

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

**“Trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola,
Ucayali, 2025”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Duran Ruiz, Adelina

ASESOR: Polino Puente, Emerson Junior

HUÁNUCO – PERÚ

2025



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 48119062

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45867323

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0003-2131-8547

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Blanco Tipismana, José Martin	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X
2	Gonzales Acuña, Martin Moisés	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22512599	0000-0002-6062-6705
3	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
WWW.UDH-PE.GOV

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **06:00 horas del día 22 del mes de setiembre del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña
Mtro. José Martin Blanco Tipismana

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN Nº 1117-2025-D-FCOMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA, UCAYALI, 2025**", presentado por la Bachiller, **DURAN RUIZ, Adelina**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 6:45 horas del día **22 del mes de setiembre del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
DNI: 41693326
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737
PRESIDENTE

Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña
DNI: 22512599
Código ORCID: 0000-0002-6062-6705
SECRETARIO

Mtro. José Martin Blanco Tipismana
DNI: 22474198
Código ORCID: 0000-0001-7118-719X
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ADELINA DURAN RUIZ, de la investigación titulada "Trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025", con asesor(a) EMERSON JUNIOR POLINO PUENTE, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 567-2025-D-FCEMP-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 19 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 08 de agosto de 2025



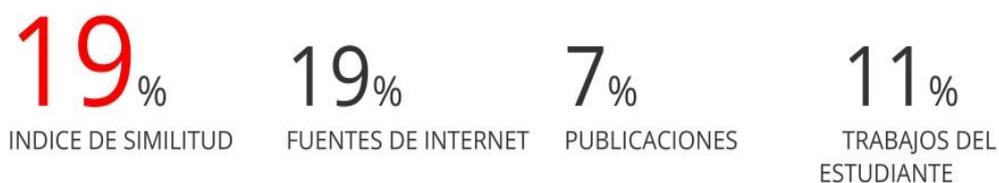
RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

16. Duran Ruiz, Adelina.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	fondoempleo.com.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%
5	www.sepln.org Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mí misma que con mi esfuerzo logré mis metas a mi familia por el apoyo incondicional desde el momento que empecé mi proyecto de tesis hasta terminar gracias a todos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, la salud de poder lograr mis metas y objetivos profesionales.

A mi familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles.

A mis padres, José y Eusebia gracias por su ejemplo de esfuerzo, dedicación, gracias a todos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	17
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1. INTERNACIONALES.....	20
2.1.2. NACIONALES.....	21
2.1.3. LOCALES	22

2.2.	BASES TEÓRICAS.....	24
2.2.1.	SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO.....	24
2.2.2.	OBJETIVOS DE LOS SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO.....	24
2.2.3.	CARACTERÍSTICA DE LOS SISTEMAS DE TRÁMITE DOCUMENTARIO.....	25
2.2.4.	IMPORTANCIA DE AUTOMATIZAR DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS.....	25
2.2.5.	MANUAL DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA.....	27
2.2.6.	DIMENSIONES.....	31
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	36
2.4.	VARIABLE.....	38
2.4.1.	DIMENSIONES.....	38
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	39
CAPÍTULO III.....		40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		40
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.1.	ENFOQUE.....	40
3.1.2.	ALCANCE.....	40
3.1.3.	DISEÑO.....	40
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.2.1.	POBLACIÓN.....	41
3.2.2.	MUESTRA.....	41
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS ...	42
3.3.1.	TÉCNICAS.....	42
3.3.2.	INSTRUMENTO.....	43
3.4.	TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	43

3.5. ASPECTOS ÉTICOS	44
CAPÍTULO IV.....	45
RESULTADOS.....	45
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	45
CAPITULO V.....	65
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	65
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable	39
Tabla 2	Los trámites documentarios se procesan en un tiempo razonable.....	45
Tabla 3	El sistema permite cumplir los plazos establecidos para la atención de documentos	46
Tabla 4	Puede hacer seguimiento al avance de los trámites en curso mediante el sistema	47
Tabla 5	El sistema contribuye a reducir la sobrecarga de trabajo del personal.....	48
Tabla 6	Con que frecuencia se dispone de los recursos necesarios (personal, equipos, conectividad) para operar el sistema.....	49
Tabla 7	La digitalización ha reducido el uso de papeleo físico en los trámites.....	50
Tabla 8	Con que frecuencia los procedimientos administrativos se han vuelto más ágiles desde la implementación del sistema.....	51
Tabla 9	El sistema minimiza errores en el procesamiento de documentos.....	52
Tabla 10	Los pasos para realizar trámites son claros y comprensibles en el sistema.....	53
Tabla 11	El sistema facilita la coordinación entre distintas áreas de la municipalidad	54
Tabla 12	El sistema de trámite documentario está disponible en todas las áreas donde se requiere	55
Tabla 13	Con que frecuencia accede al sistema desde otros dispositivos o ubicaciones, fuera de su oficina.....	56
Tabla 14	El sistema es fácil de aprender y utilizar por el personal?	57
Tabla 15	Cuenta con una infraestructura adecuada (PC, red, internet) para utilizar el sistema	
Tabla 16	Con que frecuencia recibe capacitación para usar correctamente el sistema de trámite documentario	59
Tabla 17	El sistema facilita su trabajo diario con los trámites documentarios.....	60

Tabla 18 Se siente cómodo y satisfecho al utilizar el sistema de trámite documentario	61
Tabla 19 El uso del sistema ha mejorado su rutina laboral relacionada con el trámite documentario	62
Tabla 20 Está conforme con el desempeño general del sistema de trámite documentario	63
Tabla 21 Está dispuesto a seguir utilizando el sistema o recomendarlo a otras instituciones	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Los trámites documentarios se procesan en un tiempo razonable.....	45
Figura 2 El sistema permite cumplir los plazos establecidos para la atención de documentos	46
Figura 3 Puede hacer seguimiento al avance de los trámites en curso mediante el sistema	47
Figura 4 El sistema contribuye a reducir la sobrecarga de trabajo del personal.....	48
Figura 5 Con que frecuencia se dispone de los recursos necesarios (personal, equipos, conectividad) para operar el sistema	49
Figura 6 La digitalización ha reducido el uso de papeleo físico en los trámites	50
Figura 7 Con que frecuencia los procedimientos administrativos se han vuelto más ágiles desde la implementación del sistema.....	51
Figura 8 El sistema minimiza errores en el procesamiento de documentos.....	52
Figura 9 Los pasos para realizar trámites son claros y comprensibles en el sistema.....	53
Figura 10 El sistema facilita la coordinación entre distintas áreas de la municipalidad	54
Figura 11 El sistema de trámite documentario está disponible en todas las áreas donde se requiere	55
Figura 12 Con que frecuencia accede al sistema desde otros dispositivos o ubicaciones, fuera de su oficina.....	56
Figura 13 El sistema es fácil de aprender y utilizar por el personal	57
Figura 14 Cuenta con una infraestructura adecuada (PC, red, internet) para utilizar el sistema	58
Figura 15 Con que frecuencia recibe capacitación para usar correctamente el sistema de trámite documentario	59
Figura 16 El sistema facilita su trabajo diario con los trámites documentarios..	60

Figura 17 Se siente cómodo y satisfecho al utilizar el sistema de trámite documentario	61
Figura 18 El uso del sistema ha mejorado su rutina laboral relacionada con el trámite documentario	62
Figura 19 Está conforme con el desempeño general del sistema de trámite documentario	63
Figura 20 Está dispuesto a seguir utilizando el sistema o recomendarlo a otras instituciones	64

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar el desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola en la Región Ucayali, durante el periodo 2025. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, diseño no experimental y de tipo transversal. El estudio utilizó un muestreo no probabilístico por criterio, conformado por 30 trabajadores de la entidad. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario estructurado como instrumento. En cuanto a los resultados, se evidenció un desempeño aceptable del sistema, destacando fortalezas en el seguimiento de trámites, donde el 60% de los encuestados afirmó que siempre puede realizar dicho seguimiento (Figura 3), así como una alta valoración en la coordinación entre áreas, reportada por el 83,3% del personal (Figura 10). Asimismo, la facilidad de uso fue calificada positivamente por el 70% de los trabajadores (Figura 13). Sin embargo, también se identificaron limitaciones significativas que afectan el desempeño integral del sistema, como la persistencia del uso de papel físico, que no ha sido reducido de forma consistente (Figura 6, 43,3%), el acceso remoto limitado (Figura 12, solo 40%) y la carencia de capacitación continua, manifestada por más del 50% del personal (Figura 15). En conclusión, el sistema de trámite documentario presentó un desempeño positivo, con avances importantes en su funcionalidad y aceptación, pero requiere acciones de mejora en digitalización, accesibilidad tecnológica y formación del personal para garantizar su sostenibilidad y eficacia a largo plazo.

Palabras clave: gestión documental, trámite documentario, accesibilidad tecnológica, eficiencia operativa, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the performance of the document processing system in the District Municipality of Irazola, Ucayali, during the year 2025. The applied methodology had a quantitative approach, with a descriptive scope, non-experimental design, and cross-sectional type. A non-probabilistic criterion sampling method was used, involving 30 municipal workers. For data collection, the survey technique was applied using a structured questionnaire as the instrument. The results revealed an acceptable overall performance of the system, highlighting strengths in document tracking, with 60% of respondents stating that they always track their procedures (Figure 3), as well as strong coordination between departments, acknowledged by 83.3% of the participants (Figure 10). Additionally, ease of use was rated positively by 70% of staff (Figure 13). However, significant limitations were also identified, such as the continued use of physical paper, which has not been consistently reduced (Figure 6, 43.3%), low levels of remote access (Figure 12, only 40%), and a lack of ongoing staff training, with more than half of the workers reporting they never or rarely receive it (Figure 15). In conclusion, while the document processing system demonstrated generally positive performance, with notable progress in usability, staff acceptance, and technological infrastructure, improvements are still necessary. These include enhanced digitalization, broader technological accessibility, and continuous personnel training to ensure long-term efficiency and sustainability of the system.

Keywords: document management, document processing system, technological accessibility, operational efficiency, staff satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Región Ucayali, en el periodo 2025. La Municipalidad ha optado por implementar un sistema propio y personalizado, a diferencia de otras municipalidades que vienen utilizando plataformas estatales como el SISGEDO. Este sistema ha sido diseñado para adaptarse a su estructura organizativa y dinámica institucional; sin embargo, durante su implementación se han podido evidenciar diversas dificultades que comprometen su funcionamiento.

Entre los principales problemas que se identificaron podemos destacar los retrasos en los registro, clasificación y derivación de documentos, todos estos ocasionados por la persistencia de prácticas manuales. Asimismo, la poca capacitación que se brinda al personal ha conllevado a errores frecuentes que afectan la eficacia administrativa. En términos de accesibilidad tecnológica, se observa una baja utilización del sistema y escasa integración con otras plataformas digitales, lo cual limita el acceso constante a la información. Además, la percepción del personal respecto al sistema es poco favorable, calificándolo como lento, poco intuitivo y difícil de usar, lo que refleja un nivel de satisfacción institucional por debajo del esperado.

En este contexto, la pregunta principal de la investigación fue: ¿Cómo es el desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Región Ucayali, ¿2025?, esta interrogante se aborda a través de los siguientes objetivos específicos planteados: describir el nivel de eficiencia operativa, eficacia administrativa, determinar el nivel de accesibilidad tecnológica y satisfacción del personal respecto al sistema de tramites documentarios de la Municipalidad.

Desde un enfoque teórico, esta investigación contribuye al conocimiento sobre el desempeño de los sistemas de trámite documentario en instituciones públicas, generando así evidencia empírica que puede servir de base para futuras investigaciones. En términos prácticos, esta investigación busca identificar debilidades críticas, optimizar procesos y proponer mejoras que

impulsen una gestión documental más eficiente, contribuyendo así a una administración pública más ágil, transparente y orientada al ciudadano.

La tesis se estructura en cinco capítulos: el Capítulo I aborda el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación; el Capítulo II presenta el marco teórico con sus antecedentes y un sustento conceptual; el Capítulo III desarrolla la metodología empleada, detallando el enfoque cuantitativo, el diseño descriptivo y el uso de encuestas aplicadas a 30 colaboradores; el Capítulo IV expone los resultados obtenidos y su análisis de cada uno; finalmente, el Capítulo V discute los hallazgos frente a la base teórica existente y formula las conclusiones y recomendaciones.

La investigación utilizó fuentes secundarias como tesis, artículos académicos y documentos institucionales relacionados con la gestión documental, tramites documentarios y sistemas informáticos. En la investigación no se presentaron limitaciones significativas que comprometieran el desarrollo del estudio ni la validez de sus resultados.

En síntesis, se concluye que el sistema de trámite documentario en la Municipalidad de Irazola presenta un desempeño globalmente positivo, con avances en utilidad, aceptación e infraestructura, aunque aún enfrenta retos significativos en capacitación, digitalización completa e integración tecnológica, que deben ser abordados para fortalecer su eficacia institucional.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La implementación de sistemas de trámite documentario en el sector público ha sido fundamental para mejorar la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

El gobierno mexicano, bajo la administración de la presidenta Claudia Sheinbaum, ha iniciado una transformación digital para combatir la aun existente burocracia y la corrupción. En una primera fase, se redujeron los trámites federales de 342 a un 151, lo que representa una disminución del 56% de estos trámites. Además, se simplificaron requisitos necesarios para estos trámites y se estableció la meta de digitalizar al menos 350 trámites durante el año 2025. Se introdujo la Llave Mx, un mecanismo de autoidentificación digital para realizar trámites en línea de manera segura y más eficiente. El objetivo es que, para 2027, el 80% de los trámites gubernamentales sean totalmente digitales y se reduzcan los tiempos de espera en un 50% (El País, 2025).

En el contexto peruano, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, impulsa la Plataforma Digital de Gestión Documental - Cero Papel, con el objetivo de reducir el uso de papel en las instituciones públicas mediante la implementación de sistemas de trámite documentario digitales. Sin embargo la adopción de estos sistemas enfrenta desafíos. Según el Registro Nacional de Municipalidades (RENAMU) 2022, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), se evidencian brechas en la modernización de la gestión documental en las municipalidades de todo el territorio peruano. Estos datos reflejan la necesidad de fortalecer la implementación de plataformas digitales en las municipalidades para optimizar la gestión documental y reducir el uso de papel en la administración pública.

Por otro lado, la adopción de sistema de gestión documentaria (SGD) ha permitido a las organizaciones optimizar sus procesos internos. Por ejemplo,

en una entidad educativa peruana, la implementación de un sistema web para la gestión de trámites documentarios resultó en una reducción significativa en los tiempos de atención, pasando de un promedio de 7.50 minutos a 4.03 minutos. Asimismo, la trazabilidad de documentos mejoró, reduciendo el tiempo de 7.22 minutos a 3.96 minutos, y la satisfacción de los usuarios aumentó notablemente. Muchas municipalidades no implementan el SISGEDO debido a limitaciones presupuestarias, falta de infraestructura tecnológica y la resistencia al cambio por parte del personal, que muchas veces no recibe la capacitación adecuada. Además, algunas optan por sistemas privados de trámite documentario, mientras que otras enfrentan problemas de interoperabilidad con sus plataformas ya existentes. La falta de obligatoriedad y apoyo técnico también dificulta su adopción, ya que no todas las municipalidades están obligadas a implementarlo ni cuentan con asesoría para su correcta instalación y uso. Estos factores limitan la modernización de la gestión documental en el sector público (Panduro, et al., 2024).

En ese sentido. El sistema de trámite documentario implementado por la Municipalidad Distrital de Irazola, en la Región Ucayali, es de carácter privado y personalizado, diseñado específicamente para responder a sus necesidades internas. A diferencia de otros municipios que utilizan sistemas estatales como el SISGEDO, la municipalidad de Irazola ha optado por una plataforma propia que le permite ajustar el sistema a su estructura organizativa, tipos de trámites y flujos de trabajo. No obstante, en su implementación se han identificado diversas dificultades que afectan su funcionamiento. En términos de eficiencia operativa, se han observado retrasos en el registro, clasificación y derivación de documentos, principalmente por la persistencia de prácticas manuales en la gestión documental. En cuanto a la eficacia administrativa, la falta de capacitación del personal ha ocasionado errores recurrentes en el uso del sistema, lo cual compromete la adecuada gestión de los trámites internos. Por otro lado, la accesibilidad tecnológica se ve limitada debido a la baja utilización del sistema por parte de los trabajadores y la escasa integración con otras plataformas digitales municipales, lo que obstaculiza el acceso fluido a la información. Finalmente, el nivel de satisfacción del personal con el sistema

es reducido, ya que perciben la herramienta como poco intuitiva, lenta y difícil de usar.

Estas condiciones encontradas justifican la necesidad de analizar y describir detalladamente el sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, considerando sus principales dimensiones y el estado actual de su funcionamiento.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es el desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo es el nivel de eficiencia operativa del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025?

¿Cómo es el nivel de eficacia administrativa del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025?

¿Cómo es el nivel de accesibilidad tecnológica del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025?

¿Cómo es el nivel de satisfacción del personal con el sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir el nivel de eficiencia operativa del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025

Describir el nivel de eficacia administrativa del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025.

Determinar el nivel de accesibilidad tecnológica del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025.

Determinar el nivel de satisfacción del personal con el sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este estudio apporto al conocimiento ya existente sobre el desempeño de los sistemas de trámite documentario en el sector público, específicamente en la Municipalidad Distrital de Irazola periodo 2025. Al analizar el funcionamiento de este sistema, se proporcionó información útil y veraz para mejorar los procesos internos. Los hallazgos de esta investigación servirán como base teórica para futuros estudios que aborden sistemas de tramites documentarios.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Esta investigación analizó el desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, debido a que la falta de implementación del SIGEDO y las deficiencias en el sistema privado actual, como la escasa capacitación del personal, la persistencia de métodos manuales y la limitada integración con otras plataformas, generaban ineficiencias administrativas y retrasos en la atención al administrado. Los resultados obtenidos permitieron identificar puntos críticos y optimizar procesos y proponer mejoras que incrementen la eficacia del servicio, contribuyendo a una gestión pública más transparente y ágil.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El estudio adopto un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo no experimental, ya que buscó medir y analizar de manera objetiva el

desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola. La investigación fue de tipo aplicada, pues sus resultados permitieron proponer soluciones concretas para así optimizar el sistema. La muestra estuvo compuesta por todos los trabajadores con acceso directo al sistema privado que posee actualmente la institución, asegurando una evaluación integral desde distintas perspectivas operativas. Como instrumento de investigación se empleó una encuesta con escala Likert, que facilitaron la cuantificación de percepciones y experiencias sobre eficiencia, dificultades y usabilidad del sistema. Esta metodología garantizó datos estructurados, comparables y útiles para la toma de decisiones institucionales.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Si bien este estudio se ha diseñado con rigurosidad metodológica, es importante reconocer que no se presentaron limitaciones significativas que comprometan los resultados, debido a que:

- Se contó con acceso total a la muestra
- La recolección de datos mediante encuestas Likert permitió una cuantificación objetiva de las variables.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. INTERNACIONALES

Zambrano et al. (2021), en su investigación denominado "Gestión documental en universidades: una mirada desde Latinoamérica", tuvieron como objetivo analizar la tendencia de la gestión documental en las universidades de Latinoamérica y su fundamentación en los requisitos de la Norma UNE-ISO 15489. La metodología del estudio fue del tipo descriptivo, aplicando el método de análisis documental, la muestra fue 12 universidades de la región latinoamericana. Entre sus principales hallazgos, se concluyen que persiste una necesidad urgente en las universidades de fortalecer los conocimientos sobre gestión documental, con el fin de facilitar la correcta aplicación de la legislación vigente en cada país. Esta normativa se presenta en tres niveles: leyes del archivo nacional o archivo general de la Nación, leyes específicas, y las disposiciones del Sistema Nacional de Archivos. Asimismo, se evidenció que en muchas instituciones se trabaja de manera empírica y con recursos limitados. Además, se identificaron factores que inciden directamente en la eficiencia de los resultados, como los aspectos culturales, la disponibilidad presupuestal, la estandarización de procesos y la implementación de una política institucional de gestión de documentos y archivos.

Díaz & González. (2020), en su investigación denominado "La gestión documental en función de la gobernanza de la información: El caso de la Universidad Central Marta Abreu de las Villas". El objetivo de esta investigación fue examina cómo la gestión documental, desde la perspectiva de la gobernanza de la información, puede optimizar los procesos en una institución universitaria. La Metodología empleada para la realización del diagnóstico es el modelo de gestión de documentos y administración de archivos de la red de transparencia y acceso a la

Información publicado en enero del 2015. En cuanto a la población del estudio, se centró en la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, Cuba. Sus conclusiones fueron: se observó que el nivel inicial de gestión presenta avances importantes, gracias al compromiso y trabajo conjunto de los archiveros. Sin embargo, aún existen desafíos importantes en temas como la valoración documental y la prestación de servicios, los cuales son esenciales para lograr mayor transparencia y apertura institucional. En el nivel intermedio, se identificó un bajo desarrollo en los procesos técnicos relacionados con la documentación electrónica y en el control del acceso a la información. Finalmente, en el nivel más avanzado, se evidenció un desconocimiento significativo por parte de los directivos sobre la gestión documental y su importancia estratégica, lo cual limita su impulso desde la alta dirección.

2.1.2. NACIONALES

Ramos (2024), en su investigación denominado “Sistema web de trámite documentario para la atención de expedientes en la Municipalidad Distrital de Pichari, 2023”. El objetivo fue la influencia de un Sis.web de trámite documentario en la atención de expedientes de la Municipalidad. En esta investigación se empleó una investigación metodológica aplicada de planteamiento cuantitativo y de diseño cuasi – experimental. La población fue de 52 y fueron trabajadores que usas el Sis.web, el instrumento empleado por el investigador fue la encuestas y lista de observación. Esta investigación revela en sus resultados una percepción positiva de los encuestados respecto a la efectividad del Sis.web. En conclusión, implementar un Sis.web ha demostrado ser un paso significativo hacia la mejora integral del manejo del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Pichari, entonces mejora el proceso de atención respecto a los tramites documentarios en la Municipalidad Distrital de Pichari.

Panduro et al. (2024), en su investigación denominado “Desarrollo de un sistema web para la gestión de trámites documentarios en una entidad educativa local peruano”. El objetivo de este artículo es medir la satisfacción con el sistema, el tiempo de respuesta y la facilidad de uso.

La presente investigación empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño de desarrollo tecnológico. La población sujeta a estudio en esta investigación fue conformado por 10 administradores, 15 docentes y 25 estudiantes que suman un total de 50 sujetos, se aplicó una encuesta como instrumento. En conclusión, el sistema web de trámite documentario demostró ser una solución efectiva para mejorar los servicios en la unidad educativa, optimizando tanto los procedimientos documentarios como la experiencia de los usuarios. Estos hallazgos subrayan la importancia de la digitalización en los procesos administrativos y su impacto positivo en la eficiencia organizacional y la satisfacción de los usuarios. El estudio respalda la adopción de tecnologías similares en otras instituciones educativas que busquen mejorar sus procesos documentarios.

Hurtado y Zapana (2022), en su investigación titulada “Sistema de Gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas - Tambobamba – 2022”. Esta investigación buscó determinar la relación entre el sistema de gestión web y trámite documentario. La investigación tuvo una metodología del tipo aplicada, de alcance descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, y un diseño no experimental. La muestra de esta investigación fue de 73 trabajadores, la técnica empleada por los investigadores fue la encuesta. Esta investigación concluye: que, un 63% de los trabajadores de la Municipalidad perciben que el sistema de gestión web se ubica en un nivel regular y el trámite documentario también es regular en un 71,2%, por otra parte, también los investigadores determinaron que, el 61.6% de los trabajadores consideran que la dimensión tecnologías es regular, notándose también que en un 38.4% es deficiente.

2.1.3. LOCALES

Saldaña (2023), en su investigación “Sistema de trámite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali–Contamana 2023”. El objetivo fue determinar la relación entre sistema de trámite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad. La metodología empleada se basó en un análisis aplicado

con un diseño descriptivo –correlacional, no experimental. La muestra estuvo constituida por 91 trabajadores, la técnica empleada en esta investigación fue la encuesta. Los resultados del análisis y procesamiento de los datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la MPU revelan que el sistema de trámite documentario se ejecuta de manera regular en un 81%. La conclusión, el análisis de las encuestas realizadas a los trabajadores de la MPU indica que el sistema de trámite documentario funciona de manera regular en la mayoría de los casos. Si bien el acceso y manejo del sistema son relativamente sencillos, la confiabilidad en la gestión de la información varía. Además, la velocidad de procesamiento es aceptable en algunos momentos, y el soporte para diferentes formatos de documentos y la interfaz de usuario son funcionales en determinadas situaciones.

Pinedo (2022), en su investigación “Procesos administrativos y el sistema de trámite documentario en la dirección regional de transporte y comunicaciones de Ucayali, 2020”. El objetivo fue establecer la relación entre los Procesos Administrativos y el Sistema de Trámite Documentario. La metodología formulada por el investigador fue del tipo aplicada no experimental, con un enfoque cuantitativo y su diseño descriptivo correlacional. La conclusión más relevante de esta investigación nos dice en un sistema de trámite documentario agiliza los procesos administrativos dentro y fuera de la institución.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2020) y Secretaría de Gobierno Digital. (2017), los sistemas de trámite documentario (STD) son plataformas tecnológicas diseñadas para gestionar de forma eficiente el ciclo de vida de los documentos que ingresan, circulan y se archivan dentro de una institución. En el ámbito de las entidades estatales, tanto en el sector público como en instituciones privadas con funciones públicas o relaciones con el Estado, como pueden ser universidades, institutos o entidades descentralizadas, estos sistemas cumplen un papel fundamental en la mejora de la gestión administrativa y en la prestación de servicios a los usuarios finales, que en muchos casos son los alumnos, ciudadanos o clientes internos.

Por otra parte, el Consejo de Ministros del Perú (2021) nos dice que es una herramienta digital que permite gestionar de manera eficiente los documentos que ingresan, se generan y se envían dentro de la entidad. Este sistema facilita la recepción, registro, seguimiento y archivo de documentos, asegurando su trazabilidad y reduciendo el uso de papel. Además, promueve la transparencia y mejora la atención al ciudadano al agilizar los procesos administrativos.

2.2.2. OBJETIVOS DE LOS SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2020), el objetivo principal de un Sistema de trámite documentario (STD) es permitir el control integral de la ubicación física y lógica de la documentación que fluye dentro de la organización, brindando además la posibilidad de realizar un seguimiento oportuno de los procesos y asegurando la trazabilidad documental. Esta funcionalidad permite detectar cuellos de botella, optimizar tiempos de respuesta y garantizar la transparencia en la atención de los trámites.

Por otra parte, el Diario Central Perú (2021) el objetivo principal del sistema de trámite documentario, es mejorar la eficiencia y transparencia

en los procesos administrativos, así como facilitar la comunicación entre las entidades y los ciudadanos. A través de esta plataforma, los usuarios pueden realizar distintas gestiones de manera ágil y segura, contribuyendo a la modernización y digitalización de los trámites en el ámbito público.

2.2.3. CARACTERÍSTICA DE LOS SISTEMAS DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2020), entre las características más valoradas de un sistema de trámite documentario moderno están la gestión de documentos internos y externos, la integración con firmas electrónicas, la generación automática de numeración secuencial, la derivación entre áreas, la compatibilidad con dispositivos móviles, el acceso jerarquizado según perfiles de usuario y la capacidad de emitir reportes en tiempo real. Estas funciones permiten una mejora sustancial en la calidad del servicio, en la atención al público y en la toma de decisiones basada en información actualizada y confiable.

Por otra parte, el SOAINT (2021) nos dice que muchas instituciones estatales y privadas optan por implementar sistemas de trámite documentario privados, es decir, desarrollados a medida o adquiridos a proveedores especializados, que se adaptan a sus necesidades específicas y cumplen con estándares de seguridad, trazabilidad y eficiencia. En ese sentido, un Sistema de trámite documentario no solo automatiza procesos burocráticos, sino que transforma la gestión documental en una actividad estratégica orientada a la mejora continua, al cumplimiento normativo y a la excelencia en el servicio institucional.

2.2.4. IMPORTANCIA DE AUTOMATIZAR DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS

El Sistema de Trámite Documentario (STD) es esencial en la administración pública, especialmente en las municipalidades, debido a los siguientes aspectos:

- **EFICIENCIA ADMINISTRATIVA.** La implementación de un STD permite un mejor control y seguimiento de los documentos que ingresan a la municipalidad, reduciendo tiempos de espera y agilizando la atención de trámites. Por ejemplo, en la Municipalidad Provincial de Huancayo, se desarrolló e implementó un sistema de trámite documentario con el objetivo de mejorar la gestión y atención de expedientes, lo que resultó en una mayor satisfacción de los usuarios internos (Bastidas, 2016).
- **TRANSPARENCIA Y CONTROL DOCUMENTAL.** Un STD facilita el registro detallado de cada documento, garantizando su trazabilidad y reduciendo la posibilidad de extravío o mal manejo. Esto contribuye a una gestión más transparente y confiable. La automatización del trámite documentario en instituciones públicas ha demostrado ser fundamental para mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión de documentos (Salas, 2022).
- **ACCESIBILIDAD Y DIGITALIZACIÓN.** La digitalización de documentos permite a los ciudadanos y funcionarios acceder a la información de manera rápida y segura, sin necesidad de desplazamientos físicos. En la Municipalidad Distrital de Huachón-Pasco, la implementación del Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO) mejoró la atención al usuario en el seguimiento de trámites, facilitando el acceso a la información y reduciendo tiempos de respuesta (Alarcón, 2018).
- **REDUCCIÓN DE COSTOS Y SOSTENIBILIDAD.** Al disminuir el uso de papel y optimizar los procesos documentales, las municipalidades pueden reducir costos operativos y contribuir a la sostenibilidad ambiental. Un estudio en la Municipalidad de Monsefú propuso un sistema de digitalización documental basado en la ecoeficiencia, orientado a mejorar el trámite

documentario y promover prácticas sostenibles (Chacón y Senador, 2023).

- **MEJORA EN LA ATENCIÓN CIUDADANA.** La implementación de sistemas web en el proceso de trámite documentario ha demostrado influir positivamente en la atención al ciudadano. Por ejemplo, en la Municipalidad Distrital de Hualmay, se evidenció que un sistema web mejoró el porcentaje de documentos atendidos en el plazo establecido y redujo el tiempo de consulta de los remitentes de trámites (Chacón y Senador, 2023).

2.2.5. MANUAL DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA

- I. NATURALEZA DEL SISTEMA.** La Municipalidad Distrital de Irazola ha implementado un sistema privado de trámite documentario, con el propósito de optimizar el control, seguimiento y atención de expedientes internos y externos dentro de la institución. Este sistema busca modernizar los procesos administrativos y contribuir con una gestión más ágil, transparente y eficiente (Municipalidad Distrital de Irazola, 2024). El manual de usuario desarrollado para este sistema detalla los pasos necesarios para operar la plataforma, según el tipo de acceso asignado (usuario administrador, trámite interno o trámite externo). El documento establece que los usuarios deben ingresar con credenciales personales e intransferibles, y accederán únicamente a los módulos habilitados para su rol (Municipalidad Distrital de Irazola, 2024).
- II. ESTRUCTURA MODULAR DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA**
 - 1. LOGUEO DE USUARIO.** Esta sección del sistema permite el acceso seguro y personalizado a la plataforma mediante credenciales (usuario y contraseña). Cada usuario cuenta con

permisos específicos según su rol dentro de la municipalidad (gerencias, jefe de área, usuario operativo, etc.). Una vez autenticado, el sistema muestra un panel de navegación que contiene las funciones habilitadas para cada tipo de usuario (Municipalidad Distrital de Irazola, 2024). Este proceso garantiza la trazabilidad y el control de acceso a la información.

2. TRÁMITE INTERNO Y EXTERNO. Esta es la parte central del sistema, dividida en dos grandes funciones (Municipalidad Distrital de Irazola, 2024):

- **TRÁMITE EXTERNO:** Permite registrar documentos ingresados por ciudadanos (mesa de parte), entidades o empresas externas a la municipalidad. Se completa información como el número de folios, tipo de documento, asunto y área destino. A partir de este registro, se genera un expediente que puede ser derivado internamente (Municipalidad Distrital de Irazola, 2024).
- **TRÁMITE INTERNO:** Facilita la comunicación y derivación de documentos entre áreas internas. El usuario puede visualizar los expedientes recibidos y tomar acciones como recepción, derivar, archivar o atenderlos. También permite enviar copias a varias áreas de manera simultánea, mejorando la coordinación entre oficinas (Municipalidad Distrital de Irazola, 2024). Ambos tipos de trámites cuentan con opciones de seguimiento y visualización en tiempo real del estado del expediente, lo cual fortalece la transparencia y la eficiencia administrativa.

3. UTILITARIO. Esta sección contiene exclusivamente la función destinada al cambio de contraseña del usuario.

III. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA

El manual del sistema, propuesta por Municipalidad Distrital de Irazola (2024) menciona algunas características, las cuales son:

- Capacidad para gestionar Documentos
- Registro de Documentos internos y externos.
- Generación automática de números secuenciales, diferenciando tipo de documento, usuario y área.
- Edición del documento interno directamente en el Sistema.
- Opción para *registrar* el archivo escaneado del documento externo que ingresa a la empresa.
- Proceso de derivación de documentos.
- Proceso de recepción de documentos.
- Proceso de Archivamiento de documentos.
- Seguimiento del trámite hasta el nivel de usuario que ha atendido el documento
- Fácil acceso a la información y realizar procesos desde dispositivos móviles y Tablets (Android, iPhone y Microsoft).
- Permitir procesos fuera de línea e ingresar a la red posteriormente.
- Integrarse con firma electrónica (ya sea propia o de terceros).
- Permitir aprobaciones en línea de acuerdo a niveles (perfiles jerárquicos).
- Capacidad para almacenar, proteger y eliminar información de forma segura.
- Capacidad de albergar como mínimo 150 usuarios, conectados de manera simultánea.
- Capacidad para extraer los siguientes reportes, como mínimo:
- Documentos generados y recibidos por área/usuario en un rango de fechas.

- Documentos archivados o procesados por área/usuario en un rango de fechas.
- Documentos pendientes de atención o en proceso por área/usuario.
- Hoja de ruta de los documentos
- Generar documentos en base a Plantillas pre establecido y creado según tipos de documentos.
- Debe contar con un módulo para configuración y administración de inventarios de documentos (inventario de tipos de documentos, inventario de archivadores, inventario de áreas, mantenimiento de tablas maestras).
- Permitir búsquedas de documentos por Índices y por contenido (palabras clave).
- Debe contar con un módulo donde se configuren los usuarios y roles
- Inventario de Usuarios por Oficinas.
- Inventario de Usuarios por Acceso del Sistema.
- Control de niveles de acceso según el rol de Usuario.
- Control de niveles de acceso según las opciones del Sistema.
- Debe permitir la búsqueda de documentos por: tipo, número, fecha de registro, por firmante, asunto y por área.
- Interfaz amigable para el administrador y para los usuarios.

IV. APORTE PERSONAL La implementación del sistema de trámite documentario por parte de la Municipalidad Distrital de Irazola representa un avance significativo en el proceso de transformación digital del gobierno local. Esta iniciativa se alinea con los principios del gobierno digital al fomentar una administración más eficiente, transparente y orientada al ciudadano. El sistema no solo permite una trazabilidad completa de los documentos, sino que también reduce el uso de papel, mejora la atención al usuario y facilita el acceso a la información pública. Al ser una plataforma diseñada internamente, ofrece flexibilidad para adaptarse a las necesidades específicas del municipio, algo que no siempre es posible con

sistemas nacionales estandarizados. De este modo, se evidencia una apuesta clara por la modernización tecnológica y la mejora continua de los servicios públicos, consolidando el uso de herramientas digitales como medio para fortalecer la gestión institucional y el vínculo con la ciudadanía (Municipalidad Distrital de Irazola, 2024).

2.2.6. DIMENSIONES

I. EFICIENCIA OPERATIVA. Ha sido interpretada de distintas formas según el enfoque que se adopte dentro del contexto organizacional. Por ejemplo, Martínez y Gómez (2021) la definen como la capacidad que tiene una organización para generar bienes o servicios al menor costo posible, aprovechando al máximo todos sus recursos, sean materiales, humanos o tecnológicos. Esta visión pone el foco en reducir al mínimo los desperdicios y en lograr el mayor rendimiento posible con los recursos disponibles. Por su parte, Torres y Jiménez (2020) amplían esta idea al señalar que ser eficiente no solo significa hacer más con menos, sino hacerlo de manera constante y sostenible en el tiempo. Además, resaltan la importancia de que los procesos internos sean lo bastante flexibles para adaptarse a cambios en la demanda o a situaciones del entorno económico. En ese sentido, la eficiencia operativa también se relaciona con la capacidad de la organización para mantenerse competitiva y rentable a largo plazo. Entonces podemos mencionar que la eficiencia operativa, en este caso, se refiere a la capacidad del sistema de trámite documentario para aprovechar de manera adecuada el tiempo, los recursos humanos y tecnológicos disponibles, con el fin de lograr procesos más ágiles, fluidos y sin generar una carga excesiva de trabajo para el personal.

INDICADORES DE LA EFICIENCIA OPERATIVA

- ✓ **TIEMPO DE RESPUESTA.** Mide la rapidez con la que una organización responde a las solicitudes o necesidades de los clientes. Un tiempo de respuesta reducido mejora la

satisfacción del cliente y demuestra agilidad operativa (Arrizabalaga, 2016).

- ✓ **CUMPLIMIENTO DE PLAZOS.** Evalúa la capacidad de la organización para entregar productos o servicios dentro de los plazos establecidos. Un alto nivel de cumplimiento de plazos indica una gestión eficiente del tiempo y recursos. (Arrizabalaga, 2016).
- ✓ **CARGA LABORAL.** Analiza la distribución y volumen de trabajo entre los empleados. Una carga laboral equilibrada previene el agotamiento del personal y asegura una productividad sostenible (Crentio, 2023).
- ✓ **DISPONIBILIDAD DE RECURSOS HUMANOS.** Refleja la capacidad de la organización para contar con el personal adecuado en el momento oportuno. Una alta disponibilidad de recursos humanos garantiza que los procesos operativos no se vean interrumpidos por falta de personal (Terranova-Veliz et al., 2018).

II. EFICACIA ADMINISTRATIVA. Según Chiavenato (2006) la eficacia es una medida del logro de resultados, es decir, refleja qué tanto una organización ha conseguido sus metas sin considerar directamente los recursos utilizados. Este autor enfatiza que una organización puede ser eficaz si cumple sus objetivos, aunque no necesariamente haya sido eficiente. Por otra parte, Robbins y Coulter (2014) ofrecen una visión más orientada a la toma de decisiones acertadas, señalando que la eficacia consiste en hacer las cosas correctas, es decir, llevar a cabo aquellas actividades que realmente contribuyen al logro de los objetivos institucionales. Entonces podemos mencionar que la eficacia administrativa se entiende como la capacidad del sistema de trámite documentario para funcionar correctamente, minimizando errores, facilitando el desarrollo ordenado de los procesos y mejorando la coordinación entre las diferentes áreas dentro de la municipalidad.

INDICADORES DE LA EFICACIA ADMINISTRATIVA

- ✓ **AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS.** Se refiere al uso de tecnologías para realizar tareas o procesos repetitivos con poco o ningún esfuerzo humano. Esto incluye, pero no se limita a, la transferencia de datos, el manejo de documentos y la gestión de flujos de trabajo. El objetivo principal es aumentar la precisión, reducir el tiempo requerido para ciertas actividades y minimizar los costos asociados a la mano de obra (Tecnoled, 2023).
 - ✓ **REDUCCIÓN DE ERRORES.** Evalúa la eficacia de los procesos administrativos al disminuir la cantidad de errores cometidos. Una reducción significativa de errores indica procesos bien diseñados y personal capacitado, contribuyendo a la mejora continua de la organización (Rastrollo, 2017).
 - ✓ **CLARIDAD DE PROCEDIMIENTOS.** Se refiere a la transparencia y comprensión de los procesos administrativos. Procedimientos claros facilitan la ejecución de tareas, reducen confusiones y aumentan la productividad del personal (Hernández, 2004).
 - ✓ **COORDINACIÓN INTERDEPARTAMENTAL.** Mide el nivel de colaboración y comunicación entre diferentes departamentos de la organización. Una alta coordinación interdepartamental asegura que los esfuerzos estén alineados, evitando duplicaciones y promoviendo una gestión integrada (Hernández, 2004).
- III. ACCESIBILIDAD TECNOLÓGICA.** Se refiere a la posibilidad que tienen las personas, organizaciones o comunidades de acceder, usar y beneficiarse de las tecnologías disponibles, sin importar su ubicación geográfica, nivel socioeconómico, condición física o conocimientos técnicos. Este concepto va más allá de simplemente tener acceso a dispositivos como computadoras o teléfonos; también implica contar con conexión a internet, habilidades digitales

básicas, y tecnologías adaptadas a personas con discapacidades. La accesibilidad tecnológica puede entenderse como la posibilidad de que todas las personas, sin importar sus condiciones físicas, sociales o geográficas, puedan acceder y utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de manera efectiva e inclusiva (Lazar y Taylor, 2015). Entonces podemos decir, que la accesibilidad tecnológica evalúa el nivel de acceso y la facilidad tecnológica del personal para usar el sistema de trámite documentario, es decir, qué tan fácil les resulta conectarse, manejar y aprovechar las herramientas tecnológicas necesarias para realizar sus tareas dentro del sistema.

INDICADORES DE ACCESIBILIDAD TECNOLÓGICA

- ✓ **DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMAS DIGITALES.** Mide la existencia y accesibilidad de plataformas en línea que faciliten servicios y contenidos digitales. Una amplia disponibilidad de estas plataformas permite a los usuarios acceder a una variedad de servicios y recursos en línea (Valdivia, (2023).
- ✓ **FACILIDAD DE USO DEL SISTEMA.** Evalúa la intuitivita y simplicidad de las interfaces de usuario en plataformas digitales. Sistemas fáciles de usar reducen la curva de aprendizaje y mejoran la experiencia del usuario, promoviendo una mayor adopción y uso efectivo (Cruz et al., 2023).
- ✓ **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.** Se refiere a la calidad y capacidad de la infraestructura de soporte, como redes de internet, servidores y dispositivos. Una infraestructura robusta y confiable es esencial para garantizar un acceso continuo y eficiente a servicios digitales (Valdés, 2020).
- ✓ **CAPACITACIÓN EN HERRAMIENTAS DIGITALES.** Analiza el nivel de formación y habilidades digitales de los usuarios. Una adecuada capacitación permite a los usuarios aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas

disponibles, fomentando la inclusión digital y reduciendo la brecha digital (El País, 2025).

IV. SATISFACCIÓN DEL PERSONAL. Se refiere al grado de conformidad y valoración que tienen los trabajadores respecto al funcionamiento del sistema de trámite documentario dentro de su institución, considerando factores como la agilidad, facilidad de uso, utilidad percibida y su impacto en su desempeño laboral. Según Robbins & Judge (2017), la satisfacción laboral está relacionada con una actitud positiva hacia el trabajo y las condiciones organizacionales que favorecen el cumplimiento eficiente de tareas. Entonces podemos decir que la satisfacción del personal es el grado de percepción positiva del personal respecto al sistema, en función de su utilidad, facilidad, funcionamiento y disposición a continuar su uso.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

- ✓ **UTILIDAD PERCIBIDA DEL SISTEMA.** se define como el grado en que una persona cree que el uso de un sistema particular mejorará su rendimiento en el trabajo (Davis, 1989). Este concepto es fundamental en el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) propuesto por Davis, donde se postula que la percepción de utilidad influye directamente en la decisión de los usuarios de adoptar una tecnología.
- ✓ **EXPERIENCIA DE USO.** se refiere a las percepciones y respuestas de una persona que resultan del uso o del uso anticipado de un producto, sistema o servicio. Según la norma ISO 9241-210:2019 la experiencia del usuario incluye todas las emociones, creencias, preferencias, percepciones, respuestas físicas y psicológicas, comportamientos y logros que ocurren antes, durante y después del uso (International Organization for Standardization, 2019).
- ✓ **CONFORMIDAD CON EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA.** puede entenderse como el grado en que las

percepciones del usuario sobre el funcionamiento del sistema cumplen con sus expectativas y necesidades. Según Vaezi, Mills y Chin (2019) la satisfacción del usuario es un indicador clave del éxito de un sistema de información y refleja la evaluación subjetiva del usuario sobre diversos atributos del sistema.

- ✓ **DISPOSICIÓN A SEGUIR USÁNDOLO.** La intención de continuar usando un sistema de información se refiere al grado en que un usuario planea seguir utilizando dicho sistema en el futuro. Bhattacharjee (2001) propone que esta intención está determinada principalmente por la satisfacción del usuario con el uso del sistema y la utilidad percibida del mismo.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Autoidentificación digital.** La autoidentificación digital es el proceso de confirmar la identidad de una persona en el mundo digital. Para ello, se utilizan tecnologías como el Documento Nacional de Identidad Digital (DNI) y la Plataforma ID (Gobierno del Perú, 2024).
- **Calidad del servicio.** se refiere a la capacidad de una organización para satisfacer las expectativas y necesidades del cliente, garantizando un servicio que cumpla con los estándares de excelencia (Chiavenato, 2011).
- **Plataforma digital de gestión documental.** Es un sistema integrado de caratularían, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes del Sector Público Nacional (Gobierno de Argentina, s.f.).
- **Sector público.** Está conformado por las instituciones y organismos administrativos que dependen del Estado. Entre ellos se encuentran los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, los gobiernos regionales y locales, y las universidades públicas (Gobierno del Perú, s.f.).
- **Sisgedo.** Son las siglas de Sistema de Gestión Documentaria. Es una aplicación web que permite administrar de manera automatizada los

documentos de una entidad (Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2024).

- **Sistema de gestión documentaria.** Es una herramienta que facilita el registro, seguimiento y control de los documentos que ingresan y salen de una organización. Su implementación busca optimizar los procesos administrativos, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la transparencia en la gestión documental, Sistema de tramites Documentaria (Exact Software Perú, 2019).
- **Tramite.** Es un conjunto de pasos, requisitos o acciones que el Estado regula para que la ciudadanía pueda adquirir un derecho o cumplir con una obligación (Gobierno del Perú, s.f.).

2.4. VARIABLE

Trámite documentario

2.4.1. DIMENSIONES

- Eficiencia operativa
- Eficacia Administrativa
- Accesibilidad Tecnológica
- Satisfacción del Personal

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
Trámite documentario.	Eficiencia operativa	- Tiempo de respuesta	1. Los trámites documentarios se procesan en un tiempo razonable
		- Cumplimiento de plazos	2. El sistema permite cumplir los plazos establecidos para la atención de documentos
	Eficacia Administrativa	- Carga laboral	3. Puede hacer seguimiento al avance de los trámites en curso mediante el sistema
		- Disponibilidad de recursos humanos	4. El sistema contribuye a reducir la sobrecarga de trabajo del personal
			5. Con que frecuencia se dispone de los recursos necesarios (personal, equipos, conectividad) para operar el sistema
			6. La digitalización ha reducido el uso de papeleo físico en los trámites
		- Automatización de procesos	7. Con que frecuencia los procedimientos administrativos se han vuelto más ágiles desde la implementación del sistema
		- Reducción de errores	8. El sistema minimiza errores en el procesamiento de documentos
		- Claridad de procedimientos	9. Los pasos para realizar trámites son claros y comprensibles en el sistema
		- Coordinación interdepartamental	10. El sistema facilita la coordinación entre distintas áreas de la municipalidad
	Accesibilidad Tecnológica	- Disponibilidad de plataforma digitales	11. El sistema de trámite documentario está disponible en todas las áreas donde se requiere
		- Facilidad de uso del sistema	12. Con que frecuencia accede al sistema desde otros dispositivos o ubicaciones (fuera de su oficina)
		- Infraestructura tecnológica	13. El sistema es fácil de aprender y utilizar por el personal
		- Capacitación en herramientas digitales	14. Cuenta con una infraestructura adecuada (PC, red, internet) para utilizar el sistema
			15. Con que frecuencia recibe capacitación para usar correctamente el sistema de trámite documentario
	Satisfacción del Personal	- Utilidad percibida del sistema	16. El sistema facilita su trabajo diario con los trámites documentarios
		- Experiencia de uso	17. Se siente cómodo y satisfecho al utilizar el sistema de trámite documentario
		- Conformidad con el funcionamiento del sistema	18. El uso del sistema ha mejorado su rutina laboral relacionada con el trámite documentario
		- Disposición a seguir usándolo	19. Está conforme con el desempeño general del sistema de trámite documentario
			20. Está dispuesto a seguir utilizando el sistema o recomendarlo a otras instituciones

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se empleó una metodología de investigación aplicada, con el objetivo de indagar en mayor profundidad y extensión sobre la única variable de estudio. Considerando las particularidades de cada componente, las cuales están fundamentadas en la operacionalización de la variable (Hernández et al., 2014).

3.1.1. ENFOQUE

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, ya que los datos obtenidos del cuestionario fueron analizados mediante indicadores numéricos. De acuerdo con Hernández et al. (2014) el enfoque cuantitativo se basa en técnicas estadísticas y numéricas para examinar la información, permitiendo medir variables y analizar las relaciones entre ellas de manera objetiva y precisa.

3.1.2. ALCANCE

Esta investigación tuvo un alcance descriptivo, ya que se empleó un cuestionario para recopilar información que permitió entender la situación actual. Según Hernández et al. (2014) los estudios descriptivos buscan identificar y detallar las características, propiedades o perfiles de un grupo, comunidad, objeto o fenómeno. En este caso, se recogió y analizaron datos relacionados con el con la variable desempeño del sistema de trámite documentario, con el fin de obtener una visión clara y objetiva de su funcionamiento.

3.1.3. DISEÑO

El diseño de esta investigación fue: No experimental de corte transeccional o transversal, ya que la variable fue medida sin ser modificada, permitiendo recopilar datos en su entorno natural sin interferencias que puedan afectar su interpretación. Según Hernández et al. (2014) este tipo de diseño se distingue por no manipular

intencionalmente las variables, sino por centrarse en la observación y análisis de los fenómenos tal como ocurren en su contexto real.

El diseño transeccional también conocido como transversal es una modalidad del enfoque no experimental que se caracteriza por la recolección de datos en un solo momento del tiempo, sin realizar seguimiento ni comparación a lo largo de distintos periodos. Según Hernández et al. (2014), este diseño permite observar fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin manipular variables, y resulta especialmente útil cuando se busca describir o analizar una situación en un instante determinado, es decir, obtener una fotografía del estado actual de las variables en estudio.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según Hernández et al. (2014) la población en una investigación se define como el conjunto de elementos o individuos que comparten características comunes y de los cuales se desea obtener información. Es el grupo sobre el cual se realizarán las mediciones y se extraerán conclusiones en el estudio. En esta investigación, la población sujeta de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Irazola con acceso, tanto directo como indirecto, al sistema de trámites documentarios, sumando un total de 94 personas.

3.2.2. MUESTRA

Según Hernández-Sampieri et al. (2014) la muestra de investigación se define como el conjunto de individuos elegidos de una población para ser analizados, el muestreo puede ser probabilístico o no probabilístico, dependiendo de si todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. En esta investigación, se empleó un muestreo no probabilístico por criterio, ya que la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Irazola que tienen acceso directo al sistema de trámites documentarios, seleccionados intencionalmente por su relación con la variable de estudio.

Tabla 2*Muestra*

Áreas de las Municipalidad distrital de Irazola	Nº trabajadores	
	Pobla.	Muest.
1. Concejo municipal	1	1
2. Alcaldía	2	1
3. Oficina de órgano de control interno	3	1
4. Oficina de relaciones públicas e imagen institucional	2	-
5. Gerencia municipal	4	1
6. secretaria general	1	1
7. Área de gestión documentaria	1	1
8. Gerencia de administración y finanzas	2	1
9. Oficina de logística y patrimonio	3	1
10. Oficina de control patrimonial	1	1
11. Almacén	1	1
12. Oficina de tesorería	1	1
13. Oficina de contabilidad	2	1
14. Oficina de recursos humanos	1	1
15. Gerencia de asesoría jurídica	2	1
16. Gerencia de planeamiento y presupuesto	1	1
17. Oficina de presupuesto	1	-
18. Oficina de estadística e informática	-	-
19. Oficina de programación multianual de inversiones -opmi	1	1
20. Gerencia de administración y tributaria	4	1
21. Oficina de recaudación y registro tributario	1	-
22. Oficina de fiscalización tributaria	1	-
23. Gerencia de obras, desarrollo urbano y rural	3	1
24. Oficina de estudios, supervisión, ejecución y liquidación de obra	2	1
25. Oficina de desarrollo urbano y rural	2	1
26. Oficina de maestranza	12	-
27. Oficina de planeamiento urbano, acondicionamiento territorial y fiscalización	1	1
28. Gerencia de desarrollo social y servicios públicos	3	1
29. Oficina de servicios públicos y gestión ambiental	11	1
30. Oficina de comercialización, control y fiscalización	-	-
31. Oficina de seguridad ciudadana-serenazgo	7	1
32. Área técnica municipal-atm-para la gestión de los servicios de saneamiento de agua rural	7	1
33. Oficina de programa social	2	1
34. Oficina de omaped	1	-
35. Oficina de demuna	1	1
36. Oficina de registro civil	1	1
37. Oficina de gestión de riesgo y desastre -defensa civil	1	1
38. Gerencia de desarrollo económico	3	1
39. Oficina de promoción empresarial y gestión mypes	1	-

Fuente. Municipalidad distrital de Irazola

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS

Según Hernández et al. (2014) la encuesta es una técnica de recolección de datos que permite obtener información directamente de los participantes mediante un conjunto estructurado de preguntas. Su

propósito es medir opiniones, percepciones o comportamientos de una población específica. En esta investigación, se utilizó la técnica de la encuesta conformado por 20 preguntas, diseñadas con una escala de Likert, lo que permitió medir la percepción de los 30 trabajadores sobre el desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola

3.3.2. INSTRUMENTO

Según Hernández et al. (2014) un instrumento de recolección de datos es el medio a través del cual se obtienen las respuestas de los participantes en una investigación. Debe ser diseñado de manera estructurada y validada para garantizar la fiabilidad y precisión de los datos recopilados. En este estudio, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario estructurado.

3.4. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Para el análisis de los datos recopilados en la investigación, se utilizaron diversas herramientas tecnológicas que facilitaron el procesamiento, redacción y presentación de la información:

- SPSS (Statistical Package for the Social Sciences): Este software fue clave para el análisis estadístico de los datos obtenidos mediante el cuestionario. Gracias a sus funciones, se pudieron realizar análisis descriptivos y generar resultados cuantitativos sobre el desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola.
- Microsoft Word: Se empleó para redactar y estructurar el cuestionario, así como para transcribir observaciones y comentarios adicionales de los encuestados. Además, fue una herramienta esencial en la organización y presentación de los informes finales de la investigación.
- Microsoft PowerPoint: Permitted presentar de manera clara y visualmente atractiva los hallazgos del estudio. A través de gráficos y tablas, se facilitaron la interpretación y comunicación de los resultados clave obtenidos.

3.5. ASPECTOS ÉTICOS

- **CONSENTIMIENTO INFORMADO:** Antes de participar en el estudio, cada persona recibirá una explicación clara sobre los objetivos de la investigación y los procedimientos a seguir. Se les asegurará que su participación será completamente voluntaria y que podrán retirarse en cualquier momento sin consecuencias.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Se protegerá la privacidad de los participantes, asegurando que toda la información recopilada sea anonimizada y almacenada de forma segura. Ningún dato personal será identificado ni divulgado sin el consentimiento expreso de los involucrados.
- **INTEGRIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:** Los hallazgos de la investigación serán reportados de manera honesta y precisa, evitando cualquier alteración o manipulación de los datos. Además, se declararán posibles conflictos de interés y se seguirán estrictos estándares éticos en todo el proceso.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

I. DIMENSION: EFICIENCIA OPERATIVA

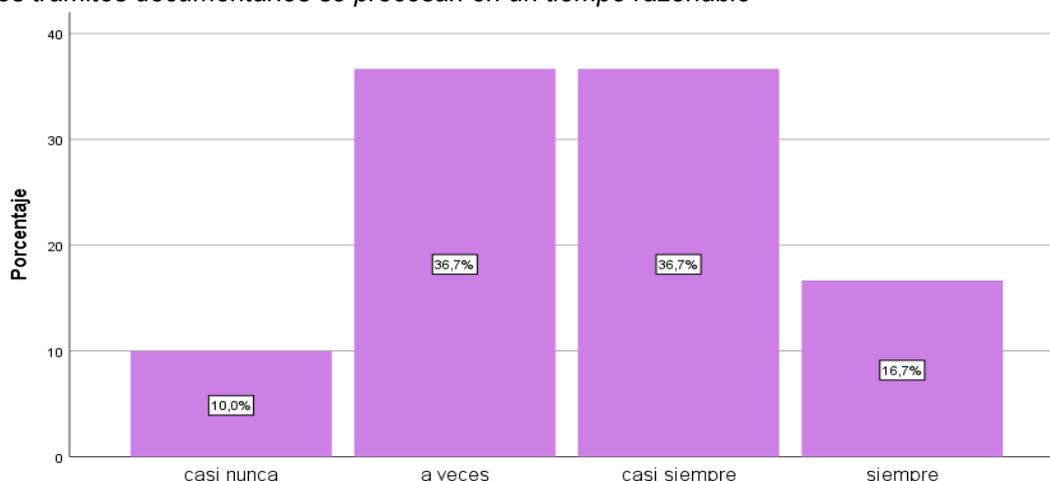
Tabla 2

Los trámites documentarios se procesan en un tiempo razonable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	10,0	10,0
	a veces	11	36,7	46,7
	casi siempre	11	36,7	83,3
	siempre	5	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 1

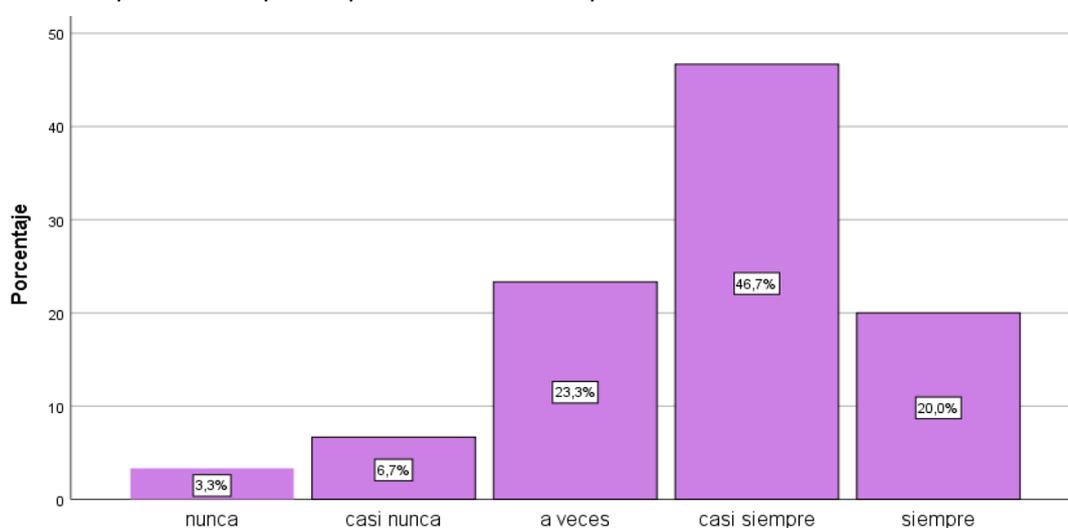
Los trámites documentarios se procesan en un tiempo razonable



Interpretación: Como se muestra en la Figura 1, los resultados muestran una percepción dividida sobre la eficiencia en el tiempo de procesamiento de los trámites documentarios, ya que el 36,7% de los encuestados señaló que se atienden a veces en un tiempo razonable y otro 36,7% indicó que esto ocurre casi siempre, mientras que un 16,7% afirmó que siempre se cumplen los plazos esperados; sin embargo, un 10% manifestó que casi nunca se respeta un tiempo adecuado, lo que evidencia cierta irregularidad en la atención y sugiere la necesidad de optimizar los procesos para garantizar mayor consistencia y eficiencia en los servicios brindados.

Tabla 3*El sistema permite cumplir los plazos establecidos para la atención de documentos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	1	3,3	3,3	3,3
casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
Válido a veces	7	23,3	23,3	33,3
casi siempre	14	46,7	46,7	80,0
siempre	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 2*El sistema permite cumplir los plazos establecidos para la atención de documentos*

Interpretación: Como se muestra en la Figura 2, los resultados reflejan que una mayoría relativa de los encuestados considera que el sistema permite cumplir los plazos establecidos para la atención de documentos, ya que el 46,7% indicó que esto ocurre casi siempre y un 20% señaló que siempre se respetan los tiempos previstos; sin embargo, un 23,3% respondió que solo sucede a veces, y un pequeño pero importante grupo (10%) opinó que nunca o casi nunca se logra cumplir con los plazos, lo cual evidencia avances en el funcionamiento del sistema, aunque aún persisten aspectos que requieren mejora para asegurar mayor efectividad y cumplimiento en todos los casos.

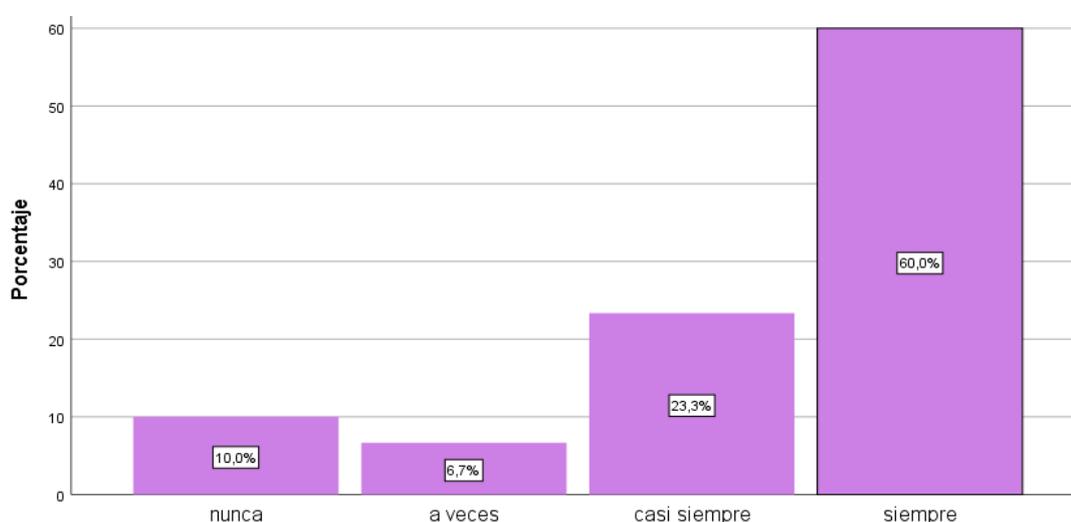
Tabla 4

Puede hacer seguimiento al avance de los trámites en curso mediante el sistema

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	10,0	10,0
	a veces	2	6,7	16,7
	casi siempre	7	23,3	40,0
	siempre	18	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 3

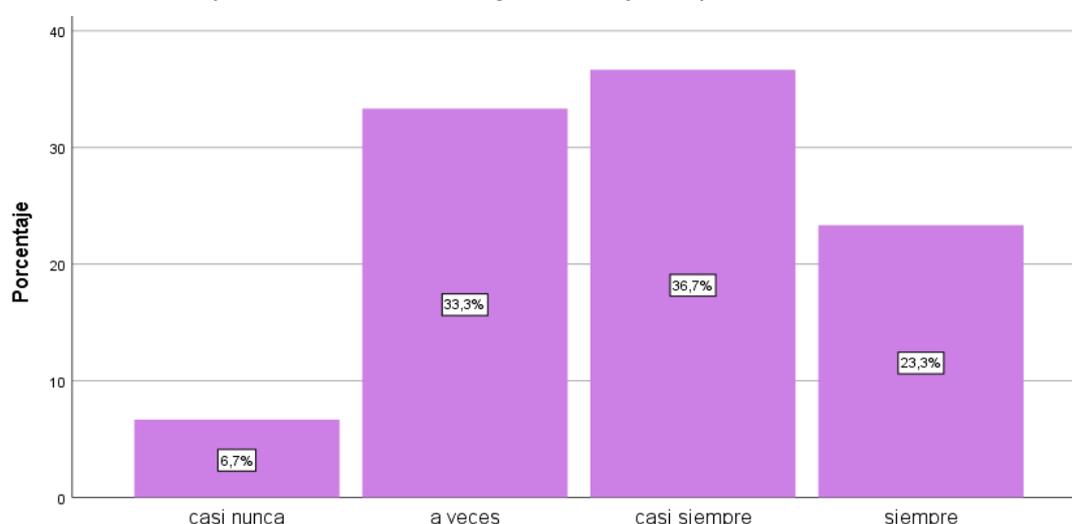
Puede hacer seguimiento al avance de los trámites en curso mediante el sistema



Interpretación: Como se muestra en la Figura 3, los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva respecto a la posibilidad de hacer seguimiento al avance de los trámites en curso mediante el sistema, ya que el 60% de los encuestados afirmó que siempre puede hacerlo y un 23,3% indicó que esto ocurre casi siempre; no obstante, un 6,7% respondió que solo lo logra a veces y un 10% manifestó que nunca tiene acceso a esta información, lo que sugiere que, aunque el sistema muestra un buen desempeño en este aspecto, aún existen casos puntuales en los que es necesario fortalecer el acceso y la transparencia del proceso para todos los usuarios.

Tabla 5*El sistema contribuye a reducir la sobrecarga de trabajo del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	6,7	6,7
	a veces	10	33,3	40,0
	casi siempre	11	36,7	76,7
	siempre	7	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 4*El sistema contribuye a reducir la sobrecarga de trabajo del personal*

Interpretación: Como se muestra en la Figura 4, los resultados muestran que la mayoría de los encuestados percibe que el sistema contribuye, en cierta medida, a reducir la sobrecarga de trabajo del personal, ya que el 36,7% señaló que esto ocurre casi siempre y un 23,3% indicó que siempre se logra este beneficio; sin embargo, un 33,3% considera que solo sucede a veces y un 6,7% opinó que casi nunca hay una mejora en la carga laboral, lo cual sugiere que, si bien el sistema tiene un impacto positivo, aún existen oportunidades para optimizar su funcionamiento y lograr una mayor eficiencia operativa para el personal.

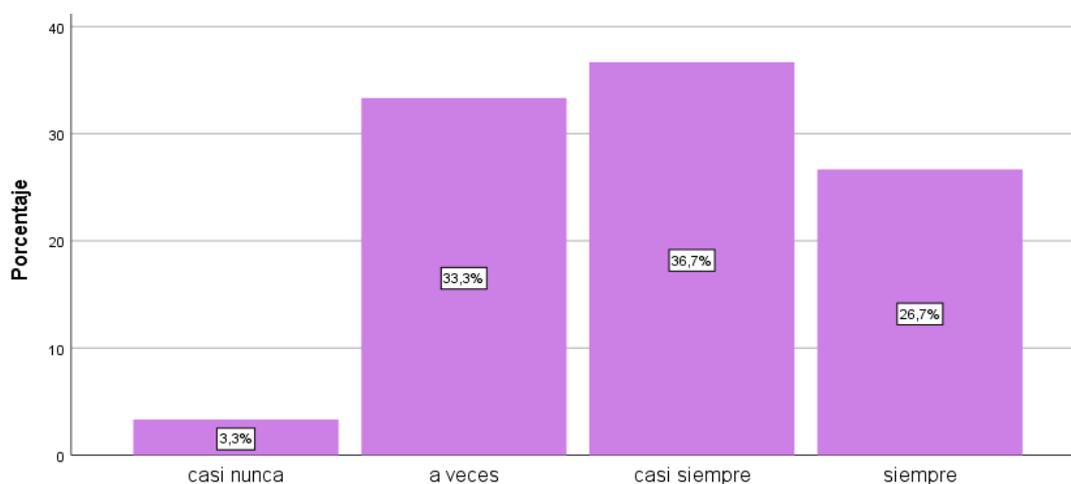
Tabla 6

Con que frecuencia se dispone de los recursos necesarios (personal, equipos, conectividad) para operar el sistema

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	3,3	3,3
	a veces	10	33,3	36,7
	casi siempre	11	36,7	73,3
	siempre	8	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 5

Con que frecuencia se dispone de los recursos necesarios (personal, equipos, conectividad) para operar el sistema



Interpretación: Como se muestra en la Figura 5, los resultados indican que la mayoría de los encuestados considera que se dispone con regularidad de los recursos necesarios (personal, equipos, conectividad) para operar el sistema, ya que el 36,7% señaló que esto ocurre casi siempre y un 26,7% indicó que siempre están disponibles; no obstante, un 33,3% mencionó que solo sucede a veces y un 3,3% manifestó que casi nunca se cuenta con dichos recursos, lo que refleja una percepción mayoritariamente favorable, aunque con ciertas limitaciones que deben ser atendidas para garantizar un funcionamiento óptimo y sostenido del sistema.

II. DIMENSIÓN: EFICACIA ADMINISTRATIVA

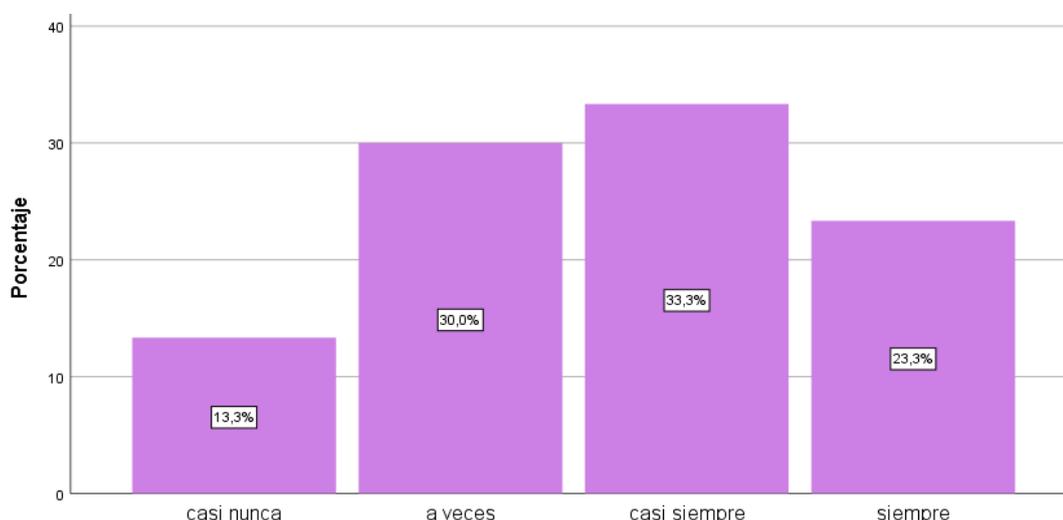
Tabla 7

La digitalización ha reducido el uso de papeleo físico en los trámites

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	4	13,3	13,3
	a veces	9	30,0	43,3
	casi siempre	10	33,3	76,7
	siempre	7	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 6

La digitalización ha reducido el uso de papeleo físico en los trámites



Interpretación: Como se muestra en la Figura 6, los resultados muestran una percepción mayoritariamente favorable, aunque aún con ciertas limitaciones. El 33,3% de los encuestados indicó que casi siempre se ha reducido el uso del papeleo físico, mientras que un 23,3% señaló que esto ocurre siempre, sumando en conjunto un 56,6% de respuestas positivas. No obstante, un 30% considera que esto solo sucede a veces, y un 13,3% opina que casi nunca, lo que refleja que, si bien se están dando avances en digitalización, todavía existen casos en los que el uso de documentos físicos sigue siendo necesario o habitual.

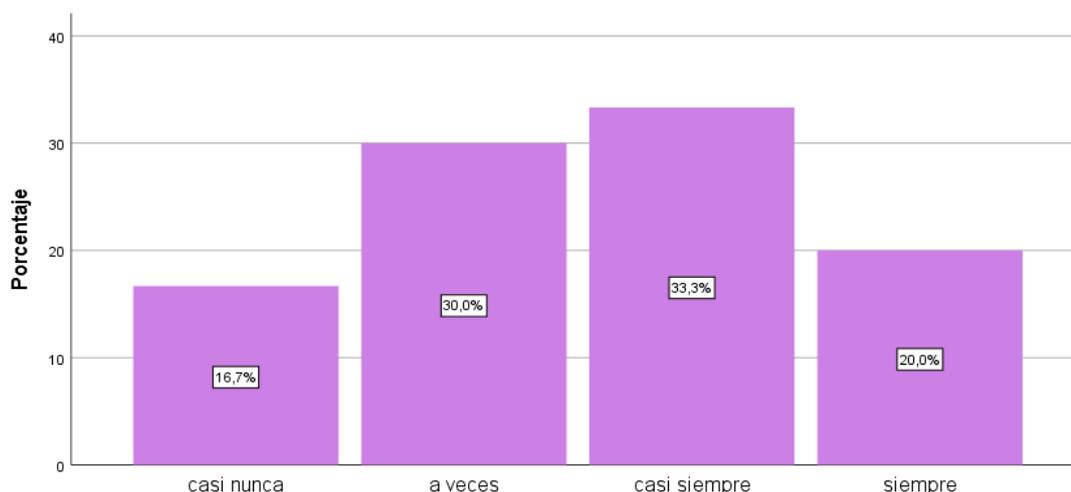
Tabla 8

Con que frecuencia los procedimientos administrativos se han vuelto más ágiles desde la implementación del sistema

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	5	16,7	16,7
	a veces	9	30,0	46,7
	casi siempre	10	33,3	80,0
	siempre	6	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 7

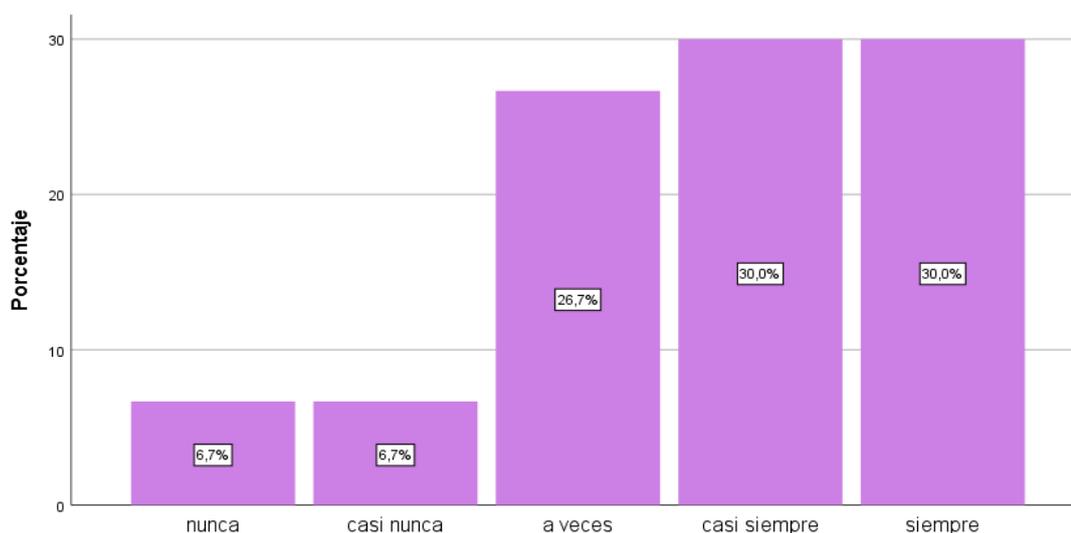
Con que frecuencia los procedimientos administrativos se han vuelto más ágiles desde la implementación del sistema



Interpretación: Como se muestra en la Figura 7, se observa que el 33,3% de los encuestados respondió casi siempre y un 20% siempre, lo que indica que más de la mitad (53,3%) percibe mejoras en la agilidad de los procesos. Sin embargo, un 30% considera que esto ocurre solo a veces y un 16,7% señaló casi nunca, lo cual evidencia que, aunque la digitalización ha traído avances en rapidez, estos aún no son consistentes para todos los usuarios o áreas de atención.

Tabla 9*El sistema minimiza errores en el procesamiento de documentos*

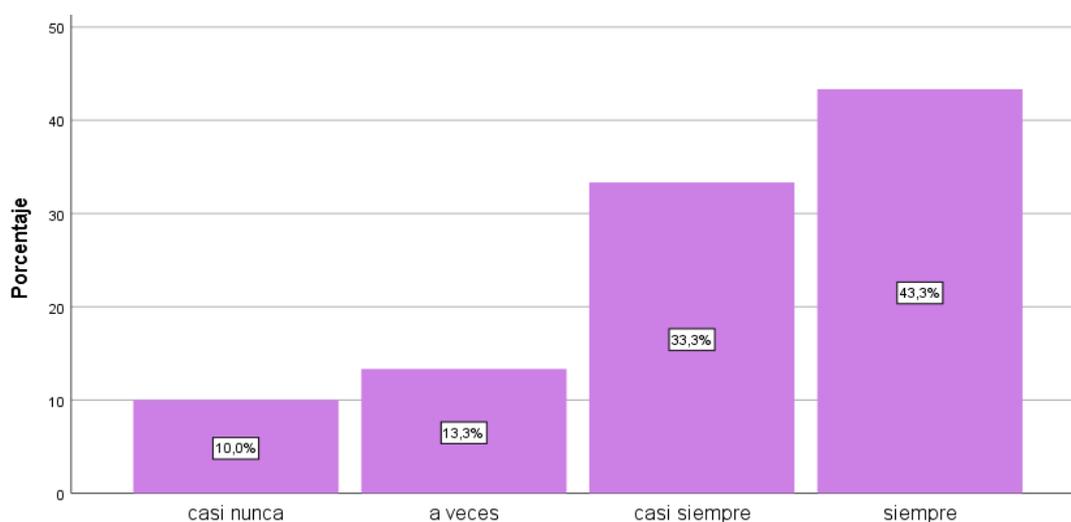
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	2	6,7	6,7	6,7
casi nunca	2	6,7	6,7	13,3
Válido a veces	8	26,7	26,7	40,0
casi siempre	9	30,0	30,0	70,0
siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 8*El sistema minimiza errores en el procesamiento de documentos*

Interpretación: Como se muestra en la Figura 8, se evidencia una percepción positiva en la mayoría de los encuestados: el 30% respondió casi siempre y otro 30% siempre, lo que suma un 60% de respuestas favorables. No obstante, un 26,7% indicó que esto ocurre solo a veces, y un 13,4% (sumando nunca y casi nunca) considera que la minimización de errores aún es limitada. Estos resultados indican que, aunque el sistema muestra avances importantes en la reducción de fallos, todavía hay usuarios que experimentan problemas o inconsistencias en el procesamiento documental.

Tabla 10*Los pasos para realizar trámites son claros y comprensibles en el sistema*

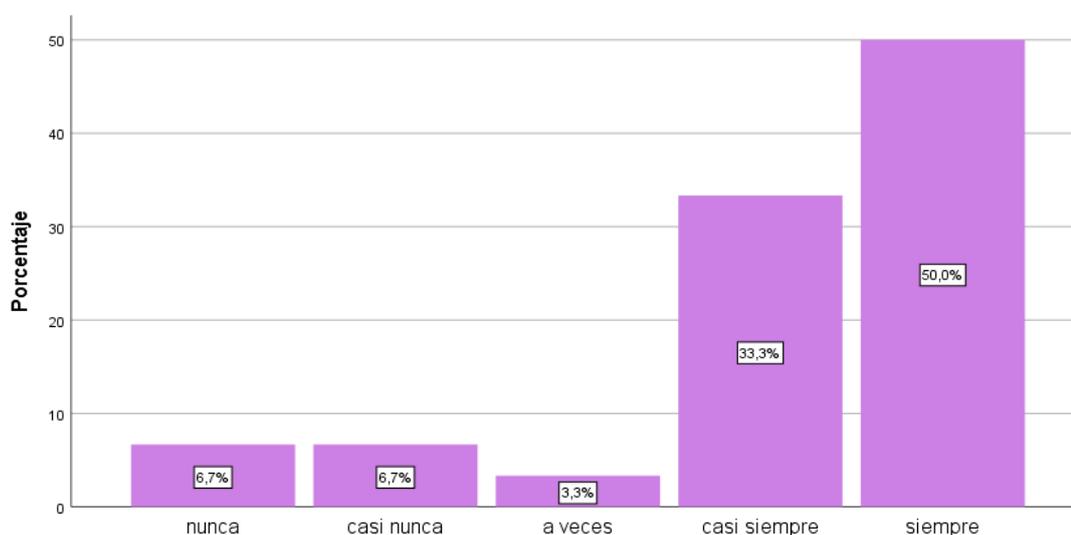
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
Válido a veces	4	13,3	13,3	23,3
Válido casi siempre	10	33,3	33,3	56,7
Válido siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 9*Los pasos para realizar trámites son claros y comprensibles en el sistema*

Interpretación: Como se muestra en la Figura 9, la mayoría de los encuestados tuvo una percepción favorable: el 43,3% respondió siempre y el 33,3% casi siempre, lo que representa un sólido 76,6% de respuestas positivas. Solo un 13,3% manifestó que los pasos son comprensibles a veces y un 10% dijo que casi nunca, lo que sugiere que, en general, el sistema ofrece instrucciones claras y accesibles, aunque aún existe un pequeño grupo de usuarios que podría beneficiarse de una interfaz más intuitiva o capacitación complementaria.

Tabla 11*El sistema facilita la coordinación entre distintas áreas de la municipalidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	2	6,7	6,7	6,7
casi nunca	2	6,7	6,7	13,3
Válido a veces	1	3,3	3,3	16,7
casi siempre	10	33,3	33,3	50,0
siempre	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 10*El sistema facilita la coordinación entre distintas áreas de la municipalidad*

Interpretación: Como se muestra en la Figura 10, los resultados reflejan una percepción altamente positiva: el 50% de los encuestados señaló que siempre facilita la coordinación y el 33,3% indicó que casi siempre, sumando un 83,3% de valoración favorable. Solo un 6,7% respondió a veces y otro 13,4% se dividió entre nunca y casi nunca, lo cual indica que, si bien la mayoría reconoce mejoras significativas en la articulación entre áreas, aún existen algunos casos en los que la integración podría fortalecerse.

III. ACCESIBILIDAD TECNOLÓGICA

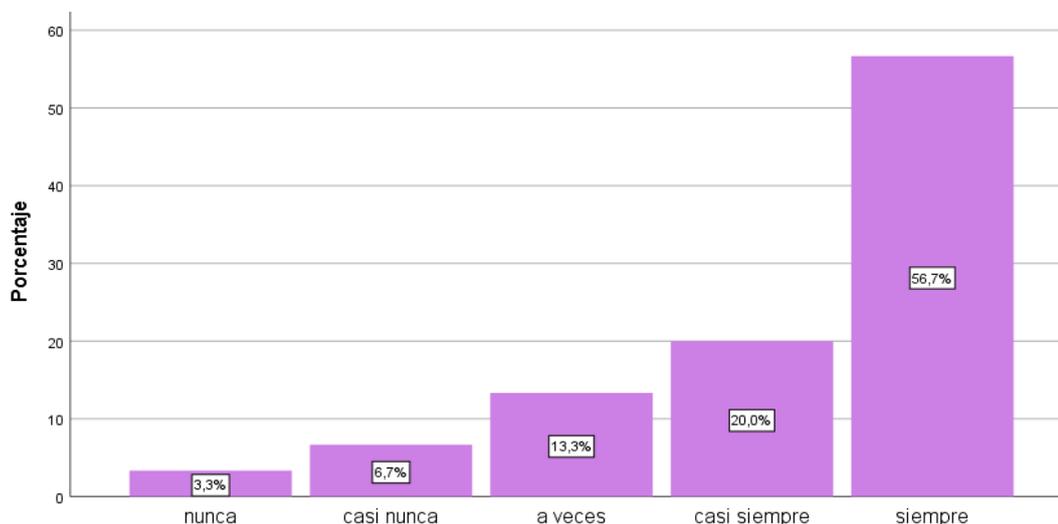
Tabla 12

El sistema de trámite documentario está disponible en todas las áreas donde se requiere

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	1	3,3	3,3	3,3
casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
Válido a veces	4	13,3	13,3	23,3
casi siempre	6	20,0	20,0	43,3
siempre	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 11

El sistema de trámite documentario está disponible en todas las áreas donde se requiere



Interpretación: Como se muestra en la Figura 11, los resultados muestran que el sistema de trámite documentario está disponible en la mayoría de las áreas donde se requiere, ya que el 56,7% de los encuestados indicó que siempre está disponible y un 20,0% señaló que casi siempre, sumando un 76,7% de respuestas positivas. No obstante, un 23,3% de los participantes señaló que su disponibilidad es limitada (entre a veces, casi nunca o nunca), lo que evidencia que aún existen espacios dentro de la entidad donde el acceso al sistema no está completamente garantizado. Esta situación sugiere la necesidad de reforzar la cobertura tecnológica para asegurar una accesibilidad total.

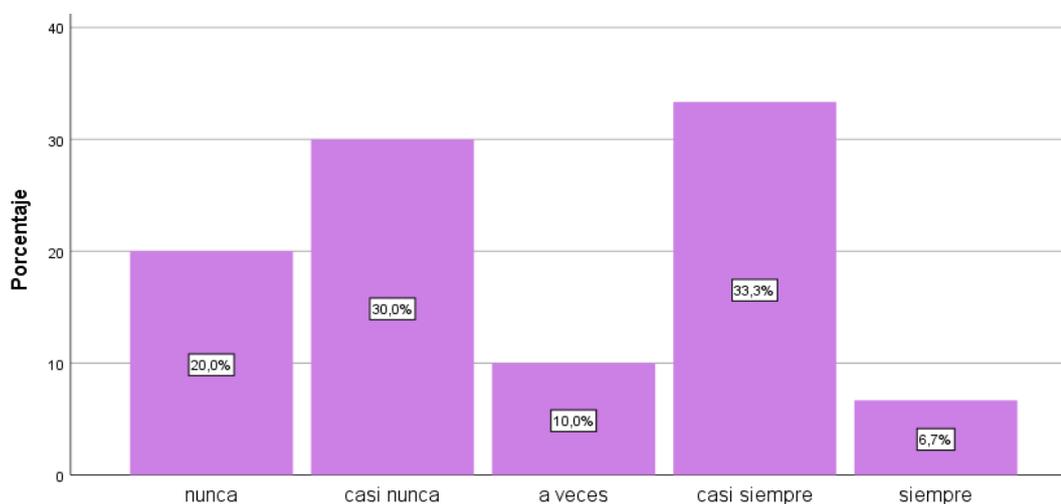
Tabla 13

Con que frecuencia accede al sistema desde otros dispositivos o ubicaciones, fuera de su oficina

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	6	20,0	20,0	20,0
casi nunca	9	30,0	30,0	50,0
Válido a veces	3	10,0	10,0	60,0
casi siempre	10	33,3	33,3	93,3
siempre	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 12

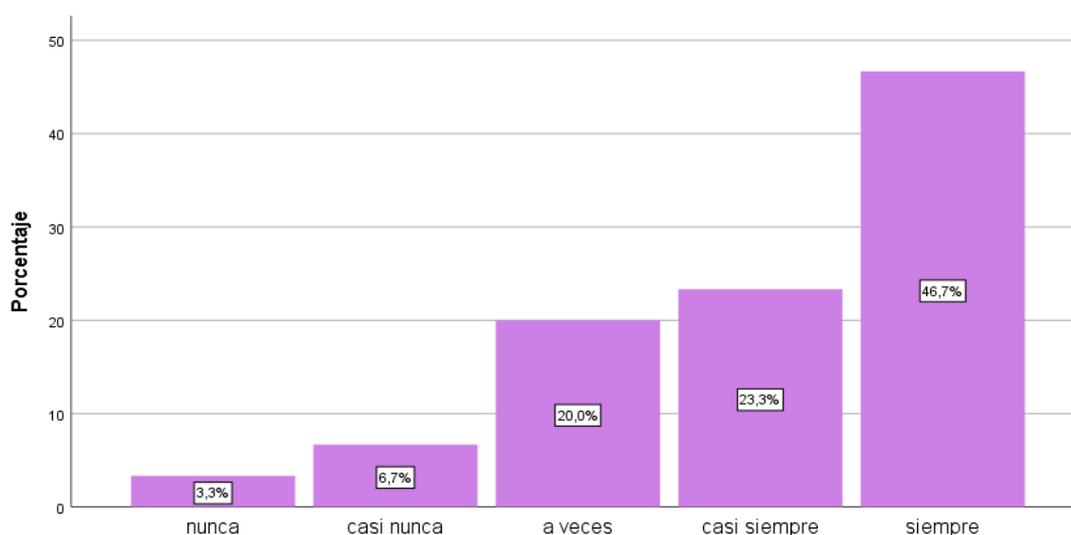
Con que frecuencia accede al sistema desde otros dispositivos o ubicaciones, fuera de su oficina



Interpretación: Como se muestra en la Figura 12, la mayoría de los encuestados indicó que accede al sistema desde otros dispositivos o ubicaciones con poca frecuencia. El 20,0% manifestó que nunca accede fuera de su oficina, y el 30,0% que lo hace casi nunca, sumando un 50,0% de respuestas que evidencian una limitada movilidad tecnológica. Por otro lado, un 33,3% afirmó que casi siempre accede desde otras ubicaciones y solo un 6,7% lo hace siempre. Estos datos reflejan que, si bien existe cierto nivel de accesibilidad remota, está aún no es generalizada, lo que podría deberse a limitaciones en conectividad, infraestructura tecnológica o políticas internas de acceso.

Tabla 14*El sistema es fácil de aprender y utilizar por el personal*

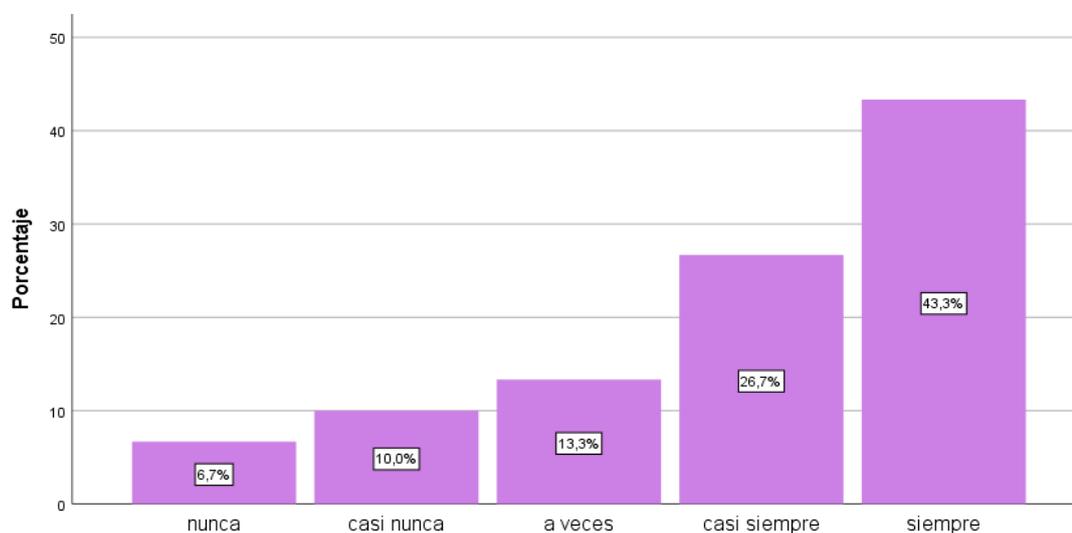
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	1	3,3	3,3	3,3
casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
Válido a veces	6	20,0	20,0	30,0
casi siempre	7	23,3	23,3	53,3
siempre	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 13*El sistema es fácil de aprender y utilizar por el personal*

Interpretación: Como se muestra en la Figura 13, una clara mayoría de los encuestados considera que el sistema es accesible en términos de aprendizaje y uso, ya que el 46,7% respondió siempre y el 23,3% casi siempre, sumando un 70% de respuestas positivas. Sin embargo, un 30% (a veces, casi nunca y nunca) expresó tener ciertas dificultades ocasionales o constantes, lo cual indica que, aunque el sistema es mayoritariamente intuitivo, aún se requiere reforzar la capacitación para asegurar que todos los usuarios, sin excepción, puedan manejarlo con facilidad.

Tabla 15*Cuenta con una infraestructura adecuada (PC, red, internet) para utilizar el sistema*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	2	6,7	6,7	6,7
casi nunca	3	10,0	10,0	16,7
a veces	4	13,3	13,3	30,0
casi siempre	8	26,7	26,7	56,7
siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 14*Cuenta con una infraestructura adecuada (PC, red, internet) para utilizar el sistema*

Interpretación: Como se muestra en la Figura 14, los resultados revelan una percepción mayormente favorable. El 43,3% indicó que siempre cuenta con los recursos necesarios y un 26,7% señaló que casi siempre, sumando así un 70% de respuestas positivas. No obstante, un 30% (a veces, casi nunca y nunca) manifestó que a veces, casi nunca o nunca dispone de una infraestructura adecuada, lo que evidencia brechas tecnológicas dentro de la institución. Esto sugiere que, si bien en muchas áreas se ha logrado implementar el equipamiento necesario, aún existen zonas donde se requiere fortalecer la dotación de recursos tecnológicos para garantizar el acceso equitativo al sistema.

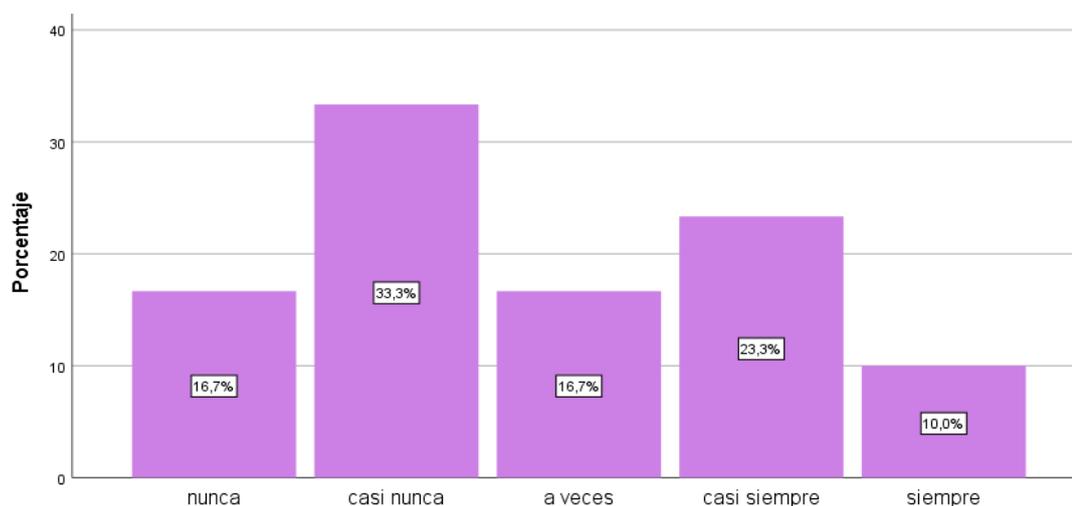
Tabla 16

Con que frecuencia recibe capacitación para usar correctamente el sistema de trámite documentario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	5	16,7	16,7	16,7
casi nunca	10	33,3	33,3	50,0
a veces	5	16,7	16,7	66,7
casi siempre	7	23,3	23,3	90,0
siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 15

Con que frecuencia recibe capacitación para usar correctamente el sistema de trámite documentario



Interpretación: Como se muestra en la Figura 15, los resultados muestran que la mayoría del personal encuestado percibe una baja frecuencia de capacitación. Un 33,3% respondió casi nunca y un 16,7% nunca, lo que representa la mitad de los encuestados (50%) que indican una carencia formativa. Solo un 10% manifestó que siempre recibe capacitación y un 23,3% que casi siempre. Esta situación evidencia una debilidad institucional en la actualización y formación continua del personal, lo que podría limitar la eficiencia en el uso del sistema, especialmente ante cambios tecnológicos o incorporación de nuevos trabajadores.

IV. SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

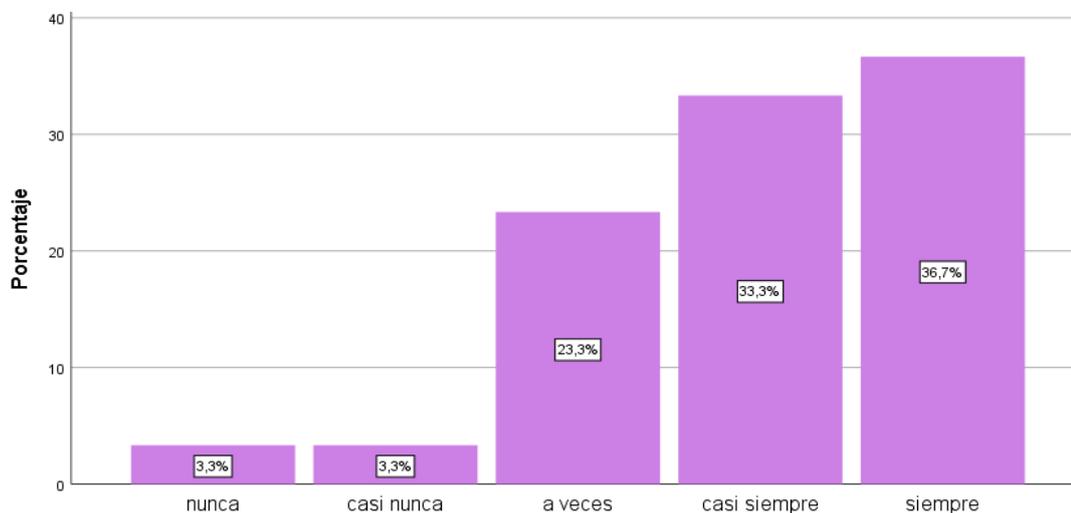
Tabla 17

El sistema facilita su trabajo diario con los trámites documentarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	1	3,3	3,3	3,3
casi nunca	1	3,3	3,3	6,7
a veces	7	23,3	23,3	30,0
casi siempre	10	33,3	33,3	63,3
siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 16

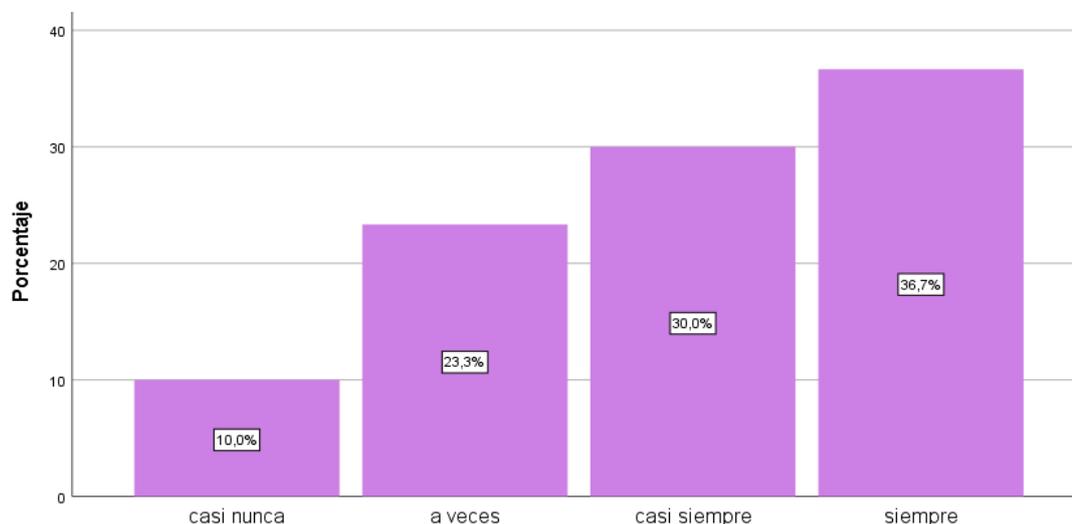
El sistema facilita su trabajo diario con los trámites documentarios



Interpretación: Como se muestra en la Figura 16, los resultados muestran que una amplia mayoría del personal considera que el sistema de trámite documentario facilita su trabajo diario. El 70% de los encuestados afirmó que esto ocurre siempre o casi siempre, lo que evidencia que la plataforma cumple una función de apoyo efectiva en la gestión de trámites. Un 23,3% mencionó que solo a veces nota esta facilidad, lo que podría relacionarse con situaciones puntuales de uso o limitaciones técnicas. Solo un pequeño grupo 6,6% indicó que el sistema nunca o casi nunca les facilita el trabajo, lo cual refleja casos aislados que podrían atenderse con soporte o formación adicional.

Tabla 18*Se siente cómodo y satisfecho al utilizar el sistema de trámite documentario*

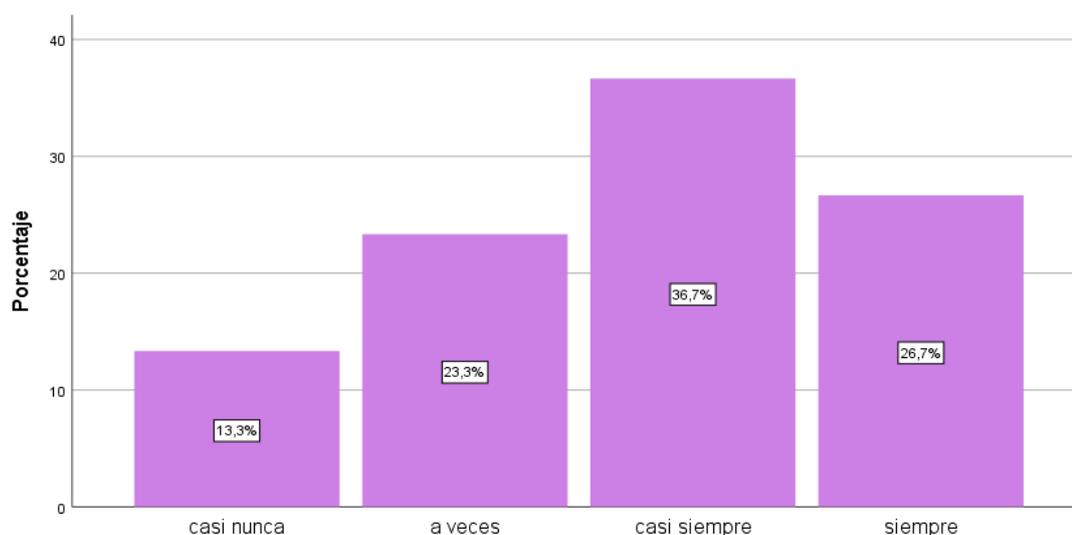
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
a veces	7	23,3	23,3	33,3
casi siempre	9	30,0	30,0	63,3
siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 17*Se siente cómodo y satisfecho al utilizar el sistema de trámite documentario*

Interpretación: Como se muestra en la Figura 17, los resultados indican que el 36,7% del personal se siente siempre cómodo y satisfecho al utilizar el sistema de trámite documentario, mientras que el 30,0% manifestó sentirse así casi siempre. Un 23,3% señaló que solo a veces experimenta esa comodidad, lo que podría deberse a situaciones puntuales o al contexto de uso. Finalmente, el 10,0% expresó que casi nunca se siente cómodo, lo cual evidencia la necesidad de mejorar aspectos relacionados con la capacitación, el soporte técnico o la usabilidad del sistema.

Tabla 19*El uso del sistema ha mejorado su rutina laboral relacionada con el trámite documentario*

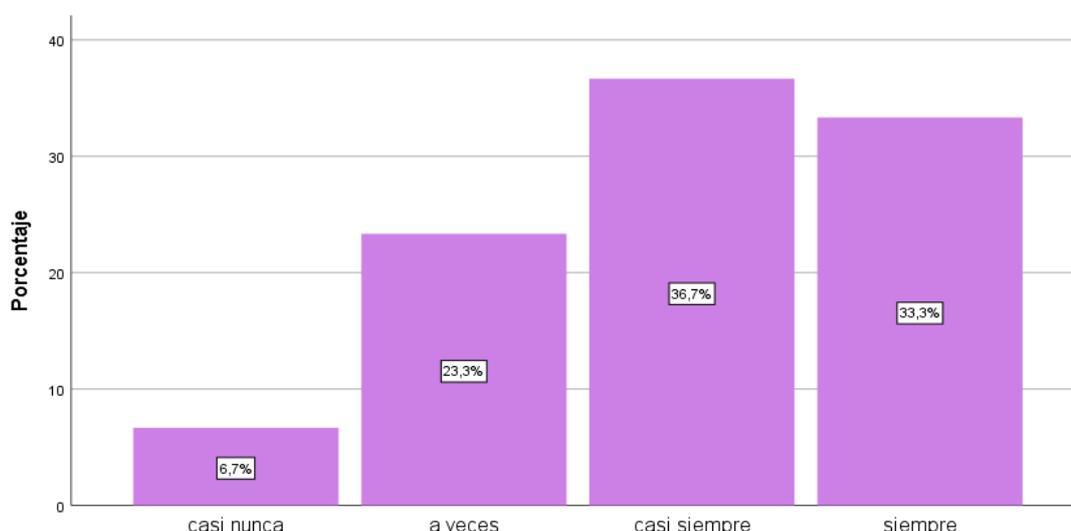
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido casi nunca	4	13,3	13,3	13,3
a veces	7	23,3	23,3	36,7
casi siempre	11	36,7	36,7	73,3
siempre	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 18*El uso del sistema ha mejorado su rutina laboral relacionada con el trámite documentario*

Interpretación: Como se muestra en la Figura 18, los resultados reflejan que el 36,7% del personal indicó que el uso del sistema de trámite documentario ha mejorado casi siempre su rutina laboral, mientras que el 26,7% afirmó que dicha mejora se da siempre. Por otro lado, el 23,3% señaló que solo a veces ha notado una mejora en su rutina, lo que podría deberse a ciertas limitaciones o a un proceso de adaptación incompleto. Finalmente, el 13,3% manifestó que casi nunca ha experimentado un cambio favorable, lo que evidencia la necesidad de identificar y superar obstáculos que impiden que el sistema beneficie plenamente el trabajo diario del personal.

Tabla 20*Está conforme con el desempeño general del sistema de trámite documentario*

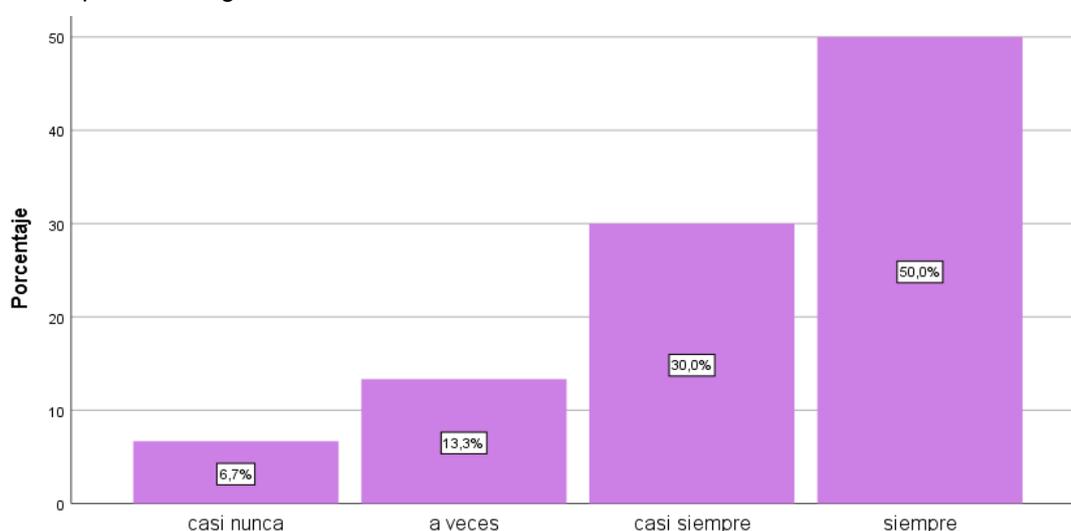
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	a veces	7	23,3	23,3	30,0
	casi siempre	11	36,7	36,7	66,7
	siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 19*Está conforme con el desempeño general del sistema de trámite documentario*

Interpretación: Como se muestra en la Figura 19, los resultados muestran que el 36,7% del personal manifestó estar casi siempre conforme con el desempeño general del sistema de trámite documentario, mientras que el 33,3% indicó estar siempre conforme. Por otro lado, el 23,3% señaló estar conforme solo a veces, lo que sugiere que su experiencia con el sistema no es totalmente constante. Finalmente, un 6,7% expresó estar casi nunca conforme, lo que evidencia ciertos casos aislados de insatisfacción que podrían abordarse mediante mejoras específicas en el sistema o en el soporte técnico brindado.

Tabla 21*Está dispuesto a seguir utilizando el sistema o recomendarlo a otras instituciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	a veces	4	13,3	13,3	20,0
	casi siempre	9	30,0	30,0	50,0
	siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 20*Está dispuesto a seguir utilizando el sistema o recomendarlo a otras instituciones*

Interpretación: Como se muestra en la Figura 20, los resultados muestran una disposición mayoritariamente positiva hacia el uso y recomendación del sistema de trámite documentario. El 50,0% del personal indicó que siempre estaría dispuesto a seguir utilizándolo o recomendarlo a otras instituciones, mientras que el 30,0% señaló que lo haría casi siempre. Un 13,3% respondió que solo a veces tendría esa disposición, lo que podría estar relacionado con experiencias parciales o dudas sobre su funcionamiento. Finalmente, el 6,7% manifestó que casi nunca lo recomendaría, lo cual sugiere que aún existen percepciones negativas que deben ser consideradas para fortalecer la confianza en el sistema.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Respecto a la variable de estudio trámite documentario. Los resultados muestran una percepción predominantemente positiva del sistema. Un 60% del personal indicó que siempre se realiza seguimiento de los trámites (Figura 3), mientras que un 83,3% señaló que existe una buena coordinación entre áreas (Figura 10). Asimismo, el 70% de los encuestados considera que el sistema es fácil de utilizar (Figura 13). Sin embargo, se identificaron limitaciones importantes: el 43,3% manifestó que aún se usa papel en los procesos (Figura 6), un 40% reportó dificultades casi nunca y a veces para acceder remotamente al sistema (Figura 12), y se identificó falta de capacitación del personal (Figura 15). Estos resultados reflejan avances relevantes en cuanto a organización interna, facilidad de uso y seguimiento de trámites, lo que indica un nivel aceptable del sistema. Esta situación contrasta positivamente con los hallazgos de Hurtado y Zapana (2022) en Cotabambas, donde el sistema fue calificado en su mayoría como regular. Asimismo, supera los déficits técnicos identificados por Díaz y González (2020), quienes señalaron una limitada gestión documental electrónica y escaso impulso desde la dirección. No obstante, las limitaciones encontradas en Irazola como el uso persistente del papel, la baja digitalización y la falta de capacitación reflejan situaciones similares a las observadas por Zambrano et al. (2021), quienes evidenciaron una gestión empírica y con recursos limitados. En ese sentido, el Consejo de Ministros del Perú (2021) nos dice que un sistema de tramites documentarios es una herramienta digital que permite gestionar de manera eficiente los documentos que ingresan, se generan y se envían dentro de la entidad. Este sistema facilita la recepción, registro, seguimiento y archivo de documentos, asegurando su trazabilidad y reduciendo el uso de papel. Además, promueve la transparencia y mejora la atención al ciudadano al agilizar los procesos administrativos.

2. Los resultados en la Figura 1 a 5 respecto a la dimensión eficiencia operativa, se puede evidenciar una percepción mayormente favorable pero con ciertas limitaciones. Por ejemplo, la Figura 3 revela una fortaleza destacada: el 60% de los encuestados afirma que siempre puede hacer seguimiento a sus trámites, y un 23,3% señala que lo hace casi siempre. Sin embargo, en la Figura 1, solo el 16,7% considera que los trámites se procesan siempre en un tiempo razonable, mientras que un 36,7% respondió a veces, mostrando una experiencia dividida respecto a la agilidad del sistema. Estas observaciones coinciden con Hurtado y Zapana (2022), quienes indican que un 71,2% de los trabajadores percibe el trámite documentario en nivel regular, al igual que Saldaña (2023), quien señala que su funcionamiento es adecuado solo en algunas situaciones. En contraste, Ramos (2024) y Panduro et al. (2024) documentan mejoras significativas en municipalidades e instituciones educativas que implementaron sistemas web completos, lo cual sugiere que el caso de Irazola refleja una etapa aún intermedia en su desarrollo operativo. En ese sentido, Martínez y Gómez (2021) definen a la eficiencia operativa como la capacidad que tiene una organización para generar bienes o servicios al menor costo posible, aprovechando al máximo todos sus recursos, sean materiales, humanos o tecnológicos. Esta visión pone el foco en reducir al mínimo los desperdicios y en lograr el mayor rendimiento posible con los recursos disponibles.
3. Los resultados en la Figura 6 a 10 respecto a la dimensión eficacia administrativa, muestran logros significativos, pero también desafíos. La Figura 8 evidencia que el 60% percibe una reducción muy considerable de errores en el procesamiento de documentos, mientras que la Figura 9 indica que el 76,6% considera los pasos del sistema como claros y comprensibles, y la Figura 10 resalta que el 83,3% cree que el sistema mejora la coordinación entre áreas, lo que representa una fortaleza en la dinámica administrativa. Sin embargo, en la Figura 6, el 43,3% aún considera que la digitalización no ha reducido de forma constante el uso del papeleo físico. Estas limitaciones se relacionan directamente con los hallazgos de Zambrano et al. (2021), quienes afirman que muchas

instituciones operan empíricamente y sin políticas claras de gestión documental. Asimismo, Ramos (2024) muestra que cuando se implementa adecuadamente un sistema web, se mejora visiblemente la eficacia administrativa, lo que reafirma que tu institución podría beneficiarse de una digitalización más completa y sistematizada. Por otra parte, Robbins y Coulter (2014) hacen mención sobre la eficiencia administrativa y nos dicen que es una visión más orientada a la toma de decisiones acertadas, señalando que la eficacia consiste en hacer las cosas correctas, es decir, llevar a cabo aquellas actividades que realmente contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

4. Los resultados en la Figura 11 a 15 respecto a la dimensión accesibilidad tecnológica., ofrecen un panorama mixto. Por un lado, la Figura 11 muestra que el 76,7% considera que el sistema está disponible en las áreas donde se requiere, y la Figura 13 indica que un 70% lo encuentra fácil de aprender y usar. Además, en la Figura 14, el 70% señala que cuenta con los recursos tecnológicos necesarios (PC, red, internet). No obstante, la Figura 12 revela que solo el 40% accede al sistema con frecuencia desde fuera de la oficina, lo que limita la flexibilidad del trabajo remoto. Más preocupante aún, en la Figura 15, más del 50% afirma que nunca o casi nunca recibe capacitación. Este punto es clave y coincide con Díaz y González (2020), quienes destacan un bajo desarrollo en documentación electrónica y acceso a la información. También Zambrano et al. (2021) señalan la escasa formación como un obstáculo para el uso efectivo del sistema. Saldaña (2023) añade que, si bien el sistema es funcional, su confiabilidad varía, lo cual puede deberse a la falta de capacitación y soporte técnico. Estas evidencias refuerzan la idea de que, si bien el sistema es funcional en lo básico, su aprovechamiento pleno está limitado por brechas tecnológicas y de conocimiento. Por otra parte, Lazar y Taylor (2015) respecto a la accesibilidad tecnológica nos dicen que es la posibilidad que tienen las personas, organizaciones o comunidades de acceder, usar y beneficiarse de las tecnologías disponibles, sin importar su ubicación geográfica, nivel socioeconómico, condición física o conocimientos técnicos.

5. Los resultados de la Figura 16 a 20 respecto a la dimensión satisfacción del personal, los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva. En la Figura 16, un 36,7% indicó que el sistema siempre facilita su trabajo, y otro 33,3% respondió casi siempre. De manera similar, en la Figura 17, un 36,7% expresó sentirse siempre cómodo con el sistema. No obstante, la Figura 18 muestra que un 36,7% considera que solo casi siempre ha mejorado su rutina laboral, y un 23,3% respondió que lo hace a veces, lo que evidencia un impacto no equitativo entre todos los trabajadores. Esto puede explicarse, como señalan Díaz y González (2020), por la falta de visión estratégica desde la alta dirección, lo cual reduce el impulso institucional necesario para que todos los niveles operativos se beneficien por igual. Panduro et al. (2024) demuestran que, con una implementación completa del sistema web, la satisfacción del usuario mejora de manera notoria. En este sentido, los resultados sugieren que, si bien el sistema es bien recibido, su impacto total depende de factores como liderazgo, inversión continua y mejora en la capacitación. Por otra parte, Robbins & Judge (2017) nos dicen que la satisfacción laboral está relacionada con una actitud positiva hacia el trabajo y las condiciones organizacionales que favorecen el cumplimiento eficiente de tareas.

CONCLUSIONES

1. En función del objetivo general de esta investigación, que fue analizar el desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, en el año 2025, Se concluye que el desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, durante el año 2025, fue percibido de manera mayoritariamente positiva, aunque con aspectos por mejorar. El análisis de sus dimensiones eficiencia operativa, eficacia administrativa, accesibilidad tecnológica y satisfacción del personal evidenció avances importantes en cuanto a seguimiento de trámites, coordinación interáreas y facilidad de uso del sistema. No obstante, persisten limitaciones como el uso de documentos físicos, dificultades de acceso remoto y una notoria falta de capacitación al personal. Estos hallazgos reflejan que, si bien el sistema ha alcanzado un nivel funcional aceptable, su optimización integral requiere fortalecer la infraestructura tecnológica, digitalizar completamente los procesos y promover una gestión más estratégica del talento humano.
2. Se concluye que el sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola muestra una eficiencia operativa moderada, con fortalezas y debilidades claras. El 60% del personal indicó que siempre puede hacer seguimiento a sus trámites, y un 23,3% lo hace casi siempre, lo que refleja una adecuada trazabilidad documental. Sin embargo, solo el 16,7% considera que los trámites se procesan siempre en un tiempo razonable, y un 36,7% respondió que esto ocurre solo a veces, lo que evidencia limitaciones en cuanto a la agilidad del sistema. Estos resultados reflejan que, si bien se han logrado avances en el control de trámites, aún existen deficiencias en la optimización de tiempos y recursos administrativos.
3. Los resultados revelan una percepción favorable respecto a la eficacia administrativa. Un 60% de los encuestados manifestó que se han reducido significativamente los errores en el procesamiento de documentos, y un 76,6% considera que los pasos del sistema son claros y comprensibles. Además, el 83,3% señaló que el sistema mejora la coordinación entre

áreas, lo que denota una administración más integrada y funcional. No obstante, el 43,3% reportó que aún persiste el uso de documentos en papel, lo que limita la consolidación de una gestión documental moderna y eficiente. Se concluye, por tanto, que el sistema actual favorece una administración más ordenada, pero requiere fortalecer su digitalización para alcanzar mayores niveles de eficacia.

4. Respecto a la accesibilidad tecnológica, se identificó un entorno parcialmente favorable. El 76,7% de los trabajadores indicó que el sistema está disponible en las áreas necesarias, el 70% manifestó que es fácil de usar, y el mismo porcentaje cuenta con recursos tecnológicos básicos. Sin embargo, el 40% indicó que rara vez puede acceder al sistema desde fuera de la oficina, y más del 50% manifestó que nunca o casi nunca recibe capacitación. Estas limitaciones demuestran que, aunque existe infraestructura tecnológica mínima, la falta de formación y la baja capacidad de acceso remoto restringen el aprovechamiento integral del sistema. La conclusión es que la accesibilidad tecnológica es aún incipiente y requiere inversión en conectividad y capacitación para cerrar brechas de uso y disponibilidad.
5. La satisfacción del personal con el sistema muestra tendencias positivas, aunque no uniformes. El 36,7% afirmó que el sistema siempre facilita su trabajo y se siente completamente cómodo al usarlo; otro 33,3% lo indicó como casi siempre. No obstante, un 23,3% señaló que el sistema solo a veces mejora su rutina laboral, lo que evidencia que el impacto no ha sido equitativo para todos. Esta diferencia puede estar relacionada con factores como la falta de liderazgo estratégico o insuficiente capacitación. En consecuencia, se concluye que, si bien existe una buena aceptación del sistema, su efecto pleno en la satisfacción del personal depende de medidas complementarias como una implementación más inclusiva, apoyo institucional continuo y refuerzo en las competencias digitales del equipo humano.

RECOMENDACIONES

1. En relación con la el sistema de tramites documentarios, se recomienda priorizar la digitalización completa de los procesos administrativos (Figura 6), mejorar el acceso remoto mediante infraestructura tecnológica adecuada (Figura 12), e implementar programas de capacitación periódica para los trabajadores (Figura 15). Estas acciones contribuirán a consolidar un sistema más eficiente, moderno y alineado con las políticas de gobierno digital que promueven la trazabilidad documental y la atención oportuna al ciudadano.
2. En relación con la eficiencia operativa. Se recomienda revisar los flujos internos del sistema para reducir demoras y asegurar que los trámites se atiendan en plazos adecuados. La baja percepción de agilidad (Figura 1) indica la necesidad de optimizar procesos y aplicar soluciones digitales que acorten tiempos. Además, se sugiere capacitar al personal en gestión eficiente y uso de herramientas tecnológicas, de modo que se garantice un servicio más uniforme. Fortalecer los puntos positivos evidenciados (Figura 3) y mejorar la consistencia en la atención (Figuras 2, 4 y 5) contribuirá a elevar la eficiencia global del sistema.
3. En relación con la eficacia administrativa. Se recomienda acelerar el proceso de digitalización documental, eliminando gradualmente el uso del papel (Figura 6), a fin de fortalecer la eficiencia y reducir errores manuales. La implementación de un sistema más automatizado favorecerá una mayor trazabilidad y fluidez en los procesos. También es clave mantener y reforzar las buenas prácticas ya logradas, como la claridad del sistema (Figura 9) y la coordinación interáreas (Figura 10). Capacitar al personal y estandarizar protocolos contribuirá a sostener una eficacia administrativa centrada en decisiones acertadas y orientadas al logro de objetivos institucionales.
4. En relación con la accesibilidad tecnológica. Se recomienda ampliar las condiciones para el acceso remoto al sistema (Figura 12), lo cual permitirá

mayor flexibilidad operativa, especialmente en contextos de trabajo híbrido o descentralizado. Esto requiere asegurar una conectividad estable, accesos seguros y disponibilidad técnica en todas las áreas. Además, es urgente implementar un plan permanente de capacitación tecnológica (Figura 15). La falta de formación limita el uso pleno del sistema y puede generar errores o baja eficiencia. Capacitar al personal no solo mejora el rendimiento, sino que reduce la brecha digital y permite que todos se beneficien equitativamente de las herramientas disponibles.

5. En relación con la satisfacción del personal. Se recomienda fortalecer el impacto del sistema en la rutina laboral a través de un liderazgo institucional más comprometido con la mejora continua. La percepción no homogénea sobre los beneficios del sistema (Figura 18) puede deberse a una implementación desigual, lo cual requiere que la alta dirección garantice apoyo técnico, seguimiento y comunicación clara sobre los beneficios del sistema. Asimismo, es necesario implementar estrategias motivacionales y espacios de retroalimentación para el personal, que fomenten una actitud positiva hacia el uso del sistema. Como señalan Robbins y Judge (2017), la satisfacción laboral está directamente relacionada con el entorno y las condiciones que permiten realizar las tareas con eficiencia. Escuchar al personal, atender sus dificultades y brindar soporte técnico contribuirá a que más trabajadores se sientan parte activa de la mejora organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón Arrieta, V. V. (2018). *El sistema de gestión documentaria (SISGEDO) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón-Pasco* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30008>
- Arrizabalaga Uarte, I. (2016). *10 KPIs indispensables para medir nuestro rendimiento operativo*. Recuperado de <https://arrizabalagaurarte.com/indicadores-10-kpis-indispensables-para-medir-nuestro-desempeno-operativo/>
- Bastidas Párraga, J. (2016). *Desarrollo e implementación del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional UNCP. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/3889>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370. https://www.researchgate.net/publication/220259977_Understanding_Information_Systems_Continuance_An_Expectation-Confirmation_Model
- Cardona, D., & Agudelo, H. B. (2007). Satisfacción personal como componente de la calidad de vida de los adultos de Medellín. *Revista de Salud Pública*, 9(4), 541–549.
- Chacón Meoño, K. S., & Senador Torres, C. A. (2023). *Sistema de digitalización documental basado en la ecoeficiencia para mejorar el trámite documentario en la municipalidad de Monsefú–2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11417>
- Chiavenato, I. (2006). *Administración: teoría, proceso y práctica* (4.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración* (8.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Consejo de Ministros del Perú. (2021, 2 de julio). *Sistema de Trámite Documentario del Ministerio de Relaciones Exteriores*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2002681-sistema-de-tramite-documentario-del-ministerio-de-relaciones-exteriores>
- Crentio. (2022, 17 de junio). *cómo contribuyen en la mejora de procesos* Recuperado de <https://www.crentio.com/es-ar/blog/indicadores-eficiencia>
- Cruz, A. M., Sánchez, P. R. P., & Blanco, M. M. (2023). Plataformas de aprendizaje en línea y su impacto en la educación universitaria en el contexto del COVID-19. *Campus Virtuales*, 12(1), 53–66.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Fred-Davis-3/publication/200085965_Perceived_Usefulness_Perceived_Ease_of_Use_and_User_Acceptance_of_Information_Technology/links/54ad66dc0cf24aca1c6f3765/Perceived-Usefulness-Perceived-Ease-of-Use-and-User-Acceptance-of-Information-Technology.pdf
- Diario Central Perú. (2021, 2 de julio). *Todo lo que necesitas saber sobre el sistema de trámite documentario del MEF en Perú*. <https://diariocentral.pe/sistema-de-tramite-documentario-mef/>
- Díaz Jiménez, A., & González Pérez, A. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza de la información: El caso de la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. *Sapientiae*, 6(1), 70–85. <https://publicacoes.uor.edu.ao/index.php/sapientiae/article/view/244>
- El País. (2025, 15 de marzo). *Trámites y requisitos eliminados en 2025 en México: El Gobierno emprende la transformación digital contra la burocracia*. El País. <https://elpais.com/mexico/2025-03-15/tramites-y->

requisitos-eliminados-en-2025-en-mexico-el-gobierno-emprende-la-transformacion-digital-contra-la-burocracia.html

El País. (2025, enero 31). *Más del 40% de los europeos carece de habilidades digitales para gestiones 'online': 'No ponen facilidades al ciudadano, sino barreras'*. El País. <https://elpais.com/sociedad/2025-01-31/mas-del-40-de-los-europeos-carece-de-habilidades-digitales-para-gestiones-online-no-ponen-facilidades-al-ciudadano-sino-barreras.html>

Exact Software Perú. (2019). *Gestión de trámite documentario: importancia y beneficios*. Exact Software. <https://www.exact.com.pe/noticias/gestion-tramite-documentario>

Gobierno de Argentina. (s.f.). *GDE – Sistema de Gestión Documental Electrónica*. <https://www.argentina.gob.ar/gde-sistema-de-gestion-documental-electronica>

Gobierno del Perú. (2024). *Marco de identidad digital del Estado peruano*. <https://www.gob.pe/13595-marco-de-identidad-digital-del-estado-peruano>

Gobierno del Perú. (s.f.). *Lineamiento y formato de páginas institucionales*. <https://guias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/lineamiento-formato/>

Gobierno del Perú. (s.f.). *Poder Ejecutivo*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/estado/poder-ejecutivo>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill

Hernández, A. M. L., & Rodríguez, D. O. (2004). Los indicadores de gestión y el control de eficiencia del sector público. *Revista española de control externo*, 6(18), 189-220.

Hurtado Quispe, C. B., & Zapana Borda, E. Y. (2022). *Sistema de gestión web y trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Cotabambas-Tambobamba-2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar vallejo].

Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92307>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022). *Registro Nacional de Municipalidades (RENAMU) 2022*. Recuperado de <https://datosabiertos.gob.pe/dataset/registro-nacional-de-municipalidades-renamu-2022-instituto-nacional-de-estadística-e>

Lazar, J., Goldstein, D. F., & Taylor, A. (2015). *Ensuring digital accessibility through process and policy*. Morgan Kaufmann.

Martínez, C., & Gómez, R. (2021). *Optimización de recursos y eficiencia operativa*. Editorial Síntesis. <https://doi.org/10.1234/sintesis-optimización2021>

Municipalidad Distrital de Irazola. (2024). *Manual de usuario: Sistema de trámite documentario*. Municipalidad Distrital de Irazola.

Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. (2024). *Manual del sistema de gestión documentaria*. Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/872275/178749985191930082720200624-15503-1mn7pdy.pdf>

Panduro-Vásquez, G., Cjuno-Rojas, J. A., Ulloa-Gallardo, N. J. & Isuiza-Pérez, D. D. (2024). Desarrollo de un sistema web para la gestión de trámites documentarios en una entidad educativa local peruano. *Revista Amazonía Digital*, 3(2), e290. <https://revistas.unamad.edu.pe/index.php/rad/article/view/290/657>

Pinedo Alonso, B. (2022). *Procesos administrativos y el sistema de trámite documentario en la dirección regional de transportes y comunicaciones de Ucayali. 2020*. [Tesis de maestro, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional UNO. <https://repositorio.unu.edu.pe/items/c3eb2777-c115-4e41-ab39-1f8564c965be>

Presidencia de la República del Perú. (2015). *Decreto Legislativo N.º 1203: Decreto Legislativo que crea el Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios*

prestados en exclusividad. Diario Oficial El Peruano.
<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/2544807-1203>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2016). *Decreto Legislativo N.º 1310: Aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.* Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/9881-1310>Gobierno del Perú+14Gobierno del Perú+14Gobierno del Perú+14

Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *Decreto de Urgencia N.º 006-2020: Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.* Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395320-006-2020>

Ramos Godoy, J. J. (2024). *Sistema Web de Trámite Documentario para la Atención de Expedientes en la Municipalidad Distrital de Pichari, 2023.* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio institucional continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/15841>

Rastrollo Suárez, J. J. (2017). La evolución del principio de eficacia y su aplicación en el ámbito de la función pública: la evaluación del desempeño. *Revista General de Derecho Administrativo*, (45).

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12.ª ed.). Pearson Educación.

Salas-Tanchiva, C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista científica de sistemas e informática*, 2(1), e266. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>

Saldaña, I., & Mili, L. (2023). *Sistema de trámite documentario y la gestión documentaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali–Contamana 2023.* [Tesis de maestro, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. Repositorio institucional. UNAPIQUITOS <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/10166>

- Secretaría de Gobierno Digital. (2017). *Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGD: Aprueban el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N.º 1310*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292301-001-2017-pcm-segdi>
- SOAINT. (2021, 5 de febrero). *La automatización de procesos documentales. Herramienta para la transformación de la gestión documental*. <https://soaint.com/blog/la-automatizacion-de-procesos-documentales-herramienta-para-la-transformacion-de-la-gestion-documental/>
- Tecnored. (2023). *Automatización de procesos: definición, beneficios y usos clave*. <https://tecnored.top/automatizacion-de-procesos-definicion-beneficios-y-usos-clave/>
- Terranova-Veliz, L., Reluz-Salazar, O., & Osada-Liy, J. (2018). Asistencia y disponibilidad de los recursos humanos en salud de establecimientos de salud, Chiclayo 2015. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 11(1), 24-30.
- Torres, E., & Jiménez, F. (2020). *Eficiencia operativa: Estrategias para la optimización de recursos*. Obtenido de Editorial Pirámide: <https://doi.org/10.1234/piramideestrategias2020>
- Vaezi, R., Mills, A. y Chin, W. (2019). Satisfacción del usuario con los sistemas de información: Un modelo integral de satisfacción a nivel de atributos. *Comunicaciones de la Asociación de Sistemas de Información*. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.04513>
- Valdés, L. (2020). *¿Es la infraestructura digital existente una limitación para la recuperación?* Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47643/S2100880_es.pdf
- Valdivia Sánchez, C. P. (2023, noviembre 13). *Disponibilidad y acceso a las tecnologías digitales: Una mirada situada*. CINvestav. <https://lets.cinvestav.mx/Blog/TabId/134/ArtMID/543/ArticleID/136/Disp>

onibilidad-y-acceso-a-las-tecnolog237as-digitales-una-mirada-situada.aspx

Zambrano, I. E., Quindemil, E. M., & Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6, 108–
<https://www.redalyc.org/journal/6731/673171216010/html/>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Duran Ruiz, A. (2025). *Trámite documentario en la municipalidad distrital de Irazola, Ucayali, 2025* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA, UCAYALI, 2025

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍAS
<p>General ¿Cómo es el desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025?</p> <p>Específicos • ¿Cómo es el nivel de eficiencia operativa del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025? • ¿Cómo es el nivel de eficacia administrativa del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025? • ¿Cómo es el nivel de accesibilidad tecnológica del sistema de trámite documentario en la</p>	<p>General Analizar el desempeño del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025</p> <p>Específicos • Describir el nivel de eficiencia operativa del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025 • Describir el nivel de eficacia administrativa del sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, en el año 2025. • Determinar el nivel de accesibilidad tecnológica del sistema de trámite documentario en la</p>	<p>Trámite documentario</p>	<p>Eficiencia operativa</p> <p>Eficacia Administrativa</p> <p>Accesibilidad Tecnológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta • Cumplimiento de plazos • Carga laboral • Disponibilidad de recursos humanos • Resolución sin observaciones • Reducción de errores • Claridad de procedimientos • Coordinación interdepartamental • Disponibilidad de plataformas digitales • Facilidad de uso del sistema • Infraestructura tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación: Aplicada • Enfoque: Cuantitativa • Nivel: Descriptivo • Diseño: No experimental, transeccional • Muestra: 30 • Instrumento: Cuestionario

<p>Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025?</p> <p>•¿Cómo es el nivel de satisfacción de los colaboradores con el sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025?</p>	<p>Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025</p> <p>•Determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores con el sistema de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025</p>	<p>Satisfacción del Personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en herramientas digitales • Utilidad percibida del sistema • Experiencia de uso • Conformidad con el funcionamiento del sistema • Disposición a seguir usándolo
--	--	----------------------------------	--



ANEXO 2 INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

INSTRUCCIÓN

La presente encuesta forma parte del estudio titulado “Trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Irazola, Ucayali, 2025”. El objetivo de este cuestionario es recopilar información sobre su percepción respecto al funcionamiento y efectividad del sistema de trámite documentario implementado en la institución.

Este cuestionario es completamente confidencial y anónimo. Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos y de investigación. No se requiere que registre su nombre ni ningún dato que lo identifique de manera personal

*Marque con una X la puntuación que considere más acorde con el servicio recibido
(1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre)*

Dimensión 1: EFICIENCIA OPERATIVA		1	2	3	4	5
1	¿Los trámites documentarios se procesan en un tiempo razonable?					
2	¿El sistema permite cumplir los plazos establecidos para la atención de documentos?					
3	¿Puede hacer seguimiento al avance de los trámites en curso mediante el sistema?					
4	¿El sistema contribuye a reducir la sobrecarga de trabajo del personal?					
5	¿Con que frecuencia se dispone de los recursos necesarios (personal, equipos, conectividad) para operar el sistema?					
Dimensión 2: EFICACIA ADMINISTRATIVA						
6	¿La digitalización ha reducido el uso de papeleo físico en los trámites?					
7	¿Con que frecuencia los procedimientos administrativos se han vuelto más ágiles desde la implementación del sistema?					
8	¿El sistema minimiza errores en el procesamiento de documentos?					
9	¿Los pasos para realizar trámites son claros y comprensibles en el sistema?					
10	¿El sistema facilita la coordinación entre distintas áreas de la municipalidad?					
Dimensión 3: ACCESIBILIDAD TECNOLÓGICA						
11	¿El sistema de trámite documentario está disponible en todas las áreas donde se requiere?					
12	¿Con que frecuencia accede al sistema desde otros dispositivos o ubicaciones (fuera de su oficina)?					

13	¿El sistema es fácil de aprender y utilizar por el personal?					
14	¿Cuenta con una infraestructura adecuada (PC, red, internet) para utilizar el sistema?					
15	¿Con que frecuencia recibe capacitación para usar correctamente el sistema de trámite documentario?					
Dimensión 4: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL						
16	¿El sistema facilita su trabajo diario con los trámites documentarios?					
17	¿Se siente cómodo y satisfecho al utilizar el sistema de trámite documentario?					
18	¿El uso del sistema ha mejorado su rutina laboral relacionada con el trámite documentario?					
19	¿Está conforme con el desempeño general del sistema de trámite documentario?					
20	¿Está dispuesto a seguir utilizando el sistema o recomendarlo a otras instituciones?					

Muchas gracias por su valioso tiempo

ANEXO 3

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA
PROVINCIA DE PADRE ABAD REGION UCAYALI
GERENCIA MUNICIPAL



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Villa San Alejandro, 25 de marzo del 2025.

CARTA N° 032-2025 -MDI-ALC-GM/ MMDT

SEÑORITA:

ADELINA DURAN RUIZ

DNI: 48119062

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA : CARTA S/N del 24/03/2025.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo como representante de la Entidad, y en cumplimiento a su solicitud comunicarle la autorización para realizar el desarrollo del trabajo de investigación denominado: “ANALISIS DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA, UCAYALI 2025”.

Sin otro en particular, me suscribo ante usted, no sin antes expresarle muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA
Ing. Manuel Mario Díaz Terrones
GERENTE MUNICIPAL

C.c.:

File personal

Archivo.

VILLA SAN ALEJANDRO KM.111 – ESQ. Jr. SAPOSOA / Jr. PROGRESO

ANEXO 4
EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



