la hipótesis alternativa aceptando la hipótesis nula, la cual es: La implementación del sistema de gestión documental no afectará la atención de los contribuyentes de la ciudad de San Bartolo - 2023.

### Prueba de Hipótesis Específica N°3

#### Formulación de Hipótesis

H<sub>0</sub>: La implementación de un sistema de trámite documentario no influye en la seguridad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

H<sub>1</sub>: La implementación de un sistema de trámite documentario influye en la seguridad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

**Establecimiento del nivel de significancia:** El nivel de significancia establecido para la presente prueba estadística es 5% o  $\alpha=0.05$ .

**Elección del estadístico de prueba:** El estadístico de prueba utilizado en este caso es el correspondiente a la prueba Chi Cuadrado, cuyo cálculo es el siguiente:

$$\chi_o^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(n-1;1-\alpha)}^2$$

**Tabla 27**

*Resumen de procesamiento de casos*

	<b>Resumen de procesamiento de casos</b>					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Sistema de Trámite Documentario * Seguridad	123	100.0%	0	0.0%	123	100.0%

**Tabla 28***Recuento cruce Sistema de Trámite Documentario y Seguridad*

**Tabla cruzada Sistema de tramite documentario\*Seguridad**  
**Recuento**

		Seguridad			Total
		Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sistema de Trámite Documentario	De acuerdo	3	14	29	46
	Totalmente de acuerdo	0	3	74	77
Total		3	17	103	123

**Tabla 29***Sistema de Trámite Documentario con Seguridad*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23.455	2	<.001
N de casos válidos	123		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.12.

**Tabla 30***Medidas simétricas Sistema de Trámite Documentario y Seguridad*

**Medidas simétricas**

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.400	<.001
N de casos válidos		123	

**Lectura del p valor:**

Como se observa en la Tabla 29, el valor estadístico de prueba es 23.455 con 2 grados de libertad y una significación asintótica (p-valor) < 0.001, el cual es menor al nivel de

significancia  $\alpha = 0.05$ ; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula, indicando que si existe una relación significativa entre la variable independiente sistema de trámite documentario y la dimensión seguridad.

Asimismo, según lo observado en la Tabla 30, el valor del coeficiente de contingencia es 0.400, lo que indica que la fuerza de la relación entre la variable y la dimensión es moderada y significativa.

Al rechazar la hipótesis nula, asumimos como válida la hipótesis alternativa, la cual está establecida como: La implementación de un sistema de trámite documentario influye en la seguridad de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023.

### **3. Discusión de resultados**

La presente sección tiene como objetivo general: Determinar de qué manera la implementación de un sistema de trámite documentario influye en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo – 2023, que proporciona los resultados, brindando evidencia sólida que sustenten y respalden las afirmaciones mencionadas en las hipótesis planteadas en la presente investigación. Además, se busca analizar e interpretar los hallazgos obtenidos.

En el marco del 1er objetivo específico, determinar el impacto de la implementación del sistema de procesamiento de documentos en la accesibilidad de los contribuyentes de la ciudad de San Bartolo – 2023, el cual muestra dimensiones de accesibilidad que sustentan el tiempo de operación y el tiempo de espera, con base en el concepto de accesibilidad destinado a determinar las prioridades de los contribuyentes. acceso a servicios rápidos y eficientes, en el momento que se adapte a sus necesidades y sin complicaciones, estas instalaciones donde los horarios y tiempos de espera le evitarán tiempos innecesarios y, lo más importante, podrá realizar trámites. Para el primer objetivo, los resultados muestran que



la dimensión accesibilidad no se ve afectada por las variables del sistema de procesamiento documental, dado que el resultado de la prueba chi-cuadrado es de 1,666 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de  $\alpha = 0,435$ , lo que nos lleva por tanto a No rechazamos la hipótesis nula, lo que nos lleva nuevamente a rechazar la hipótesis alternativa de que el sistema de gestión de archivos no afecta a la accesibilidad. Según Oyarce, en el trabajo de investigación de 2022 los resultados para accesibilidad son negativos por lo que tienen un alto porcentaje negativo en términos de accesibilidad, lo que va en línea con el objetivo específico 1 de esta investigación.

De acuerdo al 2do objetivo específico, a partir de la determinación del impacto de la implementación del sistema de procesamiento de documentos en el tiempo de atención de los contribuyentes de la ciudad de San Bartolo - 2023, se destaca particularmente la dimensión del tiempo de atención, es decir, el cumplimiento de plazos y la tramitación de las operaciones documentales y sus indicadores. Cumplir con los plazos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo General N°27444 respecto de la tramitación de los documentos generados por el sistema de procesamiento de documentos y la respuesta a los mismos; así como estandarizar los procedimientos operativos de cada documento recibido para que su distribución sea correcta y final. Reciba una atención efectiva dentro del plazo legal. En la segunda medición, los resultados muestran que la dimensión capacidad de atención es independiente de las variables del sistema de procesamiento de archivos, pues el resultado de la prueba chi-cuadrado es 0.934 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de  $\alpha = 0.627$ ; y considerando los valores obtenidos en la prueba Mayores a 0.05, no rechazamos la hipótesis nula, lo que a su vez nos obliga a no aceptar la hipótesis alternativa de que el sistema de procesamiento de documentos no afecta el tiempo de servicio. Según el trabajo de investigación de Porra de 2023, los resultados en la tabla de tiempos de reacción relacionados con el tiempo de atención son positivos porque tienen una

correlación significativa, lo que indica una fuerte correlación con la variable satisfacción, por lo que; esto es diferente a lo descrito en el segundo objetivo específico de este trabajo de investigación. Para el objetivo específico 3, basado en la decisión de que la implementación del sistema de procesamiento de documentos afecta la seguridad de los contribuyentes en la ciudad de San Bartolo – 2023. Muestra las dimensiones de seguridad y sus indicadores de protección y control. Información que indica que la protección de la información es esencial para el cumplimiento de los procedimientos de gestión de documentos en todo momento. Además, sus controles pueden mantener la confidencialidad y agregar software sofisticado para cumplir con los requisitos de protección y preservación de la información. Cabe señalar que, en caso de circunstancias imprevistas, la copia de seguridad se puede utilizar como copia de seguridad ante cualquier circunstancia imprevista. Los resultados obtenidos muestran que las variables del sistema de procesamiento de documentos tienen un impacto significativo en la dimensión seguridad, ya que el resultado de la prueba chi-cuadrado es 23.455 con 2 grados de libertad, y el valor de significancia es menor a  $\alpha = 0.001$ , lo que conduce a el rechazo de la hipótesis nula; por lo tanto, influye en la aceptación de la hipótesis alternativa, es decir sistemas de gestión documental, seguridad del contribuyente. Leveau afirmó en un trabajo de investigación de 2023 que los resultados en la tabla de seguridad son positivos y tienen un alto grado de aceptación en términos de seguridad; nuevamente, esto se define aceptando la hipótesis alternativa y el contenido del objetivo 3 de estos trabajos de investigación es consistente con el planteado.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

- De acuerdo al objetivo general planteado para la presente investigación, se concluyó que, si existe una relación significativa entre la variable independiente sistema de trámite documentario y la variable dependiente satisfacción de los contribuyentes, como se demuestra en la Tabla 17. Se muestra que es valioso e importancia un sistema de trámite documntario ya que contribuye a mejorar la relacion entre el ciudadano y la entidad, automatizando los procesos. El cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos es fundamental para generar la satisfaccion que ellos necesitan.
- En relación con el objetivo específico N°1, se comprobó en la Tabla 21, que no se encontró evidencia significativa como para respaldar la hipótesis específica N°1, la cual afirmaba que el sistema de trámite documentario influye en la accesibilidad. Los resultados obtenidos de este estudio no respaldan dicha afirmación, debido a que existe un alto porcentaje en el distrito de personas mayores de edad, jubilados y personas con una solvencia económica alta; estas mismas, al saber y entender que la gestión pública es ineficiente no les interesa contar con accesibilidad, con tal de no mal gastar su tiempo, ya que se dedican a otras actividades.
- En relación con el objetivo específico N°2, se comprobó en la Tabla 25, que no se encontró evidencia significativa como para respaldar la hipótesis específica N°2, la cual afirmaba que el sistema de trámite documentario influye en los tiempos de atención. Los resultados obtenidos de este estudio no respaldan dicha afirmación, debido a que a las personas mayores de edad, jubilados y personas con alta solvencia económica les gusta ser atendidas de una manera rápida y eficiente, hasta saltando

procesos que ellos ven que son muy burocráticos y que por ley son necesarios cumplir.

- En relación con el objetivo específico N°3, se demostró en la Tabla 29, se validó que el sistema de trámite documentario influye significativamente en la seguridad, dado que al mantener el control y la protección de la información genera confianza y a su vez brinda al contribuyente la libertad de poder seguir con los procedimientos de una manera eficiente y segura, cumpliendo con los protocolos que se demanden de acuerdo a las normativas de cada institución.

## **2. Recomendaciones**

A través del análisis realizado en esta investigación se demostró que si existe una relación entre la variable independiente sistema de trámite documentario y la variable dependiente satisfacción de los contribuyentes; por ende, a continuación se presentará una serie de recomendaciones específicas en base a cada objetivo planteado, teniendo por recomendación general en enfocar los recursos de la institución en implementar un sistema de trámite documentario, establecer y definir políticas eficientes para su manejo y control; asimismo, estandarizar los procesos para la automatización de los mismos, con la finalidad de mejorar la satisfacción de los contribuyentes.

De acuerdo al análisis llevado a cabo mediante el cuestionario para la dimensión accesibilidad, tal como se detalló en la Tabla 12, el 69.92% se encuentra totalmente de acuerdo. Asimismo; se recomienda, contar con un ambiente en el cual se implementen equipos informáticos (computadoras o laptops) con personal capacitado en cuanto a gestiones de trámites para mejorar el desempeño y que los contribuyentes sean orientados a ingresar y/o resolver sus tramitaciones; por otro lado, difundir a la población por medio

físico y electrónico las guías o tutoriales que sirvan de ejemplo para mejorar los procesos de tramitación y en consecuencia el servicio al ciudadano.

De acuerdo al análisis llevado a cabo mediante el cuestionario para la dimensión tiempo de atención, tal como se detalló en la Tabla 13, el 65.04% se encuentra totalmente de acuerdo. Asimismo; se recomienda, contar con una mesa de ayuda (*helpdesk*) que permita a los contribuyentes tener una trazabilidad de la tramitación en curso, con una buena orientación y fiabilidad, con la finalidad de cumplir con sus expectativas y los plazos de atención que demande la Ley; por otro lado, publicitar mediante redes sociales los números telefónicos de la mesa de ayuda y una breve explicación de sus funciones, así como la importancia que esta cumple dentro de la institución.

De acuerdo al análisis llevado a cabo mediante el cuestionario para la dimensión seguridad, tal como se detalló en la Tabla 14, el 83.74% se encuentra totalmente de acuerdo. Por tal motivo; es preciso señalar que, hoy en día la seguridad de cualquiera de su forma es lo que más resalta en la sociedad. Contar con tecnología que permita el buen y óptimo resguardo de información es lo que se prioriza, de la misma manera el respaldo digital y el servidor del sistema es lo que garantiza la seguridad del mismo; asimismo, tener una copia de seguridad que mantenga los datos protegidos; así como también, contar con un software de última generación que evite la vulneración de la información.

## REFERENCIAS

- Acosta, M., y Manrique-Chirkova, S. (2011). dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Alvarado, E. (2022). Análisis y diseño de un sistema de información de trámite documentario para el área de mesa de partes de la municipalidad distrital de samegua [*Tesis para licenciatura, Universidad Nacional de Moquegua*]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/369>
- Alvarado, F. (2016). La gestión de la Seguridad de la Información en el régimen peruano de Protección de Datos Personales [Revista]. *Foro Jurídico*. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19833>
- Amara Ingeniería de Marketing. (2023). ¿Por qué es importante el contenido de calidad para una tecnológica? *Amara Ingeniería de Marketing*. Obtenido de [https://amara-marketing.com/blog-tecnologia/contenido-de-calidad-tecnologia/#1\\_La\\_importancia\\_de\\_convertirte\\_en\\_un\\_referente\\_de\\_tecnologia](https://amara-marketing.com/blog-tecnologia/contenido-de-calidad-tecnologia/#1_La_importancia_de_convertirte_en_un_referente_de_tecnologia)
- ANFIX. (2023). ¿Qué es un contribuyente? *Anfix Software S.L.* Obtenido de <https://www.anfix.com/blog/diccionario/contribuyente#:~:text=El%20contribuyente%20es%20la%20persona,deber%20de%20pagar%20una%20cuota.>
- Archivo General de la Nación [AGN]. (2023). *Directiva N° 001-2023-AGN/DDPA - Norma de Administración de Archivos en las entidades públicas*. Obtenido de <https://appddpadigital.agn.gob.pe/ddpa/wp-content/uploads/2023/05/DIRECTIVA-NA%CC%82%C2%B0-001-2023-AGN-DDPA.pdf>

- ARCHIVOSAGIL. (2019). Modelo de Gestión Documental en el Perú (Decreto Legislativo 1310). Obtenido de <http://archivosagil.blogspot.com/2019/11/modelo-de-gestion-documental-en-el-peru.html>
- Arcos, P., y Chiluisa, R. (2012). *Proponer la implementación del sistema de administración documentaria (SAD) para la universidad técnica de Cotopaxi en el periodo académico 2011 - 2012 [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi - Ecuador]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/1421>
- Armas, G. (2022). *La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica [Artículo científico]*. Apuntes de economía y sociedad. Obtenido de <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Aybar, J. (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 de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/344>
- Barreto, M., y Villavicencio, E. (2017). *Implementación de un sistema web para el trámite documentario en la municipalidad del centro poblado de Santa María de Huachipa [Tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4006>
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e implementación del sistema de tramite documentario en la municipalidad provincial de Huancayo para la atención de expedientes [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/3889>

- BEEWO. (2023). *¿Cuáles son las principales funciones de la gestión documental?* Obtenido de <https://beewo.digital/sitio/cuales-son-las-principales-funciones-de-la-gestion-documental/>
- Bertran, P. (2023). Los 10 tipos de Seguridad (y sus características). *Médico Plus*. Obtenido de <https://medicoplus.com/ciencia/tipos-seguridad>
- BITBRAIN. (2018). Qué es la atención, tipos y alteraciones. *Bitbrain Technologies*. Obtenido de <https://www.bitbrain.com/es/blog/atencion-cognitiva-concentracion>
- Briceño, B., Strand, K., y Marshall, M. (2020). *La gestión del conocimiento: recursos y oportunidades. Mejorando Vidas [Blog]*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/gestion-conocimiento-recursos/>
- Calderón, R. (2018). *Gestión Del Sistema De Información De Trámite Documentario Y Satisfacción Del Usuario De Una Institución De Educación Superior, Chimbote – 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34746>
- Cardona, D., Cortés, J., y Ujueta, S. (2015). *Gobierno Electrónico En Colombia: Marco Normativo Y Desempeño De Tres Índices Estratégicos (Electronic Government in Colombia: Regulatory Framework and Evaluation of Three Strategic Indexes) [Estudio]*. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Obtenido de [papers.ssrn: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2612678](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2612678)
- Catalán, A. (2023). *¿Qué es la accesibilidad universal?* *Fundación ADECCO*. Obtenido de <https://fundacionadecco.org/azimut/que-es-la-accesibilidad-universal/#:~:text=En%20definitiva%2C%20la%20Accesibilidad%20nos,de%20comunicaci%C3%B3n%20productos%20o%20servicios.>



- Caterina, C., Gotera, A., y Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012358007>
- Cerrillo, A., y Casadesús, A. (2018). *El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño[Estudio]*. Revistas online. Obtenido de revistas online: <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10515>
- Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica [CONICYT]. (2008). Conceptos básicos de Ciencia, Tecnología e Innovación. Obtenido de <https://www.conicyt.cl/wp-content/uploads/2012/09/Conceptos-B%C3%A1sicos-de-Ciencia-Tecnolog%C3%ADa-e-Innovaci%C3%B3n-2008.pdf>
- Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica [CONICYT]. (s.f.).
- CONASA. (2023). *La importancia de la gestión documental*. Obtenido de <https://conasa.grupocibernos.com/blog/la-importancia-la-gestion-documental#:~:text=Evita%20la%20p%C3%A9rdida%20de%20tiempo,%C3%B3ptima%20gesti%C3%B3n%20del%20propio%20sistema.>
- CONCEPTO. (2023). Satisfacción. *Enciclopedia concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/satisfaccion/>
- CONCEPTO. (2023). Tiempo. *Enciclopedia Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/tiempo/>
- Cortez, R. (2018). *Adquisición e implementación de un sistema de trámite documentarlo y gestión documental para Petroperú [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/9512d962-f9bb-4e62-8da4-50eff3ff4b7d>

- Cueva, L., Marín , A., y Pérez , J. (2023). Teoría clásica de la administración de Henri Fayol. *GESTIOPOLIS*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/#autores>
- ECONOMIPEDIA. (2020). Contribuyente. *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/contribuyente.html>
- ENCICLOPEDIA HUMANIDADES. (2023). ¿Qué es la Administración pública? *Enciclopedia Humanidades*. Obtenido de <https://humanidades.com/administracion-publica/>
- Farfán, J. (2020). La implementación de un sistema automatizado reduce los tiempos de atención en los procesos aplicables a la ventanilla única de turismo en la municipalidad provincial del callao. *Industrial data*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/816/81665362003/81665362003.pdf>
- Farias, C. (2023). *Calidad de los servicios y satisfacción del contribuyente en el Municipio Distrital de Castilla, Piura – 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109242>
- Febres, C., Antony, G., y Melissa, L. (2019). *Sistema de recaudación tributaria municipal y nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4918>
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile [Artículo]*. Revista Chilena de Ingeniería. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000400668](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668)

- Guerrero, S., Rodríguez, A., y Romero, G. (2018). Accesibilidad e inclusión: dos aspectos clave para las personas con discapacidad. *Banco mundial de blogs*. Obtenido de <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/accesibilidad-e-inclusi-n-dos-aspectos-clave-para-las-personas-con-discapacidad#:~:text=La%20definici%C3%B3n%20puede%20variar%2C%20pero,e%20interactuar%20con%20sus%20contenidos>.
- Gutiérrez, N., y Uchuari, J. (2020). *Gestión documental del proceso de digitalización en la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad Manta [Artículo de investigación, Revista Científica de Informática ENCRIPtar]*. Revista Científica de Informática encrriptar. Obtenido de <https://publicacionescd.ulead.edu.ec/index.php/encrriptar/article/view/81>
- Hernández, J., Páez, F., León, J., y Restrepo, R. (2022). *Importancia de implementar la digitalización documental notarial en cumplimiento de sus competencias optimizando la información, eficiencia y seguridad de documentos [Investigación, Fundación Universitaria Católica]*. Repositorio institucional. Obtenido de repositorio institucional - Unicatólica: <http://hdl.handle.net/20.500.12237/2400>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta [Libro, Mc Graw Hill educación]*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hinostroza, F. (2023). *Factores que determinaron la satisfacción del contribuyente en el CSC Santa Anita en el 2016 para propuesta de mejora [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria]*. Respositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12996/5707>
- Hurtado, C., y Zapana, E. (2022). *Sistema de gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas - Tambobamba - 2022 [Tesis de*

- licenciatura, Universidad César Vallejo*]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92307>
- Ibarra, G., Espinosa, E., y Chapid, O. (2022). *Evaluación del efecto de la implementación del sistema de gestión de la calidad sobre el nivel de calidad de los servicios de las instituciones prestadoras de salud de la ciudad de villavicencio [Título de maestría, Universidad Santo Tomas de Colombia]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11634/44118>
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática [INEI]. (2018). *Peru: Indicadores de Gestión Municipal 2018*. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1636/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1636/libro.pdf)
- Leveau, J. (2023). *Sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113450>
- LLAMA.PE SA. (04 de 05 de 2022). *LLAMA.PE*. Obtenido de LLAMA.PE: <https://llama.pe/blog/mundo-digital/transformacion-digital-en-gobierno-electronico>
- Llamasa-Villalba, R., Torres, L., Paéz, Q., Delgado, Q., Bueno, A., y Garcia, E. (2015). *Enterprise architecture of Colombian Higher Education [Estudio]*. IEEE Frontiers in Education Conference (FIE). Obtenido de IEEE EXPLORE: <https://ieeexplore.ieee.org/document/7344353/authors#authors>
- Maldonado, J., González, M., y Duque, G. (2018). *Sistema de Gestión Documental como herramienta de innovación en la administración de información empresarial: Caso Continental Tire Andina [Investigación, Universidad de Auzay - Ecuador]*.

- Memorias Y Boletines De La Universidad Del Azuay - Ecuador. Obtenido de <https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/memorias/article/view/180>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto [Artículo]*. Scielo. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes).
- Meza, J., y Figueroa, S. (2021). *La calidad del sistema de trámite documentario (Sigedoc) en Sanipes influye en la satisfacción de los usuarios [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12011>
- Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (2013). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metas/2\\_Atencion\\_al\\_contribuyente.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/2_Atencion_al_contribuyente.pdf)
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2023). Estadística Poblacional. Obtenido de [https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion\\_estimada.asp](https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion_estimada.asp)
- Montero, J. (2013). *El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana [Artículo]*. Scielo. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-39252013000300007](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252013000300007)
- Morales, M. (2018). *Aplicación de la tecnología en la optimización de los trámites administrativos en la UJCM de la Filial Ilo 2018 [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariategui]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/491>

- Moreno, M. (2023). *Calidad de la tecnología definición*. SCRIBD. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/445309679/Calidad-de-la-tecnologia-definicion#>
- Nonaka, I., y Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company [Libro, Oxford University Press]*. Books Google. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=B-qxrPaU1-MC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=B-qxrPaU1-MC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Oyarce, J. (2022). *Propuesta de implementación del sistema de trámite documentario en la oficina de mesa de partes en la municipalidad provincial del Santa- Chimbote; 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/26171>
- Paredes, L. (2019). *Trámites Documentarios Y Su Impacto En La Gestión Administrativa De La Unidad De Gestión Educativa Local, Provincia De Sánchez Carrión, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de repositorio digital institucional - universidad césar vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37708>
- Periche, D. (2016). *Gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima [Tesis para licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. Respositorio de tesis digitales. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5734>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2018). *Municipalidad Distrital de San Bartolo*. Obtenido de Ordenanza Municipal N.º 267-2018/MDSB: <https://www.gob.pe/institucion/munisanbartolo/normas-legales/426600-267-2018-mdsb>

- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2019). *Organigrama Estructural de la Municipalidad Distrital de San Bartolo*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/munisanbartolo/informes-publicaciones/444523-organigrama>
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (2023). Ley de Creación del distrito de San Bartolo. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/munisanbartolo/informes-publicaciones/1705345-ley-de-creacion-del-distrito-de-san-bartolo>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2023). *Presidencia del Consejo de Ministros*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros: <https://www.gob.pe/pcm>
- Plena inclusión. (2023). Accesibilidad universal. *Confederación Plena inclusión España*. Obtenido de <https://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/recurso/accesibilidad-universal/>
- Porras, L. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64434>
- Quichiz, C. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Vegueta, 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión]*. Repositorio institucional. Obtenido de Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/7304>
- Rodríguez, S. (2010). *Determinación del tamaño de una muestra archivística [Seminario, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía]*. Obtenido de <https://www.calameo.com/read/00257993899e3334782ea>

- Salas, A. (2013). El Municipio en el Perú. *Revistas Universidad de Lima [Repositorio institucional]*. Obtenido de <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Athina/article/download/1162/1116/>
- Sánchez, R. (2019). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de gestión documental para consultorios jurídicos [ Título de licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16556>
- Sánchez, D. (2017). Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud [Artículo de opinión]. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4577/457749297021/html/>
- Santamaría, E., y Santamaría, E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato [Título de magister, Universidad Técnica de Ambato - Ecuador]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31535>
- Toro, A., Gutiérrez, C., y Correa, L. (2020). *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos [Artículo de revisión, Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad]*. Obtenido de <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Verde, H., Castañeda, J., Meléndez, J., Gómez, R., y Tapia, C. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry [Artículo, Universidad Nacional de Trujillo]*. Revistas UNITRU. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/REDIES/article/view/2788>



Vitale, A., Fernández, E., y Cabrera, M. (2019). *Importancia de la gestión del conocimiento para la creación de valor en las empresas Cubana [Investigación, Universidad Nacional Abierta y a Distancia- Colombia]*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia- Colombia. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/129/1292434006/index.html>

ZENDESK. (2023). ¿Qué es tiempo de espera en atención al cliente y cómo disminuirlo? *Blog de Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-espera/#:~:text=El%20tiempo%20de%20espera%20en%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20es%20un,servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente.>

## APÉNDICE

### Apéndice A - Cuestionario

#### Instrumento de recogida de datos: Cuestionario

Estimados contribuyentes, de ante mano se agradece el apoyo brindado con el llenado de la presente encuesta como parte de la investigación, *Implementación de un sistema de trámite documentario y su influencia en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de San Bartolo - 2023*, que se está desarrollando para optar el Título en Administración y Gerencia en la Universidad Ricardo Palma. Le tomará algunos minutos en poder completarla, asimismo la encuesta será anónima y las respuestas recabadas será de gran ayuda para los fines pertinentes de la presente investigación. Su apoyo con poder marcar con una (X) la opción que crea correcta.

Instrucciones: marque con una (X) en la casilla numerada según su criterio.

Escala: 1 (Totalmente en desacuerdo); 2 (En desacuerdo); 3 (Neutral); 4 (De acuerdo); 5 (Totalmente de acuerdo).

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
<b>Sistema de trámite documentario</b>						
1	¿Cree usted que el programa informático (software) de trámite documentario debe ser amigable y accesible?					
2	¿Considera usted que la programación de un sistema de trámite documentario debe ser claro y preciso?					
3	¿Considera usted que se deben tener los equipos adecuados para implementar un sistema de trámite documentario?					
4	¿Cree usted que los equipos tecnológicos deben de ser de buena calidad?					
5	¿Considera usted que el personal encargado de mesa de partes debe estar capacitado?					
6	¿Cree usted que el capacitar al personal de mesa de partes, influya en su capacidad de respuesta?					
7	¿Cree usted que las normas siempre deben estar actualizadas y publicadas?					
8	¿Considera usted que la Municipalidad debe contar con normas para el uso adecuado de un sistema de trámite documentario?					
9	¿Cree usted que es importante mantener el control de la documentación para evitar pérdidas?					
10	¿Considera usted que un buen control de los documentos ayudaría en mejorar los procesos?					

11	¿Cree usted que antes de recibir una documentación debe pasar por un filtro de revisión de datos?					
12	¿Considera usted que el proceso de clasificación siempre debe respetarse cronológicamente; es decir, según el orden de recepción del documento?					
<b>Satisfacción de los contribuyentes</b>						
13	¿Cree usted que el horario de atención de la Municipalidad es el adecuado?					
14	¿Considera usted que la Municipalidad debe atender todos los días de la semana; es decir, de lunes a domingo?					
15	¿Cree usted que la Municipalidad debe contar con una máquina de tickets para medir el tiempo de espera de sus contribuyentes?					
16	¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite en la Municipalidad es el adecuado?					
17	¿Cree usted que el plazo de atención de su trámite es efectivo?					
18	¿Considera usted que el plazo de tiempo de respuesta de su trámite debe ser prioritario?					
19	¿Considera usted que el procesamiento de las operaciones en cuanto a los trámites debe ser ágil y fluido?					
20	¿Cree usted que la Municipalidad debe aumentar el personal para procesar las operaciones de sus trámites?					
21	¿Considera usted que su información debe estar protegida ante cualquier siniestro?					
22	¿Cree usted que la Municipalidad debe tener un backup (copia de seguridad) de la información recibida y/o generada en la entidad?					
23	¿Considera usted que la seguridad tiene relación con el control de la información?					
24	¿Cree usted que la Municipalidad debe contar con un antivirus sofisticado que proteja y les brinde seguridad a sus sistemas?					

## Apéndice B – Validación Del Instrumento

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

04 de OCTUBRE  
 .... de ..... de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: MARIA ISABEL CASAS QUSOE.

Especialidad del evaluador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN.

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

MARIA ISABEL CASAS QUSOE

DNI: 45705128

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A  
CLIENTES DE LA EMPRESA AGROEXPORTADORA**

Nº	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	<b>Subcategoría: Calidad tecnológica</b>								
1	¿Cree usted que el programa informático (software) de trámite documentario <del>debe ser</del> amigable y accesible?	✓		✓		✓			
2	¿Considera usted que la programación de un sistema de trámite documentario <del>debe ser</del> claro y preciso?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que se deben adquirir equipos nuevos para la implementación de un sistema de trámite documentario?								
4	¿Cree usted que para implementar un sistema de trámite documentario los equipos deben ser los apropiados?								
	<b>Subcategoría: Gestión del conocimiento</b>								
5	¿Considera usted que el personal encargado de mesa de partes debe estar capacitado?	✓		✓		✓			
6	¿Cree usted que el capacitar al personal de mesa de partes, influya en su capacidad de respuesta?	✓		✓		✓			
7	¿Cree usted que las normas siempre deben estar actualizadas? <i>y publicadas</i>								
8	¿Considera usted que la Municipalidad debe contar con normas para el uso adecuado de un sistema de trámite documentario?	✓		✓		✓			
	<b>Subcategoría: Administración documentaria</b>								
9	¿Cree usted que es importante mantener el control de la documentación para evitar pérdidas?	✓		✓		✓			
10	¿Considera usted que un buen control de los documentos ayudaría en mejorar los procesos?	✓		✓		✓			
11	¿Cree usted que antes de recibir una documentación debe pasar por un filtro de revisión de datos?	✓		✓		✓			
12	¿Considera usted que el proceso de clasificación siempre debe respetarse cronológicamente; es decir, según el orden de recepción del documento?	✓		✓		✓			
	<b>Subcategoría: Accesibilidad</b>								
13	¿Cree usted que el horario de	✓		✓		✓			

	atención de la Municipalidad es el adecuado? ✓	✓		✓		✓			
14	¿Considera usted que la Municipalidad debe atender todos los días de la semana; es decir, de lunes a domingo? ✓	✓		✓		✓			
15	¿Cree usted que la Municipalidad debe contar con una máquina de tickets para medir el tiempo de espera de sus contribuyentes? ✓	✓		✓		✓			
16	¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite en la Municipalidad es el adecuado? ✓	✓		✓		✓			
	<b>Subcategoría: Tiempo de atención</b>								
17	¿Cree usted que el plazo de atención de su trámite es efectivo? ✓	✓		✓		✓			
18	¿Considera usted que el plazo de tiempo de respuesta de su trámite debe ser prioritario? ✓	✓		✓		✓			
10	¿Considera usted que el procesamiento de las operaciones en cuanto a <del>trámite</del> <del>es ágil?</del> <i>algos trámites de beam ágil y fluido?</i>								
20	¿Cree usted que la Municipalidad debe aumentar el personal para procesar las operaciones de sus trámites? ✓	✓		✓		✓			
	<b>Subcategoría: Seguridad</b>								
21	¿Considera usted que su información debe estar protegida ante cualquier siniestro? ✓	✓		✓		✓			
22	¿Cree usted que la Municipalidad debe tener un backup (copia de seguridad) de la información recibida y/o generada en la entidad? ✓	✓		✓		✓			
23	¿Considera usted que la seguridad tiene relación con el control de la información? ✓	✓		✓		✓			
24	¿Cree usted que la Municipalidad debe contar con un antivirus sofisticado que proteja y les brinde seguridad a sus sistemas? ✓	✓		✓		✓			

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

04 de Octubre..... de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Márquez Condezo, Fernando


Especialidad del evaluador: Magister en administración

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Fernando Márquez Condezo

DNI: 44791420

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A  
CLIENTES DE LA EMPRESA AGROEXPORTADORA**

N°	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Subcategoría: Calidad tecnológica								
1	¿Cree usted que el programa informático (software) de trámite documentario debe ser amigable y accesible?	/		/		/			
2	¿Considera usted que la programación de un sistema de trámite documentario debe ser claro y preciso?	/		/		/			
3	¿Considera usted que se deben tener los equipos adecuados para implementar un sistema de trámite documentario?	/		/		/			
4	¿Cree usted que los equipos tecnológicos deben de ser de buena calidad?	/		/		/			
	Subcategoría: Gestión del conocimiento								
5	¿Considera usted que el personal encargado de mesa de partes debe estar capacitado?	/		/		/			
6	¿Cree usted que el capacitar al personal de mesa de partes, influya en su capacidad de respuesta?	/		/		/			
7	¿Cree usted que las normas siempre deben estar actualizadas y publicadas?	/		/		/			
8	¿Considera usted que la Municipalidad debe contar con normas para el uso adecuado de un sistema de trámite documentario?	/		/		/			
	Subcategoría: Administración documentaria								
9	¿Cree usted que es importante mantener el control de la documentación para evitar pérdidas?	/		/		/			
10	¿Considera usted que un buen control de los documentos ayudaría en mejorar los procesos?	/		/		/			
11	¿Cree usted que antes de recibir una documentación debe pasar por un filtro de revisión de datos?	/		/		/			
12	¿Considera usted que el proceso de clasificación siempre debe respetarse cronológicamente; es decir, según el orden de recepción del documento?	/		/		/			



N°	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Subcategoría: Accesibilidad								
13	¿Cree usted que el horario de atención de la Municipalidad es el adecuado?	/		/		/			
14	¿Considera usted que la Municipalidad debe atender todos los días de la semana; es decir, de lunes a domingo?	/		/		/			
15	¿Cree usted que la Municipalidad debe contar con una máquina de tickets para medir el tiempo de espera de sus contribuyentes?	/		/		/			
16	¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite en la Municipalidad es el adecuado?	/		/		/			
	Subcategoría: Tiempo de atención								
17	¿Cree usted que el plazo de atención de su trámite es efectivo?	/		/		/			
18	¿Considera usted que el plazo de tiempo de respuesta de su trámite debe ser prioritario?	/		/		/			
19	¿Considera usted que el procesamiento de las operaciones en cuanto a los trámites debe ser ágil y fluido?	/		/		/			
20	¿Cree usted que la Municipalidad debe aumentar el personal para procesar las operaciones de sus trámites?	/		/		/			
	Subcategoría: Seguridad								
21	¿Considera usted que su información debe estar protegida ante cualquier siniestro?	/		/		/			
22	¿Cree usted que la Municipalidad debe tener un backup (copia de seguridad) de la información recibida y/o generada en la entidad?	/		/		/			
23	¿Considera usted que la seguridad tiene relación con el control de la información?	/		/		/			
24	¿Cree usted que la Municipalidad debe contar con un antivirus sofisticado que proteja y les brinde seguridad a sus sistemas?	/		/		/			

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficienciaOpinión de aplicabilidad:   Aplicable            Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

05 de octubre ..... de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Silva Flores Diana RosaEspecialidad del evaluador: Magister en Administración**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

FIRMA

Diana Rosa Silva Flores

DNI: 43754816

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A  
CLIENTES DE LA EMPRESA AGROEXPORTADORA**

Nº	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Subcategoría: Calidad tecnológica								
1	¿Cree usted que el programa informático (software) de trámite documentario debe ser amigable y accesible?	✓		✓		✓			
2	¿Considera usted que la programación de un sistema de trámite documentario debe ser claro y preciso?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que se deben tener los equipos adecuados para implementar un sistema de trámite documentario?	✓		✓		✓			
4	¿Cree usted que los equipos tecnológicos deben de ser de buena calidad?	✓		✓		✓			
	Subcategoría: Gestión del conocimiento								
5	¿Considera usted que el personal encargado de mesa de partes debe estar capacitado?	✓		✓		✓			
6	¿Cree usted que el capacitar al personal de mesa de partes, influya en su capacidad de respuesta?	✓		✓		✓			
7	¿Cree usted que las normas siempre deben estar actualizadas y publicadas?	✓		✓		✓			
8	¿Considera usted que la Municipalidad debe contar con normas para el uso adecuado de un sistema de trámite documentario?	✓		✓		✓			
	Subcategoría: Administración documentaria								
9	¿Cree usted que es importante mantener el control de la documentación para evitar pérdidas?	✓		✓		✓			
10	¿Considera usted que un buen control de los documentos ayudaría en mejorar los procesos?	✓		✓		✓			
11	¿Cree usted que antes de recibir una documentación debe pasar por un filtro de revisión de datos?	✓		✓		✓			
12	¿Considera usted que el proceso de clasificación siempre debe respetarse cronológicamente; es decir, según el orden de recepción del documento?	✓		✓		✓			

Nº	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Subcategoría: Accesibilidad									
13	¿Cree usted que el horario de atención de la Municipalidad es el adecuado?	✓		✓		✓			
14	¿Considera usted que la Municipalidad debe atender todos los días de la semana; es decir, de lunes a domingo?	✓		✓		✓			
15	¿Cree usted que la Municipalidad debe contar con una máquina de tickets para medir el tiempo de espera de sus contribuyentes?	✓		✓		✓			
16	¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite en la Municipalidad es el adecuado?	✓		✓		✓			
Subcategoría: Tiempo de atención									
17	¿Cree usted que el plazo de atención de su trámite es efectivo?	✓		✓		✓			
18	¿Considera usted que el plazo de tiempo de respuesta de su trámite debe ser prioritario?	✓		✓		✓			
19	¿Considera usted que el procesamiento de las operaciones en cuanto a los trámites debe ser ágil y fluido?	✓		✓		✓			
20	¿Cree usted que la Municipalidad debe aumentar el personal para procesar las operaciones de sus trámites?	✓		✓		✓			
Subcategoría: Seguridad									
21	¿Considera usted que su información debe estar protegida ante cualquier siniestro?	✓		✓		✓			
22	¿Cree usted que la Municipalidad debe tener un backup (copia de seguridad) de la información recibida y/o generada en la entidad?	✓		✓		✓			
23	¿Considera usted que la seguridad tiene relación con el control de la información?	✓		✓		✓			
24	¿Cree usted que la Municipalidad debe contar con un antivirus sofisticado que proteja y les brinde seguridad a sus sistemas?	✓		✓		✓			

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia

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

05 de octubre de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Cabrejos Hirashima, Yolanda

Especialidad del evaluador: Magister en Administración

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Yolanda Cabrejos Hirashima

DNI: 41957473



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A  
CLIENTES DE LA EMPRESA AGROEXPORTADORA**

N°	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	<b>Subcategoría: Calidad tecnológica</b>								
1	¿Cree usted que el programa informático (software) de trámite documentario debe ser amigable y accesible?	/		/		/			
2	¿Considera usted que la programación de un sistema de trámite documentario debe ser claro y preciso?	/		/		/			
3	¿Considera usted que se deben tener los equipos adecuados para implementar un sistema de trámite documentario?	/		/		/			
4	¿Cree usted que los equipos tecnológicos deben de ser de buena calidad?	/		/		/			
	<b>Subcategoría: Gestión del conocimiento</b>								
5	¿Considera usted que el personal encargado de mesa de partes debe estar capacitado?	/		/		/			
6	¿Cree usted que el capacitar al personal de mesa de partes, influya en su capacidad de respuesta?	/		/		/			
7	¿Cree usted que las normas siempre deben estar actualizadas y publicadas?	/		/		/			
8	¿Considera usted que la Municipalidad debe contar con normas para el uso adecuado de un sistema de trámite documentario?	/		/		/			
	<b>Subcategoría: Administración documentaria</b>								
9	¿Cree usted que es importante mantener el control de la documentación para evitar pérdidas?	/		/		/			
10	¿Considera usted que un buen control de los documentos ayudaría en mejorar los procesos?	/		/		/			
11	¿Cree usted que antes de recibir una documentación debe pasar por un filtro de revisión de datos?	/		/		/			
12	¿Considera usted que el proceso de clasificación siempre debe respetarse cronológicamente; es decir, según el orden de recepción del documento?	/		/		/			

N°	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	<b>Subcategoría: Accesibilidad</b>								
13	¿Cree usted que el horario de atención de la Municipalidad es el adecuado?	/		/		/			
14	¿Considera usted que la Municipalidad debe atender todos los días de la semana; es decir, de lunes a domingo?	/		/		/			
15	¿Cree usted que la Municipalidad debe contar con una máquina de tickets para medir el tiempo de espera de sus contribuyentes?	/		/		/			
16	¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite en la Municipalidad es el adecuado?	/		/		/			
	<b>Subcategoría: Tiempo de atención</b>								
17	¿Cree usted que el plazo de atención de su trámite es efectivo?	/		/		/			
18	¿Considera usted que el plazo de tiempo de respuesta de su trámite debe ser prioritario?	/		/		/			
19	¿Considera usted que el procesamiento de las operaciones en cuanto a los trámites debe ser ágil y fluido?	/		/		/			
20	¿Cree usted que la Municipalidad debe aumentar el personal para procesar las operaciones de sus trámites?	/		/		/			
	<b>Subcategoría: Seguridad</b>								
21	¿Considera usted que su información debe estar protegida ante cualquier siniestro?	/		/		/			
22	¿Cree usted que la Municipalidad debe tener un backup (copia de seguridad) de la información recibida y/o generada en la entidad?	/		/		/			
23	¿Considera usted que la seguridad tiene relación con el control de la información?	/		/		/			
24	¿Cree usted que la Municipalidad debe contar con un antivirus sofisticado que proteja y les brinde seguridad a sus sistemas?	/		/		/			

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:****Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SI HAY SUFICIENCIA**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir   
No aplicable 

Apellidos y nombres del juez evaluador: <sup>06 de OCTUBRE</sup> Valle Fuentes, José Andrés  
Especialidad del evaluador: Regíster en Administración

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA  
José Andrés Valle Fuentes.

DNI: 21878050



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A  
CLIENTES DE LA EMPRESA AGROEXPORTADORA**

Nº	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	<b>Subcategoría: Calidad tecnológica</b>								
1	¿Cree usted que el programa informático (software) de trámite documentario debe ser amigable y accesible?	✓		✓		✓			
2	¿Considera usted que la programación de un sistema de trámite documentario debe ser claro y preciso?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que se deben tener los equipos adecuados para implementar un sistema de trámite documentario?	✓		✓		✓			
4	¿Cree usted que los equipos tecnológicos deben de ser de buena calidad?	✓		✓		✓			
	<b>Subcategoría: Gestión del conocimiento</b>								
5	¿Considera usted que el personal encargado de mesa de partes debe estar capacitado?	✓		✓		✓			
6	¿Cree usted que el capacitar al personal de mesa de partes, influya en su capacidad de respuesta?	✓		✓		✓			
7	¿Cree usted que las normas siempre deben estar actualizadas y publicadas?	✓		✓		✓			
8	¿Considera usted que la Municipalidad debe contar con normas para el uso adecuado de un sistema de trámite documentario?	✓		✓		✓			
	<b>Subcategoría: Administración documentaria</b>								
9	¿Cree usted que es importante mantener el control de la documentación para evitar pérdidas?	✓		✓		✓			
10	¿Considera usted que un buen control de los documentos ayudaría en mejorar los procesos?	✓		✓		✓			
11	¿Cree usted que antes de recibir una documentación debe pasar por un filtro de revisión de datos?	✓		✓		✓			
12	¿Considera usted que el proceso de clasificación siempre debe respetarse cronológicamente; es decir, según el orden de recepción del documento?	✓		✓		✓			

N°	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	<b>Subcategoría: Accesibilidad</b>								
13	¿Cree usted que el horario de atención de la Municipalidad es el adecuado?	✓		✓		✓			
14	¿Considera usted que la Municipalidad debe atender todos los días de la semana; es decir, de lunes a domingo?	✓		✓		✓			
15	¿Cree usted que la Municipalidad debe contar con una máquina de tickets para medir el tiempo de espera de sus contribuyentes?	✓		✓		✓			
16	¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite en la Municipalidad es el adecuado?	✓		✓		✓			
	<b>Subcategoría: Tiempo de atención</b>								
17	¿Cree usted que el plazo de atención de su trámite es efectivo?	✓		✓		✓			
18	¿Considera usted que el plazo de tiempo de respuesta de su trámite debe ser prioritario?	✓		✓		✓			
19	¿Considera usted que el procesamiento de las operaciones en cuanto a los trámites debe ser ágil y fluido?	✓		✓		✓			
20	¿Cree usted que la Municipalidad debe aumentar el personal para procesar las operaciones de sus trámites?	✓		✓		✓			
	<b>Subcategoría: Seguridad</b>								
21	¿Considera usted que su información debe estar protegida ante cualquier siniestro?	✓		✓		✓			
22	¿Cree usted que la Municipalidad debe tener un backup (copia de seguridad) de la información recibida y/o generada en la entidad?	✓		✓		✓			
23	¿Considera usted que la seguridad tiene relación con el control de la información?	✓		✓		✓			
24	¿Cree usted que la Municipalidad debe contar con un antivirus sofisticado que proteja y les brinde seguridad a sus sistemas?	✓		✓		✓			

Apéndice C – Permiso de la Municipalidad Distrital de San Bartolo

GM

SOLICITO Acceso de Información y las  
instalaciones de la Municipalidad para  
elaboración de proyectos de Investigación - TESIS

SAN BARTOLO, 17 DE Agosto DEL 2023

Señor:  
 ALCALDE DEL DISTRITO DE SAN BARTOLO

Yo, Pedro José Guerrero Castro Identificado (a) con  
 D.N.I. N° 71995092 con domicilio en Av. San José 112 "F"  
lote 13A - San Bartolo, ante usted con todo respeto me presento y expongo:  
 con la finalidad de elaborar mi proyecto de investigación de la Universidad  
Rocío Palma, con título: Implementación de un Sistema de optimización  
documentaria para mejorar la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad  
de San Bartolo-2023. Solicito de su conformidad para tener acceso a la información  
y las instalaciones que se requieren para llevar a cabo mi proyecto de investigación;  
 También que los visitos a su entidad se realicen de lunes a viernes de 8pm a 5pm, desde el mes  
 de Agosto a  
Diciembre. Por lo tanto, ruego a usted señor Alcalde ordene a quien corresponda acceder a mi solicitud  
 por ser de justicia.



Firma de Contribuyente o Representante Legal

Celular: 987600322

Correo Electrónico: pedro\_guerrero@telmuni.com





Municipalidad Distrital  
SAN BARTOLO

"Año de Unidad, la Paz y el Desarrollo"

San Bartolo, 23 de agosto de 2023

**CARTA N° 0102-2023-GM/MDSB**

Señor:  
**PEDRO JOSÉ GUEVARA CASTRO**  
Av. San José Mz.F Lt. 13 A - San Bartolo

Presente.-

Asunto : Autorización para acceso a entidad e  
Información por motivo de investigación.  
REF. : Exp. 5027-2023/MDSB

**De mi consideración:**

Tengo a bien dirigirme a usted, para hacerle llegar el saludo del Alcalde y el mío propio en calidad de Gerente Municipal; y a su vez, manifestarle que visto su solicitud con expediente N° 5027-2023 de fecha 17 de agosto de 2023, mediante la cual solicita permiso para acceder a la información así como a las instalaciones de esta institución en aras de elaborar su proyecto de investigación sobre la implementación de un Sistema de Administración Documentario para mejorar la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad de San Bartolo.

Al respecto, le comunicamos que luego de evaluar dicha solicitud y aras de considerar su trabajo un aporte en favor de nuestra institución edil, vemos por conveniente aceptar su solicitud y brindar la autorización así como las facilidades para el acceso a las instalaciones así como a la información durante el periodo de su investigación.

Para las coordinaciones en referencia los días de su visita y el acceso a la información, deberá de contactar con los responsables de las siguientes Unidades Orgánicas a las cuales ha solicitado el acceso:

JORGE TELLO CUYA (Subgerente de Tecnologías de la Información)  
ENITH MONTES GONZÁLES (Subgerente de Recaudación y Registro)  
CAROLINA SALDAÑA TERRONES (Subgerente de Gestión Documental y Archivo)

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

GRS/evst.

  
Diana Rosa Silva Flores  
GERENTE MUNICIPAL

**San Bartolo**  
1916 1888 EL AÑO