



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO EMPRESARIAL**

TESIS

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL Y DESEMPEÑO
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE WANCHAO - 2023**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO
EMPRESARIAL**

AUTOR:

Br. EDISON QUISPE JALISTO

ASESOR:

Mg. BETTY VICTORIA SOLOGUREN
CARRASCO

ORCID: 0000-0001-6343-0081

CUSCO – PERÚ

2026



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** Mg. BETTY VICTORIA SOLOGUREN CARRASCO
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: "SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL Y
..... DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
..... DE WANCHAQ - 2023"

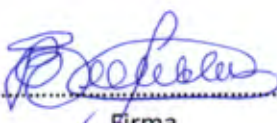
Presentado por: Bach. EDISON QUISPE JALISTO DNI N° 45389920
presentado por: DNI N°:
Para optar el título Profesional/Grado Académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
..... MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**
Similitud en la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 04 de Setiembre de 2026


Firma

Post firma Mg. Betty Victoria Sologuren Carrasco

Nro. de DNI 23852582

ORCID del Asesor 0000-0001-6343-0081

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259:620433172

EDISON QUISPE JALISTO

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD D...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:620433172

Fecha de entrega

4 sep 2026, 11:07 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

4 sep 2026, 11:16 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN....pdf

Tamaño del archivo

4.5 MB

141 páginas

30.941 palabras

174.577 caracteres

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

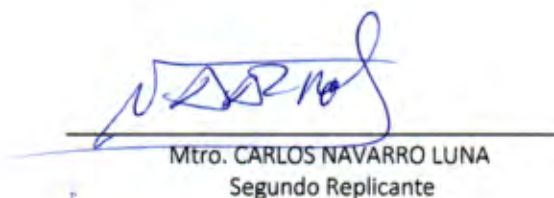
Dr. LEONCIO SOLIS QUISPE, Director de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ-2023** del Br. EDISON QUISPE JALISTO. Hacemos de su conocimiento que el sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **TRES DE AGOSTO DE 2026**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL.

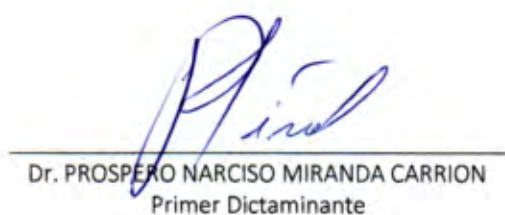
Cusco, 31 de agosto de 2026



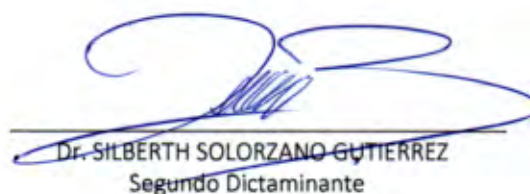
Dr. ROGER VENERO GIBAJA
Primer Replicante



Mtro. CARLOS NAVARRO LUNA
Segundo Replicante



Dr. PROSPERO NARCISO MIRANDA CARRION
Primer Dictaminante



Dr. SILBERTH SOLORIZANO GUTIERREZ
Segundo Dictaminante

Índice general

Índice general.....	ii
Lista de cuadros	v
Lista de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
PRESENTACIÓN.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	4
a. Problema general.....	4
b. Problemas específicos	4
1.3. Justificación de la investigación.....	5
1.4. Objetivos de la investigación	6
a. Objetivo general	6
b. Objetivos específicos.....	6
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	8
2.1. Bases teóricas	8
2.1.1. Teoría de la gestión documental	8
2.1.2. Sistema de gestión documental.....	10
2.1.3. Evaluación a los sistemas de gestión documental.....	12
2.1.4. Desempeño administrativo.....	16
2.1.5. Teorías del desempeño laboral individual	18
2.1.6. Evaluación del desempeño administrativo.....	20

2.2.	Marco normativo	24
2.3.	Marco conceptual (palabras clave).....	30
2.4.	Antecedentes empíricos de la investigación.....	33
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
3.1.	Hipótesis.....	43
a.	Hipótesis general.....	43
b.	Hipótesis específicas	43
3.2.	Identificación de variables e indicadores	44
3.3.	Operacionalización de variables.....	45
IV.	METODOLOGÍA.....	46
4.1.	Ámbito de estudio: localización política y geográfica	46
4.2.	Tipo y nivel de investigación	47
4.3.	Unidad de análisis	49
4.4.	Población de estudio.....	49
4.5.	Tamaño de muestra	51
4.6.	Técnicas de selección de muestra.....	52
4.7.	Técnicas de recolección de información	54
4.8.	Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	56
4.9.	Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	59
V.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	62
5.1.	Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados	62
5.1.1.	Características del Sistema de Gestión Documental (SGD)	62
5.1.2.	Procedimientos administrativos según el TUO.....	67
5.1.3.	Procedimientos administrativos establecidos en el TUPA	71
5.1.4.	Baremación de variables y dimensiones	75

5.1.5. Análisis e interpretación de resultados	76
5.1.6. Discusión de resultados.....	80
5.2. Pruebas de hipótesis	82
5.3. Presentación de resultados	89
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES.....	94
BIBLIOGRAFIA	96
ANEXOS	108
a. Matriz de consistencia.....	109
b. Instrumentos de recolección de información	112
c. Medios de verificación.....	116
d. Otros.....	119

Lista de cuadros

Tabla 1 Distribución del personal del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Wanchaq de toda la población	50
Tabla 2 Distribución del personal del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Wanchaq de toda la muestra	53
Tabla 3 Distribución de ítems en el cuestionario	55
Tabla 4 Plazos establecidos en el TUPA de la Municipalidad Distrital de Wanchaq	72
Tabla 5 Baremación de calificación del sistema de gestión digital y desempeño administrativo	76
Tabla 6 Percepción del personal administrativo sobre la implementación del sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq	76
Tabla 7 Percepción del personal administrativo sobre su desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.	78
Tabla 8 Tiempo de resolución de trámites en la Municipalidad Distrital de Wanchaq	82
Tabla 9 Número de documentos procesados en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.....	84
Tabla 10 Porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo establecido en la Municipalidad Distrital de Wanchaq	86
Tabla 11 Efecto del sistema de gestión digital sobre el desempeño administrativo mediante un modelo de regresión.....	88

Lista de figuras

Figura 1 Ubicación geográfica de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.....	46
Figura 2 Organigrama de la Municipalidad Distrital de Wanchaq	70
Figura 3 Flujo de documentación digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq	74
Figura 4 Percepción del personal administrativo sobre la implementación del sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq	77
Figura 5 Percepción del personal administrativo sobre su desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Wanchaq	79
Figura 6 Tiempo de resolución de trámites en la Municipalidad Distrital de Wanchaq	83
Figura 7 Número de documentos procesados en la Municipalidad Distrital de Wanchaq	85
Figura 8 Porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo establecido en la Municipalidad Distrital de Wanchaq	87

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar cómo el sistema de gestión documental digital mejora el desempeño administrativo del personal en la Municipalidad Distrital de Wanchaq durante el año 2023. Metodológicamente, se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel explicativo y diseño preexperimental de corte transversal, utilizando técnicas de encuesta y revisión documental; la muestra estuvo conformada por 74 trabajadores administrativos, y se aplicaron instrumentos como cuestionarios y una ficha de registro documental. Los resultados mostraron una mejora significativa en el tiempo promedio de resolución de trámites que se redujo de 18,3 a 11,9 días ($p = 0,001$); el número de documentos procesados aumentó de 222,6 a 309,6 documentos ($p = 0,0001$); y el porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo se incrementó de 43,4% a 62,1% ($p = 0,0003$). Asimismo, se identificaron correlaciones significativas en el tiempo de resolución de trámites ($r = -0,962$); número de documentos procesados ($r = 0,958$) y porcentaje de expedientes atendidos ($r = 0,970$) que confirman la relación entre la implementación del sistema y la mejora del desempeño administrativo. Por otra parte, el sistema alcanzó un nivel alto en 62,2% y el desempeño administrativo un 64,9%, evidenciando mejoras en la eficiencia, organización y cumplimiento de funciones. En conclusión, la implementación del sistema de gestión documental digital contribuye significativamente a mejorar el desempeño administrativo.

Palabras clave: Sistema documental, Desempeño administrativo, Sistema de gestión, Rendimiento en la tarea, Comportamientos contraproducentes.

Abstract

The present study aimed to determine how the digital document management system improves the administrative performance of staff at the Wanchaq District Municipality during 2023. Methodologically, it was developed under a quantitative approach, applied type, explanatory level, and a pre-experimental cross-sectional design, using survey and document review techniques; the sample consisted of 74 administrative workers, and instruments such as questionnaires and a document record sheet were applied. The results showed a significant improvement in the average processing time for administrative procedures, which decreased from 18.3 to 11.9 days ($p = 0.001$); the number of processed documents increased from 222.6 to 309.6 documents ($p = 0.0001$); and the percentage of cases handled within the established deadline rose from 43.4% to 62.1% ($p = 0.0003$). Likewise, significant correlations were identified in the processing time of procedures ($r = -0.962$), the number of processed documents ($r = 0.958$), and the percentage of cases attended ($r = 0.970$), confirming the relationship between the system's implementation and the improvement in administrative performance. Furthermore, the system reached a high level (62.2%), and administrative performance reached 64.9%, demonstrating improvements in efficiency, organization, and fulfillment of functions. In conclusion, the implementation of the digital document management system contributed significantly to improving administrative performance.

Keywords: Document system, Administrative performance, Management system, Task performance, Counterproductive behaviors.

PRESENTACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes y, en concordancia con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – Escuela de Posgrado, pongo a vuestra consideración el trabajo de investigación titulado “SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ - 2023”, elaborado con el propósito de optar al grado académico de Maestro en Administración, mención en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial.

El desarrollo de esta investigación representa la aplicación de los conocimientos y competencias adquiridos durante mi formación del posgrado, orientados al análisis de una realidad vinculada con la gestión pública. En particular, el estudio aborda el sistema de gestión documental digital y el desempeño del personal administrativo, con el propósito de generar información que contribuya a una mejor comprensión de ambas variables dentro de la Municipalidad Distrital de Wanchaq y que, a su vez, pueda servir como referencia para el fortalecimiento de los procesos administrativos y la gestión pública e institucional.

Bach. Edison Quispe Jalisto

INTRODUCCIÓN

En este contexto, la presente investigación, intitulada "SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ - 2023", se enmarca firmemente dentro del contexto de la gestión pública peruana y la iniciativa de modernización digital del Estado. Este estudio reconoce y se alinea con los esfuerzos del gobierno peruano para transformar y optimizar la administración pública a través de la implementación de tecnologías digitales.

La motivación para desarrollar la presente investigación surge del proceso de transformación digital de las instituciones públicas y de la necesidad de adaptar la gestión de la información y documentación a nuevas herramientas tecnológicas. Este cambio ha modificado tanto el manejo de los documentos como la forma en que el personal desarrolla sus funciones. En este contexto, surgió el interés por analizar la relación entre el sistema de gestión documental digital y el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, considerando la importancia de agilizar los procesos documentales, facilitar el acceso a la información y contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional.

Por tanto, el presente trabajo de investigación está estructurado en cinco capítulos principales, complementados con conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos, de los cuales se organizan de la forma siguiente:

El Capítulo I contiene el Planteamiento del Problema, que representa y analiza detalladamente la situación problemática, seguida de la formulación de los problemas de investigación tanto general como específicos; asimismo, la justificación de la investigación, y la presentación de los objetivos generales y específicos.

El Capítulo II contiene el Marco Teórico Conceptual, el cual se divide en tres secciones principales. Primero, presenta las bases teóricas, seguido de un marco conceptual, además, de

una revisión de antecedentes empíricos, relacionadas con los sistemas de gestión documental digital y el desempeño administrativo.

El Capítulo III contiene las Hipótesis y Variables, presentando tanto la hipótesis general como las específicas que fueron puestas a prueba en el estudio, también se consideró la identificación de variables e indicadores, junto con su correspondiente operacionalización.

El Capítulo IV contiene la Metodología empleada en la investigación, describiendo el ámbito de estudio, incluyendo su localización política y geográfica, también se tiene especificado el tipo y nivel de investigación, define la unidad de análisis, población de estudio y tamaño de muestra. Además, contiene las técnicas usadas en la selección de la muestra, los métodos de recolección de datos y las técnicas utilizadas para el análisis, interpretación y demostración de las hipótesis planteadas.

El Capítulo V contiene los Resultados y Discusión, donde se procesan, analizan e interpretan los hallazgos. Este capítulo incluye las pruebas de hipótesis y una presentación comprensiva de los resultados de la investigación, contextualizándolos con estudios previos y marcos teóricos.

Finalmente, se presentan las conclusiones que sintetizan los principales hallazgos, seguidas de recomendaciones para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas. La sección de bibliografía enumera todas las fuentes referenciadas, y los anexos incluyen documentación de apoyo como la matriz de consistencia, los instrumentos de recolección de información, también medios de verificación y otros materiales complementarios que fueron importantes para esta investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

El término de modernización digital en el ámbito gubernamental se interpreta generalmente como una estrategia de cambio que, según Lopes et al. (2023) utiliza tecnologías digitales para mejorar la relación entre el gobierno y los ciudadanos, resultando en servicios públicos más eficaces y eficientes, generando valor para ambas partes. Además, como indican Torres y Ochoa (2022) la incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) beneficia tanto a empresas públicas como privadas y a individuos, traducándose en mejoras económicas y compensaciones, especialmente en términos de productividad cuando se implementan activos informáticos en las empresas.

Sin embargo, según Chamba et al. (2022), no basta con incorporar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la estructura organizativa; esta integración debe abordarse de forma más exhaustiva mediante programas de formación creados para dotar al personal de las habilidades necesarias para utilizar estas herramientas de forma eficaz, esta capacitación no solo se vuelve beneficiosa sino también esencial para optimizar el rendimiento de los empleados en un entorno cada vez más digitalizado. Esto se debe a que permite a los trabajadores alcanzar su máximo potencial, además de ayudarles a familiarizarse con la tecnología. Por lo tanto, el personal que domina las TIC es capaz de cumplir con sus responsabilidades más rápidamente, lo que facilita la toma de decisiones, la comunicación tanto interna como externa y la realización de las tareas cotidianas con mayor agilidad.

Sin embargo, solo el 20 % de las empresas en Perú proporcionan a su personal formación en tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Este bajo porcentaje de capacitación refleja una adaptación limitada de los colaboradores a las herramientas digitales, como mencionó Ticona (2020) esta situación puede tener un impacto notable en su desempeño

administrativo, ya que la falta de formación específica en TIC podría restringir su capacidad para utilizar estas herramientas de manera efectiva en sus actividades diarias. Para garantizar el máximo rendimiento en un entorno cada vez más digitalizado, es fundamental invertir no solo en tecnología, sino también en el desarrollo del talento y en la mejora de las dinámicas de comunicación y colaboración.

La gestión administrativa digital de la Municipalidad Distrital de Wanchaq se realiza mediante la plataforma de gestión digital PLADES, donde se gestionan y publican documentos administrativos, procedimientos del TUPA, información presupuestal y servicios de atención al ciudadano. Asimismo, la municipalidad cuenta con múltiples sedes administrativas, lo que implica el uso de equipos informáticos como computadoras y redes internas para el procesamiento y registro de información administrativa. En cuanto a la conectividad, se tiene evidencia de la implementación de infraestructura de telecomunicaciones como fibra óptica en el distrito, lo cual permite el funcionamiento de servicios digitales y la transmisión de datos institucionales.

Es así que, se ha visto un notable avance en el desempeño administrativo del personal de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, resultado de una eficaz integración de un sistema de gestión documental digital. Sin embargo, aún persisten desafíos en diferentes áreas, entre los que se destacan el problema de **catalogación** que se manifiesta en la dificultad para organizar y clasificar eficientemente los documentos digitales, lo que puede afectar la rapidez en la recuperación de información. Asimismo, respecto al **método transaccional** se evidencia en las inconsistencias que aún existen en la forma de registrar y procesar las transacciones documentales, a pesar de la transición hacia un entorno de trabajo digital.

Se ha observado claras mejoras como una atención más ágil y oportuna a los ciudadanos, una mayor eficiencia en la búsqueda y recuperación de documentos, y la

disminución significativa de tareas pendientes, no obstante, la **integración vertical** persiste, ya que aún existen desafíos en la integración completa de los procesos documentales entre los diferentes niveles jerárquicos de la municipalidad. Además, el problema de **integración administrativa** se refleja en los obstáculos que aún existen para la integración total del Sistema de Gestión Documental digital con otros sistemas administrativos de la municipalidad.

Las causas que han propiciado este cambio positivo se basan en la exitosa implementación del sistema de gestión documental digital en la entidad municipal, donde esta transición hacia un entorno de trabajo digital ha permitido reducir en gran medida la dependencia de documentos en papel y la ejecución de procesos manuales. Sin embargo, el problema de **rendimiento en la tarea** se hace evidente cuando algunos miembros del personal aún muestran dificultades para adaptarse completamente al nuevo sistema, lo que afecta su rendimiento en tareas específicas.

Además, se ha brindado una capacitación exhaustiva al personal, dotándolo de las habilidades y conocimientos necesarios para sacar el máximo provecho de las herramientas y funciones del sistema de gestión documental digital, lo cual ha impulsado la eficacia en la administración de documentos digitales y ha mejorado significativamente la eficiencia del personal. A pesar de esto, el problema de **comportamientos contraproducentes** se manifiesta en casos aislados de resistencia al cambio y uso inadecuado del nuevo sistema, lo que puede socavar los beneficios de la implementación.

En este sentido, se puede señalar que la Municipalidad Distrital de Wanchaq ha experimentado un cambio positivo en su desempeño administrativo gracias a la exitosa implantación del sistema de gestión documental digital y la adecuada preparación del personal para trabajar en un entorno digital. Sin embargo, el problema de **rendimiento en el contexto**

se observa en las disparidades que aún existen en el rendimiento contextual entre diferentes departamentos de la municipalidad.

Esta transformación podría traducirse en una atención más eficaz y una mayor satisfacción de los ciudadanos al recibir servicios municipales ágiles y oportunos, a raíz de ello, y considerando los problemas mencionados, surge la necesidad de llevar a cabo el presente estudio, cuya finalidad se centrará en analizar la relación en las variables, la identificación de posibles brechas y áreas de mejora a fin de establecer sugerencias que permitan contrarrestar la problemática y optimizar aún más el desempeño administrativo en el Municipio del Distrito de Wanchaq.

1.2. Formulación del problema

a. Problema general

¿De qué manera el sistema de gestión documental digital influye en el desempeño administrativo del personal en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023?

b. Problemas específicos

PE1: ¿Cómo mejora el tiempo de resolución de trámites administrativos con el sistema de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023?

PE2: ¿Cuál es la mejora en el número de documentos procesados con el sistema de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023?

PE3: ¿De qué manera influye el sistema de gestión documental digital en la atención de documentos dentro del plazo establecido en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023?

PE4: ¿Cuál es la percepción del personal del área administrativa respecto al sistema de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023?

PE5: ¿Cuál es el nivel de desempeño del personal del área administrativa con el sistema de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023?

1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica

Los fundamentos teóricos del sólido marco conceptual de este estudio, que integra teorías y metodologías conocidas, guiarán todo el proceso de investigación, desde la concepción hasta el análisis de los datos. Además de buscar generar nuevo conocimiento, este estudio se respalda en la experiencia acumulada en la gestión documental y la administración pública en el contexto específico de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Justificación práctica

En la práctica, los resultados de este estudio pretenden ofrecer un resumen claro y completo de la relación entre el rendimiento administrativo del personal y la implantación de un sistema de gestión documental digital. Estos resultados permitirán identificar los puntos fuertes de la gestión administrativa, así como las áreas que deben mejorarse, lo que contribuirá a que el municipio funcione con mayor fluidez y preste servicios al público de forma más eficaz; para que así la población que vive dentro del sector pueda beneficiarse.

Justificación social

Este enfoque de investigación busca mejorar el bienestar de la comunidad y de todo el personal de gestión pública local desde una perspectiva social y local. Al examinar esta dinámica, la investigación busca concebir estrategias más efectivas para implementar y optimizar un sistema de gestión documental digital que beneficie tanto a los empleados municipales como a los ciudadanos que interactúan.

Justificación metodológica

Desde una perspectiva metodológica, este estudio se basará en el empleo de herramientas de evaluación cuidadosamente diseñadas y adaptadas para recopilar datos significativos que arrojen luz sobre la relación entre el sistema de gestión documental digital y el desempeño administrativo del personal en la Municipalidad Distrital de Wanchaq en 2023. Además de ser necesarios para el análisis actual, estos datos serán un recurso útil para los académicos que en el futuro deseen investigar temas relacionados con el campo de la gestión pública local. De esta manera, se contribuirá a la expansión del conocimiento y la mejora continua de las prácticas administrativas en instituciones similares en el futuro; en base a ello, se refiere que los resultados de este estudio pueden ofrecer información valiosa para la Municipalidad Distrital de Wanchaq y otras instituciones gubernamentales interesadas en mejorar su gestión documental y su eficiencia administrativa, es decir, estos hallazgos pueden guiar decisiones estratégicas, inversiones en tecnología y prácticas de gestión documental que den lugar a una administración más eficaz y eficiente.

1.4. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar cómo el sistema de gestión documental digital influye en el desempeño administrativo del personal en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023.

b. Objetivos específicos

OE1: Determinar la mejora en el tiempo de resolución de trámites administrativos mediante la implementación del sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023.

OE2: Determinar la mejora en el número de documentos procesados mediante la implementación del sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023.

OE3: Analizar la influencia del sistema de gestión documental digital en la atención de documentos dentro del plazo establecido en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023.

OE4: Describir la percepción del personal del área administrativa respecto al sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023.

OE5: Evaluar el nivel de desempeño del personal del área administrativa con el uso del sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023.

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. *Teoría de la gestión documental*

La teoría de la capacidad dinámica, propuesta por Teece et al. (1997), ofrece un marco conceptual valioso para comprender cómo las organizaciones se adaptan y prosperan en entornos de rápido cambio, dado que, se centra en la habilidad de una organización para integrar, construir y reconfigurar sus competencias internas y externas en respuesta a las cambiantes condiciones del entorno. En el contexto del sector público, y específicamente en la implementación de sistemas de gestión documental digital, esta teoría proporciona una lente a través de la cual se puede analizar y entender el proceso de adaptación y mejora del desempeño organizacional, además, la capacidad dinámica en este contexto se manifiesta en la habilidad de las entidades públicas para reconocer la necesidad de digitalización, implementar efectivamente nuevos sistemas, y continuamente ajustar y mejorar estos sistemas en respuesta a las cambiantes demandas y tecnologías.

Según Ricks (1979), el ámbito de la gestión de documentos abarca todo el ciclo de vida documental, desde su creación hasta su eliminación definitiva o su transferencia al archivo para conservación permanente. Su propósito es garantizar una documentación adecuada, eliminar lo innecesario, simplificar los sistemas de producción y uso de documentos, mejorar su organización y recuperación, asegurar un almacenamiento económico y adecuado en archivos intermedios y garantizar la eliminación oportuna de aquellos documentos que ya no son necesarios para la gestión institucional.

La gestión de documentos, entendida como una función archivística transversal, involucra a toda la organización y repercute directamente en sus procedimientos; por ello, debe ubicarse bajo la conducción del más alto nivel directivo. Para que esta función actúe

como un verdadero motor de calidad, eficiencia y economía, requiere contar con un conjunto de elementos que la estructuran y distinguen. De manera esquemática, el sistema se conforma por subsistemas, herramientas funcionales, herramientas normativas y herramientas operativas (Cruz, 2002).

Weber (1964) subraya que, en el modelo burocrático, el documento archivístico ocupa una posición central, ya que este tipo de organización determina tanto la forma en que los documentos se producen como las soluciones técnicas necesarias para gestionarlos. El documento se convierte en el instrumento mediante el cual se ejecutan los actos organizacionales, y el hecho de que las actividades se realicen a través de documentos pasa a estar regulado por normas externas. Aunque la realización de los actos es voluntaria, su formalización documental no lo es: la creación de documentos está condicionada no solo por la normativa archivística, sino también por las leyes y reglamentos que rigen las funciones sociales en las que el documento actúa como instrumento o institución. De este modo, un conjunto de disposiciones obligatorias regula la producción documental con el fin de “encuadrarla” dentro de reglas que aseguren la veracidad y fiabilidad de la información que contienen.

Por otra parte, Bearman (1994) señala que el cambio más significativo se observa en la forma de los documentos: el papel dejó de ser un requisito para convertirse en una opción, aun cuando su uso no solo persistió, sino que incluso aumentó tras la expansión de las TIC. Paralelamente, los sistemas electrónicos han generado una gran diversidad de documentos dinámicos, interactivos y experienciales, muy distintos de los documentos textuales y estáticos con los que la burocracia trabajó desde el siglo XIX. Estos nuevos documentos no pueden trasladarse a otros soportes sin perder su funcionalidad y su valor informativo, por lo que deben gestionarse y conservarse en su forma electrónica para garantizar su veracidad y su

capacidad de servir como evidencia fiable de las actividades organizacionales. (Moreano et al., 2024)

Layne y Lee (2001) proponen un modelo de cuatro etapas que explica el desarrollo funcional del gobierno digital como un proceso evolutivo basado en sus observaciones sobre iniciativas estadounidenses, señalando que estas deben diseñarse y aplicarse conforme a dicho crecimiento; así, identifican la etapa de catalogación, centrada en crear presencia en línea mediante la publicación de información gubernamental; la etapa de transacción, que habilita la interacción electrónica entre ciudadanos y gobierno a través de productos y servicios; la integración vertical, que articula gobiernos locales, estatales y federales mediante funciones o servicios conectados física o virtualmente; y la integración horizontal, orientada a una visión integral del gobierno sustentada en colaboración y confianza para transformar los servicios públicos más allá de la simple digitalización de procesos existentes.

2.1.2. Sistema de gestión documental

Es una colección estructurada de procedimientos, herramientas y métodos destinados a recopilar, almacenar, organizar, gestionar y recuperar de manera eficiente y satisfactoria documentos e información dentro de una empresa, donde, según Abidin & Husin (2018) su objetivo principal es facilitar la creación, el acceso, la distribución, la revisión, la actualización y la preservación de documentos de manera que se garantice su integridad, disponibilidad, seguridad y cumplimiento normativo. En un sistema de gestión documental en palabras de Prebreza et al. (2021) los documentos pueden incluir una amplia variedad de formatos, como documentos electrónicos, archivos de texto, imágenes, videos, correos electrónicos, hojas de cálculo, entre otros, estos documentos pueden abarcar información crítica para la operación de la organización, como contratos, informes financieros, registros de recursos humanos, políticas y procedimientos, correos electrónicos comerciales y más. Por otro lado, según Abbasova (2020) también se refiere al conjunto de prácticas, políticas, procesos y tecnologías

utilizados para crear, organizar, almacenar, recuperar, distribuir y gestionar de manera eficiente y efectiva los documentos y registros de una organización a lo largo de su ciclo de vida, estos documentos pueden ser en formato físico o digital y abarcan una amplia gama de información, desde documentos comerciales y correspondencia hasta registros legales y archivos históricos. La gestión documental tiene como objetivo principal facilitar la captura, organización y acceso adecuado a la información contenida en los documentos, garantizando su integridad, autenticidad y disponibilidad cuando sea necesario, además, busca optimizar los flujos de trabajo, reducir la pérdida de documentos, minimizar los riesgos legales y cumplir con regulaciones y estándares específicos.

Así mismo, según Jordan et al. (2022) se puede referir que los sistemas de gestión documental revolucionan la forma en que las organizaciones manejan su información y, hoy en día, se ha vuelto esencial para la eficiencia operativa y la competitividad en un mundo cada vez más digital, por ende, la importancia de la gestión documental virtual radica en su capacidad para optimizar los flujos de trabajo, reducir costos, ahorrar tiempo y aumentar la seguridad de la información. En un entorno organizacional, el acceso rápido y sencillo a los documentos digitales agiliza los procesos internos, facilitando la toma de decisiones basada en información actualizada y precisa, además, la gestión documental virtual elimina la necesidad de grandes espacios de almacenamiento físico, reduciendo costos relacionados con el espacio y el mantenimiento de archivos físicos.

El acceso remoto a documentos digitales según Kiplie et al. (2018) permite a los equipos trabajar de manera más flexible, incluso a distancia, lo que se ha vuelto especialmente relevante en el entorno laboral actual, al mismo tiempo, los documentos digitales pueden estar protegidos con medidas de seguridad avanzadas, garantizando la confidencialidad de la información sensible. Así mismo, también facilita el cumplimiento de regulaciones y

estándares relacionados con la retención y seguridad de documentos, lo que es fundamental en industrias reguladas. En este sentido, la gestión documental virtual es una herramienta esencial para mejorar la eficiencia, reducir costos y mantener la seguridad de la información en el mundo empresarial moderno.

2.1.3. Evaluación a los sistemas de gestión documental

El objetivo principal es gestionar de manera eficiente y eficaz todos los documentos, ya sean físicos o digitales, a lo largo de su ciclo de vida, desde su creación o recepción hasta su eventual archivo o eliminación. Según Guo et al. (2021) lo definen como un conjunto de prácticas y procesos sistemáticos que implican la creación, organización, almacenamiento, recuperación, uso y eliminación de documentos dentro de una organización o entidad. Además, implica la implementación de políticas, procedimientos y herramientas tecnológicas que permiten la captura, clasificación, indexación y almacenamiento adecuados de los documentos; a través de ello, se promueve la fácil accesibilidad a la información contenida en los documentos cuando sea necesario, garantizando la seguridad, la integridad y la autenticidad de la información. Este enfoque sistemático ayuda a las organizaciones a mejorar la eficiencia operativa, a tomar decisiones informadas, a cumplir con requisitos legales y regulatorios, a preservar la memoria institucional y a reducir riesgos asociados con la pérdida o el acceso no autorizado a información sensible.

Según el e-government (gobierno electrónico) de Layne y Lee (2001); la mayoría de los enfoques tienen por objeto evaluar la administración municipal, aunque existen varias formas de evaluar el crecimiento de la administración electrónica utilizando los servicios prestados por las plataformas en línea. Según Batlle-Montserrat et al. (2011), el modelo de Layne y Lee (2001), que también consta de cuatro fases, tiene como objetivo describir los cambios que se producen en la organización a medida que evoluciona hacia una integración plena y completa de las actividades gracias a las TIC. Las fases en este caso son:

1. La Catalogación, evalúa los intentos de la empresa por crear una presencia en línea.
2. La Transacción, tiene en cuenta las iniciativas para vincular los sistemas de información al portal web, de modo que puedan prestar los servicios que ofrecen a través de este canal.
3. Integración vertical: tiene en cuenta las iniciativas para vincular los sistemas de información de la organización con los de otras entidades, lo que facilita la comunicación entre diversos organismos gubernamentales.
4. Integración horizontal: facilita muchas transacciones entre diferentes sistemas de información y ofrece acceso a ellos, lo que da lugar a interacciones integradas que simplifican las interacciones con la administración pública.

Así también teniendo en cuenta estos autores, los conceptos mencionados y la información recopilada se llega a la conclusión que:

2.1.3.1.Catalogación

Es el proceso de describir, identificar y etiquetar documentos o registros de información de manera sistemática y estandarizada, lo cual incluye la asignación de metadatos, como títulos, autores, fechas y palabras clave, para facilitar la búsqueda y recuperación de documentos; por tanto, se considera que es fundamental para organizar y clasificar eficazmente los documentos en un sistema de gestión documental (Guo et al., 2021).

- **Sitio Web.** Es un conjunto de páginas en línea que contienen información, contenido multimedia y recursos interactivos, accesibles a través de internet. Los sitios web pueden tener diversos propósitos, como proporcionar información, promocionar productos o servicios, o permitir la interacción y comunicación con usuarios (Guo et al., 2021); como también los sistemas web propiamente dicho el

Sistema de Gestión Documental Digital son accesibles mediante un subdominio enlazado con la página web.

- **Facilidad de acceso.** Se refiere a la capacidad de las personas para llegar o utilizar un recurso, servicio o información de manera sencilla y sin obstáculos, en el contexto digital, se relaciona con la accesibilidad de un sitio web o plataforma en línea, asegurando que sea fácil de usar para personas con diversas habilidades y necesidades, incluyendo aquellas con discapacidades (Guo et al., 2021).
- **Información a priori.** Se refiere a los datos, detalles o conocimientos que se obtienen o se conocen con anticipación o antes de realizar una acción o toma de decisiones. En el contexto de la gestión de proyectos o investigaciones, la información a priori puede ser fundamental para planificar y definir los objetivos y estrategias (Guo et al., 2021).

2.1.3.2.Método transaccional

Se refiere al manejo de documentos y registros que están directamente relacionados con las transacciones comerciales y operativas de una organización, lo cual puede incluir documentos como facturas, contratos, órdenes de compra y registros financieros. La gestión documental transaccional se enfoca en garantizar la precisión, la integridad y la disponibilidad oportuna de estos documentos para respaldar las operaciones diarias de la organización (Guo et al., 2021).

- **Ancho de banda.** Se refiere a la capacidad de una conexión de red para transmitir datos, representa la cantidad de datos o información que puede transferirse a través de una conexión en un período de tiempo dado. Cuanto mayor sea el ancho de banda, más datos pueden transmitirse a mayor velocidad (Guo et al., 2021).

- **Internet como un canal de servicios y transacciones.** Permite a las organizaciones ofrecer servicios en línea, como compras, banca, reservas y más, así como facilitar la interacción y transacciones entre individuos y empresas (Guo et al., 2021).

2.1.3.3.Integración vertical

Se refiere a la conexión y coordinación de diferentes etapas o procesos dentro de una organización a lo largo de la cadena de valor documental, esto implica la fluidez y la continuidad en la creación, el flujo y el acceso a los documentos en todas las áreas de la organización, desde la captura inicial hasta el archivo o la disposición final. Además, busca optimizar la eficiencia y la eficacia en la gestión de documentos en toda la organización (Guo et al., 2021).

- **Integración de sistemas en todos los niveles.** Se refiere al proceso de conectar y coordinar diferentes sistemas informáticos y aplicaciones en todos los niveles de una organización, lo cual permite que los sistemas compartan datos y funcionalidades de manera eficiente, lo que mejora la comunicación y la automatización de procesos (Guo et al., 2021).

2.1.3.4.Integración administrativa

Se refiere a la coordinación de las actividades y responsabilidades relacionadas con los documentos en todos los niveles de una organización, lo cual implica establecer políticas, procedimientos y roles claros para la gestión de documentos, asegurando que haya una comprensión común de las responsabilidades y las mejores prácticas en toda la organización. Por tanto, busca garantizar una gestión coherente y efectiva de los documentos en todos los departamentos y áreas funcionales (Guo et al., 2021).

- **Servicios públicos a través de diferentes paredes funcionales.** Esto se refiere a la prestación de servicios públicos, como atención médica, educación, transporte, etc., a través de diferentes departamentos o áreas funcionales de una entidad gubernamental o institución. La idea es superar las barreras organizativas y garantizar que los servicios sean accesibles y efectivos para los ciudadanos, independientemente de las divisiones internas de la entidad (Guo et al., 2021); refiriéndonos dentro de esta investigación a los trámites administrativos externos.

2.1.4. Desempeño administrativo

El desempeño administrativo según Angelis et al. (2021) se refiere al nivel de ejecución, eficiencia y eficacia con el que un individuo lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en su entorno de trabajo. En otras palabras, es la capacidad de un empleado para lograr los resultados esperados y cumplir con los objetivos de la organización. En palabras de Sandall et al. (2022) es un factor clave para el éxito de una empresa, ya que está estrechamente relacionado con la productividad, la calidad del trabajo, la eficiencia y los resultados finales de las operaciones, por ende, un buen desempeño administrativo contribuye al crecimiento y desarrollo de la empresa, mientras que un desempeño deficiente puede generar ineficiencias y afectar negativamente el logro de metas y objetivos.

Se puede referir que este elemento desempeña un papel fundamental en el funcionamiento y éxito de cualquier empresa o entidad, puesto que, según Dahkoul (2018) Se refiere a cómo los trabajadores cumplen con sus deberes y obligaciones en el trabajo, y su importancia abarca diversos aspectos cruciales. Uno de los aspectos más evidentes es la productividad, donde, un buen desempeño se traduce en una mayor eficiencia y eficacia en la ejecución de tareas, por ende, los empleados que cumplen de manera efectiva con sus funciones permiten que la organización realice más trabajo en menos tiempo y con menos

recursos, lo cual, a su vez, se traduce en una ventaja competitiva, ya que una empresa productiva puede responder de manera más rápida y efectiva a las demandas del mercado.

Además de la productividad como refieren Agu et al. (2022) también influye en la calidad del trabajo. Los empleados que se esfuerzan por alcanzar altos estándares de desempeño tienden a entregar resultados de mayor calidad, esto puede tener un impacto positivo en la reputación de la organización y en la satisfacción de los clientes, ya que los productos y servicios de alta calidad generan confianza y fidelidad. La satisfacción del cliente o usuario es otro factor relevante, puesto que, un equipo de trabajo que ofrece un servicio o producto de alta calidad suele generar clientes satisfechos, estos clientes están más inclinados a mantener relaciones comerciales a largo plazo, lo que contribuye a la estabilidad y crecimiento de la organización.

Además, según Pancasila et al. (2020) también está vinculado a la reducción de costos operativos, dado que, cuando los empleados son eficientes en la ejecución de tareas, se minimiza el desperdicio de tiempo y recursos, lo que puede traducirse en ahorros significativos para la empresa. Por otro lado, la motivación y el compromiso de los empleados son aspectos clave relacionados con el desempeño administrativo, cuando se reconoce y recompensa el buen desempeño, los trabajadores están más motivados para esforzarse aún más, donde, el compromiso de los empleados con la organización aumenta, lo que puede tener un impacto positivo en la retención de talento y la cultura empresarial.

Por otro lado, el desempeño administrativo en instituciones públicas según Tuesta et al. (2021) es un área de enfoque crítico en la administración gubernamental, ya que abarca múltiples dimensiones interconectadas que afectan directamente la eficacia y eficiencia de las organizaciones gubernamentales, por ende, comprender la complejidad de este tema es fundamental para garantizar que las instituciones públicas cumplan con su misión de servir al

interés público de manera efectiva. En el centro de esta compleja red de factores se encuentra la responsabilidad, que es la base sobre la cual se construye todo el desempeño administrativo en el sector público, puesto que, los empleados públicos son guardianes de los recursos y el poder otorgado por la sociedad, y esto conlleva una carga significativa de responsabilidad; la sociedad espera que estos empleados actúen con integridad y de manera ética en todas sus actividades; la transparencia y la rendición de cuentas son mecanismos clave para garantizar que los empleados públicos respondan por sus acciones y decisiones ante la sociedad y, en última instancia, ante los ciudadanos.

Así mismo, según Tuesta et al. (2021) la eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios públicos son aspectos críticos del desempeño administrativo en instituciones públicas, la eficiencia implica la optimización de los recursos disponibles, ya que, en un entorno de recursos limitados, hacer más con menos es una prioridad; al mismo tiempo, la eficacia se refiere a la capacidad de lograr los objetivos gubernamentales y satisfacer las necesidades de la sociedad, lo cual implica que los servicios deben ser efectivos y deben contribuir a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. De igual forma, la capacitación y el desarrollo profesional son fundamentales para mantener un alto nivel de desempeño administrativo en el sector público, los empleados públicos deben adquirir y actualizar constantemente sus habilidades y conocimientos para enfrentar desafíos cambiantes y complejos. La formación continua es esencial para mantenerse actualizado en áreas técnicas y para adquirir habilidades de liderazgo y gestión.

2.1.5. Teorías del desempeño laboral individual

El desempeño laboral individual constituye un constructo multidimensional que comprende los comportamientos desarrollados por el trabajador que contribuyen al funcionamiento de la organización; al respecto, Campbell (1990) define el desempeño laboral

individual como aquellos comportamientos o acciones que son relevantes para los objetivos organizacionales. Desde esta perspectiva, el desempeño se centra principalmente en las acciones del trabajador y no únicamente en los resultados obtenidos. Asimismo, Rotundo y Sackett (2002) precisan que estos comportamientos deben encontrarse bajo el control del individuo, excluyendo aquellos condicionados directamente por factores del entorno.

Koopmans et al. (2013) desarrollaron el cuestionario de desempeño laboral individual con la finalidad de contar con un instrumento genérico para evaluar el desempeño laboral individual en diferentes sectores ocupacionales. Inicialmente, el modelo consideró cuatro dimensiones: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto, rendimiento adaptativo y comportamientos laborales contraproducentes; sin embargo, luego de su propuesta, los autores identificaron una estructura general de tres dimensiones: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes.

De acuerdo con Campbell (1990), el rendimiento de tarea se refiere al grado de competencia con el que una persona desarrolla las tareas sustantivas o técnicas que constituyen el núcleo de su trabajo. Rotundo y Sackett (2002) señalan que esta dimensión puede manifestarse mediante aspectos como la cantidad y calidad del trabajo, mientras que Campbell también considera las habilidades y conocimientos necesarios para desarrollar las funciones asignadas. Koopmans et al. (2013), indica que comprende particularmente la planificación y organización del trabajo, la orientación hacia los resultados, la priorización de actividades y la eficiencia en su ejecución.

Borman y Motowidlo (1993) definen el rendimiento en el contexto como aquellos comportamientos que respaldan el entorno organizacional, social y psicológico dentro del cual se desarrollan las actividades técnicas principales. Por su parte, Rotundo y Sackett (2002) y Campbell (1990) relacionan este aspecto con conductas como demostrar esfuerzo, facilitar el

desempeño de compañeros y equipos, cooperar y comunicarse adecuadamente. En el modelo de Koopmans et al. (2013), también comprende tomar iniciativa, asumir tareas desafiantes, mantener actualizados los conocimientos y habilidades laborales y plantear soluciones creativas ante situaciones nuevas o complejas.

Según Rotundo y Sackett (2002), los comportamientos laborales contraproducentes. corresponden a aquellos comportamientos que perjudican el bienestar de la organización. Koopmans et al. (2013), consideran dentro de este elemento a conductas como mostrar una negatividad excesiva frente al trabajo y realizar acciones que pueden perjudicar a la organización.

Griffin et al. (2007) indica que el rendimiento adaptativo es el grado en que una persona logra adaptarse a los cambios que se producen en su función o entorno laboral. Por su parte, Koopmans et al. (2013) lo consideraron dentro del rendimiento en el contexto, debido a que ambos comprenden comportamientos que favorecen el entorno en el cual se realizan las tareas principales.

2.1.6. Evaluación del desempeño administrativo

En concordancia con Campos (2022) abarca la capacidad de un individuo para cumplir y superar las metas y expectativas establecidas en su entorno de trabajo, lo cual implica la aplicación efectiva de conocimientos, habilidades y competencias pertinentes, ello se traduce en la ejecución competente de tareas, comportamientos positivos en el ámbito laboral y un desempeño general en el contexto laboral que incluye la resolución de problemas, la toma de decisiones acertadas, la colaboración eficaz con colegas, la adaptabilidad ante cambios, la iniciativa y la disposición para aprender y avanzar en la carrera profesional. Por tanto, se refiere a la capacidad de una persona para desempeñarse de manera eficaz y eficiente en su

lugar de trabajo, lo que, a su vez, promueve su crecimiento profesional y el desarrollo de habilidades.

2.1.6.1.Rendimiento en la tarea

Se enfoca en evaluar el nivel de eficiencia y eficacia con el que un individuo lleva a cabo una actividad o tarea específica, este análisis considera aspectos como la calidad y cantidad de los resultados alcanzados en relación con los objetivos establecidos. Es importante tener en cuenta que diversos factores, como las habilidades individuales, los conocimientos, la motivación, los recursos disponibles y el apoyo del entorno, pueden influir en el rendimiento en la tarea (Campos, 2022).

- **Cumplimiento oportuno.** Se relaciona con la capacidad de cumplir con los compromisos, tareas o responsabilidades dentro de los plazos establecidos o esperados, lo cual implica la habilidad para ser puntual y entregar resultados en el momento adecuado, evitando retrasos innecesarios (Campos, 2022).
- **Desafíos laborales.** Hacen referencia a obstáculos, problemas o situaciones difíciles que surgen en el entorno de trabajo, estos desafíos pueden abarcar desde tareas complejas hasta metas ambiciosas, limitaciones de recursos, presión temporal, conflictos interpersonales, cambios en la organización o cualquier otro factor que requiera esfuerzo, habilidades y capacidad de resolución de problemas para superarlos (Campos, 2022).
- **Soluciones creativas.** La capacidad de encontrar soluciones creativas se relaciona con la adopción de enfoques novedosos, originales y poco convencionales para resolver problemas o abordar desafíos, esto implica pensar de manera innovadora, explorar nuevas perspectivas, combinar ideas de forma inusual y buscar alternativas que vayan más allá de las soluciones tradicionales (Campos, 2022).

2.1.6.2.Comportamientos contraproducentes

Estos comportamientos hacen referencia a las acciones o conductas de una persona que tienen un impacto negativo en su propio rendimiento, en el rendimiento de otros y en el funcionamiento general de un equipo, organización o contexto específico, donde, estos comportamientos pueden manifestarse a través de actitudes desafiantes, falta de compromiso, incumplimiento de normas o reglas, procrastinación, conflicto interpersonal, sabotaje o cualquier conducta que obstaculice la eficiencia, la productividad o el bienestar de las personas involucradas (Campos, 2022).

- **Actitud laboral.** Se refiere a la disposición mental, emocional y conductual que una persona tiene hacia su trabajo y sus responsabilidades laborales. Incluye creencias, valores, motivación y comportamientos relacionados con el ámbito laboral (Campos, 2022).
- **Toma de decisiones.** Implica el proceso de elegir entre varias opciones o cursos de acción disponibles, este proceso implica evaluar información, considerar diferentes perspectivas, analizar posibles resultados y seleccionar la mejor opción en función de los objetivos y las circunstancias (Campos, 2022).
- **Resolución de problemas.** Se refiere al proceso de identificar, analizar y encontrar soluciones a los desafíos, obstáculos o conflictos que surgen en el entorno laboral, esto implica el uso de habilidades de pensamiento crítico, análisis de datos, evaluación de opciones y aplicación de estrategias para resolver los problemas de manera eficiente y efectiva (Campos, 2022).

2.1.6.3.Rendimiento en el contexto

Se trata del rendimiento de una persona o un equipo en un contexto específico, que va más allá de la tarea individual, en este contexto, no solo se evalúa el desempeño en una tarea

específica, sino también cómo ese desempeño se relaciona con los objetivos, las normas, la cultura y el entorno más amplio en el que se lleva a cabo la actividad. Implica adaptarse a las demandas y expectativas del entorno, colaborar con otros, demostrar habilidades de liderazgo y seguir las políticas y procedimientos establecidos (Campos, 2022).

- **Planificación laboral.** Se refiere al proceso de establecer metas, objetivos y acciones específicas para guiar y organizar el trabajo y las responsabilidades laborales, lo cual incluye la identificación de tareas, la asignación de recursos, la definición de plazos y la elaboración de estrategias para lograr los resultados deseados (Campos, 2022).
- **Actualización de habilidades.** Este proceso implica adquirir y mejorar las habilidades, conocimientos y competencias necesarios para mantenerse al día en un entorno laboral en constante evolución, lo cual involucra estar al tanto de los avances tecnológicos, las mejores prácticas y los cambios en el campo laboral, y buscar oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional para mantener y mejorar la empleabilidad y la capacidad de desempeñarse de manera efectiva en el trabajo (Campos, 2022).
- **Participación activa.** Se refiere a involucrarse de manera comprometida y proactiva en el entorno laboral, contribuyendo de manera significativa y aportando ideas, perspectivas y esfuerzos para el logro de los objetivos y el éxito colectivo, lo cual implica tomar la iniciativa, asumir responsabilidades, colaborar con los demás, expresar opiniones y estar dispuesto a contribuir más allá de las tareas asignadas (Campos, 2022).

2.2. Marco normativo

Norma ISO 15489: Una propuesta metodológica para la gestión de documentación archivística en las organizaciones.

La ISO 15489 se consolidó como la primera norma internacional dedicada a la gestión de documentos, sintetizando y ampliando avances previos en el campo. Su formulación tomó como referencia la norma australiana AS 4390-1996, que había definido métodos y procedimientos para diseñar sistemas de gestión de documentos electrónicos con criterios de autenticidad y fiabilidad. Este estándar australiano, basado en el modelo del record continuum, incorporaba mecanismos para la captura, clasificación, control de flujos de trabajo, valoración y disposición documental. En cuanto a su organización, la norma se estructura en dos secciones principales:

La primera parte de la ISO 15489 (ISO 15489-1) se centra en la gestión de documentos de archivo generados por organizaciones públicas o privadas, sin importar su formato o soporte, y excluye expresamente los documentos de valor histórico. Su función principal es definir responsabilidades y orientar la formulación de políticas, sistemas y procesos necesarios para administrar documentos auténticos, íntegros y confiables (ISO 15489-1, 2001). Se presentan a continuación los componentes fundamentales para poner en marcha un sistema de gestión documental, organizados de manera que orientan los pasos, criterios y elementos que deben considerarse en su implementación:

- **Beneficios de la gestión de documentos:** Se describen los componentes que forman parte de esta actividad, entre ellos la definición de políticas, normas, responsabilidades, competencias, procedimientos y lineamientos, además de los servicios vinculados con la gestión y el uso de los documentos. Posteriormente, se presentan los beneficios que aporta a las organizaciones la implementación de un sistema de gestión documental.

- **Entorno normativo:** La sección destaca la necesidad de reflejar el marco normativo que regula los procesos organizacionales. Este marco incluye normas obligatorias, códigos de buenas prácticas, leyes y regulaciones tanto del entorno institucional general como del sector específico, además de disposiciones vinculadas con comercio electrónico, acceso, seguridad y evidencia de la información archivística. La aplicación de estos elementos dependerá de la naturaleza y características de cada organización o sector.
- **Política y responsabilidades:** Aclara la necesidad de definir y documentar una política de gestión documental que garantice la confiabilidad, autenticidad y usabilidad de los documentos, y que cuente con el respaldo del más alto nivel directivo. Asimismo, precisa la importancia de establecer responsabilidades y autoridades claramente delimitadas, de modo que quede identificado quién asume cada función dentro de los distintos procesos de la gestión documental.
- **Requisitos de la gestión de documentos de archivo:** La sección expone los requisitos que permiten a los documentos sostener la continuidad de las actividades organizacionales y asegurar la rendición de cuentas, lo cual exige que se conserven auténticos, íntegros y confiables a lo largo del tiempo; para ello, los programas de gestión documental deben definir qué documentos se generan en cada proceso, su forma y estructura, los metadatos que acompañarán su creación y uso, la manera en que serán vinculados y gestionados, así como los requisitos para su recuperación, uso, transferencia y plazos de retención. También se considera la organización y preservación de los documentos como evidencia, junto con la evaluación de riesgos y el cumplimiento de normas legales, reglamentarias y políticas institucionales.
- **Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo:** “para la concepción e implementación de un sistema de gestión documental.

- **Procesos y controles de la gestión de documentos:** Incluye la identificación de los documentos que formarán parte del sistema, su registro, la definición de plazos de retención, así como los procesos de clasificación, indización, almacenamiento, acceso, trazabilidad y disposición final. También abarca la documentación de todos los procedimientos vinculados con la gestión documental.
- **Supervisión y auditoría:** Orienta a realizar controles periódicos que permitan verificar que los procesos del sistema se ajustan a las políticas y requisitos establecidos por la organización.
- **Capacitación:** Dispone la implementación de programas de capacitación dirigidos a todo el personal involucrado en la creación de documentos, considerando sus funciones y responsabilidades para asegurar un desempeño adecuado dentro del sistema de gestión documental.

La segunda parte de la norma (ISO 15489-2) proporciona lineamientos y una metodología práctica para apoyar la implementación de los principios establecidos en la ISO 15489-1. Desarrolla con mayor detalle la definición de responsabilidades dentro del sistema de gestión documental y ofrece directrices complementarias para formular políticas, definir procesos y establecer los principales instrumentos necesarios para la gestión de documentos (ISO/TR 15489-2, 2001). Entre estos instrumentos se incluyen:

- **Cuadro de clasificación:** La herramienta requiere considerar los objetivos, estrategias, funciones y actividades de la organización, junto con las etapas y operaciones que conforman cada una de esas actividades, para asegurar que su incorporación al sistema de gestión documental sea coherente y efectiva.

- **Vocabulario controlado:** Se sugiere emplear un tesoro, que puede integrarse con otros instrumentos como el calendario de retención o el esquema de clasificación de acceso para favorecer la automatización de los procesos de gestión documental.
- **Calendario de retención:** Se plantea la necesidad de acatar las leyes y reglamentos vigentes y, en ese marco, identificar los documentos que deben ser eliminados de manera definitiva del sistema documental. Para ello, pueden establecerse lineamientos específicos o un calendario de conservación formalmente aprobado, que determine con claridad los plazos de retención y los criterios para su disposición final.
- **Esquema de clasificación de acceso y seguridad:** Establece los derechos de acceso y las restricciones aplicables a los documentos, definiendo con claridad quién puede consultarlos y bajo qué condiciones.

Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA): Fue aprobado mediante la Ordenanza Municipal N° 014-2022-MDW/C (22 de agosto de 2022), constituye un instrumento normativo que regula y organiza los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad por la entidad, estableciendo de manera estandarizada los requisitos, costos, plazos de atención, autoridades competentes y mecanismos de impugnación. Esta ordenanza aprueba la actualización del TUPA, deroga disposiciones anteriores y dispone su implementación y publicación, en concordancia con la Ley del Procedimiento Administrativo General y las políticas de simplificación administrativa promovidas a nivel nacional. Se estructura en cuatro secciones principales: procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad, formularios y sedes de atención, abarcando trámites vinculados a licencias, certificaciones, autorizaciones, acceso a la información, registros civiles y tributarios, entre otros. Cada procedimiento detalla sus requisitos, costos, plazos y tipo de evaluación (incluyendo silencio administrativo), lo que permite garantizar transparencia, eficiencia y acceso a la información para los ciudadanos. Asimismo, el TUPA se articula con

el Sistema Único de Trámites (SUT), evidenciando un enfoque orientado a la modernización de la gestión pública y a la reducción de barreras burocráticas en beneficio de la población. (Municipalidad Distrital de Wanchaq , 2022)

El marco normativo que establece y regula el Sistema de Gestión Documental (SGD) en el Perú es un conjunto integral de leyes, decretos, resoluciones y normas técnicas que proporcionan la estructura legal y técnica para la implementación y operación de sistemas de gestión documental digital en todas las entidades públicas del país, incluyendo municipalidades distritales como la de Wanchaq. Este marco legal ha sido desarrollado principalmente por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y la Secretaría de Gobierno Digital, en un esfuerzo por modernizar la administración pública, mejorar la eficiencia en la gestión de documentos, y facilitar la transición hacia un gobierno digital, dado que, La implementación del SGD es un componente de un plan más amplio para la transformación digital del Estado peruano, cuyo objetivo es mejorar la calidad de los servicios públicos y la interacción entre los ciudadanos y el gobierno. Las principales disposiciones legales que componen este marco normativo son:

1. Decreto Legislativo N° 1412 (2018): Este decreto es la piedra angular del marco legal para el gobierno digital en Perú. Establece la Ley de Gobierno Digital, que proporciona las bases legales para la transformación digital en el sector público, busca definir conceptos clave como identidad digital, servicios digitales y seguridad digital. Además, establece el marco de gobernanza para el gobierno digital, definiendo roles y responsabilidades para su implementación y supervisión.
2. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM: Este decreto complementa y detalla las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1412. Aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, proporcionando directrices específicas para su implementación,

dado que, incluye aspectos relacionados con la gestión documental digital, estableciendo requisitos y estándares para la creación, mantenimiento y preservación de documentos electrónicos.

3. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI: Esta resolución es crucial para la gestión documental, ya que aprueba el Modelo de Gestión Documental. Este modelo establece los lineamientos, procesos y mejores prácticas para la gestión de documentos en las entidades públicas y, define los roles y responsabilidades en la gestión documental, así como los procesos clave desde la creación hasta la disposición final de los documentos.
4. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2021-PCM/SEGDI: Esta resolución aborda específicamente la conversión de documentos físicos a formatos electrónicos. Aprueba la Directiva N° 002-2021-PCM/SEGDI, que establece los procedimientos técnicos y legales para la digitalización de documentos, asegurando que los documentos electrónicos resultantes tengan el mismo valor legal que sus contrapartes físicas.
5. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 002-2019-PCM/SEGDI: Esta resolución es fundamental para la integración de sistemas de gestión documental entre diferentes entidades públicas, aprueba los Estándares de Interoperabilidad de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), estableciendo los protocolos y formatos para el intercambio de información entre sistemas de diferentes instituciones.
6. Norma Técnica Peruana NTP 392.030-2:2015: Aunque no es emitida directamente por la PCM, esta norma técnica es crucial para la implementación de sistemas de gestión documental. Establece los requisitos técnicos y operativos para la implementación de

un SGD, incluyendo aspectos como la creación, captura, clasificación y almacenamiento de documentos electrónicos.

7. Resolución Jefatural N° 304-2020-AGN/J: Emitida por el Archivo General de la Nación, esta resolución complementa el marco normativo del SGD al aprobar la Directiva N° 001-2020-AGN/DDPA. Esta directiva establece normas específicas para la gestión de documentos electrónicos en las entidades públicas, abordando aspectos como la autenticidad, integridad y preservación a largo plazo de los documentos digitales.
8. Decreto Supremo N° 033-2018-PCM: Este decreto es relevante para el SGD en el contexto más amplio del gobierno digital. Crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (gob.pe), que sirve como punto de acceso centralizado para los servicios digitales del gobierno. También establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital, incluyendo aspectos relacionados con la gestión documental en el entorno digital.

Este marco normativo proporciona una estructura integral para la implementación y operación del SGD en las entidades públicas peruanas, dado que, establece los estándares, procedimientos y requisitos técnicos que deben seguir las instituciones como la Municipalidad Distrital de Wanchaq en su proceso de adopción y uso del SGD. Abarca desde los aspectos más generales de la transformación digital del gobierno hasta los detalles técnicos específicos de la gestión documental digital.

2.3. Marco conceptual (palabras clave)

Sistema de gestión documental. Estos sistemas permiten a las organizaciones clasificar, etiquetar y archivar documentos de manera estructurada, lo que facilita la búsqueda

y la gestión de información, también pueden incluir características de seguridad, control de versiones y flujos de trabajo para mejorar la gestión de documentos (Prebreza et al. 2021).

Digitalización. Es el proceso de convertir información, documentos o procesos analógicos en formatos digitales, la misma, puede abarcar desde la conversión de documentos impresos a formato digital hasta la automatización de procesos comerciales utilizando herramientas y sistemas digitales (Vilaplana & Stein, 2020).

Innovación. Es el proceso de generar y aplicar nuevas ideas, métodos, tecnologías o prácticas que resulten en mejoras significativas en diferentes ámbitos, en el contexto gubernamental, la innovación implica la búsqueda de soluciones creativas y novedosas para abordar los desafíos sociales, económicos y ambientales (Colbert, et al., 2021).

Transparencia gubernamental. Se refiere a la apertura y acceso a la información sobre las actividades, decisiones y gastos del gobierno, ello, implica la divulgación clara y accesible de la información relacionada con la gestión pública, los procesos de toma de decisiones, los presupuestos, las políticas y los resultados obtenidos (Krah & Mertens, 2020).

Recursos humanos. Se refieren a la función y el departamento dentro de una organización que se ocupa de gestionar y administrar el capital humano, lo cual implica la contratación, capacitación, desarrollo, evaluación, compensación, gestión del desempeño y otras actividades relacionadas con el personal de la organización (Filipova & Usheva, 2021).

Desempeño administrativo. Se refiere al rendimiento y la ejecución de un individuo en su trabajo o tarea asignada, el cual incluye la medida en que un empleado cumple con sus responsabilidades, tareas y metas en el entorno laboral (Campos, 2022).

Relaciones laborales. Se refieren a las interacciones y vínculos que se fundamentan entre los trabajadores y la organización, así como entre los propios trabajadores, una buena

gestión de las relaciones laborales implica fomentar el diálogo y la colaboración, promover un ambiente de trabajo armonioso y respetuoso, y asegurar que los trabajadores tengan voz y participación en la toma de decisiones que les surgen (Filipova & Usheva, 2021).

Satisfacción laboral. Se refiere al grado de contento o bienestar que experimenta un trabajador en relación a su trabajo, la misma puede ser influenciada por diversos factores como el ambiente laboral, la remuneración, las relaciones laborales, las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, entre otros (Ortan, et al., 2021).

Colaboración. Se refiere a la acción de trabajar en conjunto con otros individuos o grupos para lograr un objetivo común, la misma implica el intercambio de ideas, la toma de decisiones conjuntas y la propuesta de responsabilidades compartidas, esta habilidad es cada vez más valorada en la sociedad actual, ya que se considera clave para la resolución de problemas complejos y el logro de metas en diferentes entornos (Jong, et al., 2022).

Comunicación. Es el proceso mediante el cual se intercambia información, ideas, sentimientos y opiniones entre individuos o grupos, la misma puede ocurrir en diferentes contextos y situaciones, además se considera que es fundamental en cualquier ámbito, pero especialmente en el educativo, ya que permite el intercambio de conocimientos, la construcción de relaciones positivas y la resolución de conflictos (Brinia, et al., 2022).

Dirección. Se concibe como el liderazgo, la planificación y la toma de decisiones estratégicas para lograr los objetivos y metas establecidos, en el contexto de la gestión municipal, la dirección implica la gestión efectiva de los recursos, la implementación de políticas y programas, y la supervisión y evaluación de las actividades y resultados (Ordoñez et al., 2020).

Liderazgo. Es la capacidad de influir en otros para lograr un objetivo común, contar con un buen nivel de este elemento se caracteriza por la visión, la capacidad de comunicar claramente esa visión, la toma de decisiones efectivas y la motivación de los demás para alcanzar los objetivos (McLeod & Dulskey, 2021).

Motivación. Es el impulso interno que lleva a una persona a actuar de cierta manera para lograr un objetivo, la misma puede surgir del interés personal por la actividad en sí misma, o extrínseca, que surge de recompensas o estímulos externos, además la misma es esencial en cualquier proceso de aprendizaje (Cebeci & Caganaga, 2019,)

Recompensas se refiere a los incentivos o reconocimientos que se otorgan a un individuo por haber logrado un objetivo o por su desempeño, las mismas tienen como objetivo motivar al trabajador a mejorar su desempeño o alcanzar ciertas metas, se considera que estas son importantes en el ámbito laboral, ya que, contribuyen a fomentar la motivación y el compromiso de los trabajadores con la organización, lo cual puede tener un impacto positivo en la productividad y el clima laboral (Nwaozor & Chidinma, 2020).

2.4. Antecedentes empíricos de la investigación

a. Antecedentes internacionales

Hernández et al. (2024) en su artículo *“Inteligencia artificial y gestión documental jurídica en Gobiernos Autónomos Descentralizados”*, cuyo objetivo fue analizar la implementación de la inteligencia artificial y el procesamiento de lenguaje natural en la gestión documental jurídica en los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia de El Oro (Ecuador). La investigación se desarrolló bajo un enfoque descriptivo y cualitativo, empleando como técnica la entrevista semiestructurada aplicada a 50 servidores públicos. sus resultados muestran que el 68.5% considera regular el proceso de recepción del trámite y el 66.3% evalúa de igual manera el proceso de emisión, lo que evidencia una satisfacción laboral

inadecuada, mientras que el 43.7% califica como regular el proceso de archivo y el 58.1% percibe como eficiente el proceso de despacho, además de que el 65.6% señala que la gestión del trámite documentario se desarrolla de forma regular; estadísticamente, la recepción influye significativamente en la satisfacción laboral ($p = 0.000$) y el modelo de regresión obtuvo un R^2 de 0.568, indicando que el 56.8% de la satisfacción laboral depende del proceso de recepción en la institución. En conclusión, la inteligencia artificial y el procesamiento de lenguaje natural pueden transformar la gestión documental jurídica en los GAD al mejorar eficiencia, reducir errores, optimizar tiempos y fortalecer la transparencia, pero su efectividad depende de la capacitación del personal, de políticas tecnológicas claras y de la inversión en infraestructura digital.

Alabi & Adeniran (2022) en su investigación titulada “*Aplicación de las TIC y desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Redeemer, Nigeria*” Artículo científico, Nigeria. tuvieron por objetivo determinar la influencia de aplicación de las TIC en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Redeemer, Nigeria. El estudio empleó una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional, en la que participaron 50 personas y se utilizaron cuestionarios como instrumentos. Los resultados mostraron que el uso de herramientas TIC permitió a los participantes producir un trabajo de alta calidad. Como resultado, las variables se correlacionaron sustancialmente con un valor p de 0.000, lo que indica que el uso de herramientas TIC por parte de los participantes era limitado. Se determinó que deben ponerse en marcha soluciones que permitan a los trabajadores adquirir las habilidades que necesitan para rendir mejor.

Gana et al. (2022) titulado “*Servicios e impacto de la aplicación de las TIC en el desempeño laboral en la difusión de información en una biblioteca especial: un estudio de caso de la Biblioteca Judicial del Estado de Níger, Minna*” Universidad de Nebraska, Estados

Unidos. quien tuvo por objetivo determinar la influencia de las TICs en el desempeño de los empleados de librerías. El estudio empleó una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional, en la que participaron 18 personas y se utilizaron cuestionarios como instrumentos. Los resultados mostraron que, con un nivel de significación de 0.000, el uso de las TIC había mejorado el rendimiento. Se determinó que los miembros del personal tienen lagunas de conocimiento que les impiden utilizar las TIC de forma eficaz, lo que afecta a su rendimiento.

Chamba et al. (2021) en su investigación titulada *“Incidencia de las TICs en el desempeño de empleados en las pymes de Machala”* Artículo científico, Ecuador. tuvo por objetivo determinar la influencia de las TICs en el desempeño de los empleados de las PYMES. En cuanto a la metodología, fue cuantitativa, correlacional, no experimental y contó con la participación de 150 personas, utilizando cuestionarios como herramientas. Los resultados mostraron que, con un nivel de significación de 0,000, el uso de las TIC había mejorado el rendimiento. Se ha determinado que el uso de las TIC es una estrategia que mejora la comunicación interna, ahorra tiempo, actualiza los procedimientos y satisface las necesidades de los clientes, además de mejorar el rendimiento.

Macias et al. (2019) en su investigación titulada *“Prácticas de gestión documental en PYMES: un enfoque basado en capacidades de gestión de la información”* Artículo científico, Colombia. El objetivo era examinar los procedimientos de la gestión documental (DM) que utilizan actualmente las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector del transporte de mercancías por carretera en una ciudad sudamericana, con el fin de determinar las ventajas y desventajas de mejorar la gestión de la información. La metodología del estudio fue descriptiva, cuantitativa y no experimental. Los datos se recopilaron mediante la administración de cuestionarios a tres personas. Los resultados mostraron que entre los puntos

clave se encontraban la automatización de procesos, el aumento del control y la supervisión de los registros y la mejora en la toma de decisiones gracias a la disponibilidad de datos, por otro lado, los desafíos incluyen la falta de recursos financieros y tecnológicos, la resistencia a la cultura de gestión documental, preocupaciones sobre la seguridad de la información, la necesidad de formación y capacitación, y la consideración de cómo escalar las prácticas a medida que las PYMES crecen. Se llegó a la conclusión que mejorar la gestión documental en las PYMES del sector del transporte de carga por carretera en una ciudad sudamericana es esencial para optimizar los procesos, tomar decisiones informadas y garantizar la seguridad de la información. Aunque existen desafíos significativos, como la falta de recursos y la cultura organizacional, las ventajas de una gestión documental eficaz, como la automatización y el control mejorado, hacen que valga la pena abordar estos desafíos. Las PYMES que logren superar estos obstáculos estarán mejor posicionadas para el éxito y la competitividad en la industria del transporte de carga.

Alyoubi et al. (2018) en su investigación titulada *“Impacto de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral de los empleados: evidencia de Arabia Saudita”* Artículo científico, Arabia Saudita. cuyo propósito se centró en analizar como las variables se relacionan. La metodología del estudio fue cuantitativa, correlacional y no experimental. Los datos se recopilieron mediante la administración de cuestionarios a treinta personas. Con un nivel de significación de 0.000, los resultados mostraron que los procedimientos y métodos de gestión del conocimiento afectan de manera significativa y favorable a la satisfacción laboral y al rendimiento en el trabajo. Se llegó a la conclusión que los enfoques de intercambio de conocimientos, retención de conocimientos, codificación y personalización tienen impactos significativos en la satisfacción laboral, y la adquisición de conocimientos, la creación de conocimientos y un enfoque de redes sociales no tienen impactos significativos en la satisfacción laboral.

b. Antecedentes nacionales

Armas (2024) en su investigación titulada “*Sistema de trámite documentario y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023*”, tuvo como finalidad establecer la influencia de la implementación del sistema de trámite documentario en la mejora de la gestión administrativa en la institución. La metodología fue de tipo aplicada, de alcance descriptivo-explicativo; la población y muestra estuvieron conformadas por 34 funcionarios y servidores públicos; se empleó un diseño pre-experimental de tipo transversal; para la recopilación de información se utilizó la encuesta y ficha de registro de datos. Los resultados mostraron que el 58% califican como regular la eficacia de la gestión administrativa y el 61% tiene una satisfacción regular de la gestión administrativa; el número de expedientes tuvo un incremento en el periodo 2022 y 2023 fue de 8.2%; asimismo, el autor encontró que el uso del sistema de trámite documentario influye significativamente en la gestión administrativa de la institución; el tiempo de consulta con el sistema SISPLUS fue más corto, en promedio 28 minutos, tiempo de derivación es de 6 horas, tiempo de registro de 53 minutos, tiempo de atención 2 horas. Concluyó que, luego de la implementación del sistema de trámite documentario SISPLUS, la satisfacción del usuario es funcional, confiable, usable y eficiente, lo que refuerza la efectividad de la gestión administrativa.

Vilca (2024) en su estudio “*La gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024*”, cuyo objetivo fue determinar cuál es la influencia de la gestión del trámite documentario en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, 2024. La metodología correspondió a un estudio de tipo básico, con un diseño no experimental; la población estuvo conformada por 905 trabajadores y la muestra por 270 de ellos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario. El autor

encontró que el 68.5% de los colaboradores considera que el proceso de recepción del trámite se realiza de manera regular, y el 66.3% señala que el proceso de emisión del trámite documentario también se ejecuta de forma regular, lo que evidencia una satisfacción laboral inadecuada. Asimismo, el 43.7% refiere que el proceso de archivo del trámite documentario es regular, mientras que el 58.1% percibe que el proceso de despacho se desarrolla de manera eficiente. Además, el 65.6% indica que la gestión del trámite documentario se efectúa de forma regular; se determinó que la recepción influye significativamente en la satisfacción laboral ($p\text{-valor} = 0.000$); el modelo de regresión arrojó un R^2 de 0.568, lo que indica que la satisfacción laboral depende en un 56.8% del proceso de recepción realizado en la institución. Concluyó que el trámite documentario influye en la satisfacción laboral.

Alania (2022) en su investigación titulada “*Sistema de gestión documental y proceso de trámite documentario de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022*” Universidad Cesar Vallejo, Lima. cuyo propósito se centró en analizar como las variables se relacionan. La metodología del estudio fue cuantitativa, correlacional y no experimental. Los datos se recopilaron mediante la administración de cuestionarios a 175 participantes. Con un valor p de 0.000 y un coeficiente de 0.845, los resultados demostraron una fuerte relación entre las variables, el sistema de gestión documental ha demostrado ser un elemento fundamental para optimizar la gestión de documentos y procesos en la Municipalidad. Se llegó a la conclusión que la implementación del sistema no solo ha agilizado las operaciones internas, sino que también ha mejorado la calidad de los servicios prestados a la comunidad, lo cual respalda la idea de que las soluciones tecnológicas bien diseñadas pueden tener un impacto significativo en la eficiencia y la efectividad de las instituciones gubernamentales, contribuyendo así al bienestar de la ciudadanía.

Atencia (2022) en su investigación titulada “*Gestión documental y el acceso a la información en el proyecto Aprolab II del Ministerio de Educación, Lima 2022*” Universidad Cesar Vallejo, Lima. cuyo propósito se centró en analizar como las variables se relacionan. La metodología del estudio fue cuantitativa, correlacional y no experimental. Los datos se recopilaron mediante la administración de cuestionarios a treinta personas. Los resultados demostraron una correlación sustancial entre las variables, con un coeficiente de 0.382 y un valor p de 0.000, por tanto, la gestión documental es un componente esencial para garantizar el éxito y la eficiencia de esta iniciativa educativa. Se llegó a la conclusión que la implementación efectiva de sistemas de gestión documental demuestra su valor en proyectos de esta envergadura, contribuyendo a un entorno más efectivo y eficiente, dado que, facilita un acceso rápido y seguro a la información, mejora la toma de decisiones, respalda la transparencia y la rendición de cuentas, y optimiza la productividad de los equipos de trabajo

Herencia (2022) en su investigación titulada “*Gestión documentaria y su relación con la calidad de servicio del personal de un hospital público de Lima, 2020*” Universidad Peruana de las Américas, Lima. cuyo propósito se centró en analizar como las variables se relacionan. La metodología del estudio fue cuantitativa, correlacional y no experimental. Se utilizaron cuestionarios para recopilar datos de los sesenta participantes. Según los resultados, el 58,3 % de los encuestados otorgó una calificación alta a la gestión de documentos, mientras que la calidad de servicio se categorizó como como alto en un 65.0%, además, Se observó que las variables estaban fuertemente asociadas con un coeficiente de 0.763 y un valor p de 0.000. Se llegó a la conclusión que la gestión documental contribuye a la eficiencia, precisión, seguridad, comunicación interna, cumplimiento normativo, rendición de cuentas y preservación de la historia clínica, por ende, un sistema de gestión documentaria sólido no solo mejora la calidad de atención a los pacientes, sino que también respalda a los

profesionales de la salud en su trabajo diario, lo que resulta en una experiencia más positiva tanto para el personal médico como para los pacientes.

Pajares y Estrada (2021) en su investigación titulada “*La gestión documental y el desempeño organizacional en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Jesús María 2021*” Universidad Cesar Vallejo, Lima. cuyo propósito se centró en analizar como las variables se relacionan. La metodología del estudio fue aplicada, cuantitativa, correlacional y no experimental. Para recopilar información, se entregaron cuestionarios a 42 personas. Con un coeficiente de 0.760 y un valor p de 0.000, los resultados mostraron una relación significativa entre las variables, en consecuencia es necesario que para la integración adecuada de los colaboradores estos podrán desempeñarse mejor con el sistema documental. Se llegó a la conclusión que las estrategias deben enfocarse a la alfabetización digital y permitir que los colaboradores se familiaricen con el sistema a fin que su rendimiento sea favorable.

Torres (2020) en su investigación titulada “*Análisis del proceso de gestión documental y desempeño laboral del personal de la coordinación de logística de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2019*” Universidad Cesar Vallejo, Lima. cuyo propósito se centró en analizar como las variables se relacionan. La metodología del estudio fue básica, no experimental, descriptiva, cuantitativa y correlacional. Los datos se recopilaron mediante la administración de cuestionarios a cincuenta personas. Los resultados mostraron una asociación significativa entre las variables, con un coeficiente de 0.602 y un valor p de 0.000, por ende, cuando el sistema de gestión documental es favorable los colaboradores tienden a presentar un mejor rendimiento en su ambiente laboral. Se llegó a la conclusión que un sistema de gestión documental bien implementado y utilizado correctamente puede mejorar sustancialmente el rendimiento de los colaboradores en su entorno laboral al proporcionarles acceso rápido a la información, mejorar la productividad, facilitar la colaboración y reducir

errores y estrés; y a la vez la eficacia y el éxito generales de la organización pueden beneficiarse de ello.

c. Antecedentes regionales

Baca y Duran (Baca & Duran, 2022) en su investigación titulada “*Gestión documental en la gerencia de administración de la municipalidad distrital de San Jeronimo-2020*” Universidad Andina del Cusco. cuyo propósito se centró en analizar como la gestión documental en la administración de una municipalidad. La metodología del estudio fue básica, no experimental, descriptiva y cuantitativa. Los datos se recopilaron mediante la administración de cuestionarios a treinta personas. Según los resultados, la gestión documental obtuvo una puntuación media de 2.30, lo que sugiere un nivel de desempeño en el rango de "regular". Parece que los servidores no están ejecutando adecuadamente todo el proceso de gestión documental, en cuanto a la dimensión de Recepción, se registra un promedio de 2.54, lo que indica un nivel "bueno", en este caso, los servidores parecen llevar a cabo el proceso de recepción sin problemas significativos; en relación con la Emisión, se observa un promedio de 2.13, lo que sugiere un nivel "regular", para la dimensión de Archivo, el promedio es de 2.43, lo que demuestra un nivel "bueno" sin embargo, en la dimensión de Despacho, se obtiene un promedio de 2.11, lo que indica un nivel "regular". Se llegó a la conclusión que es esencial que la organización se centre en identificar y abordar las áreas de menor desempeño para optimizar la gestión documental en su conjunto y, en última instancia, aumentar la eficiencia y la eficacia operativa.

Prada (2018) en su investigación titulada “*Análisis de la gestión documental de la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa - 2018*” Universidad Andina del Cusco. cuyo propósito se centró en analizar como las variables se relacionan. La metodología del estudio fue básica, no experimental, descriptiva y cuantitativa. Se utilizaron cuestionarios para recopilar datos de los sesenta participantes. Según los resultados, la gestión documental

obtuvo una puntuación de 1.78, lo que indica que es poco adecuada, esto sugiere que existen áreas técnicas y legales que requieren mejoras sustanciales para establecer un sistema de gestión documental efectivo, en cuanto a la incorporación de documentos, se califica con 2.03, lo que también se considera poco adecuado, el registro de documentos recibe una calificación de 2.21, lo que indica un nivel poco adecuado, la clasificación de documentos obtiene una calificación de 1.58, lo que se considera inadecuado. Se concluye que es fundamental establecer un sistema de gestión documental más efectivo que permita un acceso más eficiente a la información, una clasificación adecuada de documentos y un proceso de registro más sólido, además, se requiere una estrategia de mejora en la trazabilidad de documentos y en la disposición adecuada de los mismos.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

a. Hipótesis general

El sistema de gestión documental digital influye mejorando el desempeño administrativo del personal en la Municipalidad Distrital de Wanchaq 2023.

b. Hipótesis específicas

HE1: La implementación del sistema de gestión documental digital mejora en la reducción del tiempo de resolución de trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023.

HE2: La implementación del sistema de gestión documental digital incrementa el número de documentos procesados en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023.

HE3: La implementación del sistema de gestión documental digital incrementa el porcentaje de cumplimiento de la atención de documentos dentro del plazo establecido en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023.

HE4: Existe una percepción favorable del personal del área administrativa respecto a la implementación del sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023.

HE5: El nivel de desempeño del personal del área administrativa con la implementación del sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023, es alto.

3.2. Identificación de variables e indicadores

Variable 1: Sistemas de gestión documental

Según Guo et al. (2021), es el conjunto de procedimientos y prácticas metódicos de una organización o entidad para crear, organizar, almacenar, recuperar, utilizar y eliminar documentos, donde, su objetivo principal es administrar de manera eficiente y efectiva todos los documentos, ya sean digitales o físicos, a lo largo de todas las etapas de su existencia, desde la producción o adquisición hasta su eventual archivo o eliminación. Y según el e-government (gobierno electrónico) de Layne y Lee (2001), Si bien existen varios enfoques para evaluar el crecimiento del gobierno electrónico a través de los servicios basados en la web, la mayoría de ellos están destinados a evaluar la gestión municipal. El paradigma desarrollado por Layne y Lee (2001) consta de cuatro fases.

Variable 2: Desempeño administrativo

En concordancia con Campos (2022) abarca la capacidad de un individuo para cumplir y superar las metas y expectativas establecidas en su entorno de trabajo, lo cual implica la aplicación efectiva de conocimientos, habilidades y competencias pertinentes, ello se traduce en la ejecución competente de tareas.

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Sistema de gestión documental digital	Según Guo et al. (2021) y según el e-government (gobierno electrónico) de Layne y Lee (2001), si bien existen varios enfoques para evaluar el crecimiento del gobierno electrónico a través de servicios basados en la web, la mayoría de ellos están destinados a evaluar la administración municipal. El modelo de cuatro etapas de Layne y Lee (2001) tiene como objetivo describir los cambios que se producen en la organización a medida que avanza hacia la integración plena y completa de las actividades mediante el uso de las TIC.	Se evaluará en función de un cuestionario que mida la catalogación, transacción, integración vertical y la integración administrativa.	Catalogación Método Transaccional Integración vertical Integración administrativa	- Sitio Web, Facilidad de acceso, Información a priori. - Tiempo promedio de resolución de trámites - Número de documentos procesados por mes - % de trámites resueltos dentro del plazo - Ancho de banda, Internet como un canal de servicios y transacciones. - Integración de sistemas en todos los niveles. - Servicios públicos a través de diferentes paredes funcionales.
Desempeño administrativo	En concordancia con Campos (2022) abarca la capacidad de un individuo para cumplir y superar las metas y expectativas establecidas en su entorno de trabajo, lo cual implica la aplicación efectiva de conocimientos, habilidades y competencias pertinentes, ello se traduce en la ejecución competente de tareas	Se evaluará en función de un cuestionario que mida el rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto.	Rendimiento en la tarea Comportamientos contraproducentes Rendimiento en el contexto	- Cumplimiento oportuno - Desafíos laborales - Soluciones creativas - Actitud laboral - Toma de decisiones - Resolución de problemas - Planificación de laborales - Actualización de habilidades - Participación activa

IV. METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica

La investigación se llevó a cabo en el distrito municipal de Wanchaq, en el departamento de Cusco, situado cerca de la plaza Túpac Amaru. Este distrito se encuentra en el centro de la ciudad y pertenece a la provincia de Cusco, la cual es la capital de la Región Cusco y es conocida por ser una de las ciudades más importantes de Perú. Cusco está situado en la zona sur de Perú, en los Andes peruanos, a una altitud considerable debido a su ubicación en las montañas.

Figura 1

Ubicación geográfica de la Municipalidad Distrital de Wanchaq



Fuente: Google Maps (2026)

4.1.1. Localización política

- **Por el Norte:** Con la avenida De la Cultura, desde la esquina sur este de la plazoleta de Limacpampa Grande hasta el puente del riachuelo Cachimayo.
- **Por el Este:** Con el Distrito de San Sebastián, riachuelo Cachimayo hasta su confluencia con el río Huatanay.
- **Por el Sur:** Con el río Huatanay hasta la confluencia del río Huancaro.
- **Por el Oeste:** Con el río Huatanay y la Avenida Tullumayo hasta la esquina Sur Este de la Plazoleta de Limacpampa Grande. (Arriola, 2006)

4.1.2. Localización geográfica

- **Latitud:** 13° 31' 53" sur
- **Altitud:** 3,304 m.s.n.m.
- **Longitud:** 71° 57' 4" oeste (Mapcarta, 2024)

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo **aplicado**, debido a que se desarrolló sobre una realidad concreta de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, orientándose al análisis práctico del sistema de gestión documental digital implementado en la entidad y su efecto con el desempeño administrativo. En ese sentido, permitió determinar cómo el uso de dicho sistema se vincula con la mejora de las actividades administrativas. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), esta investigación se caracteriza por buscar la solución de problemas prácticos y concretos, utilizando el conocimiento existente para intervenir en la realidad y mejorarla.

4.2.2. Enfoque de la investigación

El estudio se basó en un enfoque **cuantitativo**, ya que el investigador se concentró en medir y cuantificar el comportamiento observado en la muestra en relación con las variables en estudio, lo que resultó en la generación de nuevo conocimiento expresado en términos numéricos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

4.2.3. Nivel de la investigación

El nivel correspondió al nivel **explicativo**, ya que no se limitó a describir el fenómeno, sino que buscó analizar y explicar las causas que influyen en la tramitación documental en la Municipalidad Distrital de Wanchaq; en ese sentido, se evaluaron las variables de manera diferenciada para comprender su comportamiento y, a partir de ello, identificar cómo el sistema de gestión documental digital mejora el desempeño administrativo del personal, permitiendo establecer relaciones de causa - efecto entre las variables estudiadas.

4.2.4. Diseño de la investigación

a. Por el tipo

El diseño correspondió al **preexperimental**, debido a que se buscó analizar el registro documental en dos momentos, sin contar con un grupo control ni asignación aleatoria de los datos; esto con el fin de describir las variables y analizar su efecto en el desempeño administrativo. De acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de diseños se distinguen por realizar una medición sobre una o varias variables con el fin de identificar el nivel que presenta un grupo en ellas; se trata de un diseño que no reúne las condiciones de un experimento puro, pues no existe manipulación de la variable independiente, tampoco se conforman grupos de comparación y no se cuenta con un registro previo del nivel que tenía el

grupo en la variable dependiente antes de recibir algún estímulo. A continuación, se presenta el siguiente diseño:



b. Por la prolongación

El corte de investigación correspondió al **transversal**, donde los datos fueron recopilados en un solo momento en el tiempo a fin de obtener una instantánea de los sucesos (Quezada, 2021). Este diseño fue útil para conocer los sucesos sin intervenir en los mismos.

4.3. Unidad de análisis

La Unidad de análisis está conformada por los profesionales y técnicos del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

4.4. Población de estudio

La población se refiere a un conjunto de individuos que comparten características similares y que se consideran relevantes para el propósito de esta investigación (Hernández y Mendoza, 2018). De esta manera, la población estuvo conformada por el registro de la atención de trámites de la plataforma de gestión digital PLADES en el 2023 y 92 trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, como se presenta en la tabla 1.

Tabla 1

Distribución del personal del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Wanchaq de toda la población

Área administrativa	Gerentes		Subgerentes		Jefes de Área		Secretarías o Apoyo Administrativo		Mesa de Partes		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Masculino	5	5.43	13	14.13	12	13.04	0	0.00	1	1.09	31	33.69
Femenino	3	3.26	4	4.35	8	8.70	45	48.91	1	1.09	61	66.30
Sub Total	8	8.70	17	18.48	20	21.74	45	48.91	2	2.17	92	100
Cargo												
	Auxiliares						Técnicos		Profesionales			
	f		%		f		%		f		F	
Masculino	8		8.70		10		10.87		13		31	
Femenino	13		14.13		14		15.22		34		61	
Sub Total	21		22.83		24		26.09		47		92	
Tipo de contrato												
	D.L. 276						D.L. 728		DL. 1057 (CAS)			
	f		%		f		%		f		f	
Masculino	12		13.04		4		4.35		15		31	
Femenino	23		25.0		7		7.61		31		61	
Sub total	35		38.04		11		11.96		46		92	

Criterios de inclusión

- Personal del área administrativa que haya estado empleado durante más de tres meses y se encuentre en el régimen del D.L. 276, 278 y 1057 (CAS).
- Personal del área administrativa que acepte participar de la aplicación del instrumento.
- Personal del área administrativa que acepte voluntariamente participar en esta investigación.

Criterios de exclusión

- Personal del área administrativa que estuvo empleado durante un periodo menor a tres meses.
- Personal del área administrativa que no pudo asistir el día de la recopilación de datos.
- Personal del área administrativa que no presenta ninguno de los regímenes antes mencionados.

4.5. Tamaño de muestra

La muestra consistió en una parte representativa de la población total, lo que significa que incluyó elementos que guardaban relación tanto con el conjunto completo como con el problema de investigación en cuestión (Hernández y Mendoza, 2018). Se utilizó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, especificando el tamaño mediante una fórmula, y los participantes fueron elegidos al azar.

Donde:

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

Z:	Nivel de Confianza	: 95% = 1.96
N:	Total, dispositivos de muestreo	: 92
Z ²	Valor de repartición	: 1.96 ²
P:	Proporción de aprobación	: 50%
Q:	Porcentaje de no aprobación	: 50%
d ² :	Margen de falta	: 0.0025

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 92}{0.0025 * 91 + 0.9604}$$

$$n = \frac{88.3568}{1.19} = 74$$

Para este estudio, la muestra estuvo conformada por 74 colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

4.6. Técnicas de selección de muestra

La técnica empleada correspondió a un muestreo probabilístico, aleatorio simple, en el cual se empleó una fórmula matemática para delimitar el tamaño, una vez definido ello, los participantes son escogidos al azar. En este contexto, la muestra fue compuesta por 74 colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Wanchaq. En la tabla 2 se observa la distribución de la muestra:

Tabla 2

Distribución del personal del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Wanchaq de toda la muestra

Área administrativa	Gerentes		SubGerentes		Jefes de Área		Secretarías o Apoyo Administrativo		Mesa de Partes		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Masculino	4	5.41	11	14.86	9	12.16	0	0.00	1	1.35	25	33.78
Femenino	2	2.70	3	4.05	7	9.46	36	48.65	1	1.35	49	66.22
Sub Total	6	8.11	14	18.92	16	21.62	36	48.65	2	2.70	74	100
Cargo					Auxiliares		Técnicos		Profesionales			
					f	%	f	%	f	%	f	%
Masculino					6	8.11	8	10.81	11	14.86	25	33.78
Femenino					11	14.86	11	14.86	27	36.49	49	66.22
Sub Total					17	22.97	19	25.68	38	51.35	74	100
Tipo de contrato					D.L. 276		D.L. 728		DL. 1057 (CAS)			
					f	%	f	%	f	%	f	%
Masculino					10	13.51	2	4.05	12	16.22	31	33.78
Femenino					18	24.32	6	8.11	25	33.78	61	66.22
Sub total					28	37.84	9	12.16	37	50.00	74	100

4.7. Técnicas de recolección de información

4.7.1. Técnicas

Encuesta: Se empleó la técnica de la encuesta para recabar la percepción del personal del área administrativa sobre el sistema de gestión digital y el desempeño administrativo en la institución; de acuerdo con Duarte y Guerrero (2024), se define como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados para recopilar y analizar datos de una muestra representativa de una población.

Revisión documental: Se revisaron los trámites documentales generados en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, comparando la información correspondiente antes y después de la implementación del sistema de gestión digital. Para ello, se revisaron documentos como libros de trámites documentarios y reportes del sistema (expedientes tramitados y resueltos dentro del plazo), con el propósito de identificar cambios en indicadores como el tiempo de atención y el número de documentos procesados. Sánchez et al., (2018), consiste en revisar de manera sistemática el contenido de diversas fuentes documentales para reconocer y extraer la información más relevante. Esa información luego se organiza, clasifica y analiza según los objetivos planteados por el investigador.

4.7.2. Instrumentos

Cuestionario: El instrumento seleccionado para recopilar los datos en esta investigación fue un cuestionario, el cual consiste en una serie de preguntas diseñadas para recabar información esencial con el objetivo de alcanzar los objetivos establecidos en nuestro estudio (Patel & Patel, 2019); el mismo que está validado mediante el Formato de Validación de Instrumentos a través de Juicio de Expertos por 2 Especialistas en Gestión Pública o Doctores de la rama.

El instrumento para evaluar la percepción del sistema de gestión documental digital estuvo compuesto por 12 ítems organizados en cuatro dimensiones: catalogación, método transaccional, integración vertical e integración administrativa. Para su valoración se empleó una escala Likert con cinco opciones: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indistinto (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Por su parte, el cuestionario destinado a medir la percepción del desempeño administrativo también incluyó 12 ítems, distribuidos en tres dimensiones: rendimiento de tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto. Este instrumento utilizó la misma escala Likert descrita anteriormente.

Tabla 3

Distribución de ítems en el cuestionario

Variable	Dimensión	Ítems
Sistema de gestión digital	Catalogación	1 - 5
	Método transaccional	6 - 8
	Integración vertical	9 - 10
	Integración administrativa	11 - 12
Desempeño administrativo	Rendimiento en la tarea	1 - 5
	Comportamientos contraproducentes	6 - 9
	Rendimiento en el contexto	10 - 12

Ficha de registro documental: Se utilizó para recopilar, organizar y sistematizar la información extraída de los registros de trámites documentarios de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, tanto antes como después de la implementación del sistema de gestión digital; esta ficha permite consignar de manera estructurada datos relevantes como fecha de ingreso, fecha de atención y tiempo de trámite, facilitando la comparación de los procesos documentales en ambos momentos. Para Arias (2020), la ficha de registro es un instrumento destinado a

reunir de manera ordenada los datos y la información obtenidos de las distintas fuentes consultadas.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

- **Para la aplicación del cuestionario**

Para desarrollar el estudio, se gestionó inicialmente la autorización del Municipio Distrital de Wanchaq y el acceso a la información sobre los trámites documentales registrados antes y después de la implementación de la plataforma de gestión digital. En esta etapa se comunicó a la institución el propósito de la investigación, los objetivos planteados y el tiempo previsto para la aplicación de los cuestionarios.

Posteriormente, se informó a los colaboradores sobre las implicancias del estudio y se les entregó el consentimiento informado, asegurando que conocieran sus derechos y la naturaleza de su participación. Antes de la aplicación de los instrumentos, se explicó de manera clara cómo debían completar los cuestionarios, utilizando un ejemplo para garantizar su adecuada comprensión. Cada participante dispuso del tiempo necesario para responder con tranquilidad. Una vez recolectada la información, las respuestas fueron codificadas y registradas en Microsoft Excel, donde se realizó la depuración inicial y la organización de los datos para su posterior análisis. Posterior a ello, los datos de los cuestionarios se procesaron en SPSS v.26.

- **Baremación de las variables**

La baremación se realizó con la finalidad de transformar los puntajes cuantitativos obtenidos mediante la escala Likert en categorías interpretativas que faciliten su análisis y comprensión, permitiendo clasificar los resultados en niveles de desempeño. En este sentido, se establecieron tres niveles: bajo, regular y alto, debido a que representan de manera clara y

ordenada el comportamiento de las variables, distinguiendo entre un nivel deficiente, un nivel intermedio y un nivel óptimo. Asimismo, estos baremos fueron definidos aplicando el criterio de intervalos de igual amplitud, lo que garantiza una distribución proporcional y objetiva de los puntajes, evitando sesgos en la interpretación y permitiendo que los resultados sean comparables y coherentes dentro del análisis estadístico de la investigación.

Asimismo, para fines interpretativos de los resultados de las variables Sistema de gestión documental y Desempeño administrativo, se empleó este proceso basado en la escala tipo Likert de cinco puntos (1 a 5), donde cada ítem fue valorado desde “Totalmente en desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”. La puntuación total de cada dimensión y variable se obtuvo mediante la sumatoria de los ítems correspondientes, considerando que todos los ítems tienen igual peso. Posteriormente, para clasificar los resultados en niveles (Bajo, Regular y Alto), se aplicó el método de intervalos de clase de amplitud constante, utilizando la siguiente fórmula:

$$A = \frac{X_{m\acute{a}x} - X_{m\acute{i}n}}{k}$$

Donde:

A= amplitud del intervalo

$X_{m\acute{a}x}$ = puntaje máximo posible

$X_{m\acute{i}n}$ = puntaje mínimo posible

k=número de categorías (bajo, regular y alto)

Dado que cada ítem tiene valores entre 1 y 5, los puntajes mínimo y máximo dependen del número de ítems por dimensión o variable. Por ejemplo:

Para la variable (12 ítems):

$$\text{Puntaje mínimo} = 12 \times 1 = 12$$

$$\text{Puntaje máximo} = 12 \times 5 = 60$$

$$A = \frac{60 - 12}{3}$$

$$A = 16$$

Con base a ello, se establecieron los siguientes rangos:

Bajo: 12 a 27

Regular: 28 a 43

Alto: 44 a 60

- **Para recopilar el registro documental**

Los registros de trámite documentario de la municipalidad correspondientes al periodo de estudio (enero a diciembre de 2023) fueron recopilados y organizados para contar con una base clara y coherente; se sistematizaron indicadores como el tiempo promedio de resolución de trámites, la cantidad mensual de documentos procesados, los expedientes atendidos y el porcentaje de cumplimiento de plazos. Luego, toda esta información se ordenó en series temporales mensuales, lo que permitió comparar el comportamiento de los indicadores antes en el mes de mayo y después de la implementación del sistema de gestión digital desde junio de 2023.

4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Prueba t: Para contrastar las hipótesis planteadas en la investigación, se empleó la prueba t de Student para muestras relacionadas, antes y después de la implementación de la plataforma de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq durante el periodo 2023, por lo que su finalidad fue determinar si la diferencia entre ambas medias era estadísticamente significativa y no producto del azar. La decisión estadística se basó en el valor de significancia (p-valor), considerando un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia de 0,05; por tanto, si $p < 0,05$, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, concluyendo que existieron diferencias significativas entre el antes y el después de la implementación. De acuerdo a “de Winter” (2013), la prueba t de Student es un procedimiento paramétrico utilizado para evaluar si existe una diferencia estadísticamente significativa entre dos muestras. Se aplica ampliamente en diversos ámbitos de la investigación científica. En este método, la hipótesis nula sostiene que cualquier diferencia observada entre las muestras se debe al azar; es decir, plantea que no hay diferencias reales entre los grupos o que la variable independiente no ejerce efecto sobre la variable dependiente. La fórmula de la prueba t de Student para muestras relacionadas es la siguiente:

$$t = \frac{\bar{d}}{S_d/\sqrt{n}}$$

Donde:

$\bar{d}$ = media de las diferencias entre las dos mediciones

S_d = desviación estándar de las diferencias

n = número de observaciones o pares de datos

Correlación de Pearson: Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la relación entre la implementación del Sistema de Gestión Documental digital y el

tiempo de documentos procesados de resolución de trámites y el número de documentos procesados mensualmente, con el propósito de identificar la intensidad y dirección de dicha asociación. Hernández et al. (2018) señalan que el coeficiente de correlación de Pearson es una técnica bivariada utilizada dentro de análisis multivariados para examinar la relación entre distintos fenómenos. Al ser un estadístico paramétrico, requiere verificar previamente diversos supuestos, destacando entre ellos la necesidad de contar con normalidad bivariada en las variables analizadas. Su fórmula es:

$$r = \frac{\sum(X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sqrt{\sum(X - \bar{X})(Y - \bar{Y})^2}}$$

Donde:

r = coeficiente de correlación de Pearson

X = valores de la variable independiente

Y = valores de la variable dependiente

$\bar{X}$ = media de la variable X

$\bar{Y}$ = media de la variable Y

Regresión lineal: Salmerón y Rodríguez (2017) indican que la regresión lineal es un método estadístico ampliamente utilizado para examinar en qué medida un conjunto de variables independientes influye sobre una variable dependiente. Esta técnica permite cuantificar los signos y magnitudes de los coeficientes que describen una relación lineal previamente definida. Por tanto, para demostrar causalidad en la influencia del Sistema de Gestión Documental digital (Sistema Digital) sobre la eficiencia administrativa; se especificó un modelo de regresión temporal de la forma:

$$Eficiencia_t = \beta_0 + \beta_1 \cdot SistemaDigital_t + \beta_2 \cdot Tiempo_t + \varepsilon_t$$

Donde:

Eficiencia = Documentos procesados en plazo

Sistema Digital = 0 antes del programa, 1 después

Tiempo = meses.

Si el coeficiente β_1 resulta estadísticamente significativo ($p < 0.05$) y positivo, se evidencia que la implementación del Sistema de Gestión Documental digital tiene un impacto causal sobre el desempeño administrativo, controlando por la tendencia temporal.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

5.1.1. *Características del Sistema de Gestión Documental (SGD)*

5.1.1.1. Especificaciones técnicas del software

El Sistema de Gestión Documentaria (SGD) operó bajo una arquitectura web de tipo cliente-servidor, lo que permitió su acceso desde cualquier dispositivo con conexión a Internet, ya fuera una computadora de escritorio, una laptop, una tablet o un smartphone. Su estructura tecnológica se sustentó en un Back-End desarrollado en Java y PHP, preferentemente implementado mediante algún framework que optimizara el rendimiento y la mantenibilidad del código.

En el Front-End, el sistema empleó estándares modernos como HTML5, CSS3 y JavaScript, complementados con librerías y frameworks especializados, entre ellos Bootstrap, jQuery, React, Angular o Vue que facilitaron la construcción de interfaces responsivas, dinámicas y compatibles con múltiples navegadores. La gestión de datos se realizó sobre una base de datos MySQL o un motor equivalente, garantizando integridad, disponibilidad y eficiencia en las operaciones transaccionales. Para el despliegue de la aplicación se utilizó un servidor web Apache o Nginx, configurado para asegurar un adecuado manejo de solicitudes concurrentes y una comunicación estable entre los distintos componentes del sistema.

La arquitectura general fue modular, lo que permitió organizar el software en componentes independientes y escalables. Gracias a ello, el SGD estuvo preparado para incorporar nuevas funcionalidades en el futuro y facilitar su integración con otros sistemas institucionales, tales como el Core Central, la Casilla Electrónica o el Portal Web institucional, asegurando interoperabilidad y continuidad operativa.

5.1.1.2. Configuración de los servicios

La configuración del entorno tecnológico contempló la preparación integral del servidor web que alojó tanto las aplicaciones como la base de datos. Este servidor fue ajustado para garantizar un rendimiento estable, una adecuada gestión de recursos y la correcta comunicación entre los distintos componentes del sistema; por lo que se integró con el servicio institucional de autenticación centralizada (SSO), basado en estándares como OAuth2, LDAP o SAML. Gracias a esta integración, la gestión de roles, permisos y perfiles de acceso se administró desde la Central de Usuarios e Identidad Digital, asegurando coherencia en los privilegios asignados y un control unificado sobre las credenciales institucionales. Toda la comunicación entre el cliente y el servidor se implementó mediante el protocolo HTTPS, respaldado por un certificado SSL vigente, lo que garantizó la protección de los datos transmitidos y la prevención de accesos no autorizados. Finalmente, la plataforma operó bajo un esquema de centralización, permitiendo gestionar el acceso a los distintos procesos desde un único punto de control. Esta estrategia fortaleció la administración del sistema, facilitó la supervisión de actividades y contribuyó a mantener la coherencia operativa en todos los módulos desplegados.

5.1.1.3. Usabilidad y accesibilidad

La interfaz de usuario se diseñó para ser intuitiva, responsiva y plenamente accesible, cumpliendo con los estándares establecidos por el W3C, específicamente las pautas WCAG 2.1, lo que garantizó que personas con diversas necesidades pudieran interactuar con el sistema sin barreras; la plataforma estuvo disponible inicialmente en idioma español y quedó preparada para su futura traducción a otros idiomas, facilitando su adaptación a distintos contextos institucionales; la experiencia de navegación se organizó en función de los roles de los usuarios; de este modo, los menús y opciones se presentaron de manera dinámica según el

perfil correspondiente al administrador, jefe de oficina, usuario general o ciudadano externo, lo que permitió una interacción más eficiente y redujo la complejidad operativa para cada tipo de usuario. Asimismo, los formularios, pantallas y elementos visuales mantuvieron coherencia con la identidad digital de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, respetando lineamientos gráficos institucionales y asegurando una presentación uniforme en todos los módulos. Esta consistencia visual contribuyó a una experiencia más clara, ordenada y profesional para quienes utilizaron el sistema.

5.1.1.4.Módulos funcionales

La plataforma implementada en la Municipalidad Distrital de Wanchaq se estructuró en cinco grandes módulos funcionales. Cada uno integra procesos, herramientas y servicios orientados a optimizar el registro, la gestión, el seguimiento y la trazabilidad de los documentos administrativos. A continuación, se presenta una síntesis organizada de sus principales componentes:

a. Módulos de mantenimiento

- Gestión de oficinas y dependencias: Permite el registro de la estructuración orgánica de la entidad y de los jefes o responsables (incluye la carga de registros de las dependencias de la institución).
- Gestión de personas a través de servicios de RENIEC: Permite el registro de los datos personales tales como nombres, apellidos, DNI y datos laborales, como a qué dependencia/unidad orgánica pertenece.
- Gestión de tipos de documentos: Permite el registro de informes, oficios, memorándums, cartas, solicitudes, etc.
- Gestión de TUPA: Permite la integración con el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) de la institución, aprobado mediante la Ordenanza

Municipal N.º 014-2022-MDW (2022), incorporando los plazos de atención y la ruta del recorrido correspondiente.

- **Gestión de trámites directos:** Permitió la gestión de tipos de trámites que van a las oficinas de manera directa.
- **Gestión de responsables por oficina y dependencia:** Se realizó el registro de personas que pueden ser responsables y manejar varias oficinas/dependencias a la vez.
- **Gestión de dependencias externas:** Se efectuó el registro de entidades externas a las que se pueden enviar documentos.
- **Gestión de plantillas de documentos:** Permitió el diseño de formatos de documentos para facilitar la elaboración de documentos.

b. Módulos de procesos

- **Gestión de mesa de partes virtual:** Se implementó la plataforma pública de acceso al ciudadano para recibir sus documentos escaneados, incluyendo el registro de requisitos y seguimiento de cada expediente.
- **Gestión de Interoperabilidad:** Permitió la interoperabilidad con otras aplicaciones de gestión documental del Estado, siguiendo los lineamientos definidos por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD).
- **Gestión y registro de expedientes externos:** Permitió el registro de expedientes provenientes de entidades que están fuera (externas).
- **Gestión y registro de documentos emitidos:** Permitió que se emitieran y se enviaran documentos hacia otras oficinas.
- **Gestión y registro de documentos recibidos:** Permitió que se gestionaran y se registraran todos los documentos que llegaban a una oficina, teniendo dos bandejas: los nuevos documentos y los documentos recibidos.

- **Gestión y registro de trámites personales:** Permitió el registro de trámites propios del personal hacia oficinas distintas a las que pertenece para ciertos trámites fijos (configurados), por ejemplo: Solicitud de Constancias de Trabajo hacia la Unidad de Recursos Humanos, etc.
- **Gestión de la derivación / asignación de documentos:** Permitió que el sistema pudiera ser enviado (derivado) a otra oficina para su atención y asignado al personal que pertenece a la oficina para su posterior atención.
- **Búsqueda de documentos recibidos/emitados:** El sistema tuvo la opción de buscar los documentos de manera rápida y con los filtros respectivos.
- **Consulta del seguimiento de trámites y expedientes administrativos:** Se contó con el seguimiento interno/externo de los documentos y expedientes registrados; para el seguimiento externo no fue necesario tener usuario y fue abierto al público.
- **Subida/Adjuntar archivos digitalizados:** El sistema permitió subir documentos digitalizados, los cuales tuvieron la seguridad requerida para que sólo se pudieran subir extensiones de archivos permitidas.
- **Generación y edición de documentos para su exportación a formato PDF:** Se contó con plantillas para los tipos de documentos, las cuales se pudieron editar y generar en formato PDF.
- **Control de TUPA y plazos de atención:** El sistema permitió el registro de los procedimientos administrativos, los plazos de atención y la ruta del recorrido del sistema.

c. Módulo firma digital

- **Uso de un firmador avalado por Indecopi integrado al sistema:** El sistema integró un firmador gratuito, en este caso, el ReFirma de RENIEC o Perú Firma, el cual estuvo configurado para su uso dentro del sistema.

- **Bandeja de documentos firmados digitalmente:** Se contó con una bandeja de los documentos que estuvieron firmados y los pendientes de firma.

d. Módulo reportes

- Estadísticas en formato gráfico:
 - Documentos recibidos / documentos emitidos.
 - Documentos recibidos por estado.
 - Documentos recibidos/emitidos por rango de fechas y personas.
 - Cantidad de documentos emitidos por oficina/dependencia y persona.
- Documentos recibidos por rango de fecha, estado y oficina/dependencia.
- Documentos emitidos por rango de fecha, estado y oficina/dependencia.
- Documentos no respondidos.
- Documentos archivados.
- Alerta de documentos con silencio administrativo.
- Exportación de reportes a Excel, PDF.

e. Módulo repositorio de archivos

- Repositorio digital.
- El sistema almacenó los archivos generados/cargados en un repositorio digital mencionado.

5.1.2. Procedimientos administrativos según el TUO

En cuanto a los procedimientos administrativos, el TUO de la Ley N.º 27444 (2021) establece disposiciones orientadas a garantizar que su tramitación se realice de manera oportuna, sencilla y eficaz. En relación con el tiempo de atención, el artículo 153 establece que el plazo comprendido desde el inicio de un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta la emisión de la resolución correspondiente no puede exceder de treinta (30) días, salvo

que una ley establezca actuaciones que requieran un periodo mayor. Asimismo, el incumplimiento injustificado de los plazos genera responsabilidad disciplinaria para la autoridad obligada e incluso puede alcanzar al superior jerárquico cuando exista omisión de supervisión frente a incumplimientos reiterados o sistemáticos.

Además del cumplimiento del plazo, la norma enfatiza la celeridad del procedimiento, estableciendo que las actuaciones deben desarrollarse con la mayor dinámica posible, evitando formalismos o actuaciones que dificulten innecesariamente su desarrollo, con la finalidad de alcanzar una decisión dentro de un tiempo razonable. En concordancia con ello, la autoridad tiene la responsabilidad de impulsar el procedimiento, superar obstáculos que puedan afectar su tramitación y evitar demoras ocasionadas por diligencias innecesarias o meramente formales.

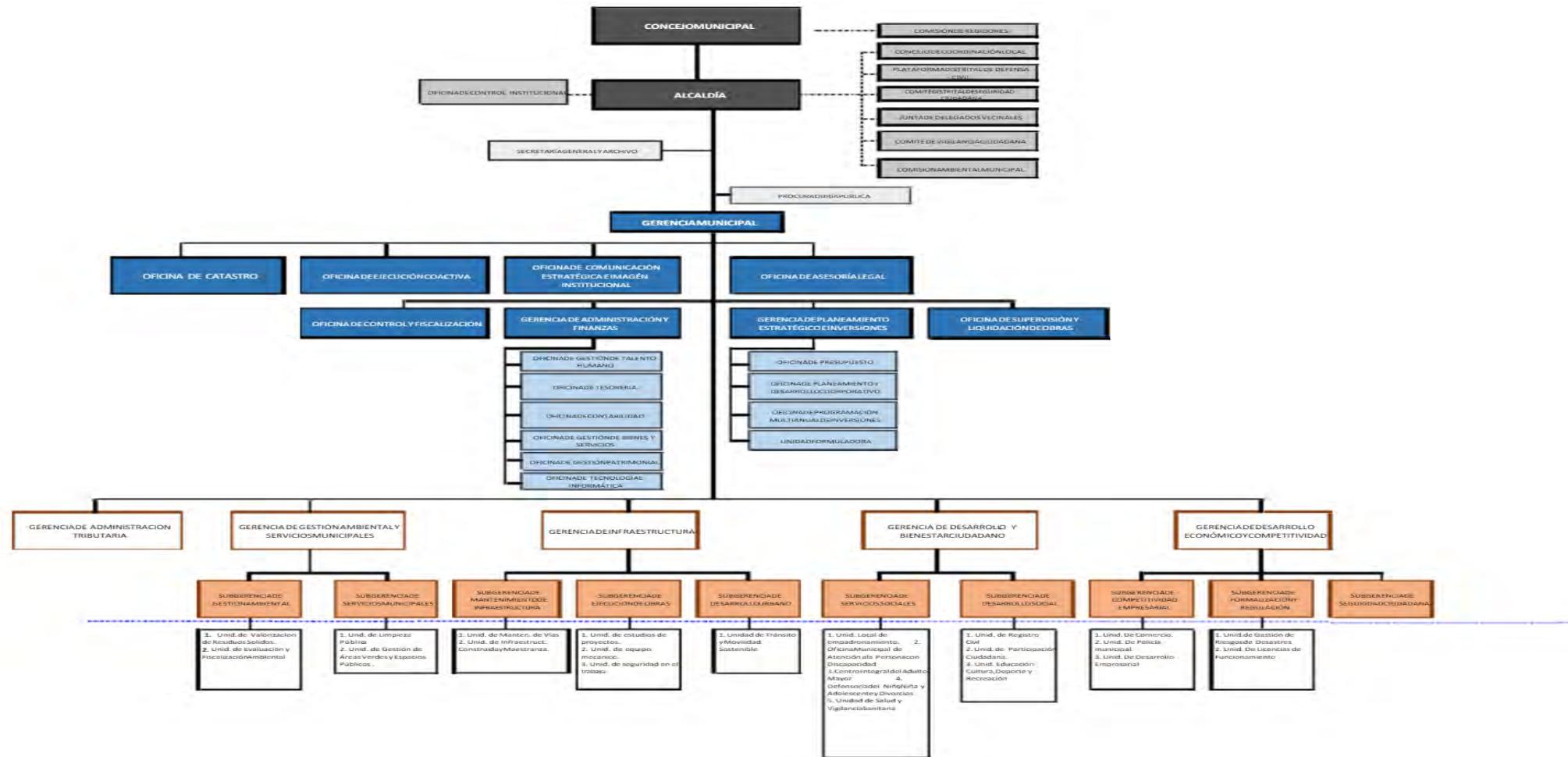
Otro aspecto relevante corresponde a la eficiencia y simplificación de los trámites. El TUO establece como deber de las autoridades realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, resolver expresamente las solicitudes excepto aquellas sujetas a aprobación automática y procurar la simplificación de los trámites, evitando formalidades distintas de aquellas indispensables para garantizar los derechos de los administrados. En ese sentido, el análisis de los procedimientos administrativos no debe limitarse únicamente al número de documentos procesados, sino considerar también el tiempo empleado para atenderlos, el cumplimiento de los plazos, la capacidad de respuesta, la simplificación del trámite y la resolución oportuna de las solicitudes.

Asimismo, el TUO reconoce la incorporación de medios electrónicos en las actuaciones administrativas. Por ejemplo, permite la notificación mediante correo electrónico cuando se cumplen las condiciones establecidas y contempla el empleo de plataformas tecnológicas o sistemas informáticos para acreditar su recepción; también permite que las entidades con

disponibilidad tecnológica asignen casillas electrónicas para efectuar notificaciones. Esto guarda relación con el objeto de tu investigación, porque permite analizar si el sistema de gestión documental digital contribuye a la oportunidad y trazabilidad de la gestión administrativa, particularmente en el registro, derivación, seguimiento y atención de los documentos. En ese entender, la Municipalidad Distrital de Wanchaq posee un organigrama institucional en el que se representa la estructura jerárquica y funcional de sus diferentes órganos y unidades orgánicas, permitiendo identificar los niveles de autoridad, dependencia y coordinación existentes entre las áreas. Esta estructura resulta relevante para la gestión documental, debido a que los documentos que ingresan a la entidad deben ser registrados, derivados y atendidos por las unidades competentes de acuerdo con sus funciones, siguiendo un flujo administrativo que permita su seguimiento hasta la emisión de la respuesta o actuación correspondiente. En la Figura 2 se presenta el organigrama de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, a partir del cual se puede reconocer la organización de las áreas involucradas en dichos procedimientos administrativos.

Figura 2

Organigrama de la Municipalidad Distrital de Wanchaq



Fuente: Municipalidad Distrital de Wanchaq (2022)

5.1.3. *Procedimientos administrativos establecidos en el TUPA*

El Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Wanchaq (2022) establece procedimientos correspondientes a distintas áreas de la entidad, entre ellas Secretaría General, Catastro, Desarrollo Económico, Registro Civil, Desarrollo Urbano, OMAPED y otras unidades administrativas. Para cada procedimiento se precisan los requisitos que debe presentar el administrado, canal de atención, derecho de tramitación cuando corresponde, plazo de atención, calificación, unidad responsable y mecanismos de impugnación. Esta organización permite establecer una ruta definida para el ingreso, derivación, evaluación y atención de la documentación, aspectos que guardan relación directa con el funcionamiento del sistema de gestión documental de la municipalidad.

En cuanto al tiempo de atención, se observa que este no es uniforme, sino que depende de la naturaleza y complejidad del procedimiento. Por ejemplo, el registro de personas con discapacidad tiene un plazo de 1 día hábil; la atención de quejas administrativas, 3 días hábiles; la certificación catastral y la autorización para ocupar puestos vacantes en ferias sabatinas, 7 días hábiles; el certificado de nomenclatura vial y el acceso a la información pública, 10 días hábiles; la certificación urbana, 20 días hábiles; mientras que la asignación de numeración alcanza los 30 días hábiles.

En cuanto al tiempo de atención, se observa que este no es uniforme, sino que depende de la naturaleza y complejidad del procedimiento. Por ejemplo, el registro de personas con discapacidad tiene un plazo de 1 día hábil; la atención de quejas administrativas, 3 días hábiles; la certificación catastral y la autorización para ocupar puestos vacantes en ferias sabatinas, 7 días hábiles; el certificado de nomenclatura vial y el acceso a la información pública, 10 días hábiles; la certificación urbana, 20 días hábiles; mientras que la asignación de numeración

alcanza los 30 días hábiles; a continuación, se presenta en la Tabla 4 los plazos establecidos según el procedimiento administrativo:

Tabla 4

Plazos establecidos en el TUPA de la Municipalidad Distrital de Wanchaq

Procedimiento administrativo	Plazo de atención	Calificación
Registro de personas con discapacidad	1 día hábil	Evaluación previa – SAP
Atención de quejas administrativas	3 días hábiles	Evaluación previa – SAP
Inscripción ordinaria de nacimiento	3 días hábiles	Evaluación previa – SAP
Certificación catastral	7 días hábiles	Evaluación previa – SAP
Autorización para ocupar puesto en feria sabatina	7 días hábiles	Evaluación previa – SAP
Certificado de nomenclatura vial	10 días hábiles	Evaluación previa – SAP
Acceso a la información pública	10 días hábiles	Evaluación previa – SAN
Certificación urbana	20 días hábiles	Evaluación previa – SAP
Asignación de numeración	30 días hábiles	Evaluación previa – SAP

Nota. SAP = silencio administrativo positivo; SAN = silencio administrativo negativo. Elaborado con base en el TUPA de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

Otro aspecto relevante es la calificación de los procedimientos; en diversos trámites revisados predomina la evaluación previa con silencio administrativo positivo, lo que implica que, vencido el plazo establecido sin que se haya emitido respuesta, la petición se considera aprobada. Esto se observa, por ejemplo, en la certificación catastral, cuyo plazo es de 7 días hábiles, y en la certificación urbana, con 20 días hábiles; en contraste, el acceso a la

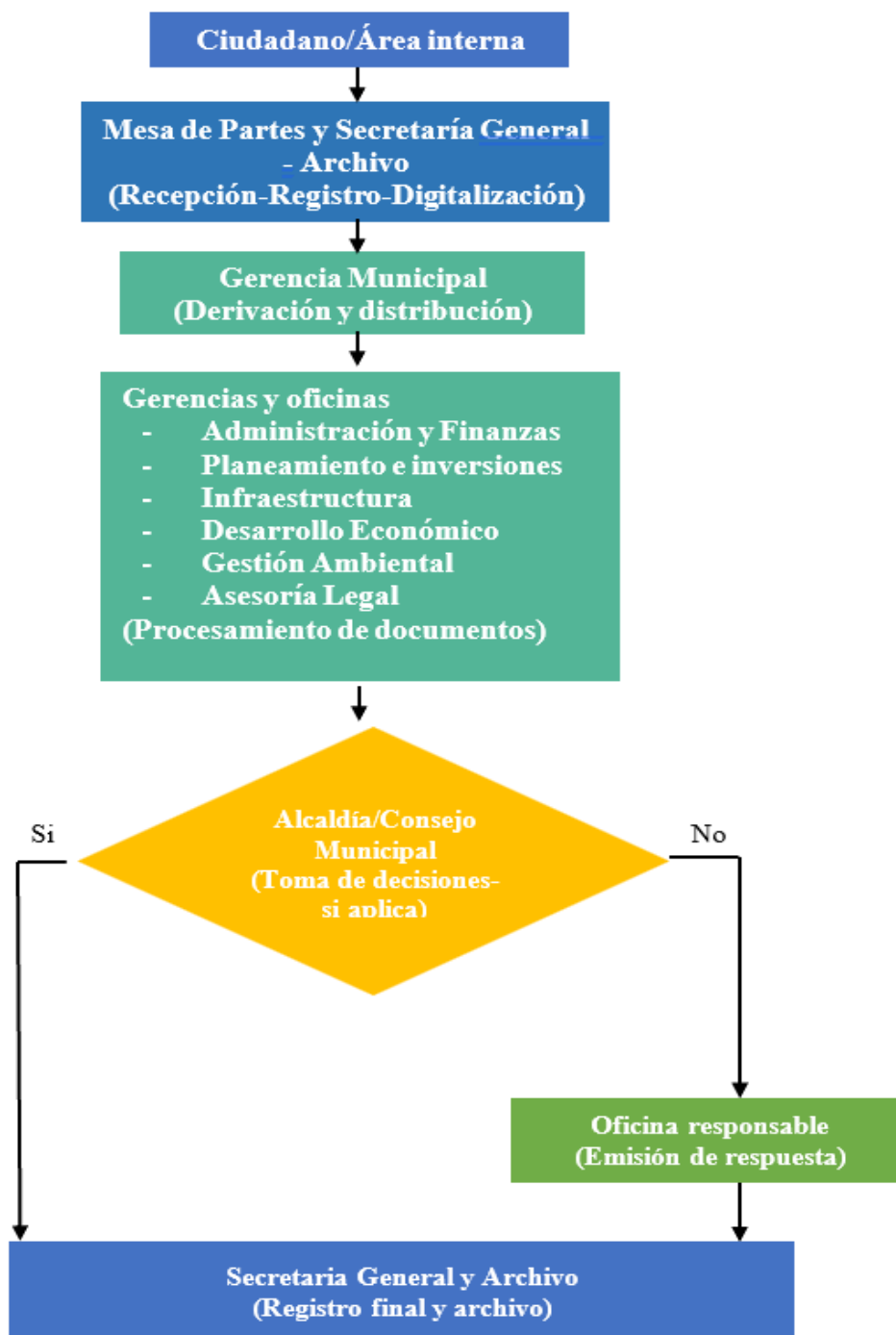
información pública presenta evaluación previa con silencio administrativo negativo y un plazo de 10 días hábiles, permitiendo al administrado interponer los recursos correspondientes cuando no obtiene respuesta dentro del plazo.

Respecto al flujo documental, el TUPA evidencia que gran parte de los procedimientos contempla a Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Wanchaq como unidad de presentación de la documentación, mientras que la evaluación y aprobación corresponde a la unidad especializada según la naturaleza del trámite. Por ejemplo, los procedimientos catastrales son atendidos por la Oficina de Catastro, mientras que los relacionados con Registro Civil son derivados a dicha unidad. Esto evidencia la necesidad de una adecuada articulación entre la recepción documental y las diferentes dependencias municipales para garantizar la derivación, seguimiento y atención de los expedientes dentro de los plazos establecidos.

La Figura 3 muestra el Flujo de Documentación Digital de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, mostrando el recorrido institucional que siguen los documentos desde su recepción hasta su archivo final; el diagrama evidencia la articulación entre las áreas administrativas, los procesos de registro y derivación, y los puntos de toma de decisiones, como se presenta a continuación:

Figura 3

Flujo de documentación digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq



Nota. Elaboración en base al proceso administrativo vinculado al sistema de trámite documentario de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

5.1.4. Baremación de variables y dimensiones

La Tabla 5 presenta la baremación de las variables sistema de gestión documental y desempeño administrativo, estableciendo rangos que permiten clasificar los puntajes en niveles bajo, regular y alto. Para el sistema de gestión documental (12–60 puntos), el nivel bajo (12–27) indica deficiencias en el acceso, organización y uso de la información; el nivel regular (28–43) refleja un funcionamiento aceptable con limitaciones; y el nivel alto (44–60) evidencia una gestión eficiente y útil. En sus dimensiones, catalogación (5–25) se clasifica en bajo (5–11), regular (12–19) y alto (20–25), lo que implica desde una organización deficiente hasta una gestión adecuada de documentos; método transaccional (3–15) presenta bajo (3–7), regular (8–12) y alto (13–15), asociados a limitaciones o eficiencia en los procesos digitales; integración vertical (2–10) e integración administrativa (2–10) comparten rangos bajo (2–4), regular (5–8) y alto (9–10), indicando desde escasa hasta adecuada articulación entre áreas. Por su parte, el desempeño administrativo (12–60) mantiene los mismos niveles: bajo (12–27), regular (28–43) y alto (44–60), representando desde un desempeño deficiente hasta uno eficiente. En sus dimensiones, rendimiento en la tarea (5–25) se clasifica en bajo (5–11), regular (12–19) y alto (20–25), reflejando niveles de cumplimiento y eficacia; comportamiento contraproducente (4–20) en bajo (4–9), regular (10–15) y alto (16–20), indicando presencia o reducción de conductas negativas; y rendimiento en el contexto (3–15) en bajo (3–7), regular (8–12) y alto (13–15), evidenciando el grado de adaptación, participación y desarrollo en el entorno laboral.

Tabla 5

Baremación de calificación del sistema de gestión digital y desempeño administrativo

		Bajo	Regular	Alto
Variable	Sistema de gestión documental	12 a 27	28 a 43	44 a 60
Dimensiones	Catalogación	5 a 11	12 a 19	20 a 25
	Método transaccional	3 a 7	8 a 12	13 a 15
	Integración vertical	2 a 4	5 a 8	9 a 10
	Integración administrativa	2 a 4	5 a 8	9 a 10
Variable	Desempeño administrativo	12 a 27	28 a 43	44 a 60
Dimensiones	Rendimiento en la tarea	5 a 11	12 a 19	20 a 25
	Comportamiento contraproducente	4 a 9	10 a 15	16 a 20
	Rendimiento en el contexto	3 a 7	8 a 12	13 a 15

5.1.5. Análisis e interpretación de resultados

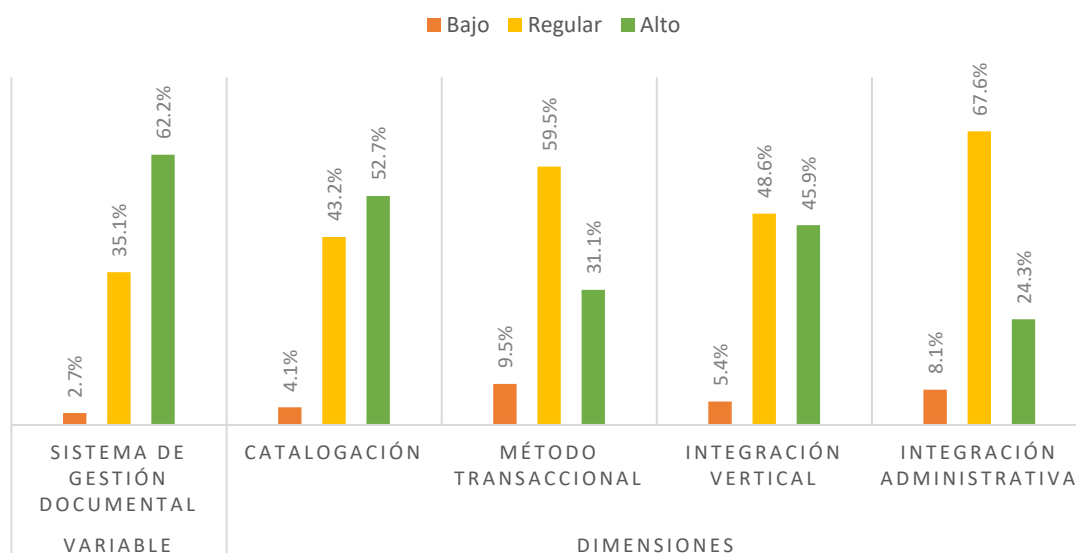
Tabla 6

Percepción del personal administrativo sobre la implementación del sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

		Bajo		Regular		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Variable	Sistema de gestión documental	2	2,7%	26	35,1%	46	62,2%
Dimensiones	Catalogación	3	4,1%	32	43,2%	39	52,7%
	Método transaccional	7	9,5%	44	59,5%	23	31,1%
	Integración vertical	4	5,4%	36	48,6%	34	45,9%
	Integración administrativa	6	8,1%	50	67,6%	18	24,3%

Figura 4

Percepción del personal administrativo sobre la implementación del sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq



La tabla 6 y figura 4 muestran que el sistema de gestión documental digital alcanza un nivel predominantemente alto (62,2%), lo cual indica que, en términos generales, el personal percibe que el sistema cumple adecuadamente su función, facilitando el acceso, almacenamiento y gestión de la información, así como contribuyendo a la eficiencia de las labores administrativas; en cuanto a la dimensión catalogación, su predominancia en nivel alto (52,7%) posiblemente porque el sistema permite una mejor organización, clasificación y recuperación de los documentos, reduciendo tiempos de búsqueda y mejorando la disponibilidad de la información para la toma de decisiones, aunque el 43,2% en nivel regular sugiere que aún existen inconsistencias en la actualización o estandarización de los registros documentarios; sin embargo, el método transaccional presenta un nivel mayoritariamente regular (59,5%) debido a limitaciones en aspectos tecnológicos como el ancho de banda, la conectividad y la estabilidad del sistema, así como a la necesidad de fortalecer las competencias digitales del personal, lo que dificulta que los procesos en línea se desarrollen con mayor

rapidez y seguridad; de manera similar, la integración vertical muestra niveles entre regular (48,6%) y alto (45,9%), lo que indica que, si bien el sistema permite cierta articulación entre las distintas áreas y niveles jerárquicos, esta no es completamente eficiente, posiblemente por la escasa capacidad de las áreas administrativas de la municipalidad para intercambiar información y trabajar de manera integrada sin necesidad de procesos manuales o duplicación de datos; finalmente, la integración administrativa presenta un predominio en nivel regular (67,6%), evidenciando que el sistema aún no logra consolidarse como un eje transversal en la gestión institucional, debido a dificultades en la coordinación interáreas, limitaciones en la automatización de procesos y una implementación parcial del sistema, lo que restringe su impacto en la mejora integral del servicio.

Tabla 7

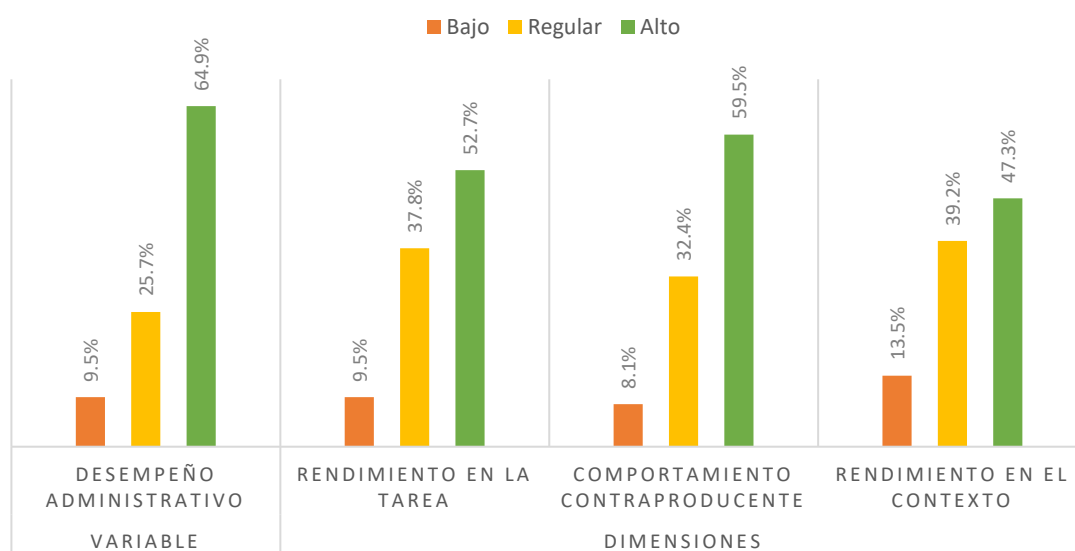
Percepción del personal administrativo sobre su desempeño administrativo en la

Municipalidad Distrital de Wanchaq.

		Bajo		Regular		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Variable	Desempeño administrativo	7	9,5%	19	25,7%	48	64,9%
Dimensiones	Rendimiento en la tarea	7	9,5%	28	37,8%	39	52,7%
	Comportamiento contraproducente	6	8,1%	24	32,4%	44	59,5%
	Rendimiento en el contexto	10	13,5%	29	39,2%	35	47,3%

Figura 5

*Percepción del personal administrativo sobre su desempeño administrativo en la
Municipalidad Distrital de Wanchaq*



En la tabla 7 y figura 5 observa que el desempeño administrativo del personal presenta un nivel predominantemente alto (64,9%), lo cual se explica porque la implementación del sistema de gestión documental digital ha permitido optimizar la organización del trabajo, reducir tiempos operativos y mejorar el acceso a la información, facilitando así el cumplimiento oportuno de tareas, la toma de decisiones y la resolución eficiente de problemas; en cuanto a la dimensión rendimiento en la tarea, el nivel alto (52,7%) refleja que el personal ejecuta sus funciones con mayor eficiencia y precisión, debido a la automatización de procesos, la disponibilidad inmediata de documentos y la disminución de actividades manuales, lo que contribuye a una mejor planificación y logro de resultados; por su parte, el comportamiento contraproducente presenta también un nivel alto (59,5%), lo que implica una menor presencia de conductas negativas como quejas innecesarias, retrasos o errores recurrentes, debido a que el sistema genera mayor control, trazabilidad y transparencia en los procesos, promoviendo responsabilidad y orden en el desempeño administrativo; finalmente, el rendimiento en el

contexto muestra un nivel alto (47,3%) con tendencia a regular (39,2%), lo que indica que, si bien el personal ha fortalecido su participación, adaptación y actualización de habilidades frente a las nuevas exigencias tecnológicas, aún persisten limitaciones relacionadas con la capacitación continua, la resistencia al cambio en algunos colaboradores y la necesidad de consolidar plenamente el uso del sistema como herramienta integral de gestión.

5.1.6. *Discusión de resultados*

Al contrastar los resultados obtenidos con los antecedentes revisados, se observa que, en concordancia con Hernández et al. (2024), quienes evidencian que la gestión documental presenta niveles mayoritariamente regulares (65,6%) y que su mejora depende de la capacitación y el uso de tecnología, en el presente estudio se identificó un nivel alto del sistema de gestión documental (62,2%), lo que resulta similar en cuanto a la influencia positiva de la tecnología, pero difiere en el nivel alcanzado, ya que en Wanchaq los resultados son superiores; esto podría explicarse por un mayor grado de implementación operativa del Sistema Gestión Documental digital, así como por una mejor adaptación progresiva del personal, evidenciada en la reducción del tiempo de trámite de 18,0 a 11,1 días. Asimismo, de manera semejante a Alabi y Adeniran (2022), Gana et al. (2022) y Chamba et al. (2021), quienes reportaron valores significativos ($p = 0.000$) en la relación entre TIC y desempeño laboral, en la presente investigación también se encontró una mejora significativa en el desempeño administrativo (64,9% nivel alto) y en el incremento de documentos procesados de 222,6 a 309,6 y el aumento del cumplimiento de plazos de 43,4% a 62,1%, lo que confirma que la incorporación de tecnologías mejora el desempeño administrativo; esta semejanza se debe a que en todos los casos las TIC optimizan procesos, reducen tiempos y mejoran la organización del trabajo.

Por otro lado, en comparación con Macías et al. (2019), quienes identificaron beneficios como automatización y mejora en la toma de decisiones, pero también limitaciones como falta

de recursos y cultura organizacional, los resultados del presente estudio son similares en cuanto a los beneficios, evidenciados en la fuerte correlación entre implementación y resultados ($r = -0,962$; $r = 0,958$; $r = 0,970$), pero también coinciden parcialmente en las limitaciones, ya que dimensiones como el método transaccional (59,5% regular), integración vertical (48,6%) e integración administrativa (67,6% regular) muestran que aún existen dificultades en conectividad y articulación institucional; estas similitudes se explican porque los procesos de digitalización, independientemente del contexto, suelen enfrentar barreras tecnológicas y organizacionales.

En el ámbito nacional, en contraste con Armas (2024), quien reportó niveles mayoritariamente regulares (58% eficacia regular) y mejoras moderadas como un incremento del 8,2% en expedientes, los resultados del presente estudio difieren, ya que se evidencian mejoras más marcadas tanto en productividad como en cumplimiento de plazos; esta diferencia podría atribuirse a que en la Municipalidad Distrital de Wanchaq la implementación fue más progresiva y consolidada en el tiempo, como lo demuestra el modelo de regresión ($B = 2,650$; $p = 0,000$), mientras que en el estudio de Armas el impacto parece haber sido más limitado. Sin embargo, de manera semejante a Alania (2022), Atencia (2022), Herencia (2022), Pajares y Estrada (2021) y Torres (2020), quienes reportan correlaciones significativas ($p = 0,000$; r entre 0.382 y 0.845), el presente estudio también confirma una relación significativa entre el Sistema Gestión Documental digital y el desempeño administrativo, lo que refuerza la idea de que la gestión documental influye directamente en el desempeño administrativo; esta coincidencia se debe a que todos los estudios analizan contextos donde la digitalización mejora el acceso a la información, reduce errores y optimiza la toma de decisiones.

Finalmente, en comparación con Baca y Durán (2022) y Prada (2018), quienes reportan niveles regulares e incluso inadecuados en gestión documental (promedios de 2.30 y 1.78), los

resultados del presente estudio difieren notablemente, ya que en la Municipalidad Distrital de Wanchaq se alcanzan niveles altos tanto en el sistema (62,2%) como en el desempeño administrativo (64,9%); esta diferencia puede explicarse por la incorporación de un Sistema de Gestión Documental digital moderno, mientras que otros estudios reflejan contextos con sistemas tradicionales o con menor nivel de implementación tecnológica. No obstante, coincide con dichos estudios en que la mejora de la gestión documental impacta directamente en el desempeño administrativo, lo cual se evidencia en la reducción del tiempo de atención hasta 6,5 días y el incremento del cumplimiento de plazos hasta 70,9%.

5.2. Pruebas de hipótesis

Tabla 8

Tiempo de resolución de trámites en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

	Sin implementación					Con implementación							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Tiempo promedio de resolución de un trámite administrativo (días)	18,5	19,2	17,8	18,9	17,3	16,5	14,2	12,1	10,8	10,5	9,7	9,2	
Antes y después de implementación	18,3 ± 0,8					11,9 ± 2,6							
Prueba diferencia de medias	Diferencia = 6,5; t= 6.11; sig. =0,001; Mejora=35% (6,5/18,3*100)												

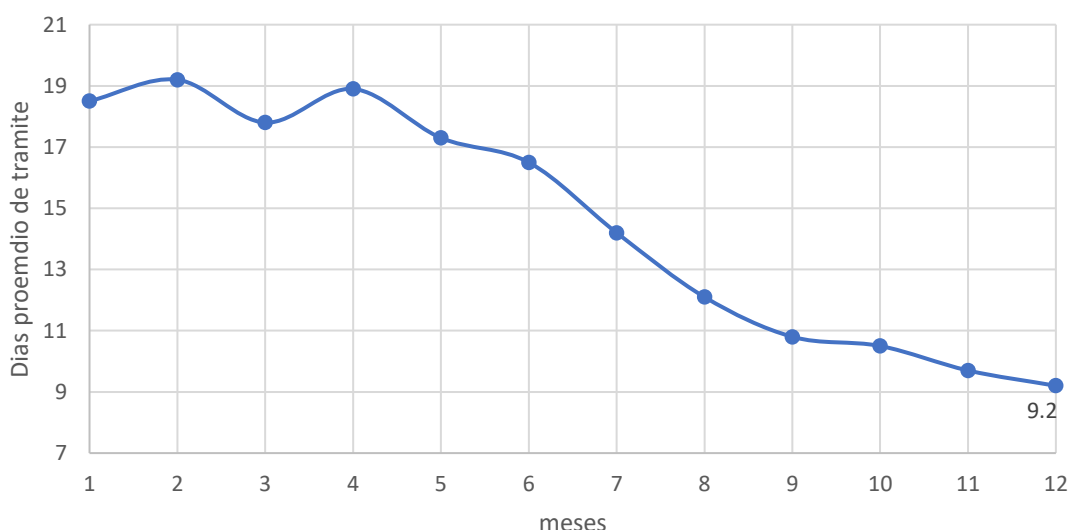
Nota: coeficiente correlación Pearson entre tiempo de implementación y tiempo promedio de resolución de un trámite administrativo = -0,962

La tabla 8 evidencia una disminución progresiva y sostenida en el tiempo promedio de resolución de trámites administrativos tras la implementación del sistema de gestión documental digital, pasando de valores cercanos a $18,3 \pm 0,8$ días sin implementación a $11,9 \pm 2,6$ días con implementación, equivalente a una mejora del 35% en el tiempo promedio de resolución de los trámites administrativos, lo que representa una reducción significativa de aproximadamente 6,5 días en los tiempos de atención; este comportamiento se confirma con la prueba t ($t = 6.11$; $p = 0,001$), que indica que la diferencia no es producto del azar, y con la

correlación de Pearson negativa fuerte ($r = -0,962$), lo que demuestra que a medida que avanza la implementación del sistema, los tiempos disminuyen considerablemente. Esta mejora puede explicarse porque el Sistema de Gestión Documental digital optimiza el flujo documentario, elimina procesos manuales, reduce tiempos de traslado físico de expedientes y facilita el acceso inmediato a la información, lo que permite una gestión más ágil y ordenada de los trámites; además, la automatización de registros, el seguimiento en tiempo real y mayor control del proceso documental contribuyen a evitar retrasos, pérdidas o duplicidad de información, factores que antes alargaban los tiempos de respuesta.

Figura 6

Tiempo de resolución de trámites en la Municipalidad Distrital de Wanchaq



La figura 6 muestra una tendencia claramente descendente en el tiempo promedio de resolución de trámites a lo largo del año 2023, iniciando con 18,5 días en el primer mes y reduciéndose progresivamente hasta aproximadamente 9,2 días en diciembre, lo que evidencia una mejora sostenida en la eficiencia administrativa; este comportamiento sugiere un proceso de adaptación progresiva al sistema de gestión documental digital, donde inicialmente el personal aún se encontraba en etapa de aprendizaje y adaptación, manteniendo tiempos relativamente altos; sin embargo, conforme avanzaron los meses, el dominio del sistema, la

automatización de procesos y la estandarización del flujo documentario permitieron reducir significativamente los tiempos de atención; esta disminución también puede atribuirse a la eliminación de actividades manuales, la reducción de tiempos de traslado físico de documentos y la mejora en el acceso a la información, lo que facilita la toma de decisiones y el seguimiento de los expedientes.

Tabla 9

Número de documentos procesados en la Municipalidad Distrital de Wanchaq

	Sin implementación					Con implementación							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Numero de documentos procesados mensualmente	215	198	234	221	245	258	279	290	323	342	350	325	
Antes y después de implementación	222,6 ± 18.0					309,6 ± 34,5							
Prueba diferencia de medias	Diferencia = 87.0; t= 6.67; sig. =0,0001; Mejora = 39.0% (87.0/222,6*100)												

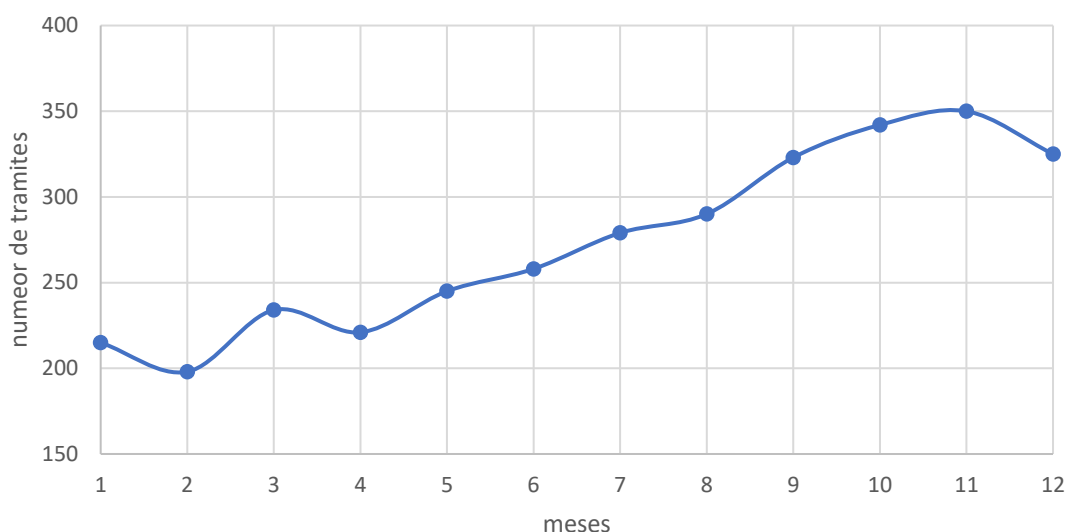
Nota: coeficiente correlación Pearson entre tiempo de implementación y el número de documentos procesados= 0,958

La tabla 9 evidencia un incremento sostenido en el número de documentos procesados mensualmente tras la implementación del sistema de gestión documental digital, pasando de un promedio de 222.6 ± 18.0 documentos sin implementación a $309,6 \pm 34,5$ documentos con implementación, lo que representa un aumento de 87 documentos mensuales equivalente a una mejora del 39% en el número de documentos procesados tras la implementación del sistema de gestión documental digital; esta diferencia es estadísticamente significativa ($t = 6.67$; $p = 0,0001$) y se refuerza con una correlación positiva fuerte ($r = 0,958$), indicando que a medida que avanza la implementación del sistema, también aumenta la productividad; lo que podría indicar que el sistema de gestión digital optimiza los procesos administrativos, reduce tiempos, elimina tareas manuales repetitivas y mejora la organización y seguimiento de los expedientes, lo que permite atender un mayor volumen de documentos en menos tiempo; además, la

automatización de registros, la disponibilidad inmediata de la información y la reducción de errores o retrabajos contribuyen a que el personal sea más eficiente y pueda gestionar más trámites diariamente.

Figura 7

Número de documentos procesados en la Municipalidad Distrital de Wanchaq



La figura 7 muestra una tendencia creciente y sostenida en el número de documentos procesados a lo largo del año 2023, iniciando con 215 documentos en enero y alcanzando un pico promedio de 325 documentos en el mes de diciembre, lo que evidencia un incremento progresivo en la productividad administrativa; aunque se observan ligeras fluctuaciones al inicio, la tendencia general es claramente ascendente, lo que sugiere un proceso de adaptación gradual al sistema de gestión documental digital; esto podría deberse a que en los primeros meses, el personal aún se encontraba en fase de aprendizaje y ajuste al nuevo sistema, lo que limitaba el volumen de atención; sin embargo, conforme avanzó el tiempo, el dominio de la herramienta, la automatización de procesos, la reducción de tareas manuales y la mejora en la organización de la información permitieron atender un mayor número de documentos.

Tabla 10

Porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo establecido en la Municipalidad

Distrital de Wanchaq

	Sin implementación					Con implementación						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de documentos procesados mensualmente (%)	42,0	40,0	45,1	42,8	47,0	50,0	52,0	60,8	62,8	68,1	69,8	70,9
Antes y después de implementación	43,4 ± 2,7					62,1 ± 8,4						
Prueba diferencia de medias	Diferencia = 18,7; t = 5.505; sig. =0.0003											

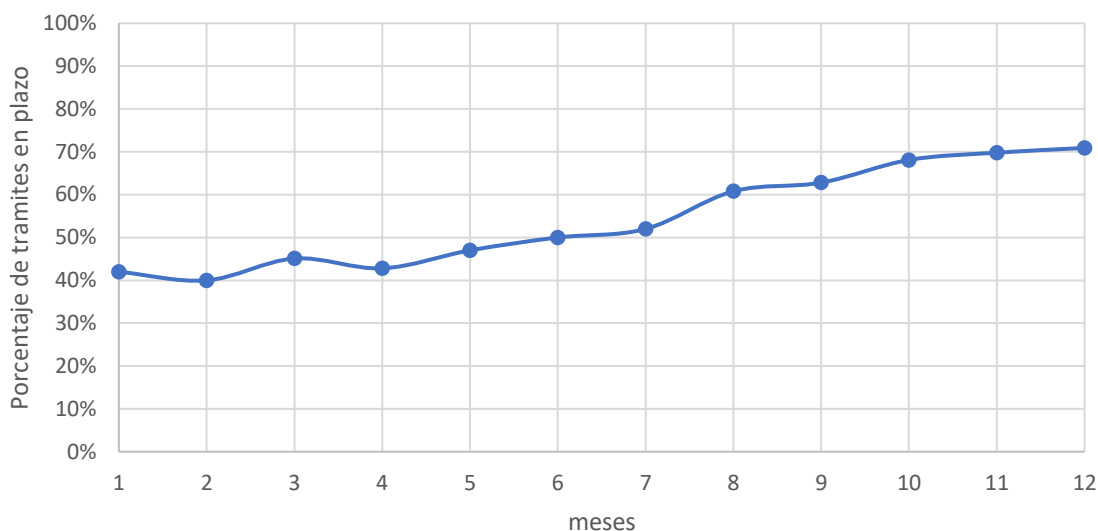
Nota: coeficiente correlación Pearson entre tiempo de implementación y el porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo= 0,970

La tabla 10 evidencia un incremento progresivo en el porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo establecido tras la implementación del sistema de gestión documental digital, pasando de un promedio de $43,4\% \pm 2,7$ sin implementación a $62,1\% \pm 8,4$ con implementación, lo que representa una mejora de 18,7%; este resultado es estadísticamente significativo ($t = 5.505$; $p = 0,0003$) y se respalda con una correlación positiva fuerte ($r = 0,970$), lo que indica que a medida que avanza la implementación del sistema, también mejora el cumplimiento de los plazos; este comportamiento puede explicarse porque la digitalización permite organizar mejor los flujos de trabajo, priorizar los trámites, realizar seguimiento en tiempo real y reducir retrasos asociados a procesos manuales, como la pérdida de documentos o la demora en su traslado entre áreas; además, el sistema facilita alertas, control de tiempos y mayor transparencia en la gestión, lo que incentiva al personal a cumplir con los plazos establecidos.

Figura 8

Porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo establecido en la Municipalidad

Distrital de Wanchaq



La figura 8 muestra una tendencia creciente y sostenida en el porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo a lo largo del año 2023, pasando del 42% en enero a aproximadamente 70.9% hacia el cierre del año, lo que evidencia una mejora progresiva en la oportunidad del servicio administrativo; aunque se observan ligeras variaciones al inicio, la tendencia general es claramente ascendente, lo que sugiere un proceso de adaptación gradual al sistema de gestión documental digital; esto podría explicarse porque, en los primeros meses, el personal aún se encontraba en fase de familiarización con la plataforma, lo que limitaba el cumplimiento oportuno; sin embargo, conforme avanzó el tiempo, el uso más eficiente del sistema, la automatización de procesos, el seguimiento en tiempo real de los expedientes y una mejor organización del flujo documentario permitieron reducir retrasos y mejorar el control de plazos, incrementando el nivel de cumplimiento.

Tabla 11

Efecto del sistema de gestión digital sobre el desempeño administrativo mediante un modelo de regresión

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv.	Beta	t	Sig.
(Constante)	35,208	2,064		17,062	,000
tiempo de implementación (mes)	2,650	,485	,826	5,461	,000
sistema digital	3,683	3,350	,166	1,099	,300

La tabla 11 del modelo de regresión muestra que el tiempo de implementación del sistema de gestión documental digital tiene un efecto positivo y significativo sobre el porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo, evidenciado por un coeficiente B = 2,650 y un valor $p = 0,000$, lo que indica que por cada mes de avance en la implementación, el cumplimiento de plazos aumenta aproximadamente en 2,65 puntos porcentuales, reflejando una mejora progresiva en la oportunidad del servicio; además, el coeficiente estandarizado Beta = 0,826 confirma que este es el factor con mayor influencia en el modelo. Por otro lado, la variable “sistema digital” en sí misma no presenta significancia estadística ($p = 0,300$), lo que sugiere que el impacto no se da de forma inmediata, sino que depende del tiempo de uso y adaptación al sistema; es decir, los beneficios se consolidan conforme el personal adquiere experiencia y se optimizan los procesos; esto puede explicarse porque la implementación de tecnologías en el ámbito administrativo requiere un periodo de ajuste, capacitación y mejora continua, en el cual se reducen errores, se agilizan los flujos documentarios y se fortalece el control de los trámites.

5.3. Presentación de resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian de manera consistente que la implementación del sistema de gestión documental digital ha generado mejoras sustanciales en la eficiencia, productividad y oportunidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Wanchaq durante el año 2023, lo cual se sustenta tanto en los análisis estadísticos como en la evolución temporal de los indicadores evaluados. En primer lugar, en relación con el tiempo promedio de resolución de trámites administrativos, se identificó una disminución progresiva y significativa, pasando de un promedio de $18,3 \pm 0,8$ días en el periodo sin implementación a $11,9 \pm 2,6$ días con implementación, lo que representa una reducción aproximada de 6,5 por trámite; esta diferencia fue estadísticamente significativa ($t = 6,11$; $p = 0,001$), lo que confirma que la mejora no es producto del azar, sino del efecto del Sistema de Gestión Documental digital. Asimismo, se mostró una tendencia descendente sostenida en el periodo 2023, iniciando con valores cercanos a 18,5 días en enero y alcanzando aproximadamente 9,2 días hacia diciembre, lo que evidencia que el impacto del sistema se consolida progresivamente en el tiempo.

En segundo lugar, respecto a la productividad administrativa, medida a través del número de documentos procesados mensualmente, se observó un incremento significativo, pasando de un promedio de $222,6 \pm 18,0$ documentos sin implementación a $309,6 \pm 34,5$ documentos con implementación, lo que representa un aumento aproximado de 87 documentos mensuales; esta diferencia también resultó altamente significativa ($t = 6,67$; $p = 0,0001$); la evolución mensual muestra una tendencia creciente sostenida, con valores que pasan de aproximadamente 215 documentos en enero a más de 325 en diciembre.

En tercer lugar, en cuanto al porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo establecido, se evidenció un incremento significativo de $43,4\% \pm 2,7$ en el periodo sin

implementación a $62,1\% \pm 8,4$ con implementación, lo que representa una mejora de casi 18,7 puntos porcentuales, siendo estadísticamente significativo ($t = 5,505$; $p = 0,0003$). La tendencia temporal también muestra un crecimiento sostenido, pasando de valores cercanos al 42% en enero a aproximadamente el 70,9% hacia diciembre, lo que indica una mejora progresiva en la oportunidad del servicio administrativo.

Adicionalmente, se halló relaciones altamente significativas entre las variables estudiadas, destacando una correlación negativa muy fuerte ($r = -0,962$) entre el tiempo de implementación y el tiempo de resolución de trámites, lo que indica que a medida que avanza la implementación del sistema, los tiempos disminuyen considerablemente; asimismo, se identificó una correlación positiva muy fuerte ($r = 0,958$) entre la implementación y el número de documentos procesados, así como una correlación positiva ($r = 0,970$) con el porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo. Complementariamente, el modelo de regresión mostró que el tiempo de implementación del sistema tiene un efecto positivo y significativo sobre el cumplimiento de plazos ($B = 2,650$; $p = 0,000$), lo que implica que por cada mes de implementación, el porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo aumenta en aproximadamente 2,65 puntos porcentuales; sin embargo, la variable del “sistema digital” en sí misma no resultó significativa ($p = 0,300$), lo que sugiere que el uso del sistema no se genera de manera inmediata, sino que dependen del proceso de adaptación, capacitación y uso continuo por parte del personal.

Desde la perspectiva del personal administrativo, se encontró que el sistema de gestión documental digital presenta un nivel predominantemente alto (62,2%), lo que refleja una percepción favorable respecto a su implementación. A nivel de dimensiones, la catalogación alcanzó un nivel alto (52,7%); mientras que el método transaccional y la integración administrativa presentaron niveles mayoritariamente regulares (59,5% y 67,6%,

respectivamente); por su parte, la integración vertical mostró una distribución equilibrada entre niveles alto y regular. Finalmente, en cuanto al desempeño administrativo del personal, se observó un nivel predominantemente alto (64,9%); la dimensión rendimiento en la tarea alcanzó un nivel alto (52,7%), reflejando mayor eficiencia en la ejecución de actividades; el comportamiento contraproducente también presentó un nivel alto (59,5%); mientras que el rendimiento en el contexto mostró un nivel alto (47,3%) con tendencia a regular.

CONCLUSIONES

El sistema de gestión documental digital mejoró significativamente el desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Wanchaq durante 2023. Esto se evidencia en un mayor cumplimiento de plazos, respaldado por un coeficiente $B = 2,650$ ($p = 0,000$), que indica un incremento aproximado de 2,65 puntos porcentuales por cada mes de implementación.

La implementación del sistema de gestión documental digital reduce significativamente el tiempo de resolución de trámites administrativos, pasando de $18,3 \pm 0,8$ días a $11,9 \pm 2,6$ días, con diferencia estadísticamente significativa ($t = 6,11$; $p = 0,001$), evidenciando una mejora en la eficiencia operativa y en la gestión del tiempo.

El sistema de gestión documental digital incrementa significativamente el número de documentos procesados, pasando de $222,6 \pm 18,0$ a $309,6 \pm 34,5$ documentos mensuales, con diferencia significativa ($t = 6,67$; $p = 0,0001$), lo que demuestra un aumento en la productividad y capacidad operativa del personal administrativo.

El sistema de gestión documental digital influye positivamente en el cumplimiento de plazos, incrementando el porcentaje de expedientes atendidos dentro del tiempo establecido de $43,4\% \pm 2,7$ a $62,1\% \pm 8,4$, con significancia estadística ($t = 5,505$; $p = 0,0003$) y una fuerte correlación ($r = 0,970$), evidenciando una mejora en la eficacia del servicio administrativo.

Se describió que la percepción del personal respecto al sistema de gestión documental digital es predominantemente alta (62,2%), destacando la mejora en la organización, acceso y control de la información; sin embargo, algunas dimensiones como el método transaccional (59,5% regular) y la integración administrativa (67,6% regular) evidencian limitaciones en conectividad, interoperabilidad y adaptación tecnológica.

El nivel de desempeño del personal administrativo es predominantemente alto (64,9%), evidenciándose mejoras en el rendimiento en la tarea (52,7% alto), reducción de comportamientos contraproducentes (59,5% alto) y un adecuado rendimiento en el contexto (47,3% alto), lo que indica que el uso del Sistema de Gestión Documental digital ha contribuido a fortalecer la eficiencia, organización y cumplimiento de funciones, aunque aún se requiere capacitación continua para optimizar su aprovechamiento.

RECOMENDACIONES

A la Alcaldía y a la Gerencia Municipal, fortalecer y consolidar la implementación del sistema de gestión documental digital como política institucional permanente, incorporándolo dentro de los instrumentos de gestión (POI, ROF, MOF), con el fin de garantizar la continuidad de los beneficios alcanzados en la mejora del desempeño administrativo, promoviendo además la modernización del servicio público en concordancia con los lineamientos de gobierno digital en el Perú.

A la Gerencia Municipal, a la Secretaría General y al Archivo, optimizar continuamente los procesos documentarios mediante la estandarización de procedimientos y la implementación de alertas automatizadas dentro del sistema, que permitan monitorear los tiempos de atención y reducir aún más los plazos de resolución, especialmente en áreas críticas con mayor carga documentaria.

A la oficina de Tecnología e Informática (OTI), implementar tecnologías digitales avanzadas, tales como chatbots institucionales y plataformas de aprendizaje virtual (E-learning), orientadas a optimizar la atención al ciudadano y fortalecer las capacidades del personal administrativo; asimismo, se sugiere establecer programas de capacitación continua y la adopción de redes privadas virtuales (VPN) que garanticen un acceso seguro y remoto al sistema, con el propósito de mejorar la eficiencia operativa, la seguridad de la información y la continuidad del servicio institucional.

A la Gerencia Municipal, implementar mecanismos de control y seguimiento del cumplimiento de plazos, tales como indicadores de desempeño, reportes periódicos y sistemas de evaluación por áreas, con el fin de consolidar la mejora en la atención oportuna de expedientes y fortalecer la cultura de responsabilidad institucional.

A la oficina de Tecnología e Informática (OTI), desarrollar programas de capacitación constante dirigidos al personal administrativo, enfocados en el uso eficiente del sistema, manejo de herramientas digitales y adaptación tecnológica, considerando las brechas identificadas en dimensiones como el método transaccional e integración administrativa, a fin de mejorar la percepción y aprovechamiento del sistema.

A la Gerencia Municipal y a la oficina de Gestión de Talento Humano, implementar estrategias de fortalecimiento del desempeño administrativo, como capacitaciones permanentes, incentivos al desempeño, acompañamiento técnico y evaluación continua del personal, con el objetivo de consolidar los niveles altos alcanzados y mejorar aspectos relacionados con el rendimiento en el contexto, promoviendo una cultura organizacional orientada a la innovación y mejora continua.

BIBLIOGRAFIA

- Abbasova, V. (2020). Main concepts of the document management system required for its implementation in enterprises. *ScienceRise*, 1(1), 32-37.
<https://doi.org/10.21303/sr.v0i1.1149>
- Abidin, S., & Husin, M. (2018). Improving accessibility and security on document management system: A Malaysian case study. *Applied Computing and Informatics*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1016/j.aci.2018.04.002/full/html>
- Agu, P., Njoku, E., Umaru, S., Eleke, N., Nwokoma, I., & Bashiru, O. (2022). Records Management and Organizational Performance. *ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(1), 66-76. <https://jurnal.ahmar.id/index.php/soshum/article/view/738>
- Alabi, O., & Adeniran, P. (2022). Application of ICT and Job Performance of Administrative Staff in Redeemer's University, Nigeria. *Jewel Journal of Librarianship*, 17(1).
https://www.researchgate.net/publication/361138397_Application_of_ICT_and_Job_Performance_of_Administrative_Staff_in_Redeemer's_University_Nigeria
- Alania, A. (2022). *Sistema de gestión documental y proceso de trámite documentario de la Municipalidad Metropolitana*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/117401>
- Alyoubi, B., Hoque, R., Alharbi, I., Alyoubi, A., & Almazmomi, N. (2018). Impact of Knowledge Management on Employee Work Performance: Evidence from Saudi Arabia. *The International Technology Management Review*, 7(1), 13-24.
<https://www.atlantis-press.com/journals/itmr/25895181>
- Angelis, M., Mazetti, G., & Guglielmi, D. (2021). Job Insecurity and Job Performance: A Serial Mediated Relationship and the Buffering Effect of Organizational Justice. *Frontiers in Psychology*.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.694057/full>

- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos instrumentos de investigación de investigación de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- Archivo General de la Nación. (2020). Resolución Jefatural N° 304-2020-AGN/J. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-directiva-n-001-2020-agn-ddpa-norma-para-la-ges-resolucion-jefatural-no-304-2020-agn-j-1913013-1/>
- Armas, A. (2024). *Sistema de trámite documentario y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2023*. [Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas e Informática, Universidad Nacional de San Martín]. <https://repositorio.unsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/dc48b0f5-2394-4ee6-af16-da5c67e54e95/content?utm>
- Arriola, Z. (2006). *Plan de gobierno municipal*.
<https://infogob.jne.gob.pe/General/ObtenerArchivo?fileURL=GbUyObOtBKP9HbocWB5rwch4Qf6HYAuId2nE6bRzgj0c6%2B@0ElOxMA==Ub&tk=rm6WkgjIsK4=6g>
- Atencia, D. (2022). *Gestión documental y el acceso a la información en el proyecto Arolab II del Ministerio de Educación, Lima 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97905/Atencia_SD-SD.pdf?sequence=1.
- Baca, L., & Duran, Y. (2022). *Gestión documental en la gerencia de administración de la municipalidad distrital de San Jeronimo-2020*. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración, Universidad Andina del Cusco].

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4684/Lucero_Yanina_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Batlle-Montserrat, J., Abadal, E., & Blat, J. (2011). Benchmarking Del e-Gobierno Local: Limitaciones de Los Métodos de Evaluación Comparativa. *El Profesional de la Informacion*, 20(3), 251-258. <https://doi.org/10.3145/epi.2011.may.02>
- Bearman, D. (1994). *Electronic evidence: strategies for managing records in contemporary organizations*. Archives & Museum Informatics.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación. Administración. Economía. Humanidades y Ciencias Sociales* (4 ed.). Colombia: Pearson.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71–98). Jossey-Bass.
- Brinia, V., Selimi, P., Dimos, A., & Kondea, A. (2022). The Impact of Communication on the Effectiveness of Educational Organizations. *Education Sciences*, 12(3). <https://www.mdpi.com/2227-7102/12/3/170>
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed., Vol. 1, pp. 687–732). Consulting Psychologists Press.
- Campos, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63 - 82. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rip/v25n1/1609-7475-rip-25-01-63.pdf>
- Cebeci, O., & Caganaga, C. (2019). Effects of Motivation of School Administrators on Human Resources Management. *Open Access Library Journal*, 6(7), 1-17. <https://doi.org/10.4236/oalib.1104808>

- Chamba, A., Ramírez, Y., Jaya, I., & Romero, W. (2022). Incidencia de las TICs en el desempeño laboral de empleados en las pymes de Machala. *Digital Publisher CEIT*, 6(3), 235-248. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.571>
- Chamba, A., Ramirez, Z., Jaya, I., & Romero, W. (2021). Incidencia de las TICs en el desempeño de empleados en las pymes de Machala. *Digital Publisher*, 6(3), 235-248. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.571>
- Colbert, J., Bierer, S., Berry, A., & Bradley, E. (2021). What Is an Innovation Article? A Systematic Overview of Innovation in Health Professions Education Journals. *Acad. Med.*, 1(96). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34348369/>
- Cruz, J. (2002). *La gestión de documentos y archivos: Una herramienta al servicio de la calidad*. Associació D' Arxivers Valencians. https://arxiversvalencians.org/wp-content/uploads/2020/04/revista2002_cruz_mundet.pdf
- Dahkoul, Z. (2018). The determinants of employee performance in jordanian organizations. *Journal of Economics, Finance and Accounting – (JEFA)*, 11(17). <https://doi.org/10.17261/Pressacademia.2018.780>
- De Winter, J. (2013). Using the Student's t-test with extremely small sample sizes. *Research, and Evaluation*, 18(10), 1-11. https://www.researchgate.net/publication/274756954_Using_the_Student's_t-test_with_extremely_small_sample_sizes
- Filipova, M., & Usheva, M. (2021). Social and labor relations of the digital age: to the question of future education development. *Futurity Education*, 1(2). <https://futurity-education.com/index.php/fed/article/view/39>
- Gana, A., Musa, H., & Omali, A. (2022). Services and impact of ict application on job performance in the dissemination of information in special library: a case study of Niger State Judiciary Library, Minna.

<https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=14927&context=libphilprac>

Gobierno del Perú. (2018). Decreto Legislativo N° 1412. Diario Oficial El Peruano.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>

Google Maps. (2026). *Municipalidad Distrital de Wnaahcq* . Obtenido de

https://www.google.com/maps/place/Distrito+de+W%C3%A1nchaq,+Cusco/@-13.5300913,-71.9853737,14z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x916e7f57342c1119:0xa62d8cbeef47d24a!8m2!3d-13.5346909!4d-71.9490257!16s%2Fm%2F043qzhv?entry=tту&g_ep=EgoyMDI2MDMxNS4wIKXMDSoASAFQAw%3D

Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal*, 50(2), 327–347. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2007.24634438>

Guo, F., Jähren, C., & Turkan, Y. (2021). Electronic Document Management Systems for the Transportation Construction Industry. *International Journal of Construction Education and Research*, 17(1), 52-67.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15578771.2019.1685612>

Hernández, J., Espinoza, J., Peñaloza, E., Rodríguez, J., Chacón, J., Toloza, C., Bermudez, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 1-9.

https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_5_2018/25sobre_uso_adecuado_coeficiente.pdf

- Herencia, P. (2022). *Gestión documentaria y su relación con la calidad de servicio del personal de un hospital público de Lima, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2737/1.terminado%20tesis%20PABLO%20HERENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (1ª ed.). McGraw Hill.
- Hernández, G., Moscoso, R., & Álvarez, J. (2024). Inteligencia artificial y gestión documental jurídica en Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 8(3), 5574-5595.
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.3.2024.5574-5585>
- Instituto Nacional de Calidad. (2015). NTP 392.030-2:2015 Microformas. Requisitos para las organizaciones que administran sistemas de producción y almacenamiento. Parte 2: Medios de archivo electrónico.
<https://www.inacal.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/catalogoespecializado/files/392.030-2.pdf>
- ISO 15489-1. (2001). *Information and Documentation Records Management Part 1*. AENOR. Obtenido de https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.1.pdf
- ISO/TR 15489-2. (2001). *Information and documentation, records Management (Part 2)*. Guide Pratique. Guidelines.
https://books.google.com.pe/books/about/ISO_TR_15489_2_2001_Information_and_Docu.html?id=FMP8zgEACAAJ&redir_esc=y
- Jong, W., Lockhorst, D., & Tartwijk, J. (2022). Leadership practices in collaborative innovation: A study among Dutch school principals. *Educational Management*

Administration & Leadership, 50(6).

<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1741143220962098>

Jordan, S., Zabukovšek, S., & Klančnik, I. (2022). Document Management System – A Way to Digital Transformation. 68(2). <https://sciendo.com/es/article/10.2478/ngoe-2022-0010>

Kiplie, F., Yatin, S., Angutim, M., & Hamid, N. (2018). System Development for Document Management System. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(9). <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v8-i9/4652>

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. W. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6–28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>

Krah, R., & Mertens, G. (2020). Transparency in Local Governments: Patterns and Practices of Twenty-first Century. *State and Local Government Review*, 52(3). <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0160323X20970245>

Layne & Lee (2001). Article: Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18 (2), 122-136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)

Lopes, A., Sargento, A., & Farto, J. (2023). Training in Digital Skills—The Perspective of Workers in Public Sector. *Sustainability*, 15(3). <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/13/10577>

Macias, M., Acosta, L., & Jimenes, M. (2019). Document management practices in SMEs: An information management capability-based approach. *Records Management Journal*, 30(1), 63-79. <https://doi.org/10.1108/RMJ-10-2018-0042>

Mapcarta. (2024). *Distrito de Wánchaq*. <https://mapcarta.com/es/29047516>

- McLeod, S., & Dulsky, S. (2021). Resilience, Reorientation, and Reinvention: School Leadership During the Early Months of the COVID-19 Pandemic. *Frontiers in Education*, 6(1). <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/feduc.2021.637075/full>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2040151/TUO%2027444-PROCED%20ADMINISTRA-21%20jul%202021.pdf.pdf?v=1627330699>
- Moreano, C., Escobar, T., Haro, E., & Villagomez, P. (2024). Estudio comparativo de los principales modelos administrativos que sustentan el desarrollo de la administración pública moderna . *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* , 7422-7434. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11946
- Municipalidad Distrital de Wanchaq. (2022). *Organigrama*. Obtenido de gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/muniwanchaq/institucional>
- Municipalidad Distrital de Wanchaq . (2022). *Normas que aprueba o modifican el TUPA. Ordenanza Municipal N° 014-2022-MDW/C*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6288695/5528234-tupa-2022-texto-unico-de-procedimientos-administrativos.pdf?v=1714972816>
- Nwaozor, H., & Chidinma, T. (2020). Principals' reward management strategies as a correlate to staff performance in secondary schools in delta state, nigeria. *UNIZIK Journal of Educational Management and Poilcy*, 3(1), 88-98. https://www.researchgate.net/publication/344248636_PRINCIPALS'_REWARD_MANAGEMENT_STRATEGIES_AS_A_CORRELATE_TO_STAFF_PERFORMANCE_IN_SECONDARY_SCHOOLS_IN_DELTA_STATE_NIGERIA

- Ñaupas, H., Valdía, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis*. (5 ed.). Lima, Perú: Ediciones de la U.
- Ordoñez, R., Rodríguez, M., & López, A. (2020). La dirección de centros escolares desde la voz de sus protagonistas en España. *Educación Inclusiva: Tensiones, retos y realidades de una educación para todos*, 79(2).
<https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/RCE/article/view/8370>
- Ortan, F., Simut, C., & Simut, R. (2021). Self-Efficacy, Job Satisfaction and Teacher Well-Being in the K-12 Educational System. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18(23).
<https://www.mdpi.com/1660-4601/18/23/12763>
- Pajares, L., & Estrada, Y. (2021). *La gestión documental y el desempeño organizacional en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Jesús María 2021*. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/63434>
- Pancasila, I., Haryono, S., & Sulisty, B. (2020). Effects of Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance: Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 387-397.
<https://koreascience.kr/article/JAKO202017764018192.pdf>
- Patel, M., & Patel, N. (2019). Exploring Research Methodology: Review Article. *International Journal of Research and Review*, 6(3), 48-55.
<https://www.academia.edu/download/63543152/IJRR001120200605-115829-bxlrli.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). Decreto Supremo N° 029-2021-PCM. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo->

que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3/

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). Decreto Supremo N° 033-2018-PCM. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-crea-la-plataforma-digital-unica-del-est-decreto-supremo-n-033-2018-pcm-1631549-2/>

Prada, O. (2018). *Análisis de la gestión documental de la Universidad Andina del Cusco, sede Larapa - 2018*. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración, Universidad Andina del Cusco].
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2912/Oscar_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Prebreza, B., Gotseva, D., & Nakov, P. (2021). A Study of Documents Management System Based on Web, Case Study: University. *29th National Conference with International Participation (TELECOM)*. <https://doi.org/10.1109/TELECOM53156.2021.9659663>

Quezada, N. (2021). Metodología de la investigación (1 ed.). Marcombo.

Ricks, A. (1979). *Record managment as an archival function* . Archivum, XXVI.

Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66–80.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>

Salmerón, R., & Rodríguez, E. (2017). Métodos cuantitativos para un modelo de regresión lineal con multicolinealidad. Aplicación a rendimientos de letras del tesoro. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 24, 169-189. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2331/233154079006.pdf>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma Departamento de Investigación.

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>

Sandall, H., Cerquiera, L., & Queiroga, F. (2022). A Comprehensive Approach to Job Performance in the Service Sector: A Systematic Literature Review. *BAR - Brazilian Administration Review*,, 19(2).

<https://www.redalyc.org/journal/841/84171352006/html/>

Secretaría de Gobierno Digital. (2017). Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI. Plataforma Digital Única del Estado Peruano.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292340-001-2017-pcm-segdi>

Secretaría de Gobierno Digital. (2021). Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2021-PCM/SEGDI. Plataforma Digital Única del Estado Peruano.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1933089-001-2021-pcm-segdi>

Secretaría de Gobierno Digital. (2019). Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 002-2019-PCM/SEGDI. Plataforma Digital Única del Estado Peruano.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/265184-002-2019-pcm-segdi>

Teece, D., Pisano, G. & Shuen, A. 1997. Dynamic Capabilities and Strategic Management. *Strategic Management Journal*. 18: 509-533. <http://links.jstor.org/sici?sici=0143-2095%28199708%2918%3A7%3C509%3ADCASM%3E2.0.CO%3B2-%23>

Ticona, J. (2020). Uso de las tic y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales. *Revista de investigaciones*, 9(3). <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/2046>

- Torres, A., & Ochoa, G. (2022). Uso, apropiación e impacto de las TIC en el mercado laboral femenino mexicano. *Revista de Economía Institucional*, 24(47).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962022000200245
- Torres, N. (2020). *Análisis del proceso de gestión documental y desempeño laboral del personal de la coordinación de logística de la Corte Superior de Justicia del Callao*, 2019. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/51030>
- Tuesta, J., Angulo, M., Chávez, R., & Morante, M. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(1).
<https://www.redalyc.org/journal/290/29069613010/29069613010.pdf>
- Vilaplana, F., & Stein, G. (2020). Digitalización y personas. *Revista Empresa y Humanismo*, 23 (1). <https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/38562>
- Vilca, L. (2024). *La gestión del trámite documental en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna*, 2024. Tesis para optar al Maestro en Ciencias con mención en Gerencia Pública, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. <https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/19e78379-1018-4d4b-9b78-42683d85c81d/content>
- Weber, M. (1964). *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica.

ANEXOS

procesados con el sistema de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023? PE3: ¿De qué manera influye el sistema de gestión documental digital en la atención de documentos dentro del plazo establecido en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023? PE4: ¿Cuál es la percepción del personal del área administrativa respecto al sistema de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023? PE5: ¿Cuál es el nivel de desempeño del personal del área	Distrital de Wanchaq, 2023. OE2: Determinar la mejora en el número de documentos procesados mediante la implementación del sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023. OE3: Analizar la influencia del sistema de gestión documental digital en la atención de documentos dentro del plazo establecido en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023. OE4: Describir la percepción del personal del área administrativa	documental digital incrementa el número de documentos procesados en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023. HE3: La implementación del sistema de gestión documental incrementa el porcentaje de cumplimiento de la atención de documentos dentro del plazo establecido en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023. HE4: Existe una percepción favorable del personal del área administrativa respecto a la implementación del sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023.			- Soluciones creativas	Ficha de registro documental Método estadístico: Análisis inferencial y descriptivo
				Comportamientos contraproducentes	- Actitud laboral - Toma de decisiones - Resolución de problemas	
				Rendimiento en el contexto	- Planificación de laborales - Actualización de habilidades - Participación activa	

administrativa con el sistema de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023?	respecto al sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023. OE5: Evaluar el nivel de desempeño del personal del área administrativa con el uso del sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023.	HE5: El nivel de desempeño del personal del área administrativa con la implementación del sistema de gestión documental digital en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2023, es alto.				
--	--	---	--	--	--	--

b. Instrumentos de recolección de información

Cuestionario para medir los sistemas de gestión documental

Buenos días, estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito Determinar la influencia del sistema de gestión documental digital en el desempeño administrativo del personal en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023, por lo que le solicito responda a cada uno de los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Catalogación						
1	Considera que el sistema de gestión documental es intuitivo y fácil de emplear.					
2	Cree que el sistema de gestión documental proporciona información verídica, relevante y recopila la información necesaria de los colaboradores y ciudadanos.					
3	Considera que el sistema de gestión documental es una herramienta eficaz para acceder a recursos y servicios internos de la organización.					
4	Está satisfecho con la disponibilidad y accesibilidad de documentos y archivos necesarios para su trabajo en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.					
5	Considera que tiene acceso oportuno a información relevante y actualizada antes de tomar decisiones o realizar tareas en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.					

Dimensión 2: Método Transaccional					
6	Considera que la velocidad de su conexión de internet en la Municipalidad Distrital de Wanchaq es suficiente para llevar a cabo sus tareas sin demoras significativas con el sistema de gestión documental.				
7	Cree que una mejora en el ancho de banda o la calidad de la conexión a internet beneficiaría su desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Wanchaq al usar el sistema de gestión documental.				
8	Cree que la seguridad en las transacciones y registros en línea es adecuada para proteger la confidencialidad, la integridad y disponibilidad de la información en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.				
Dimensión 3: Integración vertical					
9	Cree que el sistema de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Wanchaq permite que las áreas de trabajo se integran de manera eficiente.				
10	Cree que el sistema de gestión documental ayuda a mejorar la eficiencia de las operaciones en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.				
Dimensión 4: Integración administrativa					
11	Cree que el uso del sistema de gestión documental mejora la prestación de los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Wanchaq.				
12	Cree que la prestación de servicios públicos a través del sistema de gestión documental beneficia a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.				

Cuestionario para medir el desempeño administrativo

Buenos días, estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito Determinar la influencia del sistema de gestión documental digital en el desempeño administrativo del personal en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023, por lo que le solicito responda a cada uno de los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

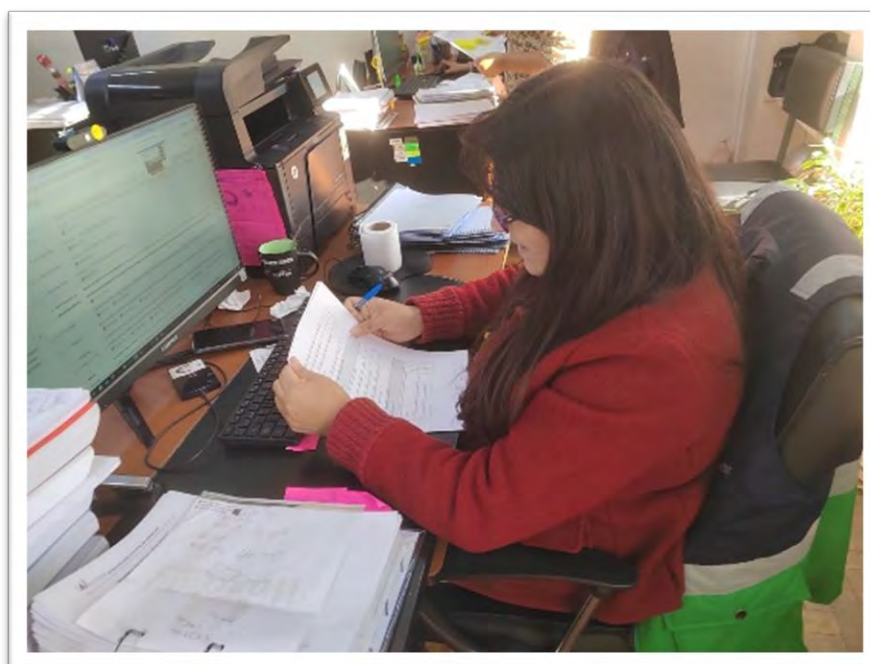
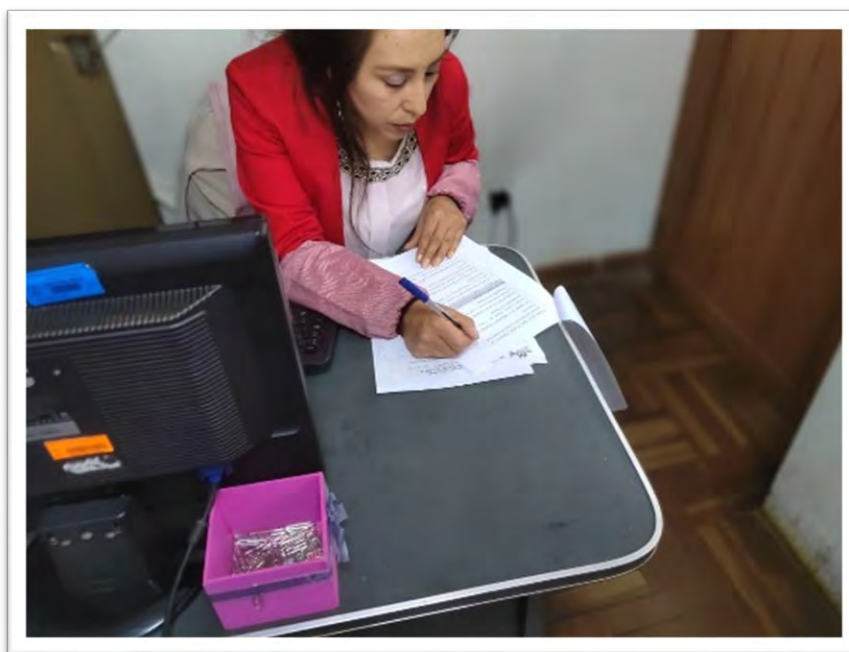
Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

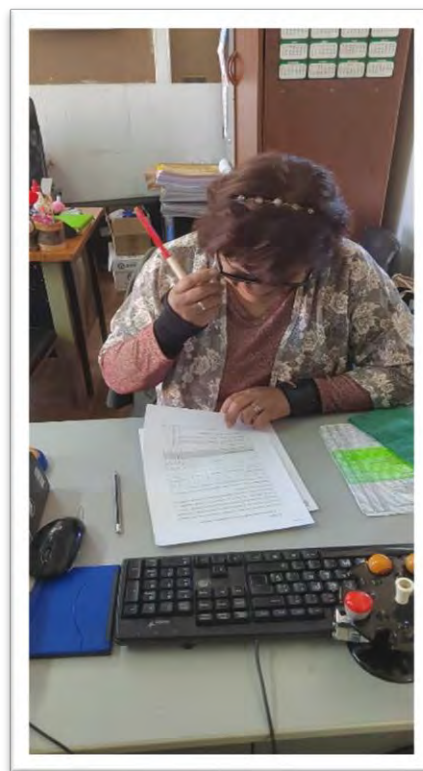
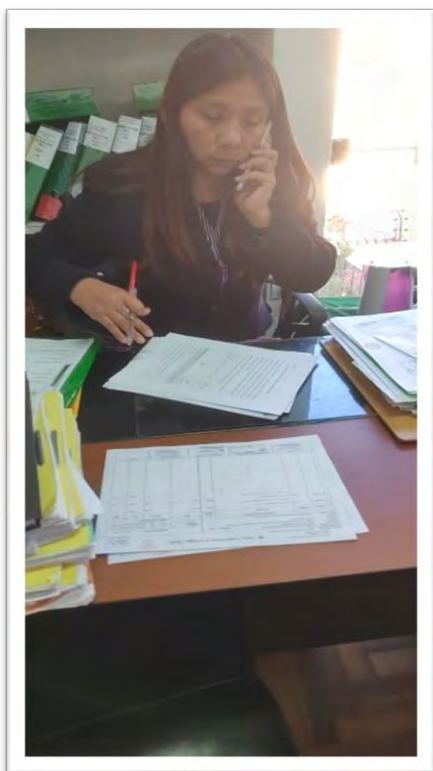
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

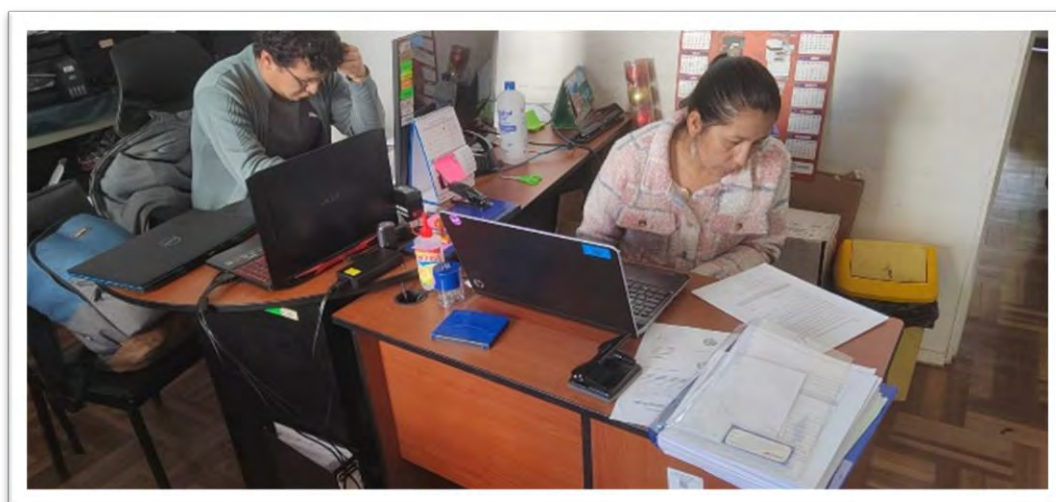
N	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Rendimiento en la tarea						
En los últimos tres meses:						
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a nuevos problemas					
3	Cuando pude realice tareas laborales desafiantes					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
Dimensión 2: Comportamientos contraproducentes						
En los últimos tres meses:						
6	Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo					
7	Comente aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
8	Agrande los problemas que se presentaron en el trabajo					

9	Me concentre en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
Dimensión 3: Rendimiento en el contexto: En los últimos tres meses						
10	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
11	Trabaje para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
12	Participe activamente en las reuniones laborales					

c. Medios de verificación







d. Otros

Base de datos de la variable: Sistema de gestión documental y Desempeño administrativo

	Catalogación					Método Transaccional			Integración vertical		Integración administrativa		Rendimiento en la tarea					Comportamientos contraproducentes				Rendimiento en el contexto:		
ID	S01	S02	S03	S04	S05	S06	S07	S08	S09	S10	S11	S12	R01	R02	R03	R04	R05	R06	R07	R08	R09	R10	R11	R12
1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3
3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
4	3	5	3	5	5	2	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3
6	2	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	4	3	5	5	4	3	5	4
7	3	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
8	3	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	2	4	5	4	5	3	5	3	3	3	4	3	5
9	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3
10	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	1	3	3
11	3	5	3	5	3	2	5	4	4	5	3	2	3	5	4	3	5	5	4	3	4	3	5	3
12	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3
13	3	3	4	2	3	3	4	4	2	4	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1
18	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
19	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
20	2	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
21	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3
22	2	5	5	4	3	2	4	4	4	5	4	2	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4
23	2	2	3	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3
24	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3

25	3	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	2	4	5	4	5	5	3	4	5	3
26	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3
27	3	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	5	4	5	5
28	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3
29	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
31	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	4	5	4	4	4	5
32	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4
33	2	3	4	3	5	2	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5
34	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5
35	2	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
36	3	2	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4
37	3	3	5	4	5	2	5	5	5	5	4	2	4	3	5	4	4	3	5	5	3
38	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
39	3	5	4	4	5	2	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	4
40	2	5	5	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5
41	3	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	2	4	4	3	4	3	5	4	3	4
42	3	5	5	4	5	2	4	3	3	4	5	2	4	3	5	3	4	5	5	4	4
43	2	5	5	5	3	2	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	4
44	2	5	3	4	5	3	5	4	5	5	3	2	4	5	5	5	4	5	4	3	3
45	3	5	5	5	4	2	3	4	5	5	4	2	4	5	3	4	5	4	5	5	4
46	2	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5
47	2	4	4	5	5	2	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	4	5	5	3	5
48	2	5	5	5	5	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	4
49	2	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5
50	5	4	4	5	5	2	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5
51	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5
52	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5
53	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5
54	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5
55	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
56	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	4	3	3	5	5	5	4

57	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4			
58	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3		
59	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5		
60	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5		
61	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	
62	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	
63	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	
64	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	
65	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
66	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	
67	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	3	4	4	5	5	
68	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5
69	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5
70	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	
71	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3
72	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
73	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
74	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4

Datos solicitados a la municipalidad

CARTA N° 045-2024-OTI-MDW.

Señor:

EDISON QUISPE JALISTO

Presente. -

ASUNTO : Respuesta a solicitud de autorización para estudio de investigación y remisión de información estadística de trámites administrativos correspondientes al año 2023.

REFERENCIA : Oficio N° 001 -2024-EQJ.

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a efectos de manifestarle que, en atención a su solicitud presentada mediante el expediente de la referencia, mediante el cual solicita autorización para llevar a cabo su estudio de investigación titulado *"Relación entre el sistema de gestión documental digital y el desempeño administrativo del personal de la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2024"*, así como la provisión de información estadística sobre trámites administrativos del periodo anual 2023.

Al respecto, cumpla con manifestarle que esta Jefatura de la Oficina de Tecnología e Informática **OTORGA LA AUTORIZACIÓN CORRESPONDIENTE** para que pueda desarrollar su importante estudio de investigación dentro de las instalaciones de nuestra corporación edil, coordinando previamente la aplicación de los cuestionarios al personal administrativo de manera que no se afecte la continuidad de las labores institucionales.

Asimismo, en atención a su solicitud de información cuantitativa sobre los trámites administrativos gestionados durante el periodo 2023, la cual es requerida para fundamentar los aspectos empíricos de su investigación, remitimos a continuación el reporte oficial consolidado por nuestra área de sistemas y estadística:



Mes	Tiempo promedio de resolución (días)	N° documentos procesados nuevos	% Expedientes atendidos dentro del plazo
Enero	18,5	215	42,0%
Febrero	19,2	198	40,0%
Marzo	17,8	234	45,1%
Abril	18,9	221	42,8%
Mayo	17,3	245	47,0%
Junio	16,5	258	50,0%
Julio	14,2	279	52,0%
Agosto	12,1	290	60,8%
Septiembre	10,8	323	62,8%
Octubre	10,5	342	68,1%
Noviembre	9,7	350	69,8%
Diciembre	9,2	325	70,9%

Como se puede apreciar en los datos estadísticos detallados, durante el ejercicio fiscal 2023 nuestra entidad experimentó un proceso progresivo de mejora en la eficiencia operativa, logrando reducir el tiempo promedio de resolución de expedientes de 18,5 días en enero hasta 9,2 días en diciembre, e incrementando de manera sostenida el nivel de cumplimiento

Formatos de Validación de Instrumentos a través de juicio de Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSTGRADO – Maestría en Administración con Mención Gestión Pública y Desarrollo Empresarial



ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ

Cuestionario para medir los Sistemas de Gestión Documental

Buenos días, estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito Determinar la relación entre el sistema de gestión documental digital y el desempeño administrativo del personal en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023., por lo que le solicito responda a cada uno los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, como indican lo siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Catalogación						
1	Considera que el sistema de gestión documental es intuitivo y fácil de emplear.					
2	Cree que el sistema de gestión documental proporciona información verídica, relevante y recopila la información necesaria de los colaboradores y ciudadanos.					
3	Considera que el sistema de gestión documental es una herramienta eficaz para acceder a recursos y servicios internos de la organización.					
4	Está satisfecho con la disponibilidad y accesibilidad de documentos y archivos necesarios para su trabajo en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.					
5	Considera que tiene acceso oportuno a información relevante y actualizada antes de tomar decisiones o realizar tareas en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.					
Dimensión 2: Método Transaccional						
6	Considera que la velocidad de su conexión de internet en la Municipalidad Distrital de Wanchaq es suficiente para llevar a cabo sus tareas sin demoras significativas con el sistema de gestión documental.					
7	Cree que una mejora en el ancho de banda o la calidad de la conexión a internet beneficiaría su desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Wanchaq al usar el sistema de gestión documental.					

8	Cree que la seguridad en las transacciones y registros en línea es adecuada para proteger la confidencialidad, la integridad y disponibilidad de la información en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.					
Dimensión 3: Integración vertical						
9	Cree que el sistema de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Wanchaq permite que las áreas de trabajo se integran de manera eficiente.					
10	Cree que el sistema de gestión documental ayuda a mejorar la eficiencia de las operaciones en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.					
Dimensión 4: Integración administrativa						
11	Cree que el uso del sistema de gestión documental mejora la prestación de los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Wanchaq.					
12	Cree que la prestación de servicios públicos a través del sistema de gestión documental beneficia a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.					

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable | ☐ Aplicable después de corregir | ☐ No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ARQUITECTO JUAN CARLOS TIENENDEZ ACURIO
 DNI: 23820021

Especialidad del validador: GERENTE DE TRANSPORTES MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS

Nº de años de Experiencia profesional: 24 AÑOS

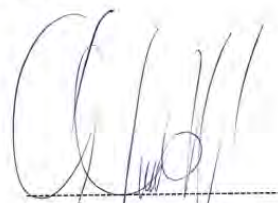
*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Cusco, 28 de DICIEMBRE del 2023


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSTGRADO – Maestría en Administración con Mención Gestión Pública y Desarrollo Empresarial



Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Buenos días, estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito Determinar la relación entre el sistema de gestión documental digital y el desempeño administrativo del personal en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023., por lo que le solicito responda a cada uno de los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N	ÍTEMS (En mi trabajo...)	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Rendimiento en la tarea						
En los últimos tres meses:						
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a nuevos problemas					
3	Cuando pude realice tareas laborales desafiantes					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
Dimensión 2: Comportamientos contraproducentes						
En los últimos tres meses:						
6	Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo					
7	Comente aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
8	Agrande los problemas que se presentaron en el trabajo					
9	Me concentre en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
Dimensión 3:  en el contexto:						
En los últimos tres meses						
10	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					

11	Trabaje para mantener mis habilidades laborales actualizadas						
12	Participe activamente en las reuniones laborales						

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ | Aplicable después de corregir ☐ | No aplicable ☐ |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ARQUITECTO JUAN CARLOS TENENDEZ ACURIO

DNI: 238720021

Especialidad del validador: GERENTE DE TRANSPORTES MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAUCHIS

Nº de años de Experiencia profesional: 24 AÑOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Cusco, 28 de DICIEMBRE del 2023



Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSTGRADO – Maestría en Administración con Mención Gestión Pública y Desarrollo Empresarial



ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ

Cuestionario para medir los Sistemas de Gestión Documental

Buenos días, estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito Determinar la relación entre el sistema de gestión documental digital y el desempeño administrativo del personal en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023., por lo que le solicito responda a cada uno de los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Catalogación						
1	Considera que el sistema de gestión documental es intuitivo y fácil de emplear.					
2	Cree que el sistema de gestión documental proporciona información verídica, relevante y recopila la información necesaria de los colaboradores y ciudadanos.					
3	Considera que el sistema de gestión documental es una herramienta eficaz para acceder a recursos y servicios internos de la organización.					
4	Está satisfecho con la disponibilidad y accesibilidad de documentos y archivos necesarios para su trabajo en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.					
5	Considera que tiene acceso oportuno a información relevante y actualizada antes de tomar decisiones o realizar tareas en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.					
Dimensión 2: Método Transaccional						
6	Considera que la velocidad de su conexión de internet en la Municipalidad Distrital de Wanchaq es suficiente para llevar a cabo sus tareas sin demoras significativas con el sistema de gestión documental.					
7	Cree que una mejora en el ancho de banda o la calidad de la conexión a internet beneficiaría su desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Wanchaq al usar el sistema de gestión documental.					

8	Cree que la seguridad en las transacciones y registros en línea es adecuada para proteger la confidencialidad, la integridad y disponibilidad de la información en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.						
Dimensión 3: Integración vertical							
9	Cree que el sistema de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Wanchaq permite que las áreas de trabajo se integran de manera eficiente.						
10	Cree que el sistema de gestión documental ayuda a mejorar la eficiencia de las operaciones en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.						
Dimensión 4: Integración administrativa							
11	Cree que el uso del sistema de gestión documental mejora la prestación de los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Wanchaq.						
12	Cree que la prestación de servicios públicos a través del sistema de gestión documental beneficia a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.						

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ | Aplicable después de corregir ☐ | No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador ^{Dr}/Mg: DA. MOSCOSO OJEDA Federico
 DNI: 23825517

Especialidad del validador: Dr. Administración y Gestión Pública

Nº de años de Experiencia profesional: 30 años

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Cusco, 15 de DIC del 2023


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSTGRADO – Maestría en Administración con Mención Gestión Pública y Desarrollo Empresarial



Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Buenos días, estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito Determinar la relación entre el sistema de gestión documental digital y el desempeño administrativo del personal en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-2023., por lo que le solicito responda a cada uno de los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N	ÍTEMS (En mi trabajo...)	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Rendimiento en la tarea						
En los últimos tres meses:						
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a nuevos problemas					
3	Cuando pude realice tareas laborales desafiantes					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
Dimensión 2: Comportamientos contraproducentes						
En los últimos tres meses:						
6	Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo					
7	Comente aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
8	Agrande los problemas que se presentaron en el trabajo					
9	Me concentre en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
Dimensión 3: Rendimiento en el contexto:						
En los últimos tres meses						
10	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					

11	Trabaje para mantener mis habilidades laborales actualizadas						
12	Participe activamente en las reuniones laborales						

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ | Aplicable después de corregir ☐ | No aplicable ☐ |

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. MAICRIS OTEDA FEDERICO

DNI: 23825519

Especialidad del validador: Dr. Administración y Gestión Pública

Nº de años de Experiencia profesional: 30 Años

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Cusco, 15 de Dic. del 2023


Firma del Experto Informante.
Especialidad