



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES
Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TESIS

**La aplicación del software y el mejoramiento de la
calidad del Trámite documentario en la Municipalidad
distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018**

PRESENTADO POR:

Br. Estefani Roxana Apaza Sucapuca

ASESOR:

Mgr. Elva Roma Revilla Liu

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2018

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Definición del problema	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general:.....	5
1.3.2. Objetivos específicos:	5
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	5
1.5. Variables.....	7
1.6. Hipótesis de la Investigación.....	9
1.6.1. Hipótesis general:.....	9
1.6.2. Hipótesis específicas	9
CAPITULO II.....	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de la Investigación	10
2.2. Bases Teóricas	20

2.2.1. El dominio de la tecnología e informática:	20
2.2.2. Calidad del servicio	25
2.2.3. Calidad en el trámite documentario	26
2.3. Marco Conceptual.....	27
CAPITULO III.....	29
EL MÉTODO.....	29
3.1. Tipo de Investigación.....	29
3.2. Diseño de investigación.....	29
3.3. Población y muestra.....	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.4.1. Técnicas	30
3.4.2. Instrumentos.....	30
3.4.3. Descripción del instrumento	30
3.4.4. Estrategia de recolección de datos	36
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	36
CAPITULO IV	39
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	39
4.1. Presentación de resultados por variables	39
4.2. Contrastación de Hipótesis	73
4.3. Discusión de resultados.	75
CAPITULO V.....	78

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
5.1. CONCLUSIONES.....	78
5.2. RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA.....	81
ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICAS

Tabla 01. ¿La Municipalidad invierte en tecnología para mejorar el servicio administrativo?.....	41
Tabla 02. ¿La tecnología que se usa en la Municipalidad asegura una buena presentación de servicios?.....	43
Tabla 03. ¿La tecnología para prestación de servicios en la Municipalidad está actualizada?.....	45
Tabla 04. ¿Piensa que las computadoras de la Municipalidad son fáciles de usar?.....	47
Tabla 05. ¿Considera que los software establecidos para el servicio al público en la Municipalidad, son fáciles de aplicar?.....	49
Tabla 06. ¿Asiste a cursos de capacitación para mejorar su habilidad en el uso de las Tics?.....	51
Tabla 07. ¿Lee manuales para iniciar o mejorar el uso de algún software o equipo de computación?.....	53
Tabla 08. ¿Visita páginas web con el fin de aprender a usar algún software específico?.,,55	55
Tabla 09. ¿Considera que el software que utiliza para la atención al público es óptimo?.,57	57
Tabla 10. ¿Ayuda a sus compañeros de trabajo a aprender el uso de software para atención al público?.....	59
Tabla 11. Con la tecnología que usted usa, la atención al público:.....	61
Tabla 12. ¿Qué tipo de reclamos son más frecuentes en el público usuario?.....	63
Tabla 13. ¿Ha recibido elogios por el trámite documentario que usted realiza?.....	65
Tabla 14. ¿Está satisfecho con el servicio de trámite documentario que se brinda en la Municipalidad distrital de Pacocha?.....	67
Tabla 15. Precise en que área debe mejorarse el trámite documentario:.....	69
Tabla 16. ¿Qué recomendaciones daría usted para que se mejore el trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha?.....	71

Gráfica 01. ¿La Municipalidad invierte en tecnología para mejorar el servicio administrativo?.....	41
Gráfica 02. ¿La tecnología que se usa en la Municipalidad asegura una buena presentación de servicios?.....	43
Gráfica 03. ¿La tecnología para prestación de servicios en la Municipalidad está actualizada?.....	45
Gráfica 04. ¿Piensa que las computadoras de la Municipalidad son fáciles de usar?.....	47
Gráfica 05. ¿Considera que los software establecidos para el servicio al público en la Municipalidad, son fáciles de aplicar?.....	49
Gráfica 06. ¿Asiste a cursos de capacitación para mejorar su habilidad en el uso de las Tics?.....	51
Gráfica 07. ¿Lee manuales para iniciar o mejorar el uso de algún software o equipo de computación?.....	53
Gráfica 08. ¿Visita páginas web con el fin de aprender a usar algún software específico?..55	
Gráfica 09. ¿Considera que el software que utiliza para la atención al público es óptimo?57	
Gráfica 10. ¿Ayuda a sus compañeros de trabajo a aprender el uso de software para atención al público?.....	59
Gráfica 11. Con la tecnología que usted usa, la atención al público:.....	61
Gráfica 12. ¿Qué tipo de reclamos son más frecuentes en el público usuario?.....	63
Gráfica 13. ¿Ha recibido elogios por el trámite documentario que usted realiza?.....	65
Gráfica 14. ¿Está satisfecho con el servicio de trámite documentario que se brinda en la Municipalidad distrital de Pacocha?.....	67
Gráfica 15. Precise en que área debe mejorarse el trámite documentario:.....	69
Gráfica 16. ¿Qué recomendaciones daría usted para que se mejore el trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha?.....	71

RESUMEN

La investigación que se presenta es de tipo básica, a un nivel descriptivo con un diseño explicativo y transversal. Busca determinar la relación existente entre la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, se llevó a cabo en el año 2018. El estudio es de carácter censal, con una población de 30 funcionarios, 60 miembros del personal administrativo y 90 usuarios que han requerido del servicio de trámite documentario. Se trabajó con una escala para evaluar la aplicación del software y la calidad en el trámite documentario. Los instrumentos fueron validados utilizando el coeficiente de confiabilidad de Kuder-Richardson. La prueba estadística para establecer la relación fue el software SPSS 22 y el Chi Cuadrado.

Se ha llegado a establecer que la Municipalidad no se preocupa por mantener una tecnología actualizada, que el personal administrativo no se capacita permanente y que el trámite documentario tiene deficiencias, lo que genera malestar y reclamos por el público usuario.

Palabras claves: Tecnología administrativa, servicios administrativos, trámite documentario, calidad de servicio.

ABSTRACT

The research presented is of a basic type, at a descriptive level with an explanatory and transversal design. It seeks to determine the relationship between the application of software and the improvement of quality in the documentary process of the District Municipality of Pacocha in the city of Ilo, it was carried out in 2018. The study is of a census nature, with a population of 30 officials, 60 administrative staff members and 90 users who have requested the document processing service. We worked with a scale to evaluate the application of the software and the quality in the documentary process. The instruments were validated using the Kuder-Richardson reliability coefficient. The statistical test to establish the relationship was the SPSS 22 software and the Chi Square.

It has been established that the Municipality is not concerned about maintaining an updated technology, that the administrative staff is not permanently trained and that the documentary process has deficiencies, which generates discomfort and complaints by the user public.

Keywords: Administrative technology, administrative services, documentary processing, quality of service.

INTRODUCCIÓN

Señor Presidente y Señores miembros del Jurado:

La problemática del trámite documentario que se presenta en la Municipalidad distrital de Pacocha, se debe principalmente a la falta de aplicación de un software, que agilice el proceso administrativo, y a que el personal administrativo no se capacite adecuadamente; lo que genera inconvenientes al público usuario y mella la imagen institucional.

La investigación se realizó considerando las siguientes etapas: a) La construcción de un marco conceptual de las variables que permitan tener una referencia para el tratamiento de cada una de ellas. b) La formulación de un proceso metodológico, donde se considera, la elaboración y validación de los instrumentos, las unidades de estudio y la elaboración de un diseño de presentación de los resultados dirigido a posibilitar la verificación de las hipótesis en plena concordancia con el diseño de investigación seleccionado.

Para efectos de la presentación del estudio se han considerado cinco capítulos:

El capítulo I, presenta todo lo concerniente al problema de investigación;

El capítulo II, alude al marco teórico que respalda a las variables de estudio;

El capítulo III, hace mención al método que ha orientado la búsqueda de la solución al problema;

El capítulo IV, se refiere a la presentación y análisis de los resultados, el mismo que se ha estructurado de la siguiente manera. Primero se presenta la información recabada sobre las variables de estudio, luego se presenta la prueba estadística para, finalmente, hacerlo con la discusión; y

En el capítulo V, se establecen las conclusiones, recomendaciones y referencias.

Considero que el esfuerzo realizado, permitirá poner en relieve la realidad del trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo.

Ilo, Febrero de 2019

El Autor

Capítulo I

El Problema de Investigación

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente en la sociedad del conocimiento y la informática, la aplicación de la tecnología digital está permitiendo la disminución del tiempo para el trámite documentario efectivo. Así tenemos que el formulario web, permite realizar el trámite de manera remota e instantánea, entrega de información sobre días hábiles para solicitar la documentación, funcionario con el que se desee realizar el trámite y su uso permite la simplificación de la documentación física relacionada al trámite. En otras instituciones públicas se dispone de una ventanilla única que ofrece atención personalizada y de calidad al público usuario, con lo cual se ha logrado agilizar los trámites documentarios.

El software, aplicado en el servicio administrativo trae realmente ventajas que son apreciadas por el público usuario como son, la agilización del trámite documentario y el seguimiento eficaz a las gestiones documentarias.

En el contexto nacional tenemos entidades públicas dedicadas a la atención del público usuario en las diferentes formas del servicio administrativo y que requieren actualizar la tecnología para el mejoramiento del trámite documentario, anulando el servicio de las instituciones privadas.

La Municipalidad, como institución pública, demuestra su calidad administrativa y la capacidad de gestión del Alcalde a través de la atención al público usuario que requiere de un eficiente servicio administrativo.

El mejoramiento del servicio administrativo, concretamente en el trámite documentario, se está evidenciando en las instituciones públicas que invierten en tecnología y en capacitación de su personal. Lo cual permite, un manejo efectivo en el procesamiento, difusión y transformación de la información; en ventaja notable con aquellas instituciones que todavía procesan la información de forma manual, ocasionando pérdida de tiempo y de oportunidades en la gestión municipal.

Un ejemplo concreto de aplicación de tecnología, capacitación de personal, eficiencia en el trámite documentario y satisfacción del público usuario, lo encontramos en la

Municipalidad distrital de Villa el Salvador y que debería ser continuado por otras municipalidades, dentro de su página web emplean el sistema en línea, donde se visualizan íconos que orientan los tramites que esté realizando el público usuario, como también la disposición en su TUPA (Texto Único de Procedimiento Administrativo) para no cobrar algunos trámites y así agilizar su procedimiento.

Otro caso de avance en el servicio administrativo lo encontramos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, que ha invertido en la adquisición de tecnología de información y comunicación, está fortaleciendo la capacitación de su personal y se está brindando un servicio de calidad al ciudadano.

La Municipalidad Distrital de Pacocha en la ciudad de Ilo, que es donde se centra el presente trabajo de investigación, cuenta con el SAT, SIGGEDO, SIGGEM; que es un sistema aplicado por el estado en todas las municipalidades y que no es totalmente efectivo debido al procesamiento y demanda de usuarios. Por otro lado tenemos la falta de capacitación actualizada del personal administrativo en tecnología de última generación, lo que trae como consecuencia que los usuarios deben recurrir a la obtención de datos dispersos por toda la institución, con pérdida de tiempo y de oportunidades que resultarían valiosas para la gestión municipal, ocasionando problemas e inconformidad al público usuario del distrito.

La aplicación de la tecnología en el trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Pacocha, permitirá generar un mejoramiento para la satisfacción del usuario y elevación en la calidad de imagen de la Institución Pública. Para tal efecto, deben sumar esfuerzos la Municipalidad con la inversión en tecnología actualizada y el personal técnico debidamente capacitado.

1.2. Definición del problema

¿Qué relación existe entre la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018?

¿Cuáles son las principales características que tiene la aplicación del software en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018?

¿Cuáles es el nivel de la calidad del trámite documentario que presenta la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general:

Explicar la relación que existe entre la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Identificar las principales características que tiene la aplicación del software en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018.
- Establecer el nivel de la calidad del trámite documentario que presenta la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018.
- Relacionar la aplicación del software con el mejoramiento de la calidad del trámite documentario que presenta la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

El presente trabajo se considera importante porque pretende corregir las deficiencias y mejorar la calidad del trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo.

La situación actual de la Municipalidad distrital de Pacocha, en cuanto a trámite documentario, es semejante a otras entidades públicas, de contexto nacional, dedicadas a la atención al público usuario en las diferentes formas del servicio administrativo que requieren actualizar la tecnología para el mejoramiento del trámite documentario.

Las deficiencias en el trámite documentario se reflejan en el procesamiento disperso por todas las oficinas de la Institución y por la inconformidad del público usuario manifestada en pérdida de tiempo y oportunidades.

Por otro lado, existen evidencias de instituciones públicas donde se ha mejorado el trámite documentario invirtiendo en tecnología y en capacitación del personal responsable del servicio administrativo. Este cambio en el procesamiento de la información está permitiendo la disminución del tiempo, para el trámite documentario efectivo, conllevando a la satisfacción de los usuarios y a elevar la imagen institucional.

El software aplicado en el procesamiento del trámite documentario genera ventajas que benefician al público usuario y que se reflejen en la agilización y seguimiento eficiente y eficaz de las gestiones documentarias.

Consideramos que con una adecuada aplicación de la tecnología y el personal técnico debidamente capacitado, la Municipalidad distrital de Pacocha sería capaz de conseguir

un mejoramiento en la calidad del trámite documentario para la satisfacción del público usuario del distrito y la elevación del prestigio Institucional.

1.5. Variables.

Cuadro Operacionalización de Variables

Objetivo General: Explicar la relación que existe entre la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018.

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INTRUMENTO
VI Aplicación del software	Son los programas diseñados para justificar la realización de tareas específicas en la computadora, permitiendo organizar y procesar la información para tomar mejores decisiones de acuerdo a las necesidades institucionales	Uso de software para trámite documentario.	Capacidad de inversión de la Municipalidad.	1,2	
			Aplicación de tecnología actualizada.	1,2	
			Software apropiado para el servicio	1	
VD Calidad del Trámite documentario	Consiste en mejorar los flujos de los documentos y expedientes que ingresan y salen de la Municipalidad, orientando sus esfuerzos a prestar servicios óptimos que satisfagan las necesidades de la comunidad.	Optimizar el Servicio en el Trámite Documentario.	Capacitación del Personal.	1,2	
			Eficiencia en el Trabajo.	1,2,3	
			Satisfacción en el Servicio	1,2,3,4,5,6	

Fuente: Elaboración propia

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis general:

Considerando que la aplicación del software puede mejorar la calidad del trámite documentario es probable que exista una relación directa y significativa entre la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) Las principales características que tiene la aplicación del software en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018, son:
No existe un software para cada una de las oficinas administrativas, la tecnología que se aplica para el trámite documentario no está actualizada.
- b) El nivel de la calidad del trámite documentario que presenta la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018, en un porcentaje elevado en mayoritariamente bajo.
- c) La relación es directa entre la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del trámite documentario que presenta la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes que consignamos, en el trabajo de investigación, coadyuvarán a confirmar la hipótesis que se ha planteado para el problema de estudio.

1. Se ha encontrado la Tesis titulada “MEJORA DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LOS REMITENTES DE DOCUMENTOS MEDIANTE LA APLICACION DE UN SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN UNA FACULTAD”, ubicada en la biblioteca de la Universidad Nacional de Ingeniería-Lima, cuyo autor es Francisco, Franco Huertas (2006).

El trabajo presenta las siguientes conclusiones:

- ❖ Se ha identificado como problema principal la demora en el trámite administrativo.
- ❖ Es necesario reducir el número de horas-hombre en el trámite documentario, para dedicar más tiempo en la mesa de partes y así elevar su rendimiento.

El trabajo se considera importante porque hace referencia al tiempo que las organizaciones emplean para la tramitación de documentos de consulta interna o externa. El presente trabajo pretende demostrar que la aplicación de un software permitirá el mejoramiento en el registro, seguimiento y control de trámites documentarios que beneficiarán al público usuario y mejorará la imagen Institucional de la Municipalidad de Pacocha.

2. Se ha encontrado la tesis titulada “SISTEMA WEB DE CONSULTAS PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA - PIURA” ubicada en la biblioteca de la Universidad César Vallejo, cuyo autor es Carlos Andrés, Medina Sandoval (2007).

El trabajo presenta las siguientes conclusiones:

- ❖ Las muestras usadas han permitido extraer información para establecer la solución en la gestión de trámite documentario.

- ❖ Se ha realizado un análisis, diseño e implementación de un sistema web para facilitar la gestión de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Sullana-Piura.

El trabajo se considera importante porque se interesa en las consultas y soluciones durante el proceso de trámite documentario presentados por los usuarios. El presente trabajo pretende demostrar que la aplicación de un software permitirá el mejoramiento en el registro, seguimiento y control de trámites documentarios que beneficiarán al público usuario y mejorará la imagen Institucional de la Municipalidad de Pacocha.

3. Se ha encontrado la tesis titulada “SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO PARA EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN DEL TERRITORIO DE CAMAGUEY”. Ubicada en la biblioteca de la Universidad de Granada, cuyo autor es Irina, Campillo Torres (2010).

El trabajo presenta las siguientes conclusiones:

- ❖ Para el proceso de gestión de los documentos se precisa un análisis de la información documental para lograr la identificación y reconocimiento de los documentos en la organización.
- ❖ En el diseño e implementación del SISGEID 1.0 se consideró las herramientas fundamentales que aporta la norma ISO 15489-2:2006, lo que permitió un diagnóstico del estado de la gestión de los documentos en las organizaciones.

El trabajo se considera importante porque la gestión de los documentos se toma como un proceso que protege a la organización de cualquier situación de riesgo ya que facilita el desarrollo, la toma de decisiones y la seguridad económica. El presente trabajo pretende demostrar que la aplicación de un software permitirá el mejoramiento en el registro, seguimiento y control de trámites documentarios que beneficiarán al público usuario y mejorará la imagen Institucional de la Municipalidad de Pacocha.

4. Se ha encontrado la tesis titulada “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIVERSIDAD CENTRAL MARTA ABREU DE LAS VILLAS DE CUBA: FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA EDUCACIÓN”. Ubicada en la Universidad de Granada y la Universidad de la Habana, Cuba; cuyo autor es Msc. Odalys Font Aranda. (2013).

El trabajo presenta las siguientes conclusiones:

- ❖ Existencia insuficiente de capacitación en materia archivística; ausencia de procedimientos para el trámite de la documentación; carencia de una forma de la entrega de documentación.
- ❖ Existen irregularidades para la eliminación de los documentos, no se tiene conocimiento acerca de las normas, reglamentos y leyes relacionadas con la gestión del trámite documentario.

El trabajo se considera importante porque la implementación de un sistema de gestión documental regulará el funcionamiento de los archivos y documentos, así como concientizar a los directivos y trabajadores sobre una nueva forma y esquema de trabajo. El presente trabajo pretende demostrar que la aplicación de un software permitirá el mejoramiento en el registro, seguimiento y control de trámites documentarios que beneficiarán al público usuario y mejorará la imagen Institucional de la Municipalidad de Pacocha.

5. Se he encontrado la tesis titulada “PROPUESTA DE CALIDAD TOTAL PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO, PERÚ”, ubicada en la Escuela de Post Grado de la Universidad Señor de Sipán, cuyo autor es Onesimo Mego Núñez (2013).

El trabajo presenta las siguientes conclusiones:

- ❖ Según la opinión del usuario los servicios más cuestionados son: Organización del espacio físico y uso del suelo, servicio de promoción y desarrollo económico local, servicio de programas sociales, defensa y promoción de derechos.
- ❖ En cuanto a la opinión de los trabajadores municipales, calificaron un accionar administrativo deficiente y liderazgo ineficaz. El servicio deficiente debido a la infraestructura inadecuada, desactualizada organización y funciones, falta de conocer las necesidades de los usuarios.

El trabajo se considera importante porque propone un sistema que mejore la gestión de calidad de atención al usuario en la Municipalidad provincial de Chiclayo. El presente trabajo pretende demostrar que la aplicación de un software permitirá el mejoramiento en el registro, seguimiento y control de trámites documentarios que beneficiarán al público usuario y mejorará la imagen Institucional de la Municipalidad de Pacocha.

6. Se ha encontrado la Tesis titulada “SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA - NICARAGUA (SIGDUNA)”, ubicada en la biblioteca de la Universidad Nacional Agraria – Nicaragua, cuyo autor es María Dolores Rodríguez Ruiz. (2013).

El trabajo presenta las siguientes conclusiones:

- ❖ 75% de las personas encuestadas sugieren la necesidad de un sistema de gestión documental.
- ❖ Los Gobiernos regionales autónomos y Gobiernos municipales deben integrar a la brevedad las oficinas de Acceso a la información pública, conforme a la vigencia de la ley.

El trabajo se considera importante porque propone la gestión de documentos de archivos y de esta manera contribuir a crear las bases para el cumplimiento de la ley de acceso a la información pública. El presente trabajo pretende demostrar que la aplicación de un software permitirá el mejoramiento en el registro, seguimiento y control de

trámites documentarios que beneficiarán al público usuario y mejorará la imagen Institucional de la Municipalidad de Pacocha.

7. Se ha encontrado la Tesis titulada “SISTEMA INFORMÁTICO WEB DE TRÁMITE DOCUMENTARIO PARA LA UGEL DE ZARUMILLA – TUMBES UTILIZANDO LOS FRAMEWORKS ANGULARJS Y SPRING MVC”, ubicada en la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyos autores son: Calmet Izquierdo, Jean franco Paolo. (2014).

El trabajo presenta las siguientes conclusiones:

- ❖ En la UGEL de Zarumilla manejan gran cantidad de documentación, los cuales se procesan de manera insuficiente, generando grandes contratiempos
- ❖ Es necesario contar con un sistema que permita el ágil manejo de los documentos y tramites.

El trabajo se considera importante porque propone un sistema de información web, para la gestión de expedientes en el proceso de trámite documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local, con el propósito de mejorar el control y seguimiento de los expedientes. El presente trabajo pretende demostrar que la aplicación de un software permitirá el mejoramiento en el registro, seguimiento y control de trámites documentarios que beneficiarán al público usuario y mejorará la imagen Institucional de la Municipalidad de Pacocha.

8. Se ha encontrado la Tesis titulada “APLICACIÓN WEB DE TRÁMITE DOCUMENTARIO PARA LA MEJORA Y AGILIZACIÓN DE TRÁMITE EN EL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO”, ubicada en la biblioteca de la Universidad Nacional del Altiplano, cuyos autores son Jonatán, Vilca Quisocala, y Romel, Alférez Vilca (2014).

El trabajo presenta las siguientes conclusiones:

- ❖ Se analizaron los conceptos de análisis, diseño e implementación de un aplicativo web para el trámite documentario, midiendo estadísticamente el mejoramiento que se observará en conjunto con el grado de aceptación, el cual funciona en cualquier dispositivo con uso de datos.
- ❖ Lo propuesto mejora la accesibilidad a la información y el seguimiento de los documentos en el Edificio Administrativo de la Universidad.

El trabajo se considera importante porque muestra el mejoramiento en la accesibilidad de información en los trámites documentarios, permitiendo de esta forma un acceso eficaz y eficiente a los usuarios y el seguimiento de los trámites documentarios realizados. El presente trabajo pretende demostrar que la aplicación de un software permitirá el mejoramiento en el registro, seguimiento y control de trámites documentarios que beneficiarán al público usuario y mejorará la imagen Institucional de la Municipalidad de Pacocha.

9. Se ha encontrado la Tesis titulada “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA WEB DE TRÁMITE DOCUMENTARIO PARA LA RED DE SALUD PACÍFICO SUR DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE”, ubicada en la biblioteca de la Universidad Nacional del Santa, cuyo autor es Jhon Chávez. (2015).

El trabajo presenta las siguientes conclusiones:

- ❖ Se debe implementar el sistema web, a través de ello se logrará grandes mejoras, automatizando los procesos y permitiendo obtener una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones, obteniendo ventajas competitivas.
- ❖ La Red de Salud Pacifico Sur necesita implementar un sistema de información, debido a la gran cantidad de información que maneja, de esta forma generar un proceso óptimo.

El trabajo se considera importante porque propone incluir un sistema web de trámite documentario en la Institución Red de Salud Pacifico Sur, para automatizar el trámite documentario y hacerlo más eficiente. El presente trabajo pretende demostrar que la aplicación de un software permitirá el mejoramiento en el registro, seguimiento y control de trámites documentarios que beneficiarán al público usuario y mejorará la imagen Institucional de la Municipalidad de Pacocha.

10. Se ha encontrado la tesis titulada “RELACIÓN ENTRE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DOCUMENTARIO Y LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL RIMAC”, ubicada en la biblioteca de la Universidad Central San Ignacio de Loyola, cuyos autores son Johnny Obregón & Jewer Vilchez. (2017).

El trabajo presenta las siguientes conclusiones:

- ❖ Se pretende Investigar el grado de efectividad del sistema de trámite documentario de la Municipalidad; para ello se debe analizar cuál es el problema que provoca el retraso en el accionar de la gestión documentaria.
- ❖ Según la encuesta de la Gestión Documentaria en la Municipalidad distrital del Rímac se obtuvieron los siguientes resultados: Un 45% del total de usuario concluyeron que están satisfechos con la gestión documentaria, un 39 por ciento asume que están medianamente satisfechos con la gestión documentaria y solamente un 16% afirman que están insatisfechos, lo que muestra que la gran mayoría califica positivamente la gestión.

El trabajo se considera importante porque se propone conocer la factibilidad de implementar un sistema de gestión documental en la Institución Municipal del Rimac a partir de una investigación en información comprobatoria por parte de los usuarios que realizan a diario sus trámites documentarios. El presente trabajo pretende demostrar que la aplicación de un software permitirá el mejoramiento en el registro, seguimiento y

control de trámites documentarios que beneficiarán al público usuario y mejorará la imagen Institucional de la Municipalidad de Pacocha.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. El dominio de la tecnología e informática:

La aplicación de la tecnología en el trámite documentario ha permitido un trabajo más eficiente y con ahorro de tiempo para el personal encargado, mayores beneficios en el público usuario y un mejoramiento real de la imagen de la institución que brinda de esta manera el servicio.

Actualmente las instituciones públicas y privadas a nivel mundial, gestionan a diario cantidad de documentos y para que sea el trabajo más eficiente y rentable, cada vez cobra mayor importancia el uso de la tecnología; cuyas características expondremos a continuación.

A. Normativa ISO:

Secuencialmente se han venido desarrollando las normas AS 4390,ISO 15489:2001,AS 5044,ISO 23081-1 y la ISO 23081-2; dando como resultado el ISO 15489 con dos ventajas importantes para la gestión documental: el establecimiento sistemático de gestión y la identificación del sistema de gestión documental, utilizado para la toma de decisiones y rendición de cuentas. En esta norma, además se encuentran

factores para la gestión documental con inclinación para la creación, gestión documental y mantenimiento de los documentos electrónicos.

En la norma ISO 15499-I, se argumenta los factores pertinentes durante la administración, diseño y creación para implementar el sistema de gestión documentaria, sus particularidades, procedimientos a seguir y su destrucción, considerando condiciones de veracidad, totalidad de autenticidad y uso de los documentos.

La norma ISO 15489-2, por su parte, sustenta los factores y mecanismos de la gestión documentaria, incluyendo los documentos electrónicos y sosteniendo la identificación, captura, clasificación evaluación y seguridad de los documentos dentro de la institución.

Asimismo, la norma ISO 30400:2011, establece las definiciones, fines y principios utilizables en la gestión documentaria y la ISO 30301:2011, fija los requerimientos que desee tener un sistema de gestión documentaria con el fin de apoyar a la institución en el logro de su misión, estrategia y objetivos.

El software que proponemos en el presente trabajo, para mejorar el trámite documentario en la Municipalidad distrital de pacocho, estará basado en la norma ISO 30301-2011, para que una vez sea implementado y demostrado en el campo de acción, se pueda solicitar su revisión para la certificación ISO y sea elevado el nivel institucional de la Municipalidad.

B. Programa:

Bisquerra (2002) define, el programa dirigido específicamente a la obtención de objetivos esenciales, está constituido por un conjunto sistematizado de metodología y que considera recursos humanos, físicos y financieros para el logro de las metas propuestas. De esta manera el programa se concibe como la acción encaminada a la obtención de objetivos para satisfacer algunas necesidades (p.18).

Los autores Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indican que el programa se comprende como: “complejos de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado” (p. 113).

Por otro lado, los autores Fernández y Schejtman (2012) refirieron que programa “remite a una construcción técnica, con mayor o menor capacidad de expresar la complejidad del problema” (p. 14).

Huisa (2013) refiere “son los planes mismos, pero en los cuales no sólo se fijan los objetivos y la secuencia de operaciones, sino que, principalmente, se hace referencia al tiempo requerido para realizar cada una de sus partes” (p. 116).

De acuerdo a las referencias, los programas establecidos para mejorar la calidad del trámite documentario comprenden los recursos suficientes que permiten agilizar los procesos alcanzando una satisfactoria atención a los usuarios.

C. Procedimientos:

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indican, se comprende como la planificación metodológica para realizar actividades de manera ordenada con la finalidad de cumplir con las tareas, considerando esfuerzo, economía y tiempo (p.112).

Para Biegler (1980) “los procedimientos representan la empresa en forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización” (p. 54).

Para Stair y Reynolds (2010) “los procedimientos constituyen las estrategias, políticas, métodos y reglas para utilizar los sistemas de información basados en computadora lo cual incluye la operación, mantenimiento y seguridad de la computadora” (p.15)

Huisa (2013) refiere lo siguiente respecto a los procedimientos: “son planes que establecen un método obligatorio para manejar actividades futuras. Son guías para la acción, más que para el pensamiento, y describen la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Son secuencias cronológicas de acciones requeridas” (p. 116).

Los aportes citados, nos permiten comprender que los procedimientos, son las acciones que realizan las personas involucradas en el trámite administrativo para que el resultado sea óptimo para la institución y para los usuarios.

El programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario, presenta peculiaridades, componentes y rasgos importantes, que para su implementación, en la Municipalidad distrital de Pacocha, se deberá observar seriamente para alcanzar los resultados esperados en beneficio de la institución y de los usuarios. De la bastedad de considerandos podemos nombrar como ejemplo: la intercomunicación del personal por medio del software institucional que ingresa desde mesa de partes, la captación al personal sobre el sistema de trámite documentario, la disminución del tiempo en el trámite de un documento ya que se eliminan las tareas repetitivas, olvidos y traspapeleos, el aumento de la productividad en la gestión documental, el aumento de la efectividad en los procesos administrativos, continuamente; y otros más que se tendrá en cuenta cuando se aplique e implemente el software.

La tecnología aplicada al proceso de trámite documentario, según la concepción de Koontz, weihrich y Cannice (2012-pg42) y de acuerdo a lo que llevamos de avanzado, la podemos definir como la gestión de información, mediante el uso de equipos tecnológicos, aplicados por personal capacitado, para realizar sin contratiempos y con eficacia todo el proceso de trámite documentario, que como ya ha quedado establecido genera beneficios para la institución y para el público usuario.

En este mismo sentido, para el mejoramiento del trámite administrativo, la Municipalidad distrital de Pacocha tendrá que actualizar la tecnología de la información y capacitar adecuadamente a su personal, y del mismo modo dar a conocer al público usuario de los adelantos que se están empleando para una mejor atención, como la incorporación de tecnologías de cómputo, hardware, software, comunicación; procesamiento de datos y otros medios para transformar los datos que conlleva a todo el proceso de trámite documentario en una información útil tal y como hace su referencia Evans y Linsay (2008-pg.62).

En atención a lo anterior, podríamos aseverar que, si la Municipalidad distrital de Pacocha aplica la tecnología con los requisitos técnicos básicos para soporte del software, entonces se alcanzaría características en el sistema de trámite documentario, tales como:

- a) Permitiría la creación, modificación y eliminación de expedientes.
- b) Permitiría las consultas de los expedientes en tiempo real.
- c) Permitiría las consultas de los movimientos que se generan durante la tramitación de los expedientes.
- d) Contaría con las facilidades de búsqueda.

2.2.2. Calidad del servicio

Es cierto que el proceso de globalización mundial ha traído un gran avance en las comunicaciones y así está demostrado con todos los medios masivos de comunicación social,

sin embargo, el avance científico y tecnológico no ha llegado a todas las instituciones públicas y privadas del Perú, que se encuentra en proceso de desarrollo esto lo hemos podido comprobar en la Municipalidad distrital de Pacocha, en cuanto a las herramientas tecnológicas que utiliza para el servicio administrativo al público.

2.2.3. Calidad en el trámite documentario

El trámite documentario, que por lo general se atiende en las instituciones públicas, consiste en resolver solicitudes del público usuario de manera adecuada.

El personal que realiza el trámite documentario presta un gran servicio en las organizaciones, ya que planifican y controlan el flujo de documentos y mantienen un informe actualizado; es por ello, que tienen que mantenerse capacitados para aplicar adecuadamente las innovaciones tecnológicas.

En el trámite documentario participan las personas que solicitan un servicio en mesa de partes, gerencia a la cual se dirige el trámite, el objeto que un remitente presenta física o virtualmente, tiempo de proceso de trámite, sistema automatizado, registro, código abierto y calidad. Todo este proceso debidamente articulado y manejado con responsabilidad por todos los participantes, funcionarios de la Municipalidad, personal administrativo y público usuario, dan un significado positivo a lo que realmente debe ser una buena gestión de trámite documentario como lo recomienda, la organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y cultura (UNESCO).

2.3.Marco conceptual

Aplicación del software, son los programas diseñados para justificar la realización de tareas específicas en la computadora, permitiendo organizar y procesar la información para tomar mejores decisiones de acuerdo a las necesidades institucionales.

Calidad en el trámite documentario, consiste en mejorar los flujos de los documentos y expedientes que ingresan y salen de la Municipalidad, orientando sus esfuerzos a prestar servicios óptimos que satisfagan las necesidades de la comunidad.

Capacidad de inversión de la Municipalidad, se refiere al ámbito monetario que dispone la Municipalidad de la localidad para poder invertir en proyectos, adquisiciones nuevas, o implementación y mejoras de la tecnología existente.

Aplicación de la tecnología actualizada, se denomina así al conjunto de conocimientos técnicos debidamente ordenados que permiten diseñar bienes y servicios, generando la mejor adaptación al medio y así también satisfacer la necesidad de las personas.

Software apropiado para el servicio, consiste en la aplicación de un software según la funcionalidad, para un determinado servicio, centrándose en facilitar las tareas a los usuarios, de tal forma que se pueda obtener una mejor gestión.

Capacitación de personal, son las acciones formativas que se llevan a cabo dentro de una institución y que se orientan a la ampliación de los conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas de sus trabajadores.

Eficiencia en el trabajo, son los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas para poder realizar las tareas sin ninguna complicación y de esta forma poder alcanzar los objetivos de la organización.

Satisfacción en el usuario, está referida al nivel de conformidad que sienten los clientes cuando realizan un trámite o solicitan un servicio; ya que en tanto se dé una mayor satisfacción, existirá mayor posibilidad de conformidad y aceptación.

Capítulo III

El Método

3.1. Tipo de investigación.

Es una investigación de tipo básica

3.2. Diseño de investigación.

Se aplicará un diseño descriptivo explicativo y transversal

3.3. Población y muestra.

Actualmente se encuentra constituida por 30 funcionarios, 60 miembros del personal administrativo y por 90 usuarios que ha requerido del servicio de trámite documentario en el tiempo social de Setiembre a Octubre de 2018. Para la muestra se tomará en cuenta la totalidad de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Se utilizará la técnica de la encuesta para identificar y luego explicar las características de la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del trámite documentario que se presentan en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018.

3.4.2. Instrumentos

Se aplicará un cuestionario a los funcionarios, personal administrativo y público usuario.

3.4.3. Descripción del instrumento

Es una escala de 16 ítems, dirigida a los funcionarios, personal administrativo y público usuario, para recoger información que permita establecer las características de la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo. Para la elaboración de la escala se ha tomado en cuenta los indicadores identificados.

Variable aplicación del software

Indicadores	N° de ítems	N°	Puntaje
Capacidad de inversión de la Municipalidad	2	1 – 2	6
Uso de tecnología actualizada	2	3 - 4	6
Software apropiado para el servicio	1	5	3
	5	5	15

Fuente: Escala para evaluar la aplicación del software (Elaboración propia)

Estimado Señor (a)

A continuación, se le alcanza 5 enunciados sobre aplicación del software en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo. Luego de leerlos detenidamente, señale si está de acuerdo, a veces o no está de acuerdo con cada uno de ellos, marcando una (x) en la columna correspondiente

	N°	Enunciado	Valoración		
			Si	A veces	No
Capacidad de Inversión de la Municipalidad	1	¿La municipalidad invierte en tecnología para mejorar el servicio administrativo?			
	2	¿La tecnología que se usa en la Municipalidad asegura una buena prestación de servicios?			
Aplicación de Tecnología Actualizada	3	¿La tecnología para prestación de servicios en la Municipalidad está actualizada?			
	4	¿Piensa que las computadoras de Municipalidad son fáciles de usar?			
Software apropiado para el servicio	5	¿Considera que los software establecidos para el servicio al público en la Municipalidad, son fáciles de aplicar?			

Cuadro de variable calidad en el trámite documentario

Indicadores	Nº de Ítems	Nº	Puntaje
Capacitación del personal	2	1 – 2	6
Eficiencia en el trabajo	3	3 – 5	9
Satisfacción en el usuario	6	6 - 11	18
	11	11	33

Fuente: Escala para evaluar la calidad en el trámite documentario (Elaboración propia)

Estimado Señor (a)

A continuación, se le alcanza 11 enunciados sobre la calidad en el trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo. Luego de leerlos detenidamente marque con una (x) en la columna correspondiente.

	N°	Enunciado	Valoración				
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Capacitación del personal	1	¿Asiste a cursos de capacitación para mejorar su habilidad en el uso de las Tics?					
	2	¿Lee manuales para iniciar o mejorar el uso de algún software o equipo de computación?					
Eficiencia en el trabajo	3	¿Visita páginas web con el fin de aprender a usar algún software específico?					
	4	¿Considera que el software que utiliza para la atención al público es óptimo					
	5	¿Ayuda a sus compañeros de trabajo a aprender el uso de software para atención al público?					
Satisfacción en el Usuario	6	Con la tecnología que usted usa, la atención al público: Ha mejorado () Sigue igual () Ha empeorado ()					

	N°	Enunciado	Valoración				
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Satisfacción en el usuario	7	¿Qué tipo de reclamos son más frecuentes en el público usuario? a) Calidad de atención b) Demora en el trámite documentario c) Extravío de documentos d) Respuestas vagas e imprecisas					
	8	¿Ha recibido elogios por el trámite documentario que usted realiza?					
	9	¿Está satisfecho con el servicio de trámite documentario que se brinda en la Municipalidad distrital de Pacocha?					
	10	Precise en que área debe mejorarse el trámite documentario: a) Mesa de partes b) Secretaria General c) Administración d) Ecónoma e) Tesorería f) Logística					
	11	¿Qué recomendaciones daría usted para que se mejore el trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha? a) Calidad de atención b) Agilización en el trámite documentario c) Se brinde seguridad a los documentos presentados d) Respuestas firmes a los reclamos e) Todas las anteriores					

3.4.4. Estrategia de recolección de datos

Validación de instrumentos

Para validar el trabajo se considerará la fórmula de Kuder – Richardson

$$R = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{m^2}{ks^2} \right)$$

Dónde:

R = Coeficiente de confiabilidad

K = Puntaje máximo de la prueba

M = Media

S = Descripción estándar de las puntuaciones del test

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Pautas para la utilización de los datos.

a) Codificación y manejo de datos

El informe ha copiado se procederá a codificar y utilizar el software Excel, para elaborar las tablas estadísticas de referencia y los gráficos necesarios.

b) Agrupamiento de datos

Los datos de las variables de estudio se agrupan teniendo en cuenta una escala que considera las siguientes categorías:

Matriz de categoría y valores de nivel de la aplicación del software

Categoría	Valores
Si	1
A veces	2
No	3

Fuente: Escala de valores (Elaboración propia).

Matriz de categoría y valores del nivel de instrumentos de investigación

Instrumentos	Categoría	Escala con valores absolutos
Escala para medir el	Alta	
El nivel de aplicación	Medio	
Del software	Baja	

Fuente: Escala de categorías para medir el nivel de aplicación del software (Elaboración Propia).

Matriz de categorías y valores de la calidad en el trámite documentario

Categoría	Escala con valores
Siempre	1
Casi siempre	2
A veces	3
Casi nunca	4
Nunca	5

Fuente: Matriz de categoría y valores (elaboración propia)

Matriz de categorías y valores de instrumentos de investigación

Instrumentos	Categoría absolutos	Escala con valores
Escala para medir la	Siempre	90-100
Calidad en el trámite	Casi siempre	80-89
documentario	A veces	70-79
	Casi Nunca	50-69
	Nunca	Menos de 50 puntos

Fuente: Escala de Valores Absolutos para medir la calidad en el trámite documentario (Elaboración Propia)

c) Presentación de los datos

La presentación de los datos se hará en cuadros y tablas estadísticas y su representación graficada. Para la significación de los resultados se utilizará la prueba de chi cuadrado.

d) Prueba de Hipótesis

Se empleara el test chi cuadrado.

Capítulo IV

Presentación y Análisis de los Resultados

4.1. Presentación de resultados por variables

4.1.1. Descripción del trabajo de campo

Luego de aprobado el proyecto, se realizaron las siguientes acciones:

4.1.1.1. Acciones de coordinación

Se coordinó en forma personal con el señor Eduardo Cabellero Arias, Alcalde de la Municipalidad distrital de Pacocha, para la recopilación de la información requerida, al enterarse del proyecto, brindó su amplio apoyo.

Posteriormente se coordinó con los funcionarios y personal administrativo de la Municipalidad, comprometiéndose a responder el instrumento preparado y validado con la prueba de 10 a 1, lo que permitió la socialización y corrección del cuestionario.

4.1.1.2. Acciones de aplicación

La aplicación de los cuestionarios a los funcionarios personal administrativo y público usuario de la Municipalidad distrital de Pacocha se llevó a cabo en los meses de Septiembre – Octubre, luego se procedió a su tabulación.

La principal limitación que se presentó, fue la poca disponibilidad de tiempo de los encuestados.

Esperemos que a partir de los resultados se puedan realizar otros estudios de mayor profundidad dada la importancia de la relación entre la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad en el trámite documentario. A continuación se presenta la información presentada:

4.1.2. Diseño de presentación de los resultados

La información se presenta en el siguiente orden:

- ❖ Información sobre las principales características que tiene la aplicación del software para el mejoramiento de la calidad del trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018.
- ❖ Información sobre el nivel de calidad en el trámite documentario que presenta la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018.
- ❖ Información sobre la relación de la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del trámite documentario que se presenta en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018.

TABLA 01.

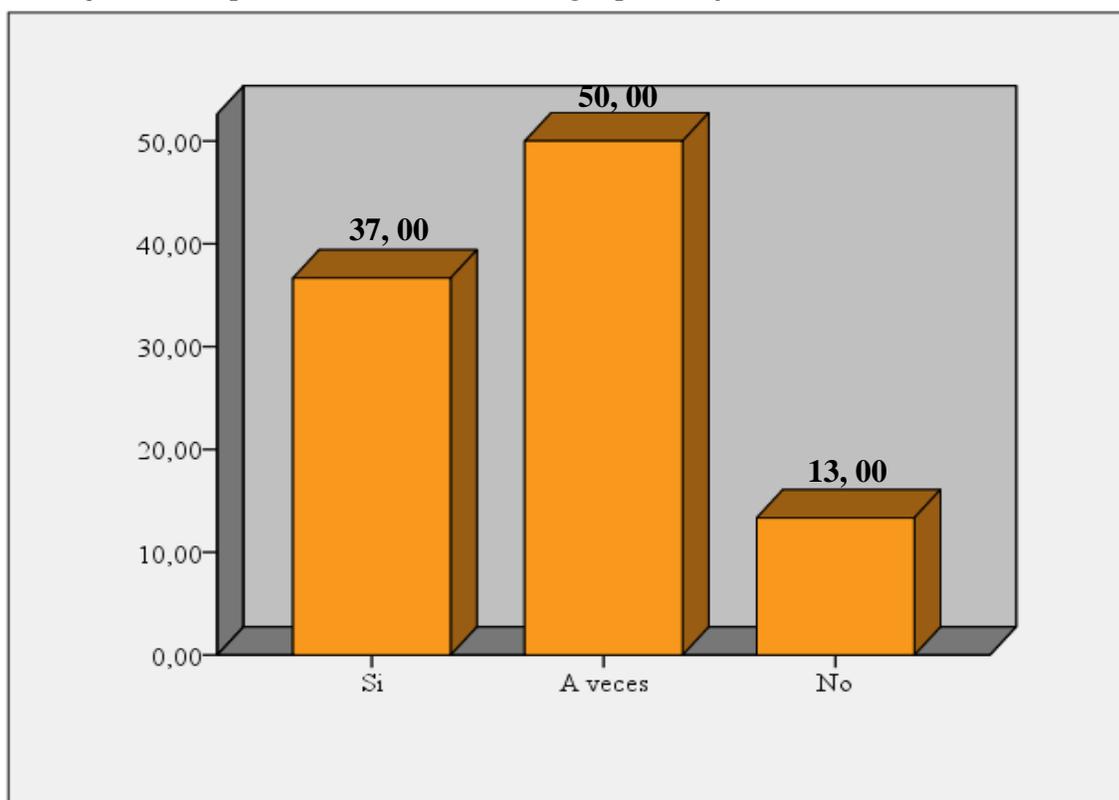
¿La Municipalidad invierte en tecnología para mejorar el servicio administrativo?

i	f	%
Si	11	37,00
A veces	15	50,00
No	04	13,00
Total	30	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pacocha.

GRÁFICA 01

¿La Municipalidad invierte en tecnología para mejorar el servicio administrativo?



Fuente: Tabla 01.

COMENTARIO:

En la tabla 01, se presenta la información sobre la inversión en tecnología que hace la Municipalidad distrital de Pacocha para mejorar el servicio administrativo. Se puede apreciar, que el 37,00% de funcionarios consideran que sí, el 50,00% responden que a veces y un 13,00% dicen que no.

Por la información presentada se puede señalar que la mayoría de funcionarios consideran que la Municipalidad distrital de Pacocha no tiene una preocupación permanente para invertir en tecnología que contribuya con el mejoramiento del servicio administrativo.

TABLA 02.

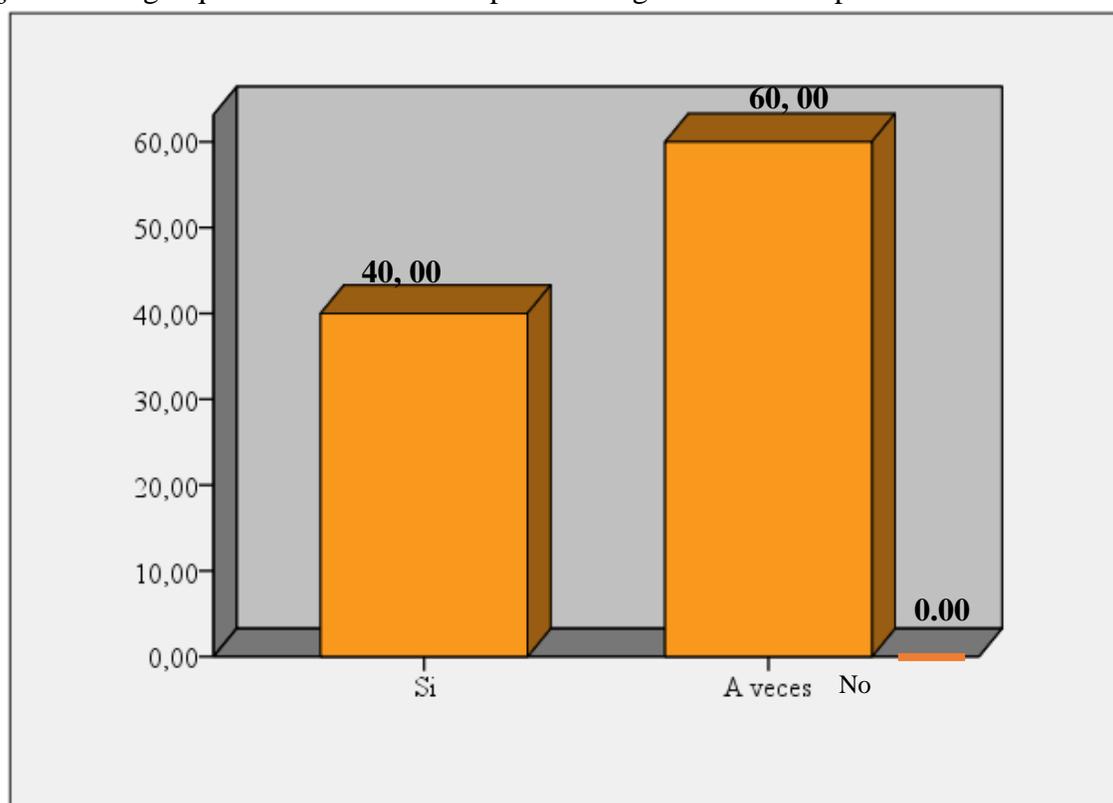
¿La tecnología que se usa en la Municipalidad asegura una buena prestación de servicios?

i	f	%
Si	12	40,00
A veces	18	60,00
No	00	0,00
Total	30	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de la Municipalidad distrital de Pacocha

GRÁFICA 02

¿La tecnología que se usa en la Municipalidad asegura una buena prestación de servicios?



Fuente: Tabla 02.

COMENTARIO:

En la tabla 02, se presenta la información sobre si la tecnología que se usa en la Municipalidad distrital de Pacocha asegura una buena prestación de servicios. Se puede apreciar que el 40,00% de funcionarios consideran que sí, el 60,00% responden que a veces y nadie ha respondido que no.

Por la información presentada se puede señalar que la mayoría de funcionarios consideran que la tecnología que se usa en la Municipalidad distrital de Pacocha no siempre asegura una buena prestación de servicios.

TABLA 03.

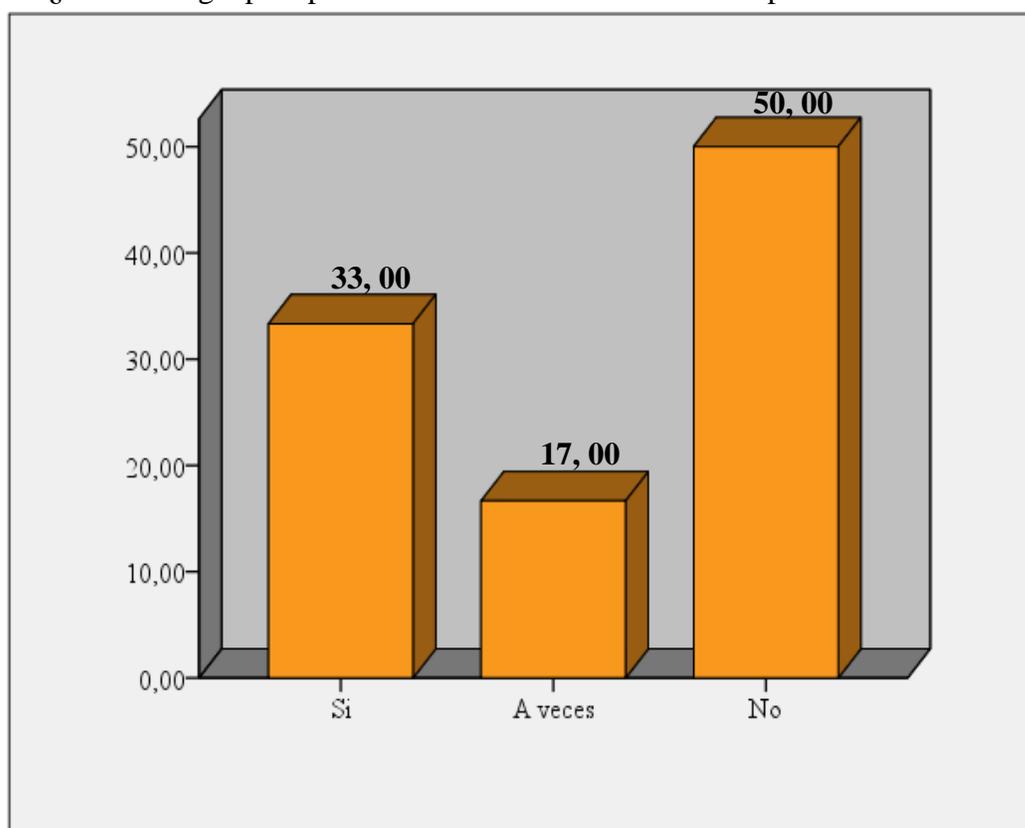
¿La tecnología para prestación de servicios en la Municipalidad está actualizada?

i	f	%
Si	10	33,00
A veces	05	17,00
No	15	50,00
Total	30	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de la Municipalidad distrital de Pacocha.

GRÁFICA 03

¿La tecnología para prestación de servicios en la Municipalidad está actualizada?



Fuente: Tabla 03.

COMENTARIO:

En la tabla 03, se presenta la información sobre si la tecnología para la prestación de servicios en la Municipalidad distrital de Pacocha está actualizada. Se puede apreciar que el 33,00% de funcionarios consideran que sí, el 17,00% responden que a veces y un 50,00% dicen que no.

Por la información presentada se puede señalar que una gran mayoría de funcionarios consideran que la tecnología para la prestación de servicios en la Municipalidad distrital de Pacocha no está actualizada.

TABLA 04.

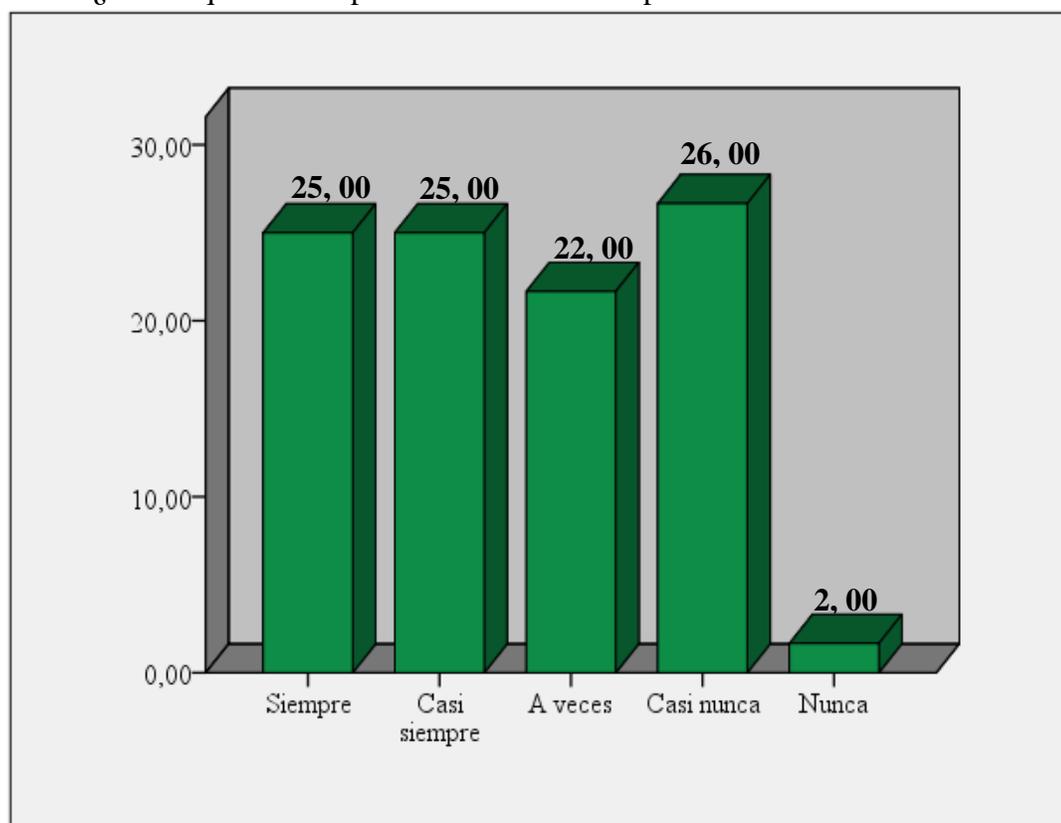
¿Piensa que las computadoras de la Municipalidad son fáciles de usar?

i	f	%
Siempre	15	25,00
Casi siempre	15	25,00
A veces	13	22,00
Casi nunca	16	26,00
Nunca	01	2,00
Total	60	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha.

GRÁFICA 04

¿Piensa que las computadoras de la Municipalidad son fáciles de usar?



Fuente: Tabla 04.

COMENTARIO:

En la tabla 04, se presenta la información sobre si las computadoras de la Municipalidad distrital de Pacocha son fáciles de usar. Se puede apreciar que el 25,00% del personal administrativo consideran que siempre, el 25,00% casi siempre, el 22,00% a veces, el 27,00% casi nunca y el 2,00% responden que nunca.

Por la información presentada se puede señalar que para la mayoría del personal administrativo las computadoras de la Municipalidad distrital de Pacocha no siempre son fáciles de usar.

TABLA 05.

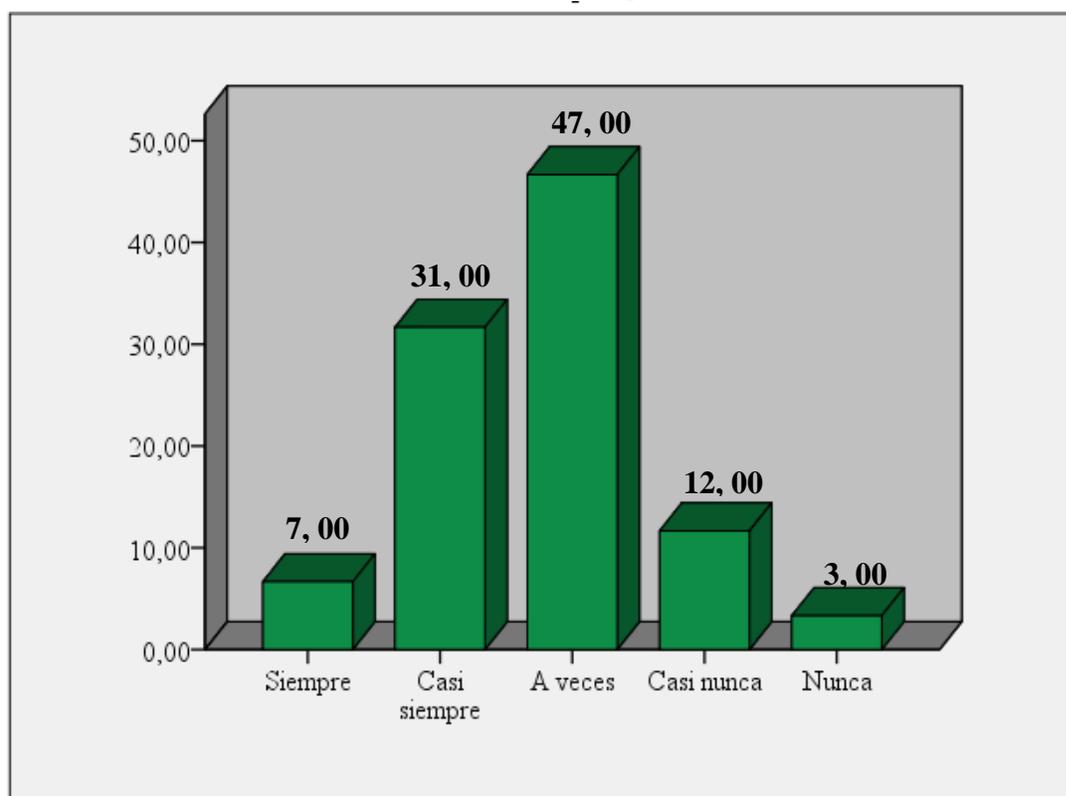
¿Considera que los software establecidos para el servicio al público en la Municipalidad, son fáciles de aplicar?

i	f	%
Siempre	04	7,00
Casi siempre	19	31,00
A veces	28	47,00
Casi nunca	07	12,00
Nunca	02	3,00
Total	60	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha.

GRÁFICA 05

¿Considera que los software establecidos para el servicio al público en la Municipalidad, son fáciles de aplicar?



Fuente: Tabla 05.

COMENTARIO:

En la tabla 05, se presenta la información sobre si los softwares establecidos para el servicio al público en la Municipalidad distrital de Pacocha son fáciles de aplicar. Se puede apreciar que el 7,00% del personal administrativo consideran que siempre, el 32,00% casi siempre, el 47,00% a veces, el 12,00% casi nunca y el 3,00% responden que nunca.

Por la información presentada se puede señalar que para la mayoría del personal administrativo el software establecido para el servicio al público en la Municipalidad distrital de Pacocha no siempre son fáciles de aplicar.

TABLA 06.

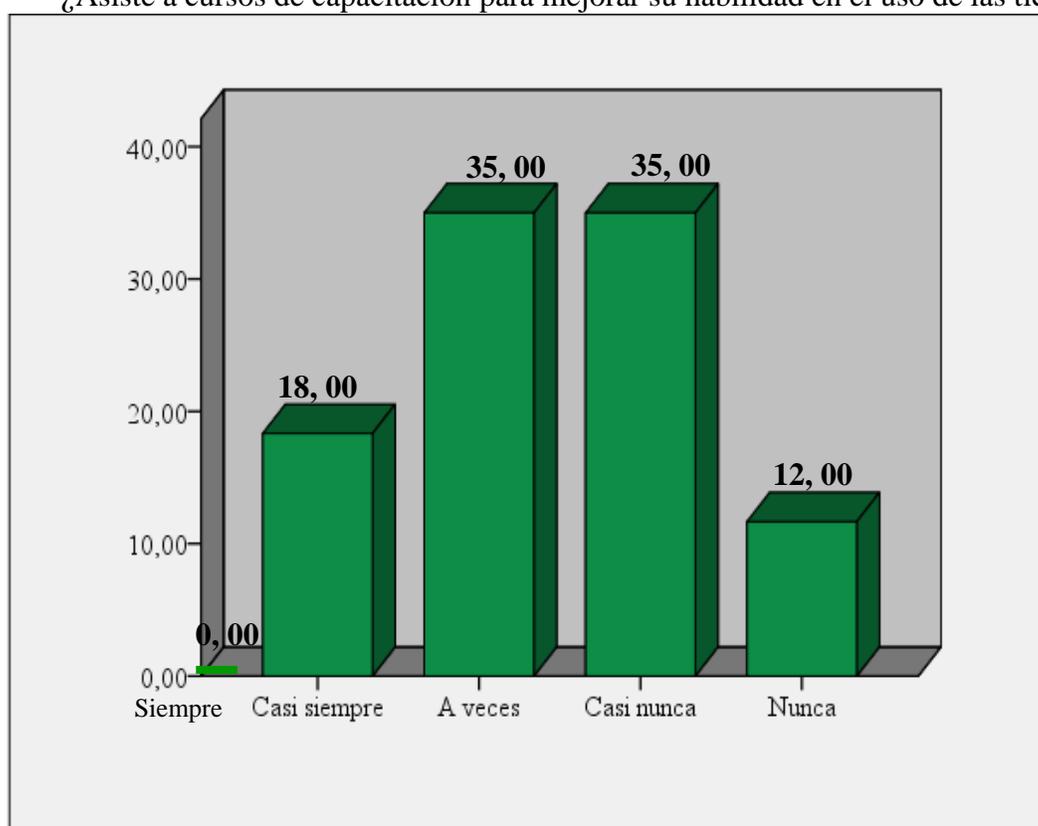
¿Asiste a cursos de capacitación para mejorar su habilidad en el uso de las tics?

i	f	%
Siempre	00	0,00
Casi siempre	11	18,00
A veces	21	35,00
Casi nunca	21	35,00
Nunca	07	12,00
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha.

GRÁFICA 06

¿Asiste a cursos de capacitación para mejorar su habilidad en el uso de las tics?



Fuente: Tabla 06.

COMENTARIO:

En la tabla 06, se presenta la información sobre la asistencia a cursos de capacitación para mejorar la habilidad en el uso de las Tics. Se puede apreciar que nadie ha contestado que siempre asiste, el 18,00% responde que casi siempre, el 35,00% a veces, el 35,00% casi nunca y el 12,00% dice que nunca.

Por la información presentada se puede señalar que el personal administrativo de la Municipalidad de Pacocha, no recibe de manera permanente cursos de capacitación en el uso de las tics; lo que trae como consecuencia que no estén preparados para el manejo de tecnología de punta que tienda a mejorar el trámite administrativo.

TABLA 07.

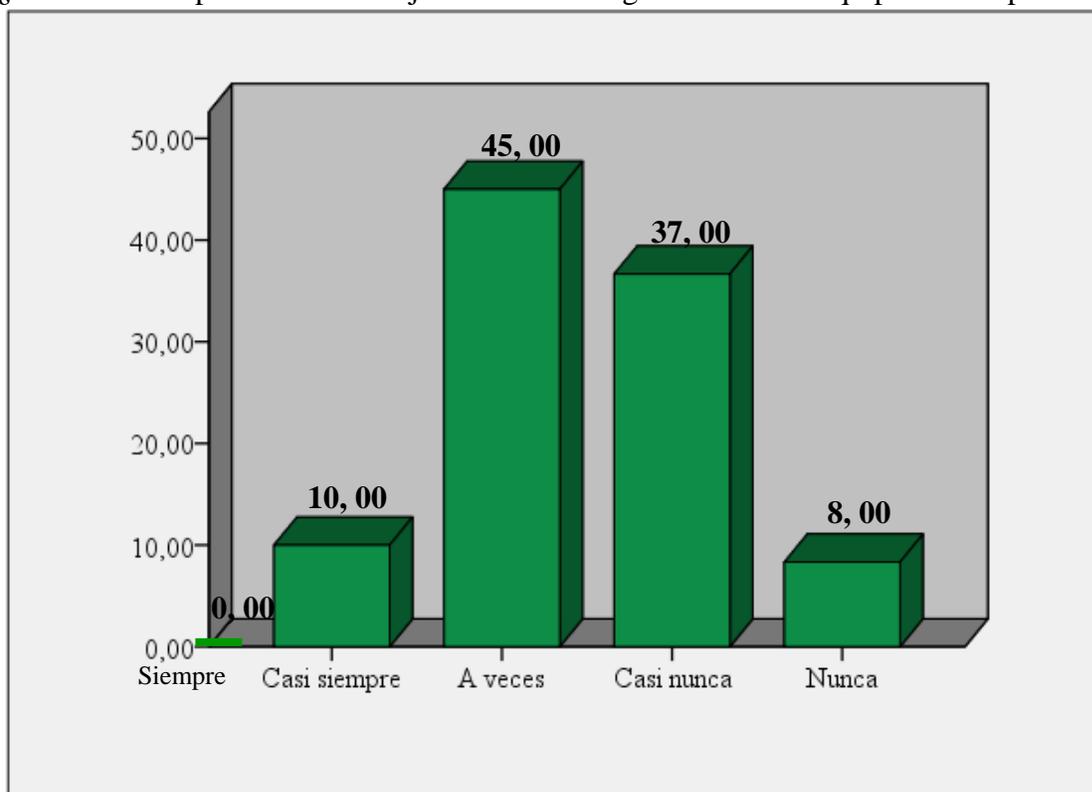
¿Lee manuales para iniciar o mejorar el uso de algún software o equipo de computación?

i	f	%
Siempre	00	0,00
Casi siempre	06	10,00
A veces	27	45,00
Casi nunca	22	37,00
Nunca	05	8,00
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha.

GRÁFICA 07

¿Lee manuales para iniciar o mejorar el uso de algún software o equipo de computación?



Fuente: Tabla 07.

COMENTARIO:

En la tabla 07, se presenta la información sobre la lectura de manuales para iniciar o mejorar el uso de algún software o equipo de computación por parte del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha. Se puede apreciar que nadie ha respondido que siempre, el 10,00% casi siempre, el 45,00% a veces, el 37,00% casi nunca, y el 8,00% que nunca.

Por la información presentada se puede señalar que la gran mayoría del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha no muestra una real preocupación por capacitarse en la aplicación de la tecnología para brindar un mejor servicio al público.

TABLA 08.

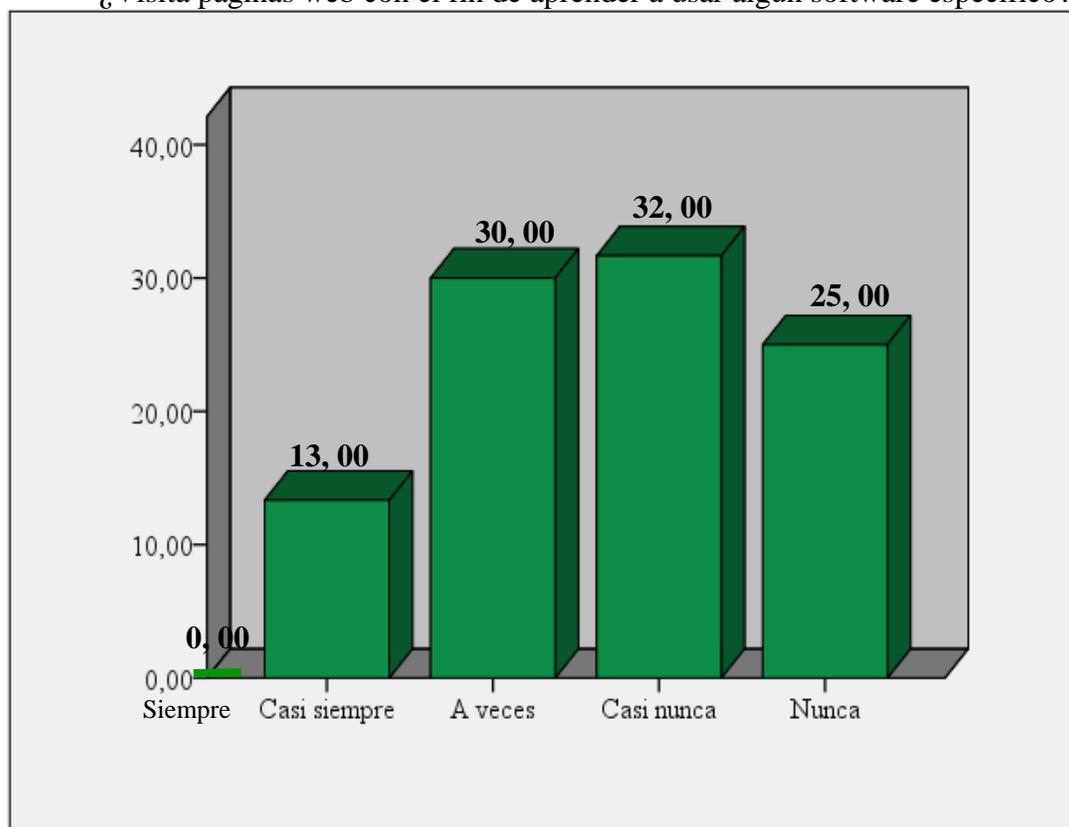
¿Visita páginas web con el fin de aprender a usar algún software específico?

i	f	%
Siempre	00	0,00
Casi siempre	08	13,00
A veces	18	30,00
Casi nunca	19	32,00
Nunca	15	25,00
Total	60	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha.

GRÁFICA 08

¿Visita páginas web con el fin de aprender a usar algún software específico?



Fuente: Tabla 08.

COMENTARIO:

En la tabla 08, se presenta la información sobre si es que el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha visitan páginas web con el fin de aprender a usar algún software específico. Se puede apreciar que nadie ha contestado que siempre, el 13,00% responde que casi siempre, el 30,00% que a veces, el 32,00% casi nunca y el 25,00% dice que nunca.

Por la información presentada se puede señalar que la gran mayoría del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha no se interesa por aprender algún software específico que les permita agilizar el trámite documentario y responder eficazmente a las demandas del público usuario.

TABLA 09.

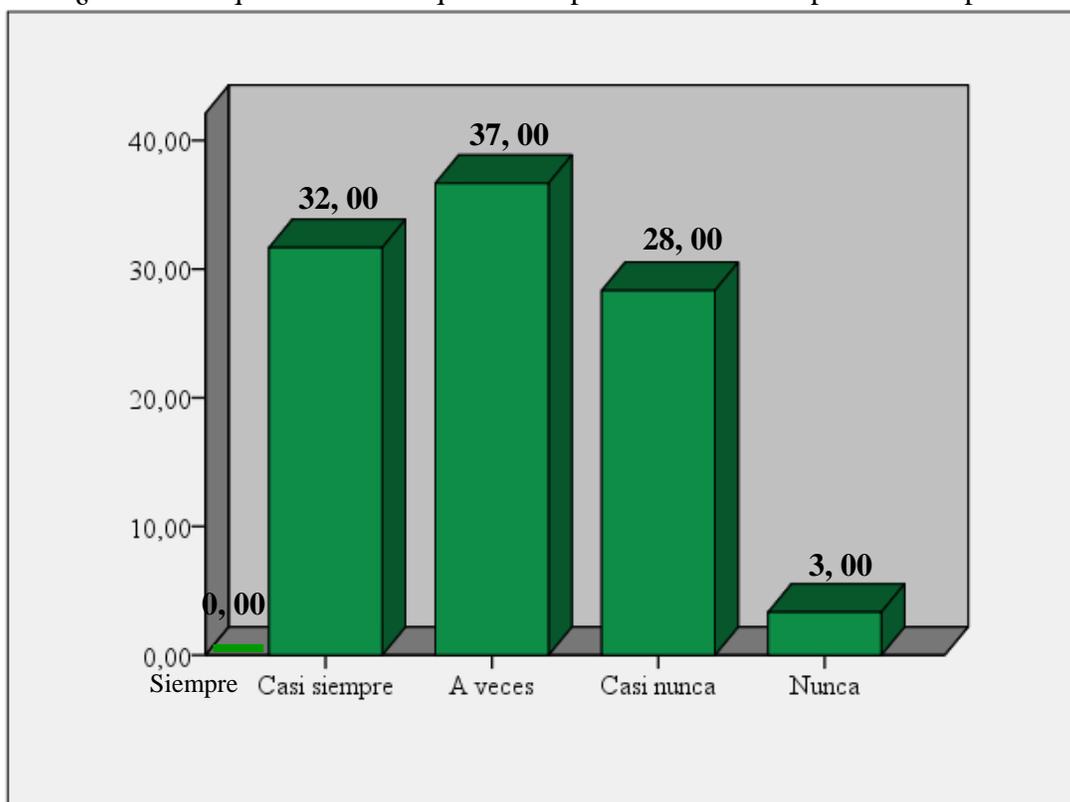
¿Considera que el software que utiliza para la atención al público es óptimo?

i	f	%
Siempre	00	0,00
Casi siempre	19	32,00
A veces	22	37,00
Casi nunca	17	28,00
Nunca	02	3,00
Total	60	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha.

GRÁFICA 09

¿Considera que el software que utiliza para la atención al público es óptimo?



Fuente: Tabla 09.

COMENTARIO:

En la tabla 09, se presenta la información sobre si es que el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha consideran que el software que utilizan para la atención al público es óptimo, se puede apreciar que nadie ha respondido que siempre, el 32,00% ha respondido que casi siempre, el 37,00% que a veces, el 28,00% casi nunca y el 3,00% dice que nunca.

Por la información presentada se puede señalar que la gran mayoría del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha no confían que con el software que utilizan se pueda brindar una óptima atención al público.

TABLA 10.

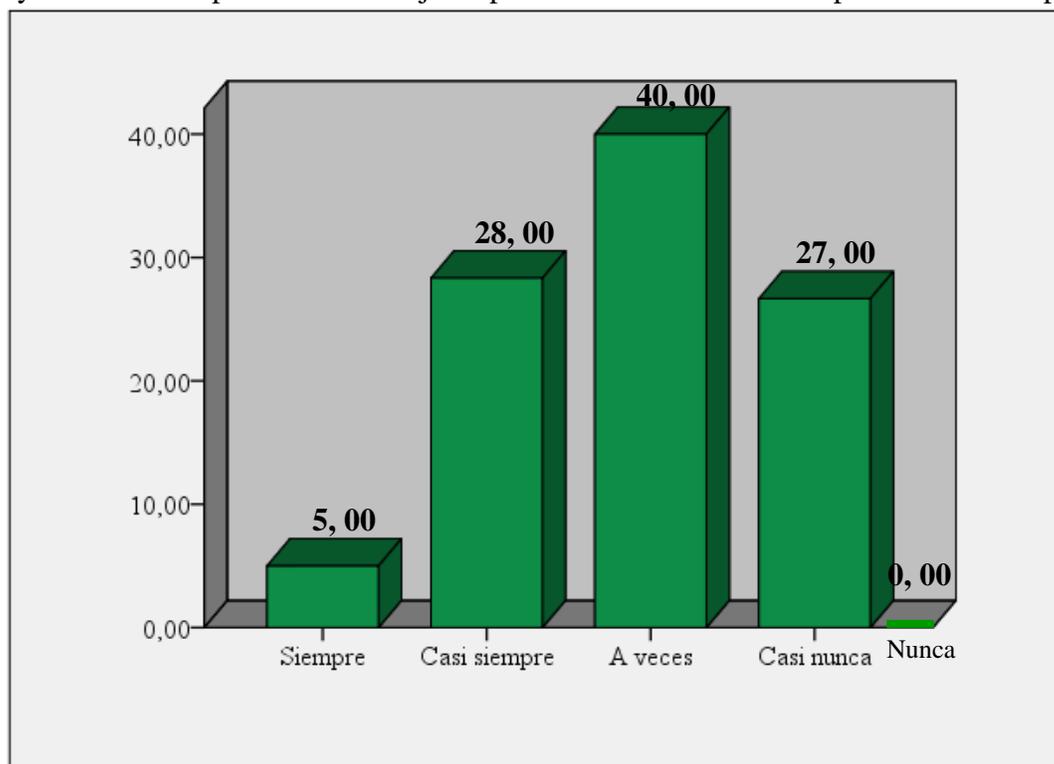
¿Ayuda a sus compañeros de trabajo a aprender el uso de software para atención al público?

i	f	%
Siempre	03	5,00
Casi siempre	17	28,00
A veces	24	40,00
Casi nunca	16	27,00
Nunca	00	0,00
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha.

GRÁFICA 10

¿Ayuda a sus compañeros de trabajo a aprender el uso de software para atención al público?



Fuente: Tabla 10.

COMENTARIO:

En la tabla 10, se presenta la información sobre si es que el personal administrativo ayuda a sus compañeros de trabajo a aprender el uso de software para la atención al público. Se puede apreciar que el 5,00% ha respondido que siempre, el 28,00% casi siempre, el 40,00% que a veces, el 27,00% que casi nunca y nadie ha dicho que nunca.

Por la información presentada se puede señalar que no existe un sentido definido, de compañerismo que le permita una mejor atención al público.

TABLA 11.

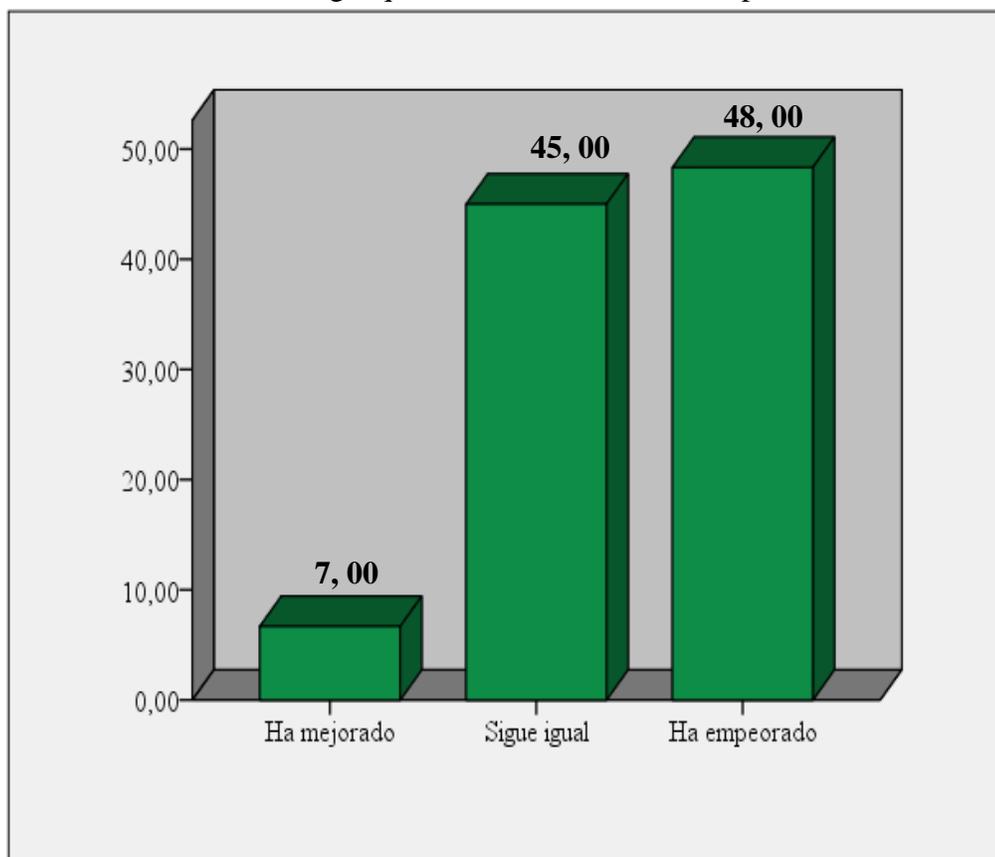
Con la tecnología que usted usa, la atención al público:

i	f	%
Ha mejorado	04	7,00
Sigue igual	27	45,00
Ha empeorado	29	48,00
Total	60	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha.

GRÁFICA 11

Con la tecnología que usted usa, la atención al público:



Fuente: Tabla 11.

COMENTARIO:

En la tabla 11, se presenta la información sobre si con la tecnología que usa el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha, la atención al público ha mejorado, sigue igual o ha empeorado. Se puede apreciar que el 7,00% responde que ha mejorado, el 45,00% que sigue igual y el 48,00% contesta que ha empeorado.

Por la información presentada se puede señalar que la gran mayoría del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha considera que con la tecnología que usan para la atención al público no se ha mejorado el servicio e incluso un porcentaje mayoritario indica que ha empeorado.

TABLA 12.

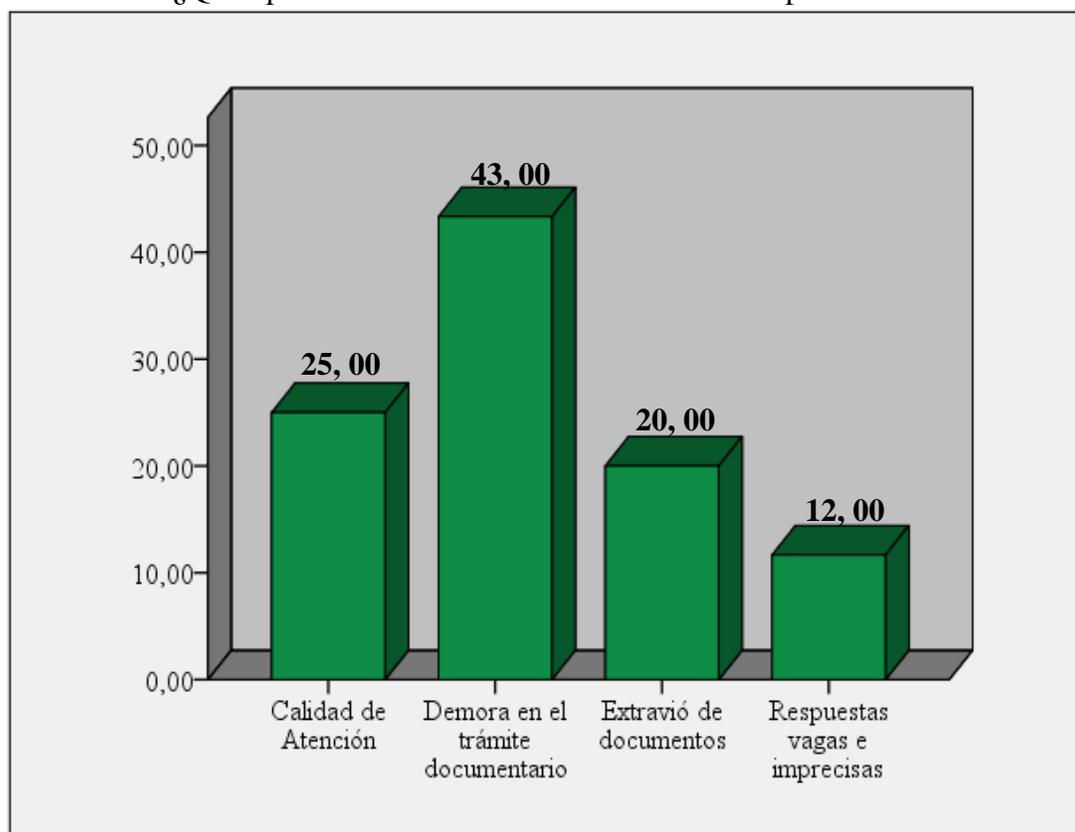
¿Qué tipo de reclamos son más frecuentes en el público usuario?

I	f	%
Calidad de atención	15	25,00
Demora en el trámite documentario	26	43,00
Extravió de documentos	12	20,00
Respuestas vagas e imprecisas	07	12,00
Total	60	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha.

GRÁFICA 12

¿Qué tipo de reclamos son más frecuentes en el público usuario?



Fuente: Tabla 12.

COMENTARIO:

En la tabla 12, se presenta la información sobre qué tipo de reclamos son más frecuentes en el público usuario. Se puede apreciar que el 25,00% del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha consideran que es la calidad de atención, el 43,00% responde que es la demora en el trámite documentario, el 20,00% contesta que es el extravío de documentos y el 12,00% dice que son las respuestas vagas e imprecisas.

Por la información presentada se puede señalar que el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha reconoce que existen diferentes tipos de reclamos por el público usuario; siendo la demora en el trámite documentario el de mayor frecuencia.

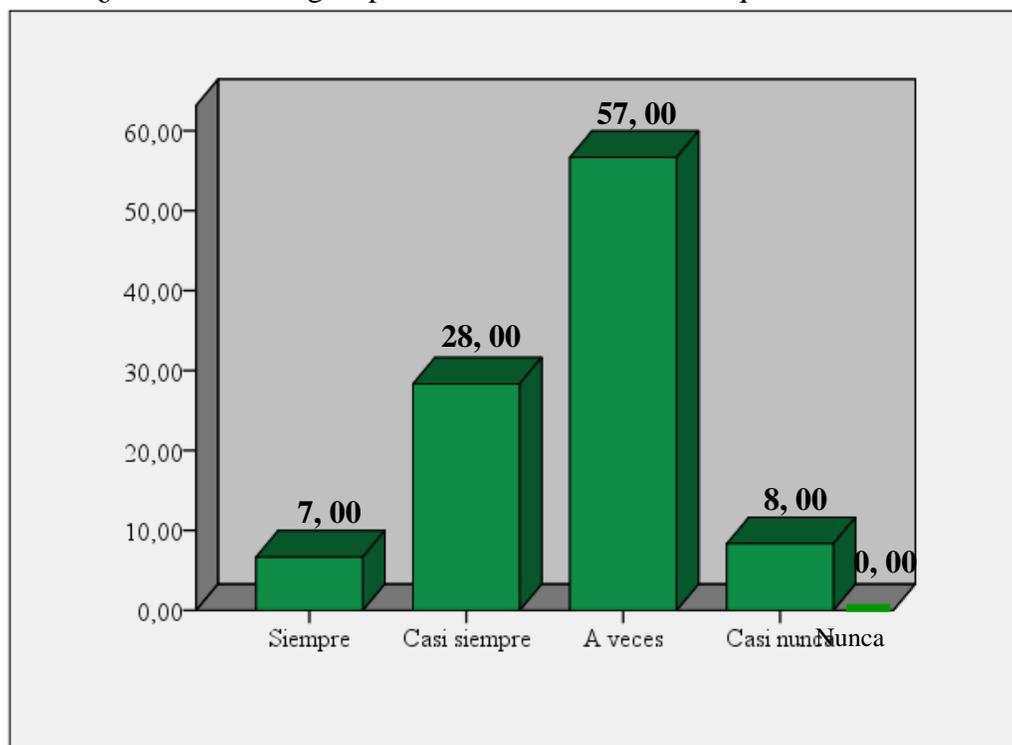
TABLA 13.

¿Ha recibido elogios por el trámite documentario que usted realiza?		
i	f	%
Siempre	04	7,00
Casi siempre	17	28,00
A veces	34	57,00
Casi nunca	05	8,00
Nunca	00	0,00
Total	60	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha.

GRÁFICA 13

¿Ha recibido elogios por el trámite documentario que usted realiza?



Fuente: Tabla 13.

COMENTARIO:

En la tabla 13 se presenta la información sobre si es que el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha han recibido elogios por el trámite documentario que realizan. Se puede apreciar que el 7,00% respondieron que siempre, el 28,00% casi siempre, el 57,00% a veces, el 8,00% casi nunca y nadie contesto nunca.

Por la información presentada se puede señalar que la gran mayoría del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pacocha no recibe con frecuencia elogios del público usuario por el trámite documentario que realizan.

TABLA 14.

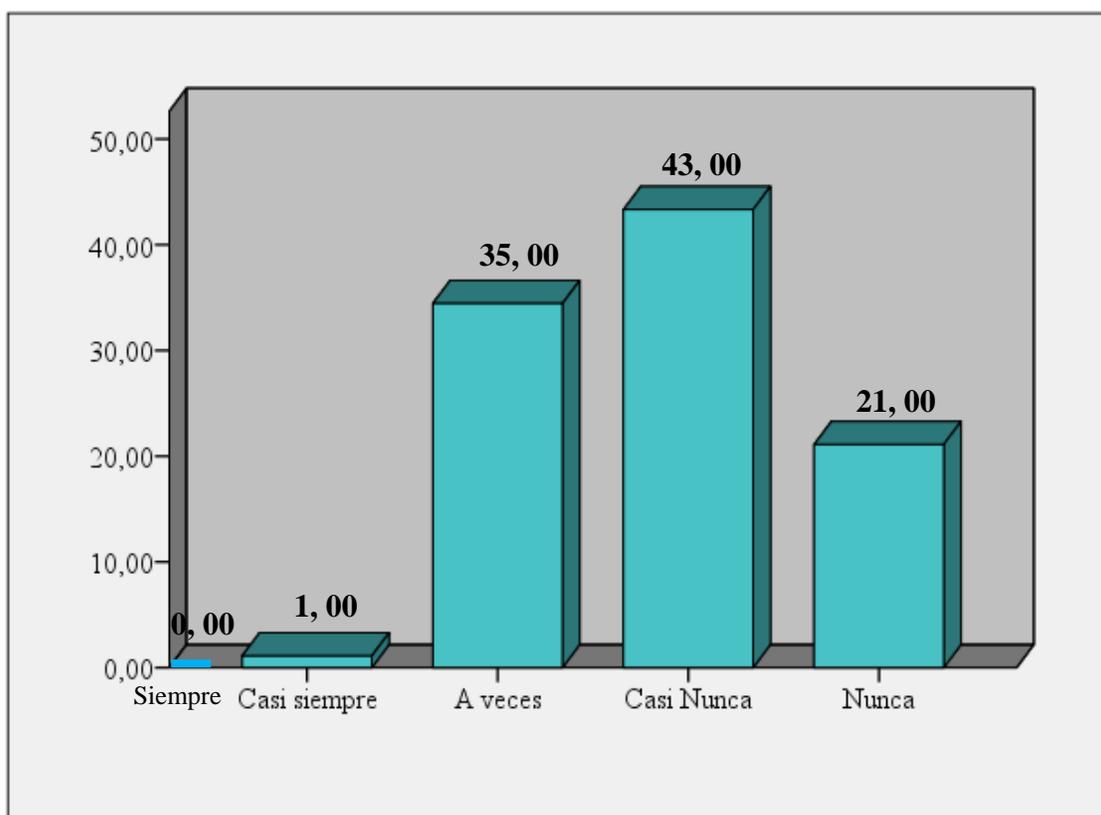
¿Está satisfecho con el servicio de trámite documentario que se brinda en la Municipalidad distrital de pacocho?

i	f	%
Siempre	00	0,00
Casi siempre	01	1,00
A veces	31	35,00
Casi nunca	39	43,00
Nunca	19	21,00
Total	90	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado al público usuario.

GRÁFICA 14

¿Está satisfecho con el servicio de trámite documentario que se brinda en la Municipalidad distrital de pacocho?



Fuente: Tabla 14.

COMENTARIO:

En la tabla 14, se presenta la información sobre si es que el público usuario está satisfecho con el servicio de trámite documentario que se brinda en la Municipalidad de Pacocha. Se puede apreciar que nadie ha respondido que siempre está satisfecho, 1,00% ha contestado casi siempre, el 35,00% a veces, el 43,00% casi nunca y el 21,00% dice que nunca.

Por la información presentada se puede señalar que el público usuario de la Municipalidad de Pacocha en una gran mayoría no se encuentra satisfecho con el servicio de trámite documentario.

TABLA 15.

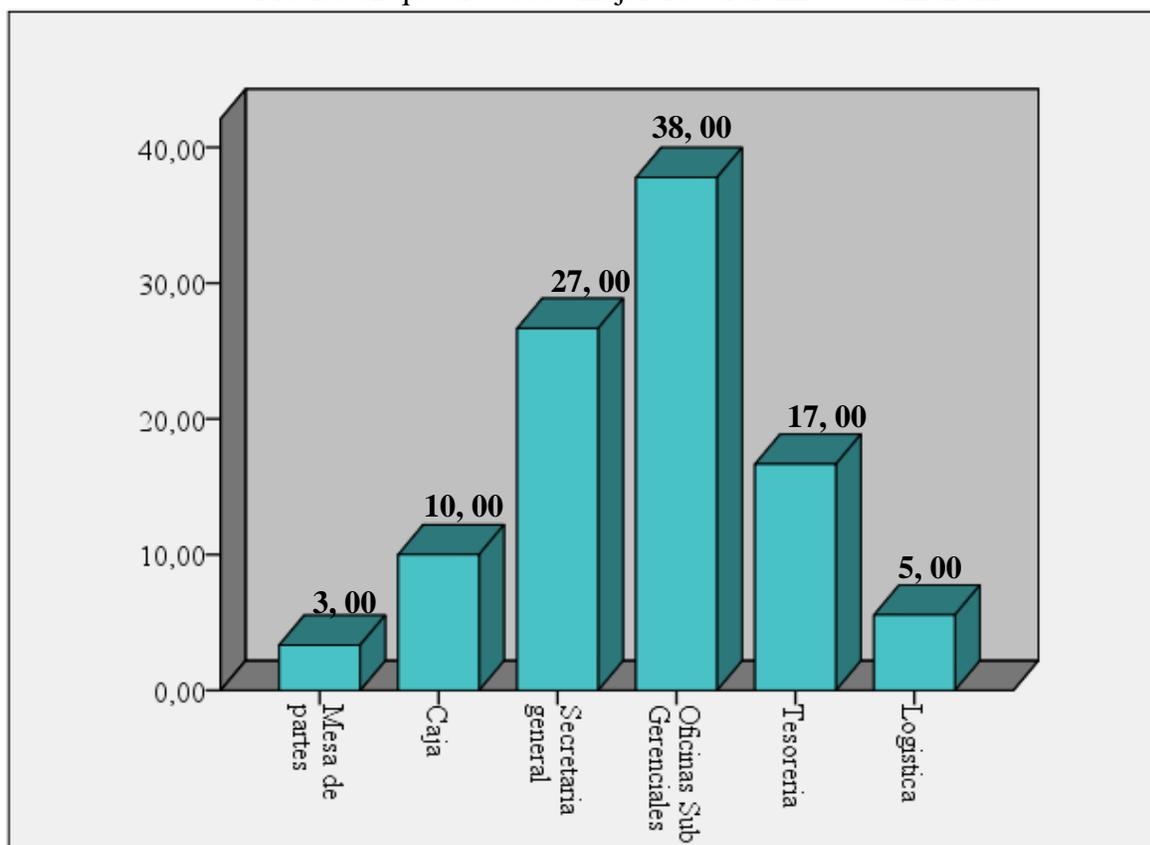
Precise en que área debe mejorarse el trámite documentario:

i	f	%
Mesa de partes	03	3,00
Caja	09	10,00
Secretaría general	24	27,00
Oficinas Sub gerenciales	34	38,00
Tesorería	15	17,00
Logística	05	5,00
Total	90	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado al público usuario.

GRÁFICO 15

Precise en que área debe mejorarse el trámite documentario:



Fuente: Tabla 15.

COMENTARIO:

En la tabla 15, se presenta la información sobre en qué área debe mejorarse el trámite documentario para una mejor atención al público usuario en la Municipalidad distrital de Pacocha. Se puede apreciar que el 3,00% del público usuario responde que el trámite documentario debe mejorarse en el área de mesa de partes, el 10,00% en el área de caja, el 27,00% en el área de secretaria general, el 38,00% en el área de oficinas sub gerenciales, el 17,00% en el área de tesorería y 5,00% dicen que es en el área de logística.

Para la información presentada se puede señalar que el público usuario tiene problemas en el proceso de trámite documentario y precisa que debe mejorarse el servicio en todas las áreas, siendo un porcentaje mayor en oficinas Sub Gerenciales.

TABLA 16.

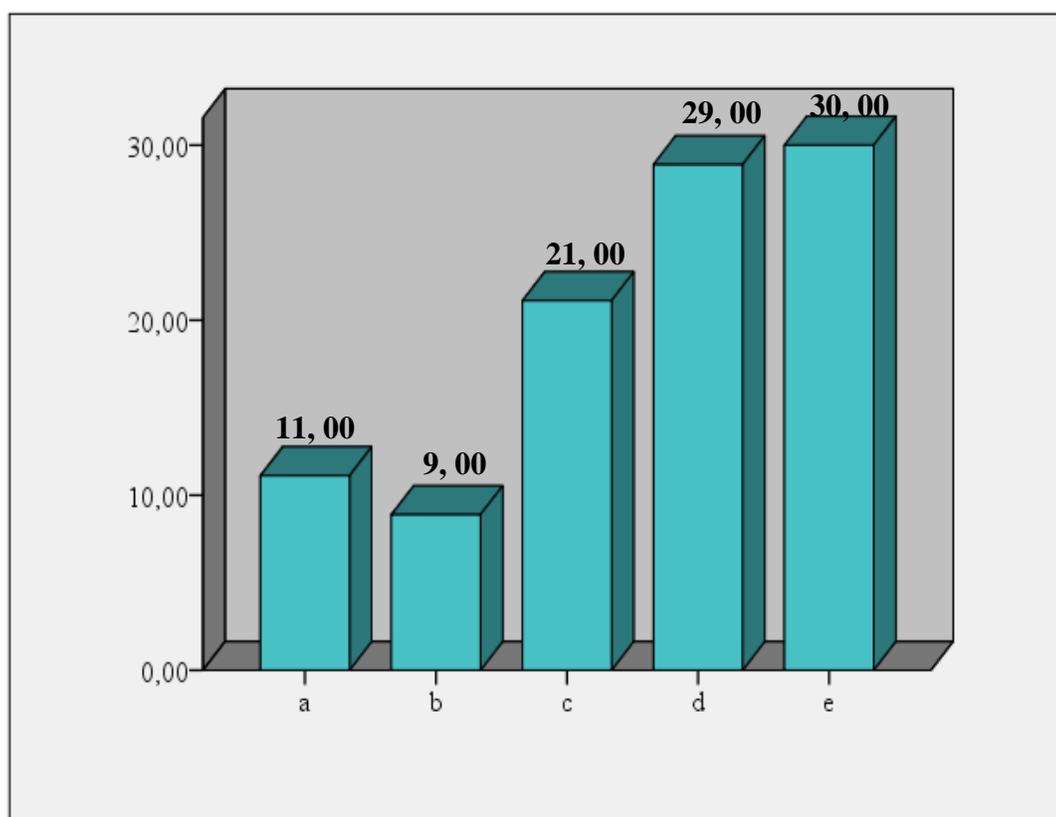
¿Qué recomendaciones daría usted para que se mejore el trámite documentario en la
Municipalidad distrital de Pacocha?

	i	f	%
a	Calidad de atención	10	11,00
b	Agilización en el trámite documentario	08	9,00
c	Se brinde seguridad a los documentos presentados	19	21,00
d	Respuestas firmes en los reclamos	26	29,00
e	Todas las anteriores	27	30,00
	Total	90	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado al público usuario.

GRÁFICA 16.

¿Qué recomendaciones daría usted para que se mejore el trámite documentario en la
Municipalidad distrital de Pacocha?



Fuente: Tabla 16.

COMENTARIO:

En la tabla 16, se presenta la información sobre que recomendaciones daría el público usuario para que se mejore el trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha. Se puede apreciar que el 11,00% responde que se debe mejorar la calidad en la atención, el 9,00% en la agilización del trámite documentario, el 21,00% contesta que se brinde seguridad a los documentos presentados, el 29,00% que deben darse respuestas firmes en los reclamos y el 30,00% reclama que deben mejorarse todas las anteriores.

Por la información presentada se puede señalar que el público usuario detecta problemas en todas las instancias y reclama que se mejore todo el proceso de trámite documentario.

4.2. Contrastación de Hipótesis

Referente a la relación que se plantea entre la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad en el trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018, se aplicó el software estadístico SPSS 22 y el test Chi Cuadrado.

Se trabaja con las siguientes hipótesis estadísticas:

H₀ No existe una relación directa y significativa entre la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018.

H_a Si existe una relación directa y significativa entre la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad del trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha de la ciudad de Ilo, en el año 2018.

Aplicando el software y el Chi Cuadrado el resultado fue:

Significación asintótica: ,0294.

Así se rechaza la H₀ y se acepta la H_a, estableciéndose la existencia de una relación directa y significativa.

Contingencia Aplicación del software * Calidad en el tramite documentario

		Calidad en el Trámite documentario			Total	
		Casi siempre	A veces	Casi nunca		
Aplicación del software	Siempre	Recuento	0	2	1	3
		Frecuencia esperada	,3	2,2	,5	3,0
		% del total	0,0%	6,7%	3,3%	10,0%
	Casi siempre	Recuento	3	12	1	16
		Frecuencia esperada	1,6	11,7	2,7	16,0
		% del total	10,0%	40,0%	3,3%	53,3%
	A veces	Recuento	0	8	3	11
		Frecuencia esperada	1,1	8,1	1,8	11,0
		% del total	0,0%	26,7%	10,0%	36,7%
	Total	Recuento	3	22	5	30
		Frecuencia esperada	3,0	22,0	5,0	30,0
		% del total	10,0%	73,3%	16,7%	100,0%

Fuente: Cuadro de resultados de acuerdo a instrumento evaluador. Programa SPSS 22.

Prueba de Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,934 ^a	4	,0294
Razón de verosimilitudes	6,176	4	,186
Asociación lineal por lineal	,668	1	,414
N de casos válidos	30		

Fuente: Cuadro de resultados de acuerdo a instrumento evaluador. Programa SPSS 22.

4.3.Discusión de resultados.

Lo que se pretende alcanzar con el presente trabajo, es una adecuada relación entre la aplicación del software con el mejoramiento de la calidad del trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha, lo que podrá lograrse con tecnología moderna y capacitación del personal. Si la Municipalidad cumple con estos objetivos perentorios entonces el servicio al público se cumplirá con un proceso eficiente y la imagen institucional se elevará.

Se ha observado en la realidad, y se ha comprobado con la recopilación de la información que el servicio administrativo que brinda el personal de la Municipalidad distrital de Pacocha, al público usuario, presenta algunas deficiencias, que son motivo de reclamo permanente.

La Municipalidad distrital de Pacocha en la provincia de Ilo, cuenta con el SAT, SISGEDO, SISGEM; aplicado por el estado en las diferentes Municipalidades, pero que no es totalmente efectivo debido al procesamiento y demanda de usuarios. El personal administrativo tampoco cuenta con una capacitación actualizada en tecnología de última generación. Encontramos que la falta de tecnología y la capacitación apropiada al personal administrativo está redundando en deficiencias, sobre todo, en el trámite documentario, ocasionando problemas e inconformidad al público usuario del distrito.

El mejoramiento del servicio administrativo, específicamente en el trámite documentario, se está evidenciados en las instituciones públicos donde se invierte en tecnología y en capacitación de su personal.

El software, aplicado en el trámite documentario trae realmente ventajas que son apreciadas por el público usuario ya que permite un manejo efectivo en el procesamiento, difusión y transformación de la información; en notable ventaja con las instituciones que continúan procesando la información de forma manual o con tecnología despasada.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alterna general donde queda establecido que existe una relación directa y significativa entre la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad en el trámite documentario de la Municipalidad distrital de Pacocha en la provincia de Ilo, en el año 2018.

Los resultados obtenidos con la investigación realizada, en la Municipalidad distrital de Pacocha, guardan relación con los antecedentes de la investigación, consignadas en el marco teórico, en cuanto se establece que implementando el sistema web se logran grandes mejoras automatizando los procesos y permitiendo obtener una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones, obteniendo ventajas competitivas; del mismo modo, se establece una mejora en el tiempo de respuesta a las consultas o trámites realizados por los usuarios.

En el presente trabajo demostramos que la aplicación de un software permitirá el mejoramiento en el registro, seguimiento y control de trámites documentarios que irán en beneficio del público usuario y mejorará la imagen institucional de la Municipalidad distrital de Pacocha.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Primera:

Existe una relación directa y significativa entre la aplicación del software y el mejoramiento de la calidad en el trámite documentario en la Municipalidad distrital de Pacocha, de la ciudad de Ilo, en el año 2018. Ya que frente a un nivel del software bajo, se encuentra un mejoramiento de la calidad en el trámite documentario también bajo.

Segunda:

Del análisis de los cuadros se deduce que la Municipalidad distrital de Pacocha no tiene una preocupación permanente para invertir en tecnología, que la existente no está actualizada y que no siempre son fáciles de usar no asegurando una buena prestación de servicios.

Tercera:

El software que ha sido aplicado en el trámite documentario, por otras municipalidades ha traído realmente ventajas que son apreciadas por el público usuario debido a que agiliza todo el proceso administrativo y eleva la imagen institucional.

Cuarta:

Por la interpretación de los resultados presentados en los cuadros se puede señalar que los problemas que actualmente presenta el servicio de trámite documentario que se brinda al público no se puede superar por dos razones objetivas; de una parte por la falta de inversión en tecnología moderna y de otra parte por la falta de interés que muestra el personal administrativo para su capacitación.

Quinta:

Por el análisis de la información presentada se puede deducir que el público usuario no se encuentra satisfecho con la atención que se brinda en la Municipalidad de Pacocha y reclama que se mejore todo el proceso de trámite documentario.

5.2.Recomendaciones

Primera:

La Municipalidad distrital de Pacocha debe implementar un software que permita el mejoramiento de la calidad del trámite documentario, lo que traería realmente ventajas que serían apreciadas por el público usuario; como la agilización del trámite documentario y el seguimiento eficaz a las gestiones documentarias.

Segunda:

La Municipalidad distrital de Pacocha debe preocuparse de capacitar en forma adecuada y permanente al personal encargado de realizar el trámite documentario para mejorar la calidad del servicio al público usuario.

Tercera:

La Municipalidad distrital de Pacocha debe disponer de una ventanilla única para ofrecer atención personalizada y de calidad al público usuario, con lo que se logrará agilizar y potenciar los trámites documentarios.

BIBLIOGRAFIA

- Calmet Izquierdo, Jean franco Paolo. (2014). Sistema informático web de trámite documentario para la Ugel de Zarumilla – Tumbes utilizando los frameworks angularjs y spring mvc. Ubicada en la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.
- Campillo Torres, Irina. (2010). Sistema de gestión integral de documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camaguey. Ubicada en la biblioteca de la Universidad de Granada. España.
- Carlos Andrés, Medina Sandoval (2007). Sistema web de consultas para la gestión de trámite documentario de la municipalidad provincial de Sullana – Piura. Ubicada en la biblioteca de la Universidad César Vallejo. Piura.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008) “Administración y control de la calidad” Cengage Learning S.A de C.V. México.
- Francisco, Franco Huertas (2006). Mejora del tiempo de respuesta a los remitentes de documentos mediante la aplicacion de un sistema de trámite documentario en una facultad, ubicada en la biblioteca de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima.
- Heinz Weihrich, Mark Cannice , Karen Hanah y Koontz Estate (2012). “Administración una perspectiva global y empresarial”. Editorial S.A. de C.V. México.
- Jhon Chávez. (2015). Implementación de un sistema web de trámite documentario para la red de salud pacífico Sur de la ciudad de Chimbote. Ubicada en la biblioteca de la Universidad Nacional del Santa, Chimbote.

Johnny Obregón & Jewer Vilchez. (2017). Relación Entre La Implementación De Un Sistema De Documentario Y La Gestión Documentaria De La Municipalidad Distrital Del Rimac, ubicada en la biblioteca de la Universidad Central San Ignacio de Loyola, Lima.

Karla Jiménez Morales (2007). Diseño de un nuevo diseño manual de procedimientos para mejorar la calidad y eficiencia del departamento contable de editora del mar S.A. Biblioteca Unitecnológica. Cartagena.

Luis Cuatrecasas (2012). "TPM en un entorno Lean Management. Editorial Profit. Barcelona España.

María Dolores Rodríguez Ruiz (2013). Sistema de gestión documental de la Universidad Nacional Agraria - Nicaragua (sigduna). Ubicada en la biblioteca de la Universidad Nacional Agraria. Nicaragua.

Msc. Odalys Font Aranda. (2013). Implementación de un sistema de gestión documental en la universidad central Marta Abreu de las Villas de Cuba: facultad de Ciencias de la Información y de la Educación. Ubicada en la Universidad de Granada y la Universidad de la Habana. Cuba.

Nicolás Fernández Arroyo y Lorena Schejtman (2012). "Planificación de políticas, programas y proyectos sociales". Fundación CIPPEC. Buenos Aires.

Onésimo Mego Núñez (2013). Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú. Ubicada en la escuela de post grado de la Universidad Señor de Sipan. Chicla