



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE TRÁMITE
DOCUMENTARIO PARA LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE BUENAVISTA ALTA – CASMA; 2022.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR

MINAYA CORDOVA, EDSON YONEL

ORCID: 0000-0002-9708-4655

ASESORA

SUXE RAMIREZ, MARIA ALICIA

ORCID:0000-0002-1358-4290

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Minaya Cordova, Edson Yonel

ORCID: 0000-0002-9708-4655

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESORA

Suxe Ramírez, María Alicia

ORCID: 0000-0002-1358-4290

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ingeniería,
Escuela Profesional de Sistemas, Chimbote, Perú

JURADO

Ocaña Velásquez, Jesús Daniel

ORCID: 0000-0002-0167-7481

Castro Curay, José Alberto

ORCID : 0000-0003-0794-2968

Sullon Chinga, Jennifer Denisse

ORCID: 0000-0003-4363-0590

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

DR. JESÚS DANIEL OCAÑA VELÁSQUEZ
PRESIDENTE

MGTR. JOSÉ ALBERTO CASTRO CURAY
MIEMBRO

MGTR. JENNIFER DENISSE SULLON CHINGA
MIEMBRO

DRA. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ
ASESORA

DEDICATORIA

Con gran aprecio a mis padres por su apoyo inquebrantable e incondicional cuando más necesite de ellos, por haber creído siempre en mí a lo largo de la vida.

A mis hermanos por sus ánimos de aliento de que sí era capaz de lograr todo lo que me proponía y para ti mi hermano ausente William.

A mi pequeña hija Evany, luz de mis ojos por ser mi inspiración y la personita quien me inspira a sacar fuerzas para lograr mis objetivos.

Para una persona muy especial en mi corazón, que llegó a mi vida y creyó en mí gracias por tu apoyo y respaldo para lograr mis objetivos trazados para ser un profesional de éxito.

Edson Yonel Minaya Cordova

AGRADECIMIENTO

A mi padre Dios por concederme la vida, a mi familia por su gran apoyo, a mi amigo Mauricio por su amistad y por apoyo para poder elaborar mi trabajo de investigación.

A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta, por brindarme las facilidades, para así poder elaborar el presente trabajo de mi tesis.

A mi asesora Dra. María Alicia Suxe Ramírez, quien en todo momento me brindo su orientación y guía en la de mi trabajo de investigación. A la vez, a la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, por ser la casa de estudios el cual me formo profesionalmente, gracias por ayudarme alcanzar mis metas propuestas.

Edson Yonel Minaya Cordova

RESUMEN

El presente trabajo de investigación de tesis desarrollada bajo la línea de investigación: Ingeniería de Software, de la escuela profesional de ingeniería de sistema de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, la problemática de la Municipalidad Distrital de Buenavista tiene deficiencia en tramitar y derivar documentos, documentación extraviada, se tiene como objetivo: realizar la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma; 2022, con la finalidad de mejorar la gestión, control y registro de documentos; la investigación fue de tipo descriptivo de nivel cuantitativa bajo el diseño no experimental y de corte transversal. Para la presente investigación se ha tomado como muestra 30 personas de las diferentes áreas administrativas, realizado la encuesta, lo resultados arrojaron que el 70.00% no están de acuerdo con el sistema actual de mesa de partes, y es así como el 93.33% de los encuestados ven la necesidad de una propuesta de implementación de un sistema informático, de los resultados obtenidos se observa que existe un alto nivel de insatisfacción del personal administrativo con el sistema actual y un alto nivel de necesidad de implementar un sistema de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma; 2022.

Tiene como alcance institucional mejorar los procesos en el área de mesa de partes también ofrecer mejor atención y servicio al cliente, coincidiendo con las hipótesis especificadas y concuerda con la hipótesis general, alcance del estudio, conclusiones principales quedando demostrada y justificada.

Palabras clave: Gestión de trámite, Sistema Informático, Municipalidad Distrital de Buenavista Alta, Software.

ABSTRACT

The present thesis research work developed under the line of research: Software Engineering, from the professional school of system engineering of the Los Angeles Catholic University of Chimbote, the problem of the District Municipality of Buenavista has a deficiency in processing and deriving documents , lost documentation, its objective is: to carry out the proposal for the implementation of a computerized system for the management of documentary procedures for the District Municipality of Buenavista Alta - Casma; 2022, in order to improve the management, control and registration of documents; The research was of a descriptive type with a quantitative level under a non-experimental and cross-sectional design. For the present investigation, 30 people from the different administrative areas have been taken as a sample, the survey was carried out, the results showed that 70.00% do not agree with the current party table system, and that is how 93.33% of the Respondents see the need for a proposal to implement a computer system, from the results obtained it is observed that there is a high level of dissatisfaction of the administrative staff with the current system and a high level of need to implement a document processing management system to the District Municipality of Buenavista Alta – Casma; 2022.

Its institutional scope is to improve processes in the parts table area, as well as to offer better attention and customer service, coinciding with the specified hypotheses and in accordance with the general hypothesis, scope of the study, main conclusions being demonstrated and justified.

Keywords: Procedure management, Computer System, District Municipality of Buenavista Alta, Software.

ÍNDICE DE CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	4
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	4
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	6
2.1.3. Antecedentes a nivel regional	8
2.2. Bases teóricas.....	9
2.2.1. Rubro de la empresa	9
2.2.2. La empresa Investigada	10
2.2.3. Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC).....	10
2.2.4. Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación	4
III. HIPÓTESIS	16
3.1. Hipótesis General.....	16
3.2. Hipótesis específicas.....	16
IV. METODOLOGÍA.....	17

4.1. Tipo y nivel de la investigación	17
4.2. Diseño de la investigación	17
4.3. Población y Muestra	18
4.4 Definición operacional de las variables en estudio.....	19
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	21
4.3.1. Técnica.....	21
4.3.2. Instrumentos.....	21
4.6. Plan de análisis.....	21
4.7. Matriz de consistencia	21
4.8. Principios éticos.....	24
V. RESULTADOS.....	25
5.1. Resultados.....	25
5.2. Análisis de resultados	30
5.3. Propuesta de mejora.....	50
VI. CONCLUSIONES	84
VII. RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	92
ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	93
ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO	94
ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Hardware.....	1
Tabla Nro. 2: Software.....	2
Tabla Nro. 3: Aplicaciones.....	2
Tabla Nro. 4: Operacionalización de variables.....	19
Tabla Nro. 5: Matriz de consistencia.....	22
Tabla Nro. 6: Satisfacción actual.....	25
Tabla Nro. 7: Recepción de documentos.....	26
Tabla Nro. 8: Control de registros.....	27
Tabla Nro. 9: Tiempo de atención.....	28
Tabla Nro. 10: Problema de tiempo en atención.....	29
Tabla Nro. 11: Seguridad de información.....	30
Tabla Nro. 12: Control de expedientes.....	31
Tabla Nro. 13: Uso adecuado de TICs.....	32
Tabla Nro. 14: Conocimiento de TICs.....	33
Tabla Nro. 15: Información adecuada.....	34
Tabla Nro. 16: Necesidad de sistema.....	35
Tabla Nro. 17: Mejora de atención.....	36
Tabla Nro. 18: Reducción de tiempo en búsqueda de expediente.....	37
Tabla Nro. 19: Entrega de información.....	38
Tabla Nro. 20: Seguridad de información.....	39
Tabla Nro. 21: Capacitación de usuarios en TICs.....	40
Tabla Nro. 22: Mejora de seguridad de la información.....	41
Tabla Nro. 23: Administración y control de expedientes.....	42
Tabla Nro. 24: Disponibilidad de reportes.....	43
Tabla Nro. 25: Información para toma de decisiones.....	44
Tabla Nro. 26: Nivel de satisfacción del usuario con la propuesta de implementación del sistema de tramite documentario.....	45
Tabla Nro. 27: Nivel de satisfacción del usuario con la propuesta de implementación del sistema de tramite documentario.....	47

Tabla Nro. 28: Desarrollo de Metodología.....	52
Tabla Nro. 29: Lista de Actores del Negocio	53
Tabla Nro. 30: Lista de Casos de uso del Negocio	54
Tabla Nro. 31: Tipos de reglas del negocio	59
Tabla Nro. 32: Lista de los trabajadores del negocio	61
Tabla Nro. 33: Requerimientos funcionales del sistema	63
Tabla Nro. 34: Requerimientos no funcionales del sistema	64
Tabla Nro. 35: Identificación de actores.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1: Organigrama Municipalidad Distrital de Buenavista Alta.....	1
Gráfico Nro. 2: Resultado general de la dimensión 1.....	46
Gráfico Nro. 3: Resultado general de la dimensión 2.....	48
Gráfico Nro. 4: Diagrama de Actores del Negocio	54
Gráfico Nro. 5: Diagrama de casos de uso del negocio.....	56
Gráfico Nro. 6: Proceso de gestionar documentos	57
Gráfico Nro. 7: Proceso de evaluar y buscar documentos.....	58
Gráfico Nro. 8: Proceso de archivar y buscar en archivo central	58
Gráfico Nro. 9: Proceso de monitorear y controlar gestión documental	59
Gráfico Nro. 10: Diagrama de actores del sistema	66
Gráfico Nro. 11: Diagrama de actores del sistema	67
Gráfico Nro. 12: Diagrama de CUS del paquete de gestionar documentación	74
Gráfico Nro. 13: Diagrama de CUS del paquete de gestionar archivo central	74
Gráfico Nro. 14: Diagrama de CUS del paquete de monitoreo y control.....	75
Gráfico Nro. 15: Diagrama de CUS del paquete de seguridad.....	75
Gráfico Nro. 16: Modelo relacional de la base de datos.....	76
Gráfico Nro. 17: Acceso al sistema	77
Gráfico Nro. 18: Panel de inicio	77
Gráfico Nro. 19: Registro Unidades Orgánicas	78
Gráfico Nro. 20: Registro de trabajadores	78
Gráfico Nro. 21: Asignar Trabajador - Unidad Orgánica.....	79
Gráfico Nro. 22: Mantenimiento de claves de Acceso	79
Gráfico Nro. 23: Mantenimiento del TUPA	80
Gráfico Nro. 24: Registro de Documentos	80
Gráfico Nro. 25: Histórico de expedientes	81
Gráfico Nro. 26: Cuaderno de cargo.....	81
Gráfico Nro. 27: Bandeja de entrada	82
Gráfico Nro. 28: Consulta de Expedientes	82
Gráfico Nro. 29: Documentos internos.....	83
Gráfico Nro. 30: Constancia de presentación de documentos.....	83

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú producto del crecimiento en la automatización, el nivel de adopción digital va por buen camino, pero aún por debajo de los niveles promedios de los países emergentes, lo cual ha resaltado la necesidad de indagar y especializarse respecto a las nuevas tecnologías (1).

La Municipalidad Distrital de Buenavista Alta, genera gran cantidad de documentos en el proceso del trámite documentario, administrada por el área de Mesa de Partes. Esta área no cuenta con procesos óptimos o un sistema de gestión de expedientes, por lo tanto; todos los procesos se realizan de forma manual, ocasionando múltiples problemas al momento de realizar el control de expedientes, generando pérdida de tiempo en los usuarios y ciudadanos. Todos estos problemas ocasionan dificultades en el proceso de toma de decisiones, no se cuenta con las herramientas tecnológicas para una eficaz gestión en procesos administrativos.

Debido a esta problemática, se propone el enunciado del problema ¿En qué medida la implementación de un sistema informático de Gestión de Trámite Documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma; 2022 mejorara la toma de decisiones?

Con el propósito de dar solución a esta situación se planteó el objetivo general: Realizar la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta.

Con el fin de llegar al objetivo general se establece los objetivos específicos de gestionar la información actual e histórica de los expedientes la cual permita una mejor administración, Aplicar la metodología RUP, para el análisis y diseño que permitirá optimizar los procesos documentarios para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta de tal forma que los resultados obtenidos sean de total confiabilidad, diseñar un sistema informático a medida de los requerimientos de la municipalidad utilizando el lenguaje de

programación Power Builder y base de datos MySQL que vienen siendo usadas actualmente en la municipalidad.

Para la justificación académica, se aplicará la experiencia adquirida durante mi etapa de estudiante en la Universidad Los Ángeles de Chimbote y los conocimientos aplicados, adquiridos y experimentado en instituciones que he laborado, operativamente la implementación de un sistema informático va a permitir un sofisticado control de la gestión documentaria en todo su ciclo de vida, desde que ingresa hasta su archivamiento final, la información es almacenada en una base de datos de tal forma, que puede ser encontrada y recuperada, de forma sencilla y controlada, económicamente la utilización de un sistema informático para la gestión del trámite documentario, no va a generar grandes beneficios económicos porque soluciona una serie de problemas de la gestión de documentos manual, tales como la duplicidad de procesos, reducción de costos para mantener personal empleados para la gestión de los expedientes físicos y su ubicación.

Tecnológicamente se considerará el uso de herramientas tecnológicas de información y comunicación de última generación, para el beneficio de la entidad, solucionando todos los problemas identificados, obteniendo información organizada y oportuna. Justificación Institucional, el empleo de la tecnología de información y comunicación mejora la calidad de atención a los usuarios, tanto internos como externos. Lo que genera clientes satisfechos elevando la imagen de la municipalidad.

Al mismo tiempo, el uso de un sistema de gestión del trámite documentario permite definir, uniformizar sus procesos y cumplir con los estándares establecidos por la Municipalidad. El Alcance de la Investigación, el presente trabajo podemos determinar que es distrital o local teniendo en cuenta que el sistema informático de tramite documentario se va a instalar en las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta, la cual cuenta

con todas sus oficinas administrativas en su local principal donde atiende todas las necesidades de la ciudadanía del distrito.

La investigación realizada, utilizará una metodología del tipo descriptiva con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población de trabajadores es de 40 entre funcionarios y administrativos, de las cuales se va tomar una muestra de 30 por ser la cantidad de gerentes y subgerentes de las áreas de la municipalidad.

El 70.00% de trabajadores NO están satisfechos con el proceso administrativo de mesa de partes, y el 93.33% Si creen que la implementación de un sistema de tramite documentario sería de gran utilidad.

Se concluye que, con la propuesta de implementación de un sistema de gestión de tramite documentario para mesa de partes en la Municipalidad Distrital de Buenavista, se obtuvo resultados semejantes a la hipótesis, evidenciando así la necesidad de implementación del sistema de tramite documentario de la Municipalidad Distrital de Buenavista.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Camilo y Castro (2), en el año 2021 en su trabajo realizado con respecto al ámbito de “La Gestión Documental y el Control Interno: Un Binomio Indispensable”, con el objetivo de explorar los nexos que existen entre ambos. En este análisis ha podido determinar que toda organización necesita mantener evidencias de las actividades y demostrar la calidad de la información registrada en ella (veracidad, confiabilidad, autenticidad) para que puedan ser auditadas. Para ello, no basta con mostrar los documentos, se necesita demostrar que ofrecen información: veraz, auténtica, íntegra. Solo un adecuado sistema de control interno ajustado a las exigencias de la sociedad moderna con una adecuada gestión documental puede asegurarlo. La Gestión Documental tiene la función de crear capacidades en las organizaciones para la identificación de riesgos, pues a través de sus procesos y herramientas es posible la creación y el mantenimiento de información confiable, que sirva de soporte a la transparencia en la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

Según Ramírez (3), en el año 2021 en su investigación “Elaboración de una guía de preservación digital para la transformación tecnológica de la gestión documental – Caso de estudio Universidad de Antioquia”, con el objetivo de proponer una guía de preservación digital para la transformación tecnológica de la gestión documental, concluye que con el desarrollo de políticas para el trabajo desde casa y la producción documental en entornos electrónicos debido al Covid-19, se allanó en gran medida el camino para la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación para producir, recibir y conservar documentos de archivo en entornos electrónicos, las instituciones deben sacar provecho de esta situación para definir políticas y estrategias en la aplicación de tecnologías para la gestión documental y migrar hacia el entorno electrónico.

Según Ramos (4), en el año 2018 en su trabajo “Estudio e Implementación de un sistema de Gestión Documental a la PYME Freco mediante el uso de la Tecnología Cloud Computing”. Con el objetivo de desarrollar un sistema de gestión documental para Pymes basado en la norma ISO 15489. Concluye que, de acuerdo al diagnóstico realizado, se puede determinar que el sistema de gestión documental es una solución efectiva para superar la deficiencia en el manejo de los documentos ayudando a optimizar el tiempo en las gestiones administrativas contribuyendo a los logros de los objetivos de la empresa. El sistema de gestión documental al ser implementado en la empresa Freco, considerado como una PYME, se puede observar que ha obtenido seguridad de la información logrando en si los objetivos empresariales y a su vez demostrando que no es necesario ser una empresa macro para aplicar estos tipos de sistemas e ir vinculado con los avances tecnológicos.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Como indico Peralta (5), en el año 2021 en su tesis “Implementación de un sistema web para el proceso de gestión documental en una entidad pública en la ciudad de Lima - 2021” explico que ante la falta de un plan de contingencia respecto a una posible pandemia como la que pasamos, se generó un colapso en las oficinas de las entidades públicas que brindan el servicio de tramite documentario, por lo que el proceso de gestión documental se vio afectado al no cumplir con las metas establecidas. Concluye que el sistema web para el proceso de gestión documental apoyo en la reducción del tiempo en el proceso del trámite documentario durante la pandemia al brindar la facilidad del registro y atención. Recuperando el 81% de la cantidad total que se atendía antes de la pandemia.

Según Chancafe (6), en el año 2021 en su trabajo “Sistema de trámite documentario para un laboratorio de ensayos de laboratorio, suelos y pavimentos en Chiclayo 2021”. La tesis se inicia con el propósito de optimizar el proceso de control y seguimiento de los informes que se tramitan dentro del LEMS. Ante esta realidad, es importante formular la siguiente pregunta ¿De qué manera se puede optimizar el proceso de control y seguimiento de los informes que se tramitan dentro de un laboratorio de ensayos de materiales, suelos y pavimentos?, y concluye diciendo que antes de la implementación del sistema, el cliente tardaba hasta dos días en recibir una cotización a la espera de alguna respuesta, negativa o positiva. Con la implementación del sistema, este proceso tarda en promedio 1 minuto, siendo el tiempo máximo de respuesta por parte del técnico 6 minutos. De esa manera, se logró mejorar la gestión de cotizaciones y reducir el tiempo de respuesta del trámite.

Tal como señalo More (7), en el año 2018 en su tesis “Implementación de un Sistema de Trámite Documentario para la Municipalidad Distrital de Bellavista - Sullana; 2018.” Explica el problema del área de Mesa de Partes de la Municipalidad, carece de muchas deficiencias en los procesos para la recepción, registro, administración, evaluación y consultas de los documentos se ejecuta de forma manual como herramienta de ayuda utilizan hoja de cálculo Excel, lo que hace que demande esfuerzos y tiempo extra que es innecesario. Y concluye diciendo que el 70% de los encuestados manifestaron que, si es dable la implementación del sistema de trámite documentario. Es factible el desarrollo de un sistema de trámite documentario, Al contar con equipos tecnológicos modernos que permiten almacenar datos y, por lo tanto, se requerirá menor inversión para su implementación.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Según López (8), en el año 2020 en su tesis realiza la propuesta de implementación de un sistema web de trámite documentario para la Sociedad de Beneficencia de Chimbote en el año 2020, con la finalidad de mejorar los procesos de trámite documentario que tiene la beneficencia, la cual la están llevando en forma manual en un cuaderno de registro de trámite. Según los resultados obtenidos, interpretados y analizados se observó que existe un alto nivel de insatisfacción por parte de los trabajadores de las distintas áreas con respecto a los procesos actuales de trámite documentario; de esta manera se concluyó que es indispensable realizar la propuesta de implementación de un sistema web de trámite documentario para la Sociedad de Beneficencia de Chimbote en el año 2020, con la finalidad de mejorar los procesos.

Según Navarrete (9), en el año 2019 en su tesis “Propuesta de implementación de un sistema de gestión documental de los procesos de adjudicación, para la unidad de logística del hospital Eleazar Guzmán Barrón - Nuevo Chimbote; 2019.” Identifica el problema que existe en la unidad de logística para el control de archivamiento, búsqueda, recuperación y disposición documental oportuna a los trabajadores de Logística. Por la cual concluye que con la implementación de un Sistema de Gestión Documental de los procesos de Adjudicación para la Unidad de Logística se eliminaran los 109 problemas de las demoras tardías en la disponibilidad de los documentos de las Adjudicaciones, para los trabajadores de la Unidad de Logística.

Como señalo Calderón (10), el año 2018 en su trabajo “Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018”. Las instituciones de educación técnica superior tienen niveles bajos sobre el uso de tecnologías de información y comunicación, no tienen un presupuesto destinado a mejorar su tecnología, solo tratan de implementar aplicativos para ayudarse en su quehacer diario, por ello la burocracia sigue latente y los procesos se hacen extensos en tiempos de espera. Por otro lado, se le recomienda a la Institución de educación Superior, implementar un sistema de gestión de trámite documentario, basado en el manejo eficiente de las TIC’s, así mismo como su capacitación al personal y seguimiento necesario para asegurar la mejora continua de los procesos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Rubro de la empresa

La Municipalidad como Órganos del Gobierno Local, tienen asignado como funciones la organización, reglamentación y la administración de los servicios públicos de su responsabilidad, planificación del desarrollo urbano y rural y ejecución de obras de infraestructura local para satisfacer las crecientes necesidades de la población de nuestro distrito (11).

2.2.2. La empresa Investigada

a. Información general

Nombre: Municipalidad Distrital de Buenavista Alta.

Dirección: Plaza de Armas Nro. s/n Casco Urbano Ancash - Casma
- Buenavista Alta

Teléfono: 901185071

Correo: Munibuenavistaalta2@gmail.com

b. Historia

El distrito de Buena Vista Alta fue creado el 5 de abril de 1935 por Ley N° 8075, durante el gobierno del presidente Óscar R. Benavides. Buenavista Alta es uno de los cuatro distritos que conforman la provincia de Casma, región de Áncash. El distrito posee una superficie total de 476.62 km², y una altitud de 216 msnm. Su capital es el pueblo de Buenavista Alta. Cuenta con una población de 4,213 habitantes según INEI (12).

Buenavista Alta se encuentra ubicada a 13 km de la ciudad de Casma, capital de la provincia del mismo nombre. Se ingresa por el desvío de la carretera a Huaraz, a una altura aproximada de 216 m.s.n.m. El distrito de Buenavista Alta cuenta con una superficie de 491'70 km². Su clima es cálido, pues ronda entre 13 y 31 grados. Como temperatura media se estiman 22 grados centígrados. El valle de Buenavista es una zona privilegiada en cuanto a riqueza turística se refiere, ya que exhibe lugares arqueológicos de importancia, tales como el sitio arqueológico el Olivar, el complejo arqueológico de Cahuacucho, así como la Huaca de Huanchuy y Sechín Alto, los cuales son restos que aún falta que sean estudiados a plenitud. Los Geoglifos de Pampa Colorada se encuentran ubicados a 14 kilómetros al sur este de Casma. En los últimos años se ha convertido en uno de los principales distritos a nivel de la provincia de Casma

en la producción del mango de exportación y así como el cómo el mango criollo y la ciruela buenavistena (12).

c. Objetivos organizacionales

Misión

Somos un gobierno local democrático, transparente y eficaz que genera oportunidades para todos los pobladores del distrito de Buenavista Alta (13).

Visión

Al 2023, ser un Gobierno Local ejecutor del desarrollo integral y sostenible del distrito de Buenavista Alta, promotor de la conservación del medio ambiente; con una gestión eficiente, moderna, oportuna y transparente; articulada a las organizaciones sociales, políticas, económicas y culturales (13).

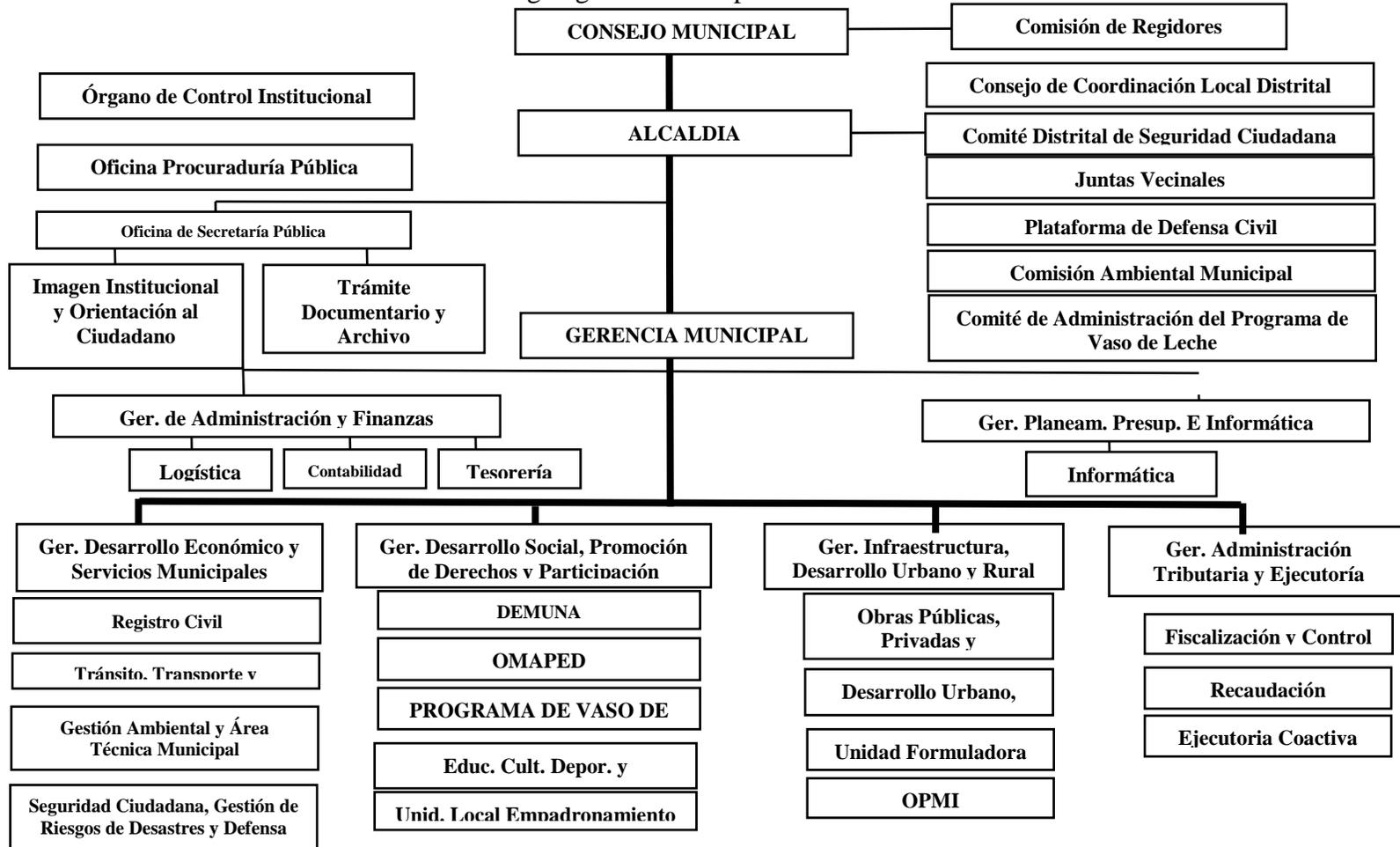
d. Funciones

- Recibir, procesar, distribuir la documentación presentada ante la municipalidad, formular observaciones y entregar resultados, según corresponda, conforme con las normas contenidas en la Ley de Procedimiento Administrativo General y en la TUPA de la municipalidad según corresponda.
- Llevar el registro de ingreso de los documentos presentados ante la municipalidad.
- Orientar al administrado en la presentación de sus solicitudes, formularios y brindar información sobre los procedimientos iniciados por aquellos.
- Absolver consultas de los usuarios sobre la ubicación de sus documentos y expedientes en las diferentes áreas de la municipalidad.
- Proponer acciones para integrar y mejorar el sistema único de trámite documentario.

- Organizar el sistema de orientación al público, asesorándolos de manera correcta en los tramites que vienen a realizar.
- Organizar y administrar el Archivo General de la Municipalidad conforme con las normas del Sistema Nacional de Archivos.
- Ejecuta las actividades de recepción, clasificación, distribución e información de la documentación que ingresa al archivo, por parte de las unidades orgánicas que entreguen documentación o acervo documentario de los ejercicios fenecidos.
- Adopta las medidas que sean necesarias para la seguridad y conservación de la documentación que ingresa, para su adecuado archivo.
- Lleva los registros del acervo documentario en forma mecánica o informatizada.
- Dar trámite oportuno a la búsqueda de los expedientes solicitados por los usuarios, verificando el correcto cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos.
- Otras funciones que le asigne la secretaria general en el ámbito de su competencia (13).

e. Organigrama

Gráfico Nro. 1: Organigrama Municipalidad Distrital de Buenavista Alta



Fuente: Municipalidad Distrital de Buenavista Alta (47).

f. Infraestructura tecnológica existente

- **Hardware:** La Municipalidad Distrital de Buenavista Alta cuenta con 22 computadoras entre PC de escritorio y una computadora portátil, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla Nro. 1: Hardware.

AREA	PC	IMPRESORAS
Alcaldía	1	1
Gerencia municipal	2	1
Asesoría legal	2	1
Tesorería	2	1
Sub Gerencia de Almacén	1	1
Oficina Mesa de parte	1	1
Oficina Registro civil	2	1
Logística	2	1
Subgerencia de infraestructura de desarrollo urbano, rural y obras	2	1
Programa social	2	1
Oficina de imagen institucional	1	1
Oficina de programación multianual de inversiones (OPMI)	1	1
TOTAL	19	12

Fuente Elaboración Propia

- **Software:** La Municipalidad Distrital de Buenavista Alta cuenta con la siguiente plataforma tecnológica con respecto a software y aplicaciones:

Tabla Nro. 2: Software

software	Nombre	Cantidad
S.O.	Windows 7	17
	Windows 8	2
Ofimática	Microsoft Office	19
Antivirus	Eset Nod32	19

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 3: Aplicaciones

Aplicación	Característica
SIAF	Contabilidad, presupuesto, remuneraciones, abastecimiento, informática, tesorería
OSCE	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado.
RENIEC	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
SISFO	Sistema de Focalización de Hogares, administra la información del Padrón General de Hogares
PDT	Programa de Declaración Telemática, es uno de los medios informáticos desarrollado por la SUNAT, que sirve para la elaboración de las declaraciones, así como el registro de información requerida.

Fuente: Elaboración Propia

2.2.3. Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC)

a. Definición

Las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en

diferentes códigos como texto, imagen, sonido, otros (14).

En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e Interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas (15).

b. Historia

Hasta la primera mitad del pasado siglo XX el campo estuvo dominado por investigaciones de índole teóricas. Eran casi de exclusiva localización en ámbitos académicos, principalmente universidades, con escasos presupuestos, los experimentos de laboratorios y el desarrollo de tecnologías aplicadas se correspondían principalmente con iniciativas provenientes de las empresas privadas. En una visión limitada del proceso histórico de construcción de conocimiento y desarrollo de tecnologías que soportan las TIC, numerosos autores dan comienzo a la era de la información, la sociedad del conocimiento, las sociedades pos-industriales. En muchos casos, lo que analizan o describen es sólo la historia de Internet, confiriendo a esta red de ordenadores digitales interconectados un carácter extraordinario que deja de lado un cúmulo de experiencias científico-tecnológicas que ha ocupado el amplio espectro de la institucionalización del desarrollo de conocimiento científico (16).

c. Las TIC más utilizadas en la empresa investigada

Ofimática siendo los más utilizados el Microsoft Word para la redacción de documentos, Microsoft Excel para el inventario y control de documentación en las diferentes áreas de la municipalidad, siendo esta la forma el cual permite almacenar y

conservar información en una computadora o disco externo.

2.2.4. Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación

a. Sistema Informático

Más conocido en el ámbito de la tecnología por sus siglas “SI” es una técnica que permite el almacenamiento y el proceso de información. Para ello se vale de un grupo de elementos que se relacionan entre sí.

Estos elementos no son otros que el hardware, el software y finalmente el usuario, quien es el que **requiere de la información procesada**. También es quien en definitiva tiene el control total de lo que sucede en el sistema (17).

b. Sistema de Gestión

Un sistema de gestión es una herramienta que permite controlar, planificar, organizar y automatizar las tareas administrativas de una organización. Un sistema de gestión analiza los rendimientos y los riesgos de una empresa, con el fin de otorgar un ambiente laboral más eficiente y sostenible. Un software de gestión unifica la operación de todas las áreas del negocio para alinearlas con los objetivos de la empresa (18).

c. Sistema Informático de Gestión de Tramite Documentario

Un sistema de gestión documental, o document management system (DMS), por sus siglas en inglés, está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que los empleados puedan acceder de forma fácil y sencilla (19).

d. Tramite Documentario

Conjunto de normas, procesos y técnicas que regulan y gestionan la recepción, registro, derivación y atención de documentación, así como el control y seguimiento de los documentos presentados, transferidos o generados en la empresa y su respectivo archivamiento (20).

e. Archivo Digital

Un archivo digital es todo fichero que se ha elaborado mediante un programa informático y que se ejecuta en un medio electrónico. El archivo digital puede permanecer almacenado en diversos medios y, dependiendo del programa en que se haya creado, puede modificarse o no (21).

f. Software

Es el conjunto de instrucciones que una computadora debe seguir, es decir, todas aquellas indicaciones sobre lo que tiene que hacer y cómo. Estos son los programas informáticos que hacen posible la ejecución de tareas específicas dentro de un computador. Por ejemplo, los sistemas operativos, aplicaciones, navegadores web, juegos o programas (22).

El software es un elemento del sistema que es lógico. Por tanto, el software tiene características considerablemente distintas al hardware:

- El software se desarrolla, no se fabrica en un sentido clásico.
- El software no se desgasta con el tiempo.
- La mayoría de software se construye a medida, en vez de ensamblar componentes existentes.
- Está creando en base a la lógica puramente (23).

g. Metodología del Software

La metodología de desarrollo de software es el conjunto de técnicas y métodos que se utilizan para diseñar una solución de software informático. Trabajar con una metodología es imprescindible por una cuestión de organización. No en vano, los factores tienen que estar ordenados y saber cómo se van a utilizar. Por otra parte, las metodologías también sirven para controlar el desarrollo del trabajo. Esto sirve para minimizar los márgenes de errores y anticiparse a esa situación. Otra ventaja de utilizar una metodología es que te hace ahorrar tiempo y gestionar mejor los recursos disponibles. Esto sucede tanto en metodologías a corto como a largo plazo (24).

- Metodología Kanban.

Se enfoca en la mejora del flujo de trabajo y en la entrega de software de alta calidad. Nació en la industria automotriz japonesa en los años cuarenta y su nombre deriva de la palabra ‘tablero’, que se utiliza para visualizar el flujo de trabajo (25).

Una de las principales características de la metodología Kanban es la limitación del trabajo en progreso (WIP). Esto significa que no se puede comenzar nuevos trabajos hasta que se complete el trabajo actual, lo que ayuda a evitar la sobrecarga y mejorar el flujo de trabajo. Si estás buscando mejorar tu flujo de trabajo, la metodología Kanban puede ser la solución perfecta para ti (25).

- Metodología Scrum.

Es una metodología de desarrollo de software orientada a la entrega de productos de alta calidad a través de un proceso iterativo e incremental. En Scrum, un equipo de desarrollo se divide en equipos de trabajo autónomos que se encargan de

desarrollar una parte del producto. Cada equipo se reúne regularmente para revisar el progreso y planificar el trabajo futuro (25).

El ciclo de vida de productos Scrum consta de cinco fases: product backlog (una lista de todos los requisitos del producto que se va a desarrollar), sprint backlog (una lista de tareas a realizar durante el sprint), desarrollo (se lleva a cabo el trabajo real de desarrollo del producto), prueba (se comprueba el producto para asegurarnos de que cumple con todos los requisitos) e implementación (se pone el producto en funcionamiento y se entrega al cliente) (25).

- **Metodología Lean**

Se enfoca en la minimización de desperdicios y en la entrega de software de alta calidad. Se basa en la filosofía Lean de la manufactura y se caracteriza por tener un enfoque en el cliente, en la minimización de desperdicios y en la mejora continua. Se basa en el principio de entregar lo más valioso al cliente lo antes posible. El objetivo de Lean es mejorar la calidad y la eficiencia del producto o servicio, y reducir el tiempo y el costo de producción (25).

- **Metodología de Espiral**

Se basa en un enfoque iterativo e incremental para el desarrollo de software. Se divide en cuatro fases: Inicio, Crecimiento, Madurez y Declive. Cada fase se divide en las siguientes subfases: Planificación, Análisis, Diseño, Implementación y Prueba. Sus principales características son:

- Se basa en un ciclo de vida en espiral.
- Aborda el riesgo de manera sistemática.

- Proporciona un marco de referencia para el proyecto.
- Permite la integración de las actividades de desarrollo, prueba y validación.
- Pone énfasis en la comunicación y el control (25).

- **Metodología de Prototipo**

Es una forma de desarrollar software en la que se crea un prototipo del software antes de comenzar el desarrollo completo. Esto permite que los desarrolladores obtengan una mejor comprensión de lo que el software debe hacer y cómo debe funcionar, lo que a su vez puede ayudar a reducir el tiempo y el costo del desarrollo (25).

- **Desarrollo Rápido de Aplicaciones (RAD)**

Es un enfoque de desarrollo de software que se centra en la producción de un prototipo funcional lo más rápido posible. El objetivo de RAD es reducir el tiempo de desarrollo acelerando las etapas de análisis, diseño, codificación, prueba e implementación (25).

- **Metodología de Programación Extrema (XP)**

Es un conjunto de prácticas de desarrollo de software diseñadas para producir software de alta calidad de manera eficiente y en un entorno de cambio constante. XP se centra en la entrega de software funcional a los clientes a través de un ciclo de desarrollo iterativo e incremental. Las prácticas clave de XP incluyen el diseño extremo, la programación en parejas, la integración continua, la planificación extremadamente corta, las pruebas y la atención extremas a la satisfacción del cliente (25).

h. Lenguaje de Programación

Es una herramienta que permite desarrollar software o programas para computadora. Los lenguajes de programación son empleados para diseñar e implementar programas encargados de definir y administrar el comportamiento de los dispositivos físicos y lógicos de una computadora. Lo anterior se logra mediante la creación e implementación de algoritmos de precisión que se utilizan como una forma de comunicación humana con la computadora. A grandes rasgos, un lenguaje de programación se conforma de una serie de símbolos y reglas de sintaxis y semántica que definen la estructura principal del lenguaje y le dan un significado a sus elementos y expresiones (25).

- Power Builder

PowerBuilder es una herramienta de desarrollo rápido de aplicaciones para construir, mantener y modernizar aplicaciones de Windows críticas para el negocio que es propiedad de Sybase, una división de SAP. Powerbase facilita la construcción de prototipos y permite a los desarrolladores crear aplicaciones cliente/servidor, Web y distribuidas para plataformas Win32, .NET y Java Platform, Enterprise Edition (JEE) (26).

PowerBuilder tiene una ventana de datos que crea, edita y muestra datos. Es capaz de crear bases de datos a través de una interfaz orientada a objetos. Accede a otras bases de datos utilizando la conectividad de base de datos abierta (ODBC). PowerBuilder ofrece interfaces nativas para admitir muchas de las principales bases de datos. PowerBuilder es ampliamente utilizado por empresas de los sectores financiero, de telecomunicaciones y manufacturero, así como por organismos gubernamentales (26).

- **Java**

Java es un lenguaje de programación intermedio, esto quiere decir que primero se compila, convirtiendo nuestro código fuente en un ejecutable o archivo intermedio, conocido como Bytecode y luego el intérprete JVM (Java Virtual Machine, propio de Java) toma los archivos, los ejecuta y convierte en instrucciones para que pueda ser leído por la computadora. Las ventajas que posee este lenguaje de programación sobre otros, es que es multiplataforma, siendo el más utilizado para el desarrollo de aplicaciones, tiene una librería bastante completa y posee un recolector de basura (27).

- **Python**

Python es un lenguaje de programación versátil multiplataforma y multiparadigma que se destaca por su código legible y limpio. La licencia de código abierto permite su utilización en distintos contextos sin la necesidad de abonar por ello y se emplea en plataformas de alto tráfico como Google, YouTube o Facebook (28).

- **C/C++**

Aunque no es el lenguaje de programación más fácil de aprender para un principiante, C++ es fundamental en muchas áreas: por ejemplo, algunos sistemas operativos están creados en este lenguaje y lo puedes encontrar en una amplia variedad de software, como navegadores web, sistemas de distribución, software de base de datos o videojuegos (29).

- **C#**

Es un lenguaje de programación multiparadigma desarrollado por Microsoft, que evoluciona de la familia de lenguajes C -

como su nombre indica- tomando lo mejor de los lenguajes C y C++ y que se asemeja mucho a lenguajes de alto nivel de abstracción como Java y JavaScript. Forma parte de la plataforma .NET de Microsoft, una API que se ha convertido en una de las principales plataformas de desarrollo debido a la facilidad que ofrece para la construcción de todo tipo de aplicaciones multiplataforma sólidas y duraderas (30).

- **Kotlin**

Es uno de los lenguajes de programación más utilizados en el desarrollo de Android. Se caracteriza por ser de código abierto y de tipado estático, pudiendo correr sobre JavaScript y JVM. Además, desde hace unos meses, se desarrolla en nativo con LLVM, por lo que ya no existe la necesidad de desarrollarlo sobre alguna de las dos anteriores (31).

Kotlin fue publicado por JetBrains el 2010, y dos años más tarde pasó a ser un lenguaje de código abierto. El “boom” del lenguaje Kotlin se empezó a ver a partir de 2017, año en el que Google anunció el soporte hacia el mismo, y los desarrolladores comenzaron a emplearlo y adoptarlo en sus proyectos. (31)

- **Swift**

A diferencia del anterior, este lenguaje te permite publicar tus aplicaciones en la AppStore así que si quieres hacerte un hueco en este mercado debes empezar por aprender Swift. Es el lenguaje de programación para IOS y fue creado por la propia Apple, Swift nace como una alternativa a Objective-C y se caracteriza por ser claro y

conciso, reduciendo así los errores en los programas y ayudando a tener una sintaxis más precisa (29).

- **PHP**

Es otro lenguaje de programación popular para el desarrollo web back-end. Grandes empresas como Facebook, Yahoo, Wikipedia, Slack o Spotify lo utilizan ya que es uno de los lenguajes que mueven la web, tanto por sus características intrínsecas como por los frameworks que permiten un desarrollo robusto y rápido (29).

- **Javascript**

JavaScript se usa, sobre todo, en el desarrollo web para agregar interactividad a un sitio, ya sea en forma de juegos, botones, animaciones o formularios. Hay más de 1.700 millones de sitios web en el mundo y se utiliza en aproximadamente el 95 % de ellos, lo que hace que el alcance de JavaScript sea muy grande (29).

Es muy versátil, fácil de aprender y es un lenguaje central, con mayor flexibilidad a través de herramientas de desarrollo adicionales que desbloquean funciones con un mínimo esfuerzo. Además, es un lenguaje multiplataforma que ayuda a implementar aplicaciones en plataformas móviles y de escritorio (29).

i. Programación Orientado a Objetos

Se define como un paradigma de la programación, una manera de programar específica, donde se organiza el código en unidades denominadas clases, para crear objetos que se relacionan entre sí para conseguir los objetivos de las aplicaciones.

Podemos entender la programación Orientada a objetos (POO) como una forma especial de programar, más cercana a como expresaríamos las cosas en la vida real que otros tipos de programación, que permite diseñar mejor las aplicaciones, llegando a mayores cotas de complejidad, sin que el código se vuelva inmanejable (32).

j. Gestor de base de Datos

Es un sistema que permite la creación, gestión y administración de bases de datos, así como la elección y manejo de las estructuras necesarias para el almacenamiento y búsqueda de información del modo más eficiente posible (33).

- MySQL

Es el sistema gestor de bases de datos relacional por excelencia. Es un SGBD multihilo y multiusuario utilizado en la gran parte de las páginas web actuales. Además, es el más usado en aplicaciones creadas como software libre. Se ofrece bajo la GNU GPL, aunque también es posible adquirir una licencia para empresas que quieran incorporarlo en productos privativos (Desde la compra por parte de Oracle se está orientando a este ámbito empresarial). Las principales ventajas de este Sistema Gestor de Bases de datos son:

- Facilidad de uso y gran rendimiento
- Facilidad para instalar y configurar
- Soporte multiplataforma
- Soporte SSL

La principal desventaja es la escalabilidad, es decir, no trabaja de manera eficiente con bases de datos muy grandes que superan un determinado tamaño. (34)

MySQL presenta ventajas que lo hacen muy interesante para los desarrolladores. La más evidente es que trabaja con bases de datos relacionales, es decir, utiliza tablas múltiples que se interconectan entre sí para almacenar la información y organizarla correctamente (35).

Al ser basada en código abierto es fácilmente accesible y la inmensa mayoría de programadores que trabajan en desarrollo web han pasado usar MySQL en alguno de sus proyectos porque al estar ampliamente extendido cuenta además con una ingente comunidad que ofrece soporte a otros usuarios (35).

- **PostgreSQL**

Este sistema gestor de base de datos relacional está orientado a objetos y es libre, publicado bajo la licencia BSD.

Sus principales características son:

- Control de Concurrencias multiversión (MVCC)
- Flexibilidad a lenguajes de programación
- Multiplataforma
- Dispone de una herramienta muy fácil e intuitiva para la administración de las bases de datos.
- Robustez, Eficiencia y Estabilidad.

La principal desventaja es la lentitud para la administración de bases de datos pequeñas ya que está optimizado para gestionar grandes volúmenes de datos. (36)

- **Microsoft SQL Server**

Es un sistema gestor de bases de datos relacionales basado en el lenguaje Transact-SQL, capaz de poner a disposición de muchos usuarios grandes cantidades de datos de manera simultánea. Es un sistema propietario de Microsoft.

Sus principales características son:

- Soporte exclusivo por parte de Microsoft.
- Escalabilidad, estabilidad y seguridad.
- Posibilidad de cancelar consultas.
- Potente entorno gráfico de administración que permite utilizar comandos DDL y DML.
- Aunque es nativo para Windows puede utilizarse desde hace ya un tiempo en otras plataformas como Linux o Docker.

Su principal desventaja es el precio. Cuenta con un plan gratuito (Express) pero lo normal es la elección de alguno de los planes de pago disponibles (Standard, Developer, Enterprise o SQL Azure, la versión de SQL Server en la nube). (34)

- **Oracle**

Tradicionalmente, Oracle ha sido el SGBD por excelencia para el mundo empresarial, considerado siempre como el más completo y robusto, destacando por:

- Soporte de transacciones.
- Estabilidad.
- Escalabilidad.
- Multiplataforma.

La principal desventaja, al igual que SQL Server, es el coste del software ya que, aunque cuenta con una versión gratuita (Express Edition o XE), sus principales opciones son de pago. (37)

k. Lenguaje SQL

El lenguaje SQL sirve para el acceso a la información almacenada en las bases de datos. Es un lenguaje sencillo de consulta, que permite realizar operaciones de selección, inserción, actualización

y borrado de datos, así como operaciones administrativas sobre las bases de datos (38).

SQL es un estándar mantenido por ANSI, por lo que las bases del lenguaje son las mismas en la mayoría de los motores de bases de datos relacionales (38).

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

La elaboración de la propuesta de implementación del Sistema Informático de Gestión de Trámite Documentario mejorara de manera significativa la atención de los vecinos en la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta, para una buena toma de decisiones.

3.2. Hipótesis específicas

1. El análisis de los procesos de mesa de parte permite determinar las deficiencias a desarrollar en el presente proyecto.
2. La aplicación de la metodología RUP, permite analizar, diseñar e implementar el sistema informático para el área de mesa de partes de la Municipalidad de Buenavista Alta.
3. El diseño de un sistema informático en mesa de partes a medida de los requerimientos de la Municipalidad distrital de Buenavista Alta, mejorará la gestión, control y registro de expedientes.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de la investigación

Vamos a trabajar en la recolección de datos medibles usando herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas. Por lo tanto, vamos a usar un tipo de investigación cuantitativa.

El enfoque cuantitativo, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (39).

4.2. Nivel de la investigación de la tesis

La investigación se va a elaborar en base a un acontecimiento claro y preciso, por lo tanto, el nivel es descriptivo, que complementará con el estadístico, análisis, síntesis entre otros y aplicado para su desarrollo en la parte teórica conceptual, se secundará en conocimientos sobre el control de administración de trámites documentarios con el fin de ser aplicado en el área de mesa de partes de la municipalidad distrital de Buenavista Alta.

Investigación descriptiva, busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (39).

4.3. Diseño de la investigación

La investigación ha sido realizada de forma no experimental, se hace sin manipular deliberadamente las cambiantes, y no hay una variable libre. Se fundamenta en la observación de los fenómenos mientras ocurren en su entorno natural para analizarlos después (40).

4.4. Población y muestra

Universo: es el conjunto de elementos (personas, objetos, programas, sistemas, sucesos, etc.) globales, finitos e infinitos, a los que pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación (39).

El universo es de 40 trabajadores administrativos y funcionarios de la Municipalidad distrital de Buenavista Alta - Casma, por no ser una cantidad muy grande se va tomar a la totalidad de trabajadores.

Muestra: es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos (41).

La muestra será seleccionada de un total de 30 trabajadores total del universo para realizar el trabajo de investigación.

4.5. Definición operacional de las variables en estudio

Tabla Nro. 4: Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala medición	Definición Operacional
Sistema informático de gestión de trámite documentario		- Nivel de satisfacción del usuario, con el sistema actual	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con el sistema actual - Administración de los documentos que ingresan. - Tiempos de espera para la búsqueda de documentos, - Seguridad de la información documental - Nivel de los usuarios en el conocimiento de las TICs 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - SI - NO

	<p>Un sistema de gestión documental, o document management system (DMS), por sus siglas en inglés, está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que los empleados puedan acceder de forma fácil y sencilla. (5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción del usuario con la propuesta de implementación del sistema de tramite documentario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de necesidad para implementar el sistema de gestión de tramite documentario - Reducción de tiempos de espera para la búsqueda de documentos. - Nivel de satisfacción de los usuarios luego de implementar el sistema. - Seguridad de la información que ingresa y sale del sistema. - Capacitación de los usuarios en las TICs - Disponibilidad de información, reportes, estadísticas para la toma de decisiones. 		
--	--	---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En esta investigación vamos a utilizar la encuesta como técnica de recolección de información y el cuestionario como su instrumento (39).

4.6.1. Técnica

La Técnica es la encuesta que evalúo la satisfacción actual y las necesidades

Una encuesta es un método de investigación que recopila información, datos y comentarios por medio de una serie de preguntas específicas, que se realizan con la intención de hacer suposiciones sobre una población, grupo referencial o muestra representativa (42).

4.6.2. Instrumentos

El instrumento de recolección de datos fue el Cuestionario que evalúo la satisfacción actual y las necesidades.

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo (43)

4.7. Plan de análisis

Los datos de las encuestas al personal de la Municipalidad de Buenavista Alta mediante los cuestionarios se procesarán en una hoja de cálculo (Excel) para poder determinar los resultados y así poder tomar las mejores decisiones.

4.8. Matriz de consistencia

Tabla Nro. 5: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES	Metodología
¿En qué medida la propuesta de implementación de un sistema informático de Gestión de Trámite Documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista	Realizar la propuesta de implementación de sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma; 2022, para mejorar la gestión, control y registros de expedientes.	La elaboración de propuesta de implementación del sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma; 2022, mejorará la gestión, control y registro de expedientes.	Sistema informático de gestión de trámite documentario	Tipo: Descriptiva Nivel: Cuantitativa Diseño: No experimental y de corte transversal
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		

<p>Alta – Casma; 2022 mejorara los procesos del trámite documentario?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar la información actual e histórica de los expedientes en un repositorio central, la cual permita llevar una mejor administración con el apoyo del sistema informático. 2. Aplicar la metodología RUP, para el análisis y diseño que permitirá optimizar los procesos documentarios para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta. 3. Diseñar un sistema informático de tramite documentario a medida de los requerimientos de la Municipalidad de Buenavista Alta, basado en lenguaje de programación Power Builder y base de datos MySQL 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El análisis de los procesos de mesa de partes permite determinar las deficiencias a desarrollar en el presente proyecto. 2. La aplicación de la metodología RUP, permite analizar, diseñar e implementar el sistema informático para el área de mesa de partes de la Municipalidad de Buenavista Alta. 3. El diseño de un sistema informático en mesa de partes a medida de los requerimientos de la Municipalidad distrital de Buenavista Alta, mejorará la gestión, control y registro de expedientes. 		
---	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

4.9. Principios éticos

Protección a las personas, se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. Se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Libre participación y derecho a estar informado, todos los actores que participan tienen derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan.

Beneficencia no maleficencia, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Integridad científica, debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación (44).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1 Resultados de la dimensión 1: Nivel de satisfacción de la actual red de datos.

Tabla Nro. 6: Satisfacción actual

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de la satisfacción actual en el control de las actividades de control y registro de expedientes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	8	26.67
No	22	73.33
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿El sistema actual permite realizar una buena atención a los usuarios?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 6, se observa que, el 73.33% de los encuestados manifestaron que, el sistema actual NO permite realizar una buena atención a los usuarios de mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 26.67% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 7: Recepción de documentos

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de si la recepción de documentos se realiza de forma adecuada, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	13	43.33
No	17	56.67
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿La recepción de documentos se realiza de forma adecuada?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 7, se observa que, el 56.67% de los encuestados manifestaron que, el sistema actual NO permite realizar una buena recepción de documentos en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 43.33% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 8: Control de registros

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca del control adecuado de los registros de expedientes en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	9	30.00
No	21	70.00
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que se lleva un control adecuado de los registros de expedientes?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 8, se observa que, el 70.00% de los encuestados manifestaron que, NO se lleva un control adecuado de la recepción de documentos en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 30.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 9: Tiempo de atención

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca del adecuado tiempo en la atención a los usuarios en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	9	30.00
No	21	70.00
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Es adecuado el tiempo de atención a los usuarios?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 9, se observa que, el 70.00% de los encuestados manifestaron que, NO es adecuado el tiempo de atención al usuario en la atención en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 30.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 10: Problema de tiempo en atención

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de la satisfacción actual en el control de las actividades de control y registro de expedientes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	20	66.67
No	10	33.33
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Tiene problemas con el tiempo de atención en los registros de expedientes?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 10, se observa que, el 66.67% de los encuestados manifestaron que, SI se presentan problemas con el tiempo de atención en los registros de expedientes en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 33.33% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 11: Seguridad de información

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de la seguridad de información de documentos en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	9	30.00
No	21	70.00
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Está de acuerdo con la seguridad de información de documentos?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 11, se observa que, el 70.00% de los encuestados manifestaron que, NO están de acuerdo con la seguridad de la información de los documentos en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 30.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 12: Control de expedientes

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de la satisfacción en el control de la derivación de expedientes es satisfactoria en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	7	23.33
No	23	76.67
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿El control de la derivación de expedientes es satisfactoria?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 12, se observa que, el 76.67% de los encuestados manifestaron que, NO está satisfecho en el control de la derivación de los expedientes en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 23.33% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 13: Uso adecuado de TICs

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de si es adecuado el uso de las TICs para el registro de expedientes en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	7	23.33
No	23	76.67
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Usa en forma adecuada las TICs para el registro de expedientes?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro.13, se observa que, el 76.67% de los encuestados manifestaron que, NO se usa adecuadamente las TICs para el registro de expedientes en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 23.33% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 14: Conocimiento de TICs

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca del conocimiento de TICs y si son utilizadas para el control de expedientes en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	8	26.67
No	22	73.33
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Conoce usted las TICs y lo utiliza para el control de expedientes?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 14, se observa que, el 73.33% de los encuestados manifestaron que, NO conocen las TICs usadas para el control de expedientes en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 26.67% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 15: Información adecuada

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca si cuenta con información adecuada y a tiempo para toma de decisiones en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	9	30.00
No	21	70.00
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Tiene la información adecuada y a tiempo para la toma de decisiones?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 15, se observa que, el 70.00% de los encuestados manifestaron que, NO tienen la información adecuada y a tiempo para la toma de decisiones en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 30.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

5.1.2 Resultados de la dimensión 2: Nivel de satisfacción del usuario con la propuesta de implementación del sistema de trámite documentario.

Tabla Nro. 16: Necesidad de sistema

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de contar con un sistema de trámite documentario en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	28	93.33
No	2	6.67
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que es necesario contar con un sistema de trámite documentario?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 16, se observa que, el 93.33% de los encuestados manifestaron que, SI es necesario contar con un sistema de trámite documentario en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 6.67% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 17: Mejora de atención

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de si el sistema de tramite documentario mejorara atención a los usuarios en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	28	93.33
No	2	6.67
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Un sistema de tramite documentario mejorara atención a los usuarios?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 17, se observa que, el 93.33% de los encuestados manifestaron que, un sistema de tramite documentario SI mejorara la atención de los usuarios en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 6.67% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 18: Reducción de tiempo en búsqueda de expediente Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de que la implementación de un sistema reducirá el tiempo de búsqueda de expedientes en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	28	93.33
No	2	6.67
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿La implementación de un sistema reducirá el tiempo de búsqueda de expedientes?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro.18, se observa que, el 93.33% de los encuestados manifestaron que, con la implementación de un sistema SI reducirá el tiempo en búsqueda de expediente en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 6.67% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 19: Entrega de información

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de la rapidez al momento de entregar información documentaria en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	28	93.33
No	2	6.67
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Con un sistema mejorara la rapidez al momento de entregar información documentaria?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 19, se observa que, el 93.33% de los encuestados manifestaron que, con la implementación de un sistema SI mejorara la rapidez al momento de entregar información documentaria en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 6.67% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 20: Seguridad de información

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de la seguridad de la información mejorara con un sistema de tramite documentario, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	27	90.00
No	3	10.00
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿La seguridad de la información mejorara con un sistema de tramite documentario?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 20, se observa que, el 90.00% de los encuestados manifestaron que, SI mejorara la seguridad de la información con un sistema de tramite documentario en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 10.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 21: Capacitación de usuarios en TICs

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de si es necesario la capacitación de los usuarios en el uso de las TICs, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	28	93.33
No	2	6.67
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Es necesario la capacitación de los usuarios en el uso de las TICs?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 21, se observa que, el 93.33% de los encuestados manifestaron que, SI es necesario la capacitación de los usuarios en el uso de las TICs en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 6.67% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 22: Mejora de seguridad de la información

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de si es necesario digitalizar la documentación recepcionada y entregada para mejorar la seguridad de la información, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	28	93.33
No	2	6.67
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Para la mejora de la seguridad de la información cree usted que es necesario digitalizar la documentación recepcionada y entregada?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 22, se observa que, el 93.33% de los encuestados manifestaron que, para la mejora de la seguridad de la información SI es necesario digitalizar la documentación recepcionada y entregada en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 6.67% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 23: Administración y control de expedientes

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de mejorar la administración y control de expedientes con un sistema de trámite documentario en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	28	93.33
No	2	6.67
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que se mejorara la administración y control de expedientes con un sistema de trámite documentario?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 23, se observa que, el 93.33% de los encuestados manifestaron que, SI mejorara la administración y control de expedientes con un sistema de trámite documentario en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 6.67% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 24: Disponibilidad de reportes

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de si es necesario que el sistema tenga a disponibilidad de reportes y estadísticas de los expedientes en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	28	93.33
No	2	6.67
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree necesario que el sistema tenga a disponibilidad de reportes, y estadísticas de los expedientes?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 24, se observa que, el 93.33% de los encuestados manifestaron que, SI es necesario que el sistema tenga a disponibilidad de reportes, y estadísticas de los expedientes en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 6.67% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 25: Información para toma de decisiones

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de la mejora de la toma de decisiones con la implementación de un sistema de tramite documentario en mesa de partes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	27	90.00
No	3	10.00
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, para responder a la siguiente pregunta: ¿La información para la toma de decisiones mejorara con la implementación de un sistema de tramite documentario?

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 25, se observa que, el 90.00% de los encuestados manifestaron que, la información para la toma de decisiones SI mejorara con la implementación de un sistema de tramite documentario en mesa de parte de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma, mientras que, el 10.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

5.1.3 Resultados por dimensión

5.1.3.1.1 Resultados de la dimensión 1: Nivel de satisfacción del usuario, con el sistema de tramite documentario actual.

Tabla Nro. 26: Nivel de satisfacción del usuario, con el sistema de tramite documentario actual.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de la satisfacción actual en el control de las actividades de control y registro, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022.

Alternativas	n	%
Si	9	30.00
No	21	70.00
Total	30	100.00

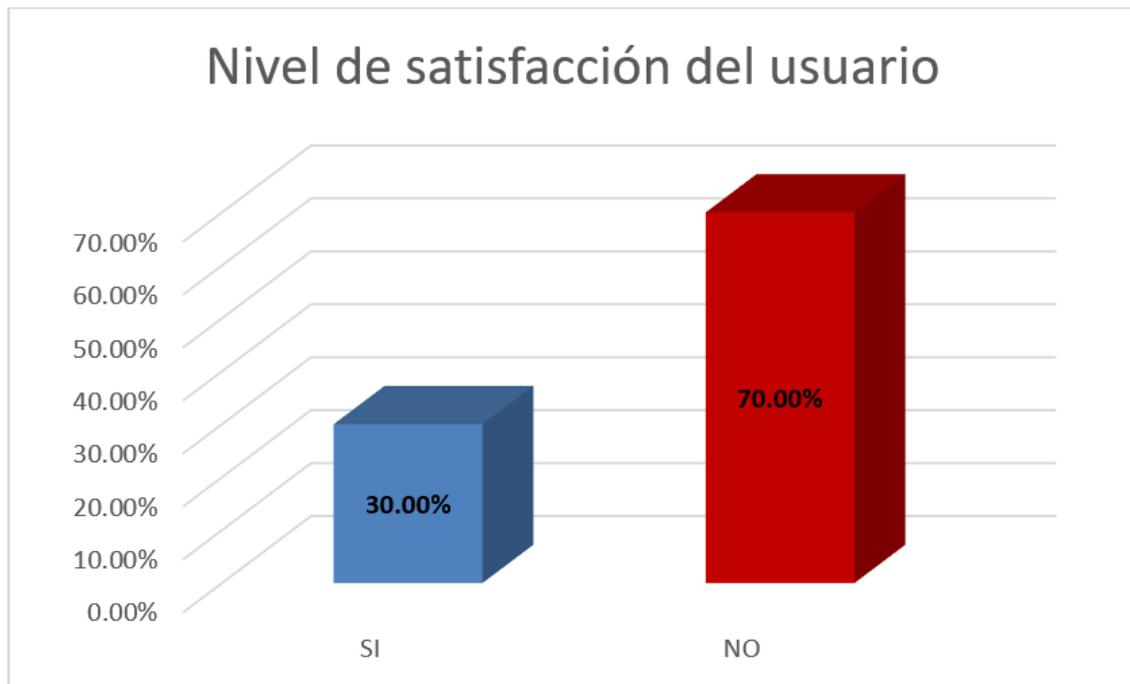
Fuente: Instrumento de recolección de datos para medir la dimensión: Nivel de satisfacción del usuario, con el sistema de tramite documentario actual, basado en 10 preguntas, aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma.

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 26, se observa que, el 70.00% de los encuestados manifestaron que, NO están satisfechos con el sistema en relación con los procesos de control y registro de expedientes mientras que, el 30.00% de los encuestados manifestaron que, SI están satisfechos con

los procesos de control y registro de expedientes de mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma.

Gráfico Nro. 2: Resultado general de la dimensión 1



Fuente: Tabla Nro. 26: Nivel de satisfacción del usuario, con el sistema de tramite documentario actual.

5.1.3.2 Resultados de la dimensión 2: Nivel de satisfacción del usuario con la propuesta de implementación del sistema de trámite documentario.

Tabla Nro. 27: Nivel de satisfacción del usuario con la propuesta de implementación del sistema de trámite documentario.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los trabajadores encuestados, acerca de aprobar o desaprobar la necesidad de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma; 2022.

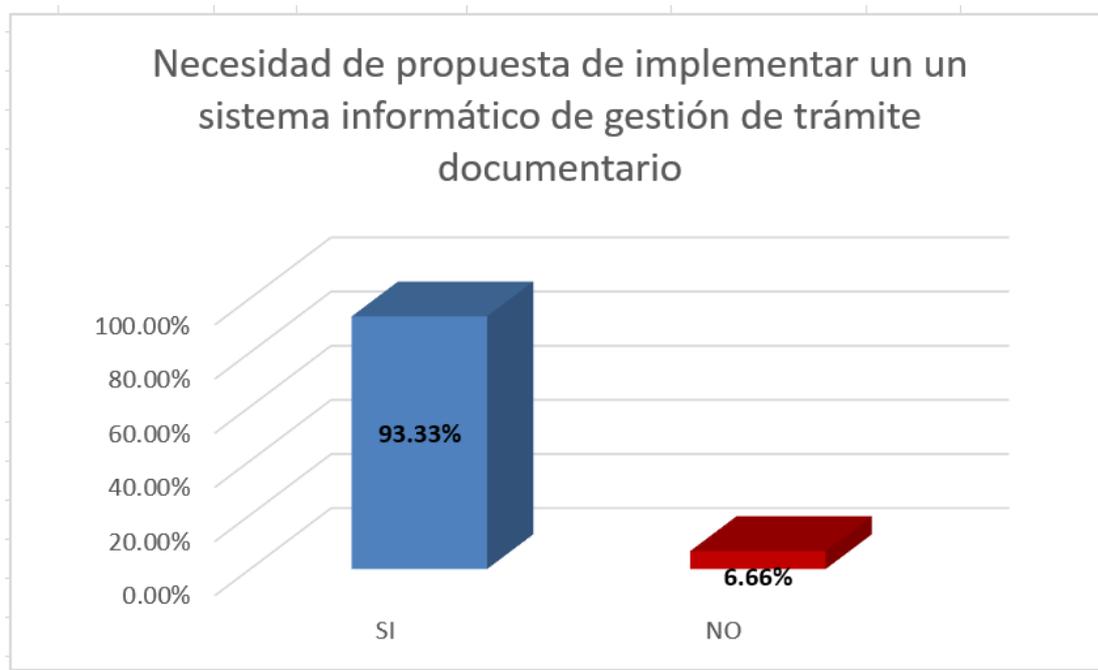
Alternativas	n	%
Si	28	93.33
No	2	6.66
Total	30	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos para medir la dimensión: Nivel de satisfacción del usuario con la propuesta de implementación del sistema de trámite documentario, basado en 10 preguntas, aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma.

Aplicado por: Minaya, E.; 2022.

En la Tabla Nro. 27, se observa que, el 93.33% de los encuestados manifestaron que, SI existe la necesidad de implementar un sistema informático, el 6.66% de los encuestados manifestaron que NO existe la necesidad de implementar un sistema informático de gestión de trámite documentario en mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma.

Gráfico Nro. 3: Resultado general de la dimensión 2



Fuente: Tabla Nro. 27: Nivel de satisfacción del usuario con la propuesta de implementación del sistema de tramite documentario.

5.2. Análisis de resultados

En la presente investigación se planteó como objetivo general realizar la implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma; 2022, para la cual se ha realizado dos dimensiones que son satisfacción del sistema actual y la necesidad de implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario. Por lo consiguiente una vez interpretado los resultados se proceden a analizarlos detenidamente en los siguientes párrafos:

- Respecto al resumen de la dimensión 01: Nivel de satisfacción con el sistema actual, el 70.00% de los encuestados manifestaron que, NO están satisfechos con el sistema actual, mientras que, el 30.00% de los encuestados manifestaron que, SI están satisfechos con el sistema actual, este resultado tiene semejanza con los resultados obtenidos en la investigación de López (8), titulada "Implementación de un sistema web de trámite documentario para la Sociedad de Beneficencia de Chimbote en el año 2020.", quien en su respectivo trabajo indicó que, el 80% de los trabajadores encuestados NO están satisfechos con el sistema de actual; mientras el 20% manifestaron estar de acuerdo, esto coincide con el autor Jaramillo (45), en el año 2019 señaló que, en la actualidad, uno de los asuntos de relevancia para el sector público, tiene que ver con la exigencia de modernizar la gestión, estos resultados se obtuvieron porque existe un gran índice de insatisfacción por parte de los trabajadores y administrados que se acercan a la Municipalidad Distrital de Buena Vista Alta a realizar cualquier trámite o presentar algún documento, debido a que necesitan que toda operación que realicen sea de una manera más ágil y segura.

- Con respecto a la dimensión 2: Nivel de satisfacción del usuario con la propuesta de implementación del sistema informático de gestión de trámite documentario, el 93.33% de los encuestados manifestaron que, SI existe la necesidad de implementar un sistema informático para la

gestión del trámite documentario, por otro lado, el 6.67% de los encuestados manifestaron que, NO existe la necesidad de implementar un sistema informático. Este resultado tiene semejanza con los resultados obtenidos en la investigación de Navarrete (9), en el año 2019 en su tesis “Propuesta de implementación de un sistema de gestión documental de los procesos de adjudicación, para la unidad de logística del hospital Eleazar Guzmán Barrón - Nuevo Chimbote; 2019.”, indicó que, el 95.45% de los trabajadores encuestados manifestaron que SI mejorará la gestión documental con la implementación de un sistema de gestión documental en la unidad de logística, por otro lado, el 4.55% señaló que NO mejorará la gestión documental con la implementación de un sistema informático. Esto coincide con el autor Jaramillo (45), quién indica que la optimización y automatización de procesos por medio de herramientas digitales permite mejorar la gestión, disponiendo de información de manera oportuna, completa y de calidad. Ello permitirá una adecuada y eficiente toma de decisiones en los niveles estratégico, táctico y operativo. Estos resultados han sido obtenidos gracias a la encuesta realizada al personal de la Municipalidad los cuales tienen el deseo de mejorar la atención a los administrados que se acercan a realizar su trámite y están convencidos que lo lograrán mediante la implementación de un sistema informático de gestión documental.

5.3. Propuesta de mejora

La Municipalidad Distrital de Buenavista Alta no cuenta con un sistema informático de gestión de trámite documentario, por lo que todos sus procesos los realizan de forma manual generando molestias en los administrados, y demasiado tiempo de espera para realizar la búsqueda de sus expedientes. De acuerdo con los resultados de las encuestas y análisis obtenidos de la investigación, donde se plantea como propuesta de mejora lo siguiente: Implementar un sistema informático de gestión de trámite documentario

utilizando la metodología de desarrollo RUP, el lenguaje de programación Power Builder y como gestor de base de datos SQL Server Express.

5.3.1 Propuesta técnica

5.3.1.1 Fundamentación de la metodología

En esta investigación se empleó la metodología RUP, para la propuesta de implementación del sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma; 2022., la cual consiste en una estructura de trabajo de proceso con el objetivo del producto y por tanto basada en el modelo Unified Modeling Language (UML), cuando se habla de programación orientada a objetos. El UML compone un lenguaje para definir una secuencia de artefactos y ayudar en la ejecución de las tareas del sistema a desarrollar, a través de diferentes tipos de diagramas.

El modelo se detalla desde tres perspectivas: Dinámica, Estático y Práctica. Es en la perspectiva dinámica que compone el ciclo de vida del proyecto, en el que se divide en 4 fases secuenciales, denominadas en: inicio, elaboración, construcción y transición. Desde un punto de vista estático, el RUP se enfoca en las actividades que se llevan a cabo durante el ciclo de vida del proyecto, estas actividades se denominan workflows.

Finalmente, la visión práctica del proceso consta de buenas prácticas de proceso, que son las recomendaciones del método para que todas las actividades se preparen de la mejor manera.

5.3.1.2 Desarrollo de la metodología

Se optó por seleccionar la metodología de desarrollo de software RUP por ser la mejor alternativa ya que cumple con las necesidades de los usuarios y también por ser la más empleada

y conocida en la gestión de proyectos desarrollados en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Otras de las razones de usar esta metodología son por las buenas prácticas del RUP:

- Desarrollar el software de forma iterativa
- Gestionar requisitos
- Utilice arquitecturas basadas en componentes
- Modelar visualmente el software
- Verifique la calidad del software
- Controlar los cambios de software

El objetivo de estas prácticas es lograr que la producción se realice con calidad, en tiempo, con presupuestos predecibles y de manera adecuada para los grupos de interés.

Para la implementación del presente proyecto se definieron los siguientes entregables para cada una de las etapas de esta metodología RUP.

Tabla Nro. 28: Desarrollo de Metodología.

ETAPA	ENTREGABLES
MODELADO DE NEGOCIOS	Casos de uso del negocio.
	Modelo de objeto del negocio.
	Reglas de negocio
REQUE RIMIENTOS	Propósito del sistema.
	Alcance del sistema
	Requerimientos funcionales.
	Requerimientos no funcionales.
ANALISIS Y DISEÑO	Definición de actores.
	Diagrama de casos de uso.
	Especificación de casos de uso.

	Diagrama de actividades.
	Diagrama de clases.
	Diagrama de interacción (Secuencia y Colaboración)
	Diseño de la Base de Datos
IMPLEMENTACION	Diseño del sistema
	Diseño de prototipos
	Programación del sistema
	Implementación del sistema

Fuente. Elaboración propia.

1. Modelado de negocios

a. Modelo de casos de uso del negocio

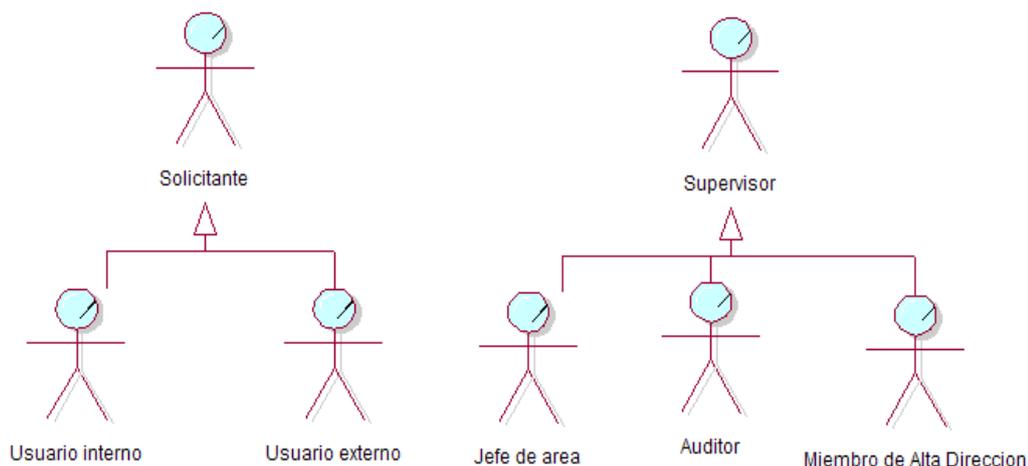
- Lista de Actores del Negocio

Tabla Nro. 29: Lista de Actores del Negocio

Actor del negocio	Descripción
1. Solicitante	Persona natural o jurídica que se acerca a la MDBA a realizar cualquier trámite o el personal interno como los jefes, desean solicitudes de resoluciones, copia de actas de certificados, quejas, reiteraciones, reingresos, adjuntos o cualquier otro trámite, al cual se le debe brindar el mejor servicio.
2. Supervisor	Jefes de alta dirección que desean resultados para toma de decisiones, estadísticas, reportes y otros.

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 4: Diagrama de Actores del Negocio



Fuente. Elaboración propia.

- Lista de Casos de uso del Negocio

Tabla Nro. 30: Lista de Casos de uso del Negocio

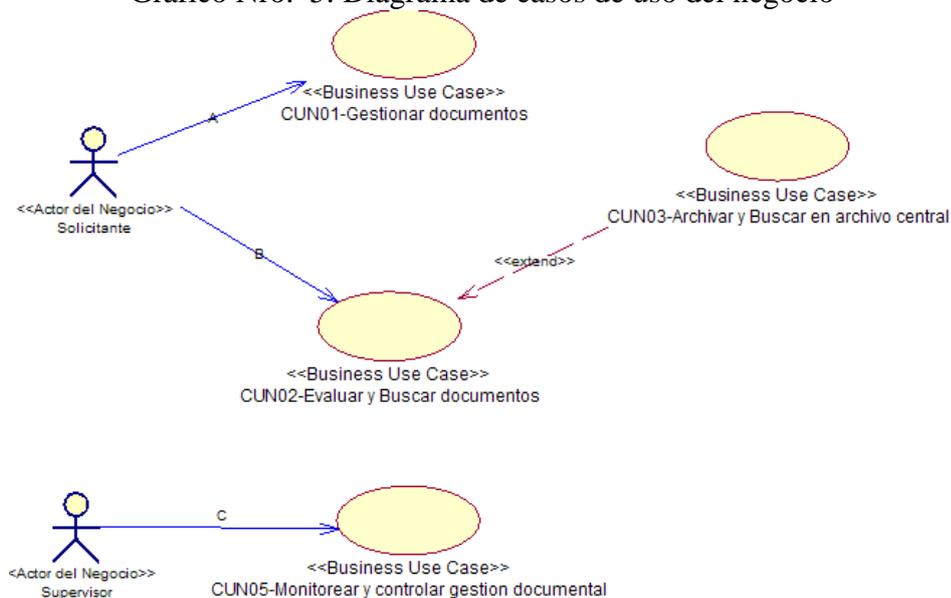
Caso de uso del negocio	Descripción
1. Gestionar documentos	El caso de uso comienza cuando, el solicitante se acerca a Mesa de Partes con su expediente para realizar el trámite (FUT y documentos necesarios), se verifica que el expediente este completo dependiendo del trámite, se asigna el número de expediente y se registra en el sistema informático de tramite documentario (SITD), para ser derivado a la oficina de destino, una vez agrupados, el encargado de repartir la documentación, verifica los cargos y los expedientes llevándolos a la oficina de destino. La encargada de la oficina, recepciona el expediente, el jefe asigna al especialista quien atenderá el documento, una vez que se atiende el

	<p>documento el encargado de la oficina, registra la respuesta del documento atendido y se lleva a Mesa de partes para que se entregue la respuesta. El expediente es registrado en el sistema para el control de entrega. Si se tratase de un expediente interno, cualquier oficina genera el documento y envía para su atención a una oficina destino. El caso de uso termina cuando el expediente se encuentra en estado cerrado y atendido generando o no otro documento, para que el solicitante tenga la respuesta a su trámite.</p>
<p>2. Evaluar y buscar documentos</p>	<p>El caso de uso inicia cuando se recibe las solicitudes, se evalúa el trámite que se está realizando, por parte del usuario interno o usuario externo, se deriva el expediente para el Área de Archivo central, porque el trámite trata de búsqueda de resoluciones o de copia de documentos. Se envían los expedientes físicamente a la oficina de tramite documentario (OTD). El caso de uso termina cuando se entrega el expediente al área correspondiente.</p>
<p>3. Archivar y Buscar en archivo central.</p>	<p>El caso de uso comienza cuando el jefe del área recibe las solicitudes, evalúa el trámite y lo deriva a sus técnicos archiveros, quienes realizan las búsquedas físicamente para el caso que no se tenga escaneado, sacan las copias respectivas y registran al sistema los documentos que se van atendiendo, todo esto en caso se encontró. En caso no se encontrase la información, se emite una nota de devolución, indicando los motivos.</p> <p>Luego, de atender los expedientes, el jefe del área firma la lista elaborada por los técnicos archiveros, para llevar a la OTD, y en dicha oficina, la persona de Mesa de partes descarga los documentos en el SITD. El caso</p>

	de uso termina cuando el usuario paga el derecho de la copia en Mesa de partes y recibe la copia de la resolución o la respuesta a su consulta y/o el usuario interno recibe la confirmación de la recepción de los documentos para resguardo.
5. Monitorear y controlar gestión documental	El caso de uso comienza cuando el supervisor solicita al área de OTD la gestión que se realiza dentro de la organización. El jefe de la OTD se encarga de derivar al administrador del SITD lo solicitado, para que elabore la información que necesitan. La información puede ser solicitada por un auditor de los procedimientos que se realicen en la Oficina, o las oficinas, la gestión de los jefes. El resultado del informe elaborado, se entregará al Jefe de la OTD para que haga el análisis, emita opinión y sugerencias para toma de decisiones. El caso de uso termina cuando el supervisor recibe el informe o comunicación de los resultados de las estadísticas.

Fuente. Elaboración propia.

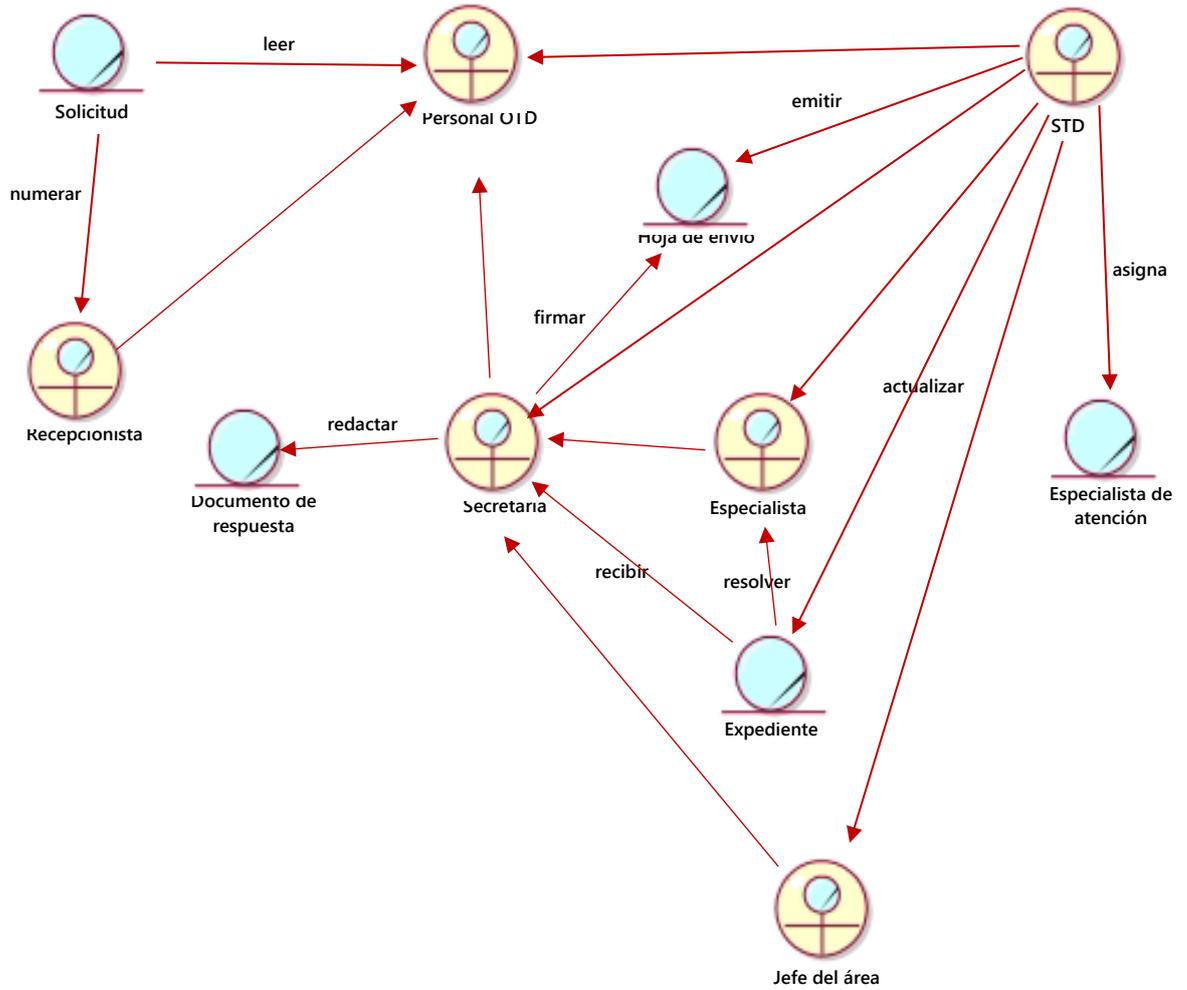
Gráfico Nro. 5: Diagrama de casos de uso del negocio



Fuente. Elaboración propia.

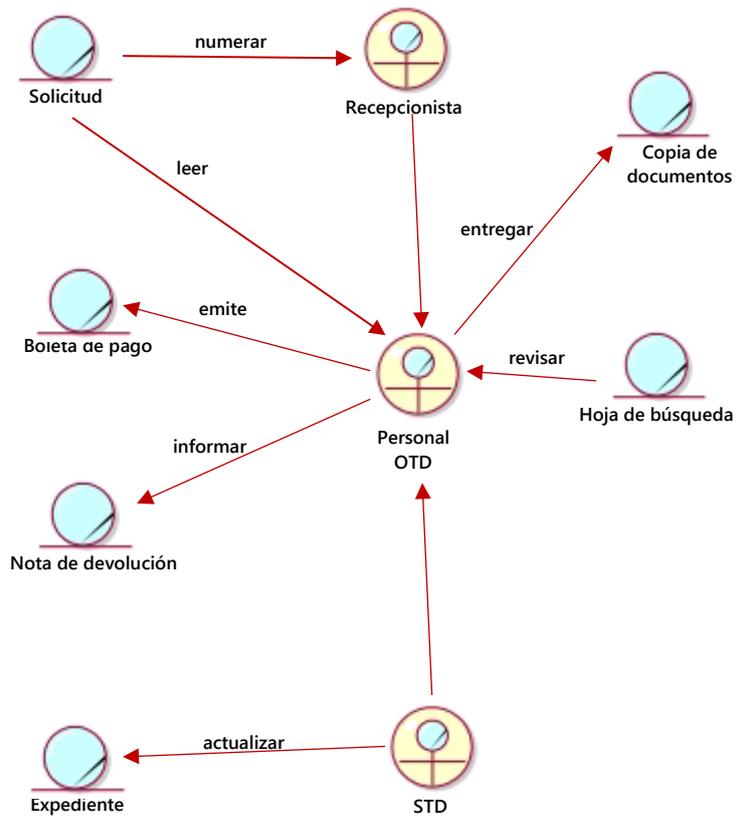
b. Modelado de objeto de negocio

Gráfico Nro. 6: Proceso de gestionar documentos



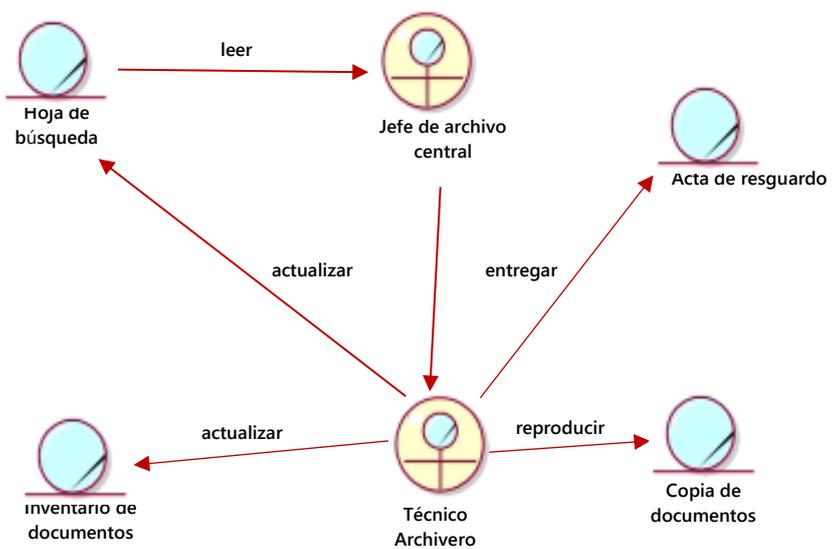
Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 7: Proceso de evaluar y buscar documentos



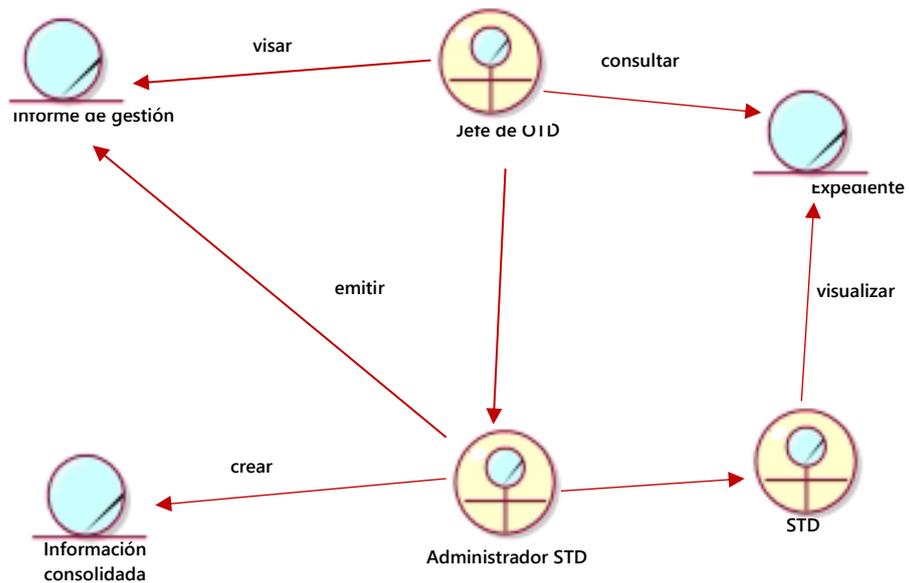
Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 8: Proceso de archivar y buscar en archivo central



Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 9: Proceso de monitorear y controlar gestión documental



Fuente. Elaboración propia.

c. Reglas del negocio

Las siguientes reglas de negocio se encuentran agrupadas de acuerdo a los tipos de reglas del negocio.

Tabla Nro. 31: Tipos de reglas del negocio

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
RNOO1	El pago por derecho de solicitud de copias de copia de documentos por el usuario externo debe ser realizado en efectivo
RN002	El usuario externo para realizar algún trámite antes debe de identificarse con su Documento Nacional de Identidad (nacionales); Carnet de extranjería, Pasaporte, en caso de extranjeros

RN003	Los números de expediente y cualquier documento que emita el sistema se generará automáticamente al inicio de cada año.
RN004	Los tiempos de atención de expediente de una oficina a otra deben respetar los límites establecidos en la Ley de Procedimientos vigente.
RN005	Sólo se registrar como reingreso siempre y cuando el documento retorna con la misma cantidad de folios que tenía inicialmente y además está en estado cerrado.
RN006	Si el destinatario del expediente a enviar está errado debe ser devuelto a la oficina que lo generó para su corrección.
RN007	El responsable de expedientes no puede eliminar un subdocumento ingresado en mesa de partes, salvo alguna autorización
RN008	Un documento de respuesta podrá elaborarse en atención a más de un expediente, al ser generado, el sistema cierra automáticamente los expedientes indicados.
RN009	Sólo la Alta Dirección de cada Unidad Orgánica, Gerentes, jefes de áreas y/o Auditoría pueden solicitar estadísticas de atención de expedientes y otros, para toma de decisiones
RN010	Si los expedientes no son atendidos oportunamente por el personal de la oficina, se le llamará la atención con Memorando dirigido al jefe de área.
RN011	Para el control de la gestión documental las oficinas están encargadas de comunicar al Archivo Central el inventario de los documentos generados o almacenados en cada archivo.

RN012	Cumplir con la Ley de procedimientos administrativos 27444 que indica: que en todas las instituciones públicas que los tramites inician en Mesa de Partes de las instituciones.
RN013	Todos los expedientes y documentos anexados deben ser guardados y no pueden eliminarse porque constituyen un valor histórico.
RN014	La MDBA no podrá denegar la recepción de expedientes por falta de requisitos, se informará que requisitos faltan e indicar el tiempo para la regularización.

Fuente. Elaboración propia.

d. Modelo de análisis del negocio

1. Lista de los trabajadores del negocio

Tabla Nro. 32: Lista de los trabajadores del negocio

Trabajador del negocio	Descripción
1.Recepcionista	Persona encargada de recibir el expediente del solicitante, registrarlo en el SITD y despachar el expediente.
2.SITD (Sistema Integral de Trámite documentario)	Sistema donde se registra los expedientes internos, externos y solicitudes.
3.Jefe del área	Se encarga del visado de los documentos atendidos, respuestas, etc., además de solicitar estadísticas para derivar al solicitante de Alta Dirección.
4.Técnico archivero	Personal que trabaja en el Archivo central, responsable de la organización de la

	documentación de los expedientes y la encargada de realizar la búsqueda de expedientes.
5. Jefe de OTD	Jefe de la Oficina de Trámite Documentario que realiza el visado y control del personal para mejorar el servicio al usuario externo.
6. Secretaria	Persona responsable del registro, derivación de los documentos a los Técnicos y de actualizar la información en el SITD
7. Técnicos	Persona especializada en la atención de los documentos presentados.
8. Administrador del SITD	Persona encargada de administrar el SITD.
9. sigmCaja (Sistema de Caja - Ventanilla)	Sistema de Caja donde se ingresan los pagos de las personas, para presentar sus expedientes.
10. sigmLogística (Sistema de Logística)	Sistema Integral de Logística, donde las unidades Orgánicas remiten sus Requerimientos o pedido de bienes o servicios. Y los proveedores emiten sus cotizaciones, facturas y guías.
11. Jefe de Archivo central	Persona autorizada para autenticar los documentos solicitados por los usuarios.
12. Mensajero	Personal de OTD que se encarga de llevar los expedientes físicamente hacia las áreas ubicadas fuera de la sede.
13. Personal de OTD	Se refiere al foleador, digitador, el que reparte los documentos a cada área.

Fuente. Elaboración propia.

2. Requerimientos

a. Propósito del sistema

Mejorar la gestión documental que administra la oficina de trámite documentario y mesa de partes de la, Municipalidad distrital de Buenavista Alta, mediante la implementación de un sistema de gestión de trámite documentario.

b. Alcance del sistema

Satisfacer la necesidad de gestión documental que necesita la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta; así como de disponer información documental con agilidad y confiable para la toma de decisiones.

c. Requerimientos funcionales del sistema

Tabla Nro. 33: Requerimientos funcionales del sistema

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
RF001	Registrar información del expediente
RF002	Emitir reporte de destino
RF003	Derivar física y electrónicamente los expedientes
RF004	Registrar información de la recepción del expediente
RF005	Asignar especialistas para la atención del documento
RF006	Elaborar documento de respuesta al expediente.
RF007	Actualizar expediente atendido
RF008	Consultar con diferentes criterios el expediente
RF009	Registrar información del envío externo del expediente
RF010	Listar cargos de los expedientes a enviar
RF011	Registrar la información de las Instituciones y responsables.
RF012	Registrar subdocumentos
RF013	Consultas sobre la cantidad de trámites registrados durante

	determinado tiempo.
RF014	Registrar información y escaneo de documentos
RF015	Emitir acta de resguardo
RF016	Buscar documentos en archivo central
RF017	Elaborar estadísticas de los documentos
RF018	Elaborar informes de gestión
RF019	Alertar sobre los expedientes no atendidos del día a día.
RF020	Auditar movimientos de usuarios
RF021	Registrar oficinas internas y prioridad
RF022	Registrar información paramétrica
RF023	Registrar requerimientos de expedientes tipo
RF024	Registrar usuarios del sistema
RF025	Registrar roles de los usuarios del sistema
RF026	Asignar roles a los usuarios
RF027	Cambiar contraseña del usuario
RF028	Realizar login del usuario
RF029	Registrar tipos de acceso al sistema

Fuente. Elaboración propia.

d. Requerimientos no funcionales del sistema

Tabla Nro. 34: Requerimientos no funcionales del sistema

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
RNF001	La interfaz del usuario se diseñará de tal manera que facilite al usuario el uso, sin necesidad de un soporte del área de sistemas.
RNF002	En caso de error del usuario el sistema debe mostrar claramente: el mensaje del error y la solución
RNF003	La Oficina de informática gestiona los backups de la información del sistema
RNF004	El 95 por ciento de las transacciones del sistema no deben exceder los 10 segundos

RNF005	El sistema será compatible con Windows 10
RNF006	La tecnología a utilizar debe cumplir los estándares actuales de la Oficina de informática
RNF007	El sistema deberá soportar la digitalación de documentos
RNF008	La arquitectura lógica deberá considerarse mínimo en tres capas
RNF009	El desarrollo del Sistema debe ser independiente de la Base de datos a utilizar
RNF010	Todo reporte debe presentar la opción de exportarse

Fuente. Elaboración propia.

3. Análisis y diseño

a. Identificación de actores

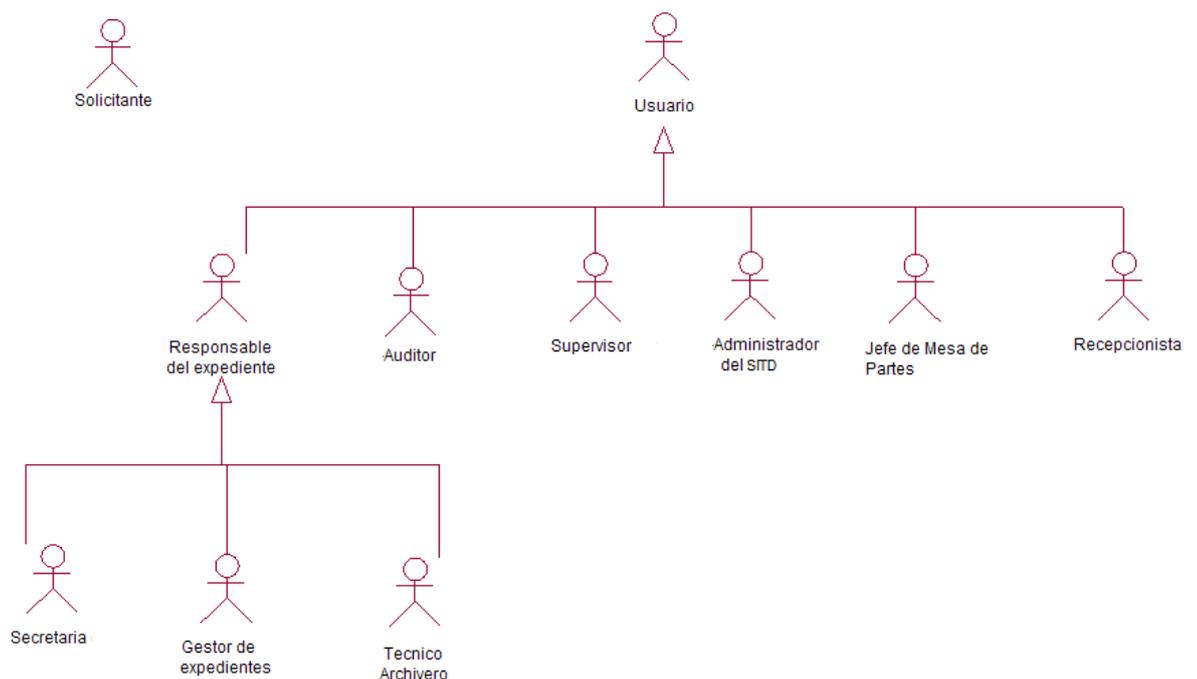
Tabla Nro. 35: Identificación de actores

Actor del sistema	Descripción
Administrador del SITD	Responsable de la actualización de parámetros generales, creación de usuarios y otros términos generales del sistema de trámite documentario, así como la seguridad del SITD.
Jefe de mesa de partes	Encargado de actualizar los datos de las unidades orgánicas, dependencias, datos de los funcionarios responsables y direcciones.
Auditor	Encargado de solicitar informes sobre las transacciones sobre pagos y otros, para el cumplimiento de las normas.
Gestor de expedientes	Responsable de registrar y derivar los expedientes externos o internos. Personal de mesa de partes entre otros.
Personal OTD	Responsables del trabajo a realizar dentro de la Oficina de Trámite Documentario. Recepcionista, Derivador, Digitador, Atención a usuarios,

Responsable del expediente	Encargado de atender el expediente, especialista de analizar, verificar y generar una respuesta ya sea verbal o por escrito al solicitante.
Secretaria	Encargada de la recepción, verificación, registro, elaboración de expedientes internos.
Solicitante	Persona natural o jurídica que realiza los trámites, consulta información sobre documentos, presenta expedientes y otros.
Supervisor	Persona que solicita información sobre la gestión documental, estadísticas entre otros. Son: Jefes, Alta Dirección, Auditores internos o externos.
Técnico Archivero	Persona responsable de la búsqueda de documentos y atención de los expedientes presentados.
Recepcionista	Persona responsable de la recepción de expedientes en ventanilla y el registro de los mismos de manera parcial
Usuario	Usuario que generaliza a todo usuario que interactúa con el Sistema.

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 10: Diagrama de actores del sistema



Fuente. Elaboración propia.

b. Diagrama de paquetes

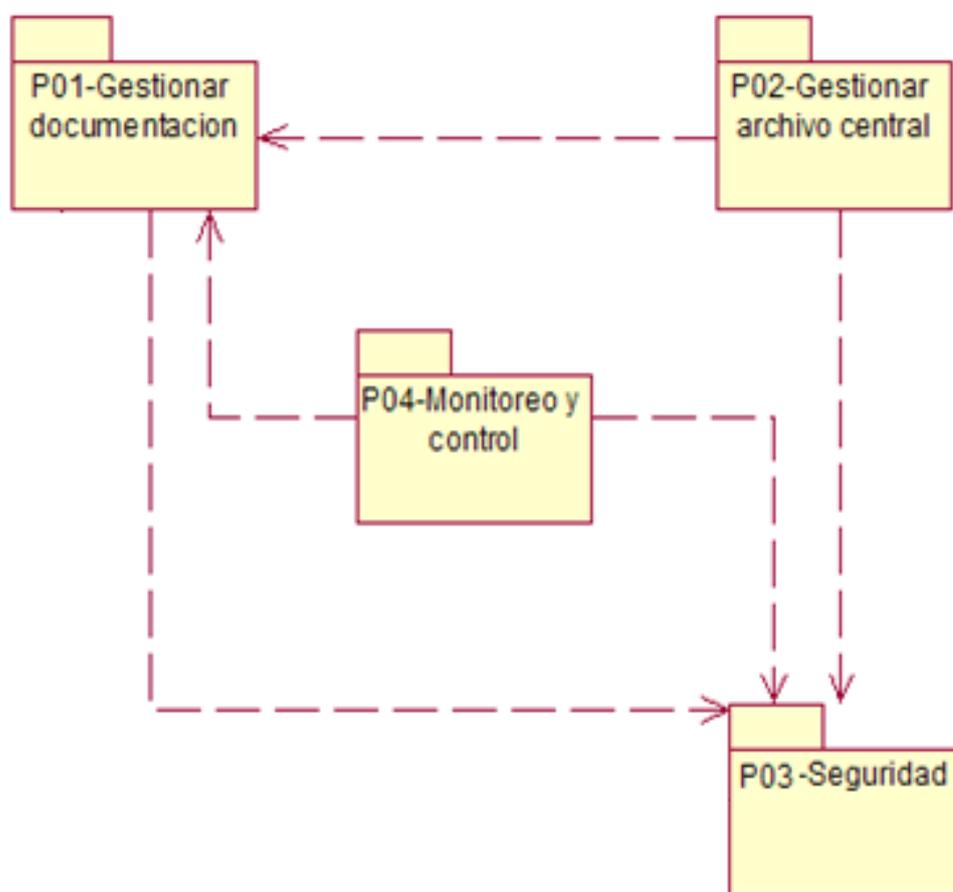


Gráfico Nro. 11: Diagrama de actores del sistema

c. Lista de los casos de uso del sistema por paquete

Tabla Nro. 36: P01 Paquete de Gestionar documentación

Caso de uso del sistema	Descripción
Registrar expedientes.	El caso de uso se inicia cuando el gestor de expedientes registra el expediente e identifica el tipo de trámite. Y luego es derivado a la unidad orgánica que corresponda de acuerdo a la prioridad que tiene.
Derivar expedientes.	El caso de uso comienza cuando el gestor de expedientes o el responsable del expediente deriva los documentos registrados, o luego de generar el documento de respuesta dentro de las unidades orgánicas.
Atender expedientes.	El caso de uso comienza cuando el responsable del expediente se encarga de recepcionar los documentos, y después de ser analizado por el especialista se genera un documento de respuesta.
Consultar expediente.	El caso de uso comienza cuando el solicitante desea obtener información o estado de su expediente, y realiza las consultas respectivas a través de consultas con criterios.

Administrar los destinatarios.	El caso de uso comienza cuando el administrador del sistema de trámite documentario actualiza los datos de las entidades orgánicas de la MDBA, responsables y prioridad.
Buscar en archivo	El caso de uso comienza cuando el gestor de expedientes consulta y realiza búsquedas por diversos criterios para encontrar la información solicitada, tanto de expedientes en proceso, como de documentos solicitados por los solicitantes en Archivo Central.
Administrar trámites del TUPA	El caso de uso comienza cuando el administrador del SITD registra los trámites principales que se realizan en la municipalidad, los requerimientos indicados y registrados por el TUPA.
Administrar personas jurídicas	El caso de uso comienza cuando el gestor de expedientes registra los datos de las personas jurídicas que realizan trámites en la municipalidad.
Recepcionar expedientes	El caso de uso comienza cuando el recepcionista recibe los expedientes o solicitudes presentados en Mesa de partes, verifica los requisitos del trámite y registrar el ingreso parcial del expediente o documento. Finalmente, entrega el comprobante generado al solicitante.
Caso de uso del sistema	Descripción
Registrar expedientes.	El caso de uso se inicia cuando el gestor de expedientes registra el expediente e identifica el tipo de trámite. Y luego es derivado a la unidad orgánica que corresponda de acuerdo a la prioridad que tiene.

Derivar expedientes	El caso de uso comienza cuando el gestor de expedientes o el responsable del expediente deriva los documentos registrados, o luego de generar el documento de respuesta dentro de las unidades orgánicas.
Atender expedientes.	El caso de uso comienza cuando el responsable del expediente se encarga de recepcionar los documentos, y después de ser analizado por el especialista se genera un documento de respuesta.
Consultar expediente	El caso de uso comienza cuando el solicitante desea obtener información o estado de su expediente, y realiza las consultas respectivas a través de consultas con criterios.
Administrar los destinatarios.	El caso de uso comienza cuando el administrador del sistema de tramite documentario actualiza los datos de las entidades orgánicas de la MDBA, responsables y prioridad.
Buscar en archivo	El caso de uso comienza cuando el gestor de expedientes consulta y realiza búsquedas por diversos criterios para encontrar la información solicitada, tanto de expedientes en proceso, como de documentos solicitados por los solicitantes en Archivo Central.
Administrar trámites del TUPA	El caso de uso comienza cuando el administrador del SITD registra los trámites principales que se realizan en la municipalidad, los requerimientos indicados y registrados por el TUPA.

Administrar personas jurídicas	El caso de uso comienza cuando el gestor de expedientes registra los datos de las personas jurídicas que realizan trámites en la municipalidad.
Recepcionar expedientes	El caso de uso comienza cuando el recepcionista recibe los expedientes o solicitudes presentados en Mesa de partes, verifica los requisitos del trámite y registrar el ingreso parcial del expediente o documento. Finalmente, entrega el comprobante generado al solicitante.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla Nro. 37: P02 Paquete de Gestionar archivo central

Caso de uso del sistema	Descripción
Registrar información de documentos	El caso de uso comienza cuando el técnico archivero se encarga de registrar los datos más resaltantes de los documentos o resoluciones, antecedentes para una búsqueda rápida.
Transferir documentos.	El caso de uso comienza cuando el técnico archivero registra la información del inventario de una transferencia documental y el resguardo de documentación.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla Nro. 38: P02 Paquete de Seguridad

Caso de uso del sistema	Descripción
Registrar parámetros del sistema.	El caso de uso comienza cuando el administrador del SITD tiene que realizar actualizaciones en el sistema sobre las tablas maestras como Tipos de trámite, formas de pago, etc.
Mantener usuarios del sistema	El caso de uso comienza cuando el administrador del SITD debe registrar un nuevo usuario al sistema, previa autorización del jefe de área.
Mantener perfiles	El caso de uso comienza cuando el administrador del SITD debe registrar los diferentes perfiles que se manejan en la organización y que serán asignados a los usuarios.
Cambiar contraseña	El caso de uso comienza cuando cualquier usuario previamente registrado, bajo su responsabilidad realiza el cambio de la contraseña.
Ingresar al sistema.	El caso de uso comienza cuando cualquier usuario previamente registrado, ingresa al sistema y se valida la autorización.
Mantener accesos del sistema	El caso de uso comienza cuando el administrador del SITD verifica o realiza una auditoria de los movimientos realizados.

Fuente. Elaboración propia.

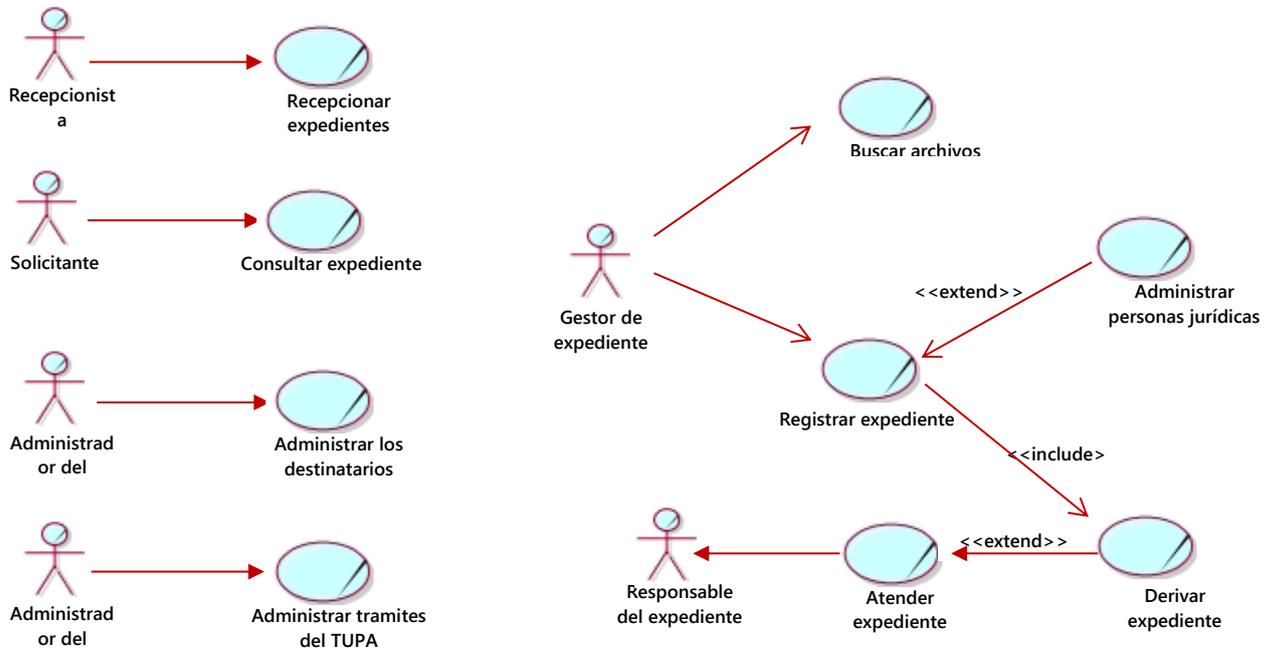
Tabla Nro. 39: P04 Paquete de Monitoreo y Control

Caso de uso del sistema	Descripción
Monitorear gestión documental	El caso de uso comienza cuando el supervisor solicita diversas estadísticas o consultas al sistema para la evaluación o monitoreo de la gestión o el trabajo de los que operan el sistema.
Controlar la gestión.	El caso de uso comienza cuando el gestor de expedientes recibe comunicación sobre el cumplimiento de normas de gestión documental, así como permite que a la secretaria se le informe sobre documentos pendientes y el tiempo de demora de la atención, así como otras alertas que mejoren el trabajo diario.
Auditar usuarios	El caso de uso comienza cuando el auditor, verifica las transacciones o movimientos realizados por cada usuario, y así conocer si los usuarios internos cumplen con los procedimientos y normas.

Fuente. Elaboración propia.

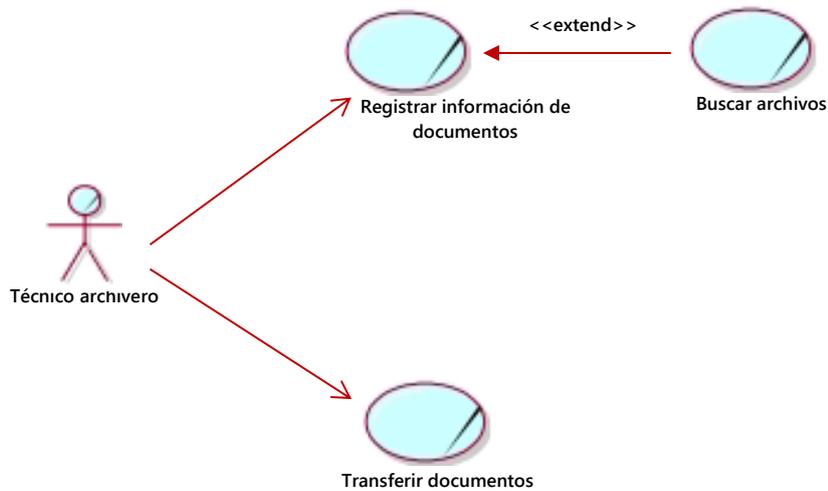
d. Diagrama de Casos de Uso del sistema por paquete

Gráfico Nro. 12: Diagrama de CUS del paquete de gestionar documentación



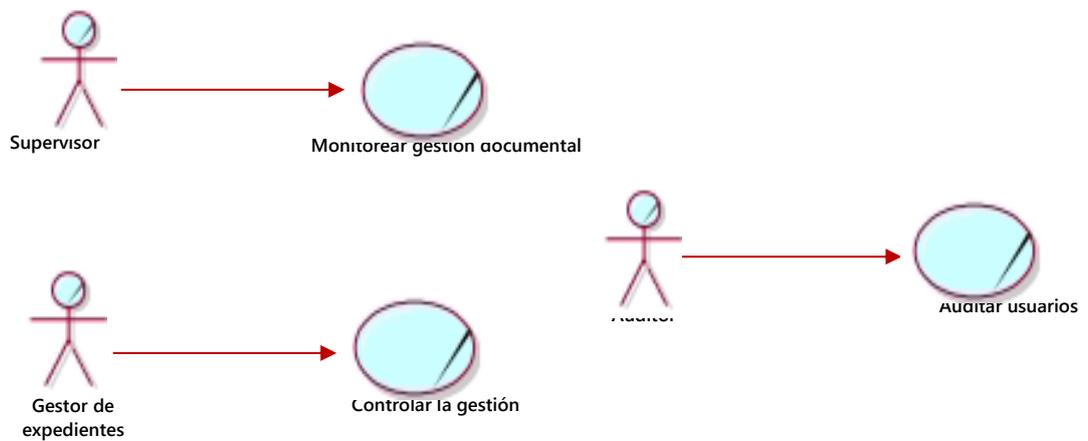
Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 13: Diagrama de CUS del paquete de gestionar archivo central



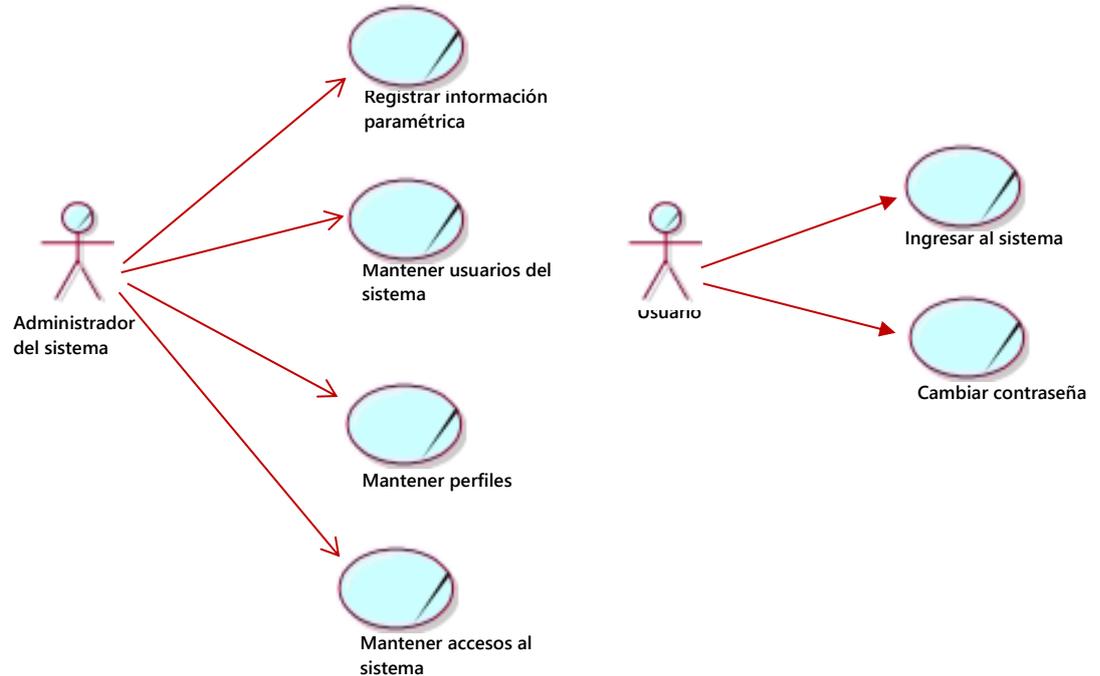
Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 14: Diagrama de CUS del paquete de monitoreo y control



Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 15: Diagrama de CUS del paquete de seguridad



Fuente. Elaboración propia.

4. Implementación

Interfaces del sistema

Gráfico Nro. 17: Acceso al sistema

The screenshot shows a web browser window titled "Sistema Integral de Gestión Municipal (AarónERP-GM)". The header features the logo of the "MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BUENAVISTA ALTA" and the address "PLAZA DE ARMAS NRO. S.N CASCO URBANO". The main heading is "Control de Acceso al Sistema" with the subtitle "Sistema Integral de Trámite Documentario". Below this, there are two input fields: "Usuario:" and "Clave:". To the right of the "Usuario:" field is a green button labeled "Conectarse", and to the right of the "Clave:" field is a yellow button labeled "Cancelar".

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 18: Panel de inicio

The screenshot displays the main dashboard of the "Sistema Integral de Trámite Documentario". The browser title bar shows "Usuario: MCOTRINA - UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO". The interface includes a left sidebar with navigation options such as "Registro Gene...", "Unidades Orgánicas (Organograma)", "Trabajadores", "Asignar Trabajador/Unidad Orgánica", "Registro y Mantenimiento de Claves", "Asigna Grupo a Trabajador", "Registro de Procedimientos - TUPA", "Tablas Tipos", "Trámite Documentario", and "Historico de Expedientes". The main content area is titled "Nuevo Expediente" and contains a form for creating a new document. The form includes fields for "ORIGEN" and "DESTINO" (both dropdown menus), "Asunto:", "Observac.:", "Fecha Inicio:" (09/09/2022), "Fecha Termino:" (00/00/0000), "Folios:", "Pago Realizado" section with "N° Recibo:" and "Fecha:" (09/09/2022), "Remitente" section with "N° Doc.:" and "Nombres:", and "Documento" section with "Tipo:", "N°", "Siglas:", and "Año:". On the right side, there are sections for "DERECHOS:" (with a table for Denominación and Importe) and "REQUISITOS:" (with a checkbox for "Requisitos Completos" and a table for Concepto). At the bottom right, there are "Nuevo" and "Grabar" buttons.

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 19: Registro Unidades Orgánicas

Nro.	Unidad Orgánica	Siglas
1	ALCALDIA	A
2	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	OCI
3	COMITE DE ADMINISTRACION DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE	CAPVL
4	COMITE DISTRITAL DE SEGURIDAD CIUDADANA	CSC
5	CONSEJO DE COORDINACION LOCAL DISTRITAL	CCLD
6	JUNTAS VECINALES	JV
7	PLATAFORMA DE DEFENSA CIVIL	PDC
8	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OSG
9	GERENCIA MUNICIPAL	GM
10	GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	GAJ
11	GERENCIA PLANEAMIENTO PRESUPUESTO E INFORMATICA	GPPI
12	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA Y EJECUTORIA COACTIVA	GATYEC
13	OFICINA DE PROCURADURIA PUBLICA	OPP
14	GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	GAF
15	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO URBANO Y RURAL	GIDUR
16	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL, PROMOCION DE DERECHOS Y PARTICIPACION VEC	GDSPDPV
17	GERENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS, TRANSPORTES Y PROTECCION DEL AMBIENTE	GSPTPA
18	GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y PROMOCION DEL EMPLEO	GDEPE

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 20: Registro de trabajadores

Grado	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	D.N.I.	E-mail
	PEREZ	MORENO	ENRIQUE	32901617	
	FRANCO	CHUNG	DANAI	70121254	
Sr.	SOLAR	ANTICONA	MIGUEL ANGEL	17909627	
Sr.	PEDROZO	MARCELO	JUAN VICENTE	32984294	
Sr.	PECHE	AVALOS	JOHNNY MANUEL	32894069	
Sr.	ALAVEDRA	SALINAS	JAIME	32901803	
Ing.	RISCO	CAMPOS	MANUEL		
Abg.	RODRIGUEZ	PASCUAL	SENAIDA	41153786	
Abg.	ASMAT	URCIA	MIRIAN YESENIA	32968390	
	JUAREZ	SUYON	IRIS MASSIEL	48629054	
	PIZARRO	ZEÑA	NORA ISMENIA	48879645	
	YARLAQUE	VALERIO	FIORELA	47214306	
Adm.	GUTIERREZ	PEREDAS	LUIS ALBERTO	32895705	
Ing.	RODRIGUEZ	ARAUJO	JEISY	46589556	
Adm.	JACINTO	MILLA	JOSE	48206615	
Tec.	MORACHIMO	DIAZ	KLYDER	47005655	
Tec.	SILVESTRE	GARCIA	KAREN	70156201	
	ALEJOS	PEREDA	FERNANDO	33263297	

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 21: Asignar Trabajador - Unidad Orgánica

Asigna Unidad Orgánica - Trabajador

Asignar Trabajador - Unidad Orgánica

Usuario: CROJAS

Datos del Trabajador

Código: 101
Nombres: ROJAS PUENTE CATHERINE

Datos de la Asignación

Unidad Orgánica: OFICINA DE SECRETARIA GENERAL
Item: 1
Tipo Usuario: SECRETARIA
Inicio: 29/01/2019
Termino: 00/00/0000
Estado: ALTA

Nuevo Modificar Eliminar Grabar Cerrar

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 22: Mantenimiento de claves de Acceso

Mantenimiento de Claves

Mantenimiento de Claves de Acceso

Usuario: crojas

Datos del Trabajador

Código: 101
Apellido Paterno: ROJAS
Apellido Materno: PUENTE
Nombres: CATHERINE

Mant. Usuario - Clave

Usuario: CROJAS
Clave: *****
Confirmar: *****

Grabar Cerrar

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 23: Mantenimiento del TUPA

Nro. Orden	Denominación del Procedimiento	Detalle del Procedimiento	Calificación Positivo	Calificación Negativo	Plazo para Resolver	Inicio del Procedimiento
001	Autorización para la extracción de materiales no metálico en alveos o cauces de los ríos		1		10	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO
002	Certificado de Numeración y/o Asignación de Numero		1		5	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO
003	Certificado de Nomenclatura			1	15	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO
004	Certificado de Catastro o Negativo de Catastro		1		7	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO
005	Certificado de Jurisdicción			1	15	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO
006	Constancia de Código Catastral			1	30	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO

Item	Flag	Denominación del Requisito
1	1	Solicitud dirigida al Alcalde
2	0	ADICIONALMENTE DE SER EL CASO, PRESENTAR:
3	1	Tipo de materiales a extraer y volumen del mismo expresado en metros cúbicos
4	1	Cause y zona de extracción y así como puntos de acceso y salidas del cause, todo ello expresado en UTM
5	1	Planos a escala, coordinadas.
6	1	Sistema de extracción y características técnicas de la maquinaria a ser utilizada.
7	1	Plazo de extracción solicitado
8	1	Pago del derecho de Extracción.
9	1	Derecho de pago.

Código	Denominación	Importe
09	Derecho de pago	26.73

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 24: Registro de Documentos

Item	Descripción
1	PROVEIDO
2	MEMORANDO
3	INFORME
4	CARTA
5	OFICIO
6	SOLICITUD
7	INVITACION
8	CARTA CIRCULAR
9	CARTA MULTIPLE
10	OFICIO CIRCULAR
11	OFICIO MULTIPLE
12	MEMORANDO MULTIPLE
13	INFORME TECNICO
14	INFORME VERIFICACION ADMINISTRATIVA
15	INFORME DE PRECALIFICACION
16	MEMORANDO CIRCULAR
17	PARTE DIARIO DE INGRESOS

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 25: Histórico de expedientes

Sistema Integral de Trámite Documentario - Usuario: MCOTRINA - UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO

Trámite Documentario Ayuda

Registrar Fechas
 Inicio: 01/01/2020 Término: 30/01/2020 Recuperar

Lista de Expedientes Administrativos Registrados

Número Expediente	Asunto	Administrado	TUPA	Estado	Fecha Hora	Observación	Area Destino
0001 - 2020	PUESTO PARA LA INSTALACION DE JUEGOS RECREATIVOS PARA LA FIESTA PATRONALES " SEÑOR CRUCIFICADO "	EUSEBIA CRISTINA CARDOZA IPANAQUE	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL	En Trámite	02/01/2020 10:09	FOLIO - 2	ALCALDIA
0002 - 2020	PERMISO PRA INSTALACION DE JUEGOS RECREATIVO PARA FIESTA PATROLAL "SEÑOR CRUCIFICADO -	CARLOS MANUEL NOLE CARDOZA	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL	En Trámite	02/01/2020 10:13	FOLIO - 2	ALCALDIA
0003 - 2020	30 METROS LINEALES PARA LINEALES PARA LA INSTALACION UNA SALTARINA PARA LA FIESTA	ENRIQUE GUERRERO CARDOZA	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL	En Trámite	02/01/2020 10:16	FOLIO - 2	ALCALDIA
0004 - 2020	AUTOEIZACION PARA LA INSTALACION JUEGOS RECREATIVOS	DANIEL ARISTA NAHUI	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL	En Trámite	02/01/2020 10:22	FOLIO - 2	ALCALDIA
0005 - 2020	AUTORIZACION PARA JUEGOS RECREATIVOS	JOSEFINA LAURA NAHUI ABREGU	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL	En Trámite	02/01/2020 10:24	FOLIO - 2	ALCALDIA
0006 - 2020	SOLICITO STAND PARA RESTAURANT	JAVIER TORRES VASQUEZ	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL	En Trámite	02/01/2020 10:26	FOLIO - 2	ALCALDIA
0007 - 2020	SOLICITO STAND PARA RESTAURANT	HENRY JHONNY VALLE TICLO	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL	En Trámite	02/01/2020 10:29	FOLIO - 2	ALCALDIA
0008 - 2020	SOLICITO STAND PARA RESTAURANT	JAVIER TORRES MESA	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL	En Trámite	02/01/2020 10:31	FOLIO - 2	ALCALDIA

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 26: Cuaderno de cargo

Sistema Integral de Trámite Documentario - Usuario: MCOTRINA - UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO

Trámite Documentario Ayuda

Documentos Recibidos Documentos Derivados

Fechas
 Inicial: 01/01/2020 Final: 30/01/2020 Recuperar Ver Cargos Seleccionar Todo

Recepcionar	Fecha Envío	Nro. Expediente	Administrado	Asunto	Ambiente que Deriva el Expediente	Estado	Ambiente que Recepciona el Exp.	Fecha Recepción	TUPA
<input type="checkbox"/>	Sin Leer	02/01/2020 10:09:06	0001 - 2020 EUSEBIA CRISTINA CARDOZA IPANAQUE	PUESTO PARA LA INSTALACION DE JUEGOS RECREATIVO PARA LA FIESTA PATRONALES " SEÑOR CRUCIFICADO "	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL	En Trámite	ALCALDIA	02/01/2020 10:09:06	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL
<input type="checkbox"/>	Sin Leer	02/01/2020 10:13:21	0002 - 2020 CARLOS MANUEL NOLE CARDOZA	PERMISO PRA INSTALACION DE JUEGOS RECREATIVO PARA FIESTA PATROLAL "SEÑOR CRUCIFICADO - AGOSTO 2020	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL	En Trámite	ALCALDIA	02/01/2020 10:13:21	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL
<input type="checkbox"/>	Sin Leer	02/01/2020 10:16:56	0003 - 2020 ENRIQUE GUERRERO CARDOZA	30 METROS LINEALES PARA LINEALES PARA LA INSTALACION UNA SALTARINA PARA LA FIESTA PATRONAL " SEÑOR CRUCIFICADO " -	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL	En Trámite	ALCALDIA	02/01/2020 10:16:56	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL
<input type="checkbox"/>	Sin Leer	02/01/2020 10:22:15	0004 - 2020 DANIEL ARISTA NAHUI	AUTOEIZACION PARA LA INSTALACION JUEGOS RECREATIVOS	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL	En Trámite	ALCALDIA	02/01/2020 10:22:15	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL
<input type="checkbox"/>	Sin Leer	02/01/2020 10:24:05	0005 - 2020 JOSEFINA LAURA NAHUI ABREGU	AUTORIZACION PARA JUEGOS RECREATIVOS	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL	En Trámite	ALCALDIA	02/01/2020 10:24:05	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL
<input type="checkbox"/>	Sin Leer	02/01/2020 10:26:18	0006 - 2020 JAVIER TORRES VASQUEZ	SOLICITO STAND PARA RESTAURANT	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL	En Trámite	ALCALDIA	02/01/2020 10:26:18	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL
<input type="checkbox"/>	Sin Leer	02/01/2020 10:29:12	0007 - 2020 HENRY JHONNY VALLETICLO	SOLICITO STAND PARA RESTAURANT	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL	En Trámite	ALCALDIA	02/01/2020 10:29:12	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL
<input type="checkbox"/>	Sin Leer	02/01/2020 10:31:45	0008 - 2020 JAVIER TORRES MESA	SOLICITO STAND PARA RESTAURANT	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL	En Trámite	ALCALDIA	02/01/2020 10:31:45	OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 27: Bandeja de entrada

Sistema Integral de Trámite Documentario - Usuario: MCOTRINA - UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO
Trámite Documentario Ayuda

Nuevo Expediente | Historico de Expedientes | Cuaderno de Cargo | **Bandeja de Entrada** | Consulta de Expedientes | Documentos Internos

Expedientes

Expedientes Recibidos | Expedientes Enviados

Recuperar Fecha Inicio: 09/09/2022 Fecha Fin: 09/09/2022

Recep-cionar	Nro. Expediente	Asunto	Ambiente que Deriva el Expediente	Estado	Fecha Derivado	Fecha Recepcionado	Fecha Enviado	Dias en Trámite	Fecha Vence Trámite	Administrado
Sin Leer	1675 - 2020	APELACION DE SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO	GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	En Trámite	07/08/2020 11:45:36			771	07/09/2020	NATIVIDAD VIDAL AGUIRRE OTRO PROCE
Sin Leer	1140 - 2020	SUNAT	ALCALDIA	En Trámite	04/03/2020 10:18:01			-763 921	10/03/2020	SUNAT OTRO PROCE
Sin Leer	0862 - 2020	CONSTANCIA DE BAJA DEFINITIVA O RETIRO DE SERVICIO PUBLICO (RAI)	ALCALDIA	En Trámite	20/02/2020 12:16:23			935 -927	25/02/2020	JOSE PAULINO PAREDES ARIAS OTRO PROCE

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 28: Consulta de Expedientes

Sistema Integral de Trámite Documentario - Usuario: MCOTRINA - UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO
Trámite Documentario Ayuda

Nuevo Expediente | Historico de Expedientes | Cuaderno de Cargo | Bandeja de Entrada | **Consulta de Expedientes** | Documentos Internos

CONSULTAR

Nro. Expediente Código Nombres/Razón Social

Ver Flujo del Expediente

123

Nro. Expediente	Fecha Inicio	Fecha Término	Asunto
0123 - 2018	09/01/2018 10:19:18		Constancia domiciliar, Si de No Inscripción en el Dis
0123 - 2019	08/01/2019 12:15:45		REUBICACION DE POSTES DE PUBLICO UBICADO DENTRO
0123 - 2020	07/01/2020 12:34:51		RECURSO DE APELACION DE INSPECCIONADO - MUNICI

Municipalidad Distrital de Buenavista Alta
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO
FLUJO DEL EXPEDIENTE N° 123 - 2019

Asunto: REUBICACION DE POSTES DE ALUMBRADO PUBLICO UBICADO DENTRO DEL AREA A PAVIMENTAR.

Fecha de Presentación: 2019-01-08 12:15:45 Fecha de Término:

Condición: REQUISITOS COMPLETOS

Movi miento	Ambiente Administrativo Origen	Fecha/Hora (Envío)	Ambiente Administrativo Destino	Fecha/Hora (Recepción)	Documento	Folios
0	PRESENTANTE	2019-01-08 12:15:45	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO	2019-01-08 12:15:45	--	9
1	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO	2019-01-08 14:08:47	ALCALDIA	2019-01-08 14:34:16	CARTA 24-2019-A - MDSIVOR	9
2	ALCALDIA	2019-01-15 09:02:36	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO URBANO Y RURAL	2019-11-19 09:39:54	--	0

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 29: Documentos internos

Sistema Integral de Trámite Documentario - Usuario: MCOTRINA - UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO

Trámite Documentario Ayuda

Nuevo Expediente Historico de Expedientes Cuaderno de Cargo Bandeja de Entrada Consulta de Expedientes Documentos Internos

VER DOCUMENTOS
F.Inicial: 09/09/2022 F.Final: 09/09/2022

DOCUMENTOS DERIVADOS

Imprimir	Recuperar	Recibidos	Enviados	Imprimir	Cancelar Recepción	Cancelar Envío	Nuevo	Grabar	Actualizar	Eliminar	Doc. Digital	Enviar	Reenviar
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
cap	Nº	Remiti	Tipo, Nro.	Mov.	Estado	Asunto	Area Origen	Fecha/H	Origen				
	2865 - 2019	Con Copia	CARTA CIRCULAR Nº 18 - 2019 - ORH - GAF -	0	En viado	INVITACION, EVENTO "ANTORCHA OLIMPICA DE LOS JUEGOS PANAMERICANOS Y PARAPANAMERICANA 2019	OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	29/10/2020 10:35					

Exped. Interno Nº 2865-2019-MDS

1. CABECEERA
Tipo Doc.: CARTA CIRCULAR
Número: 18 Año: 2019
Siglas: ORH - GAF - MDS/ZSE
Fecha: 29/10/2020 Folios: 1
Asunto: INVITACION, EVENTO "ANTORCHA OLIMPICA DE LOS JUEGOS PANAMERICANOS Y PARAPANAMERICANA 2019
Referencia: OFICIO Nº 011-2019

2. DESTINATARIOS
PARA: ALCALDIA
Sr(a): EUGENIO
C.C.: AREA TECNICA MUNICIPAL
Sr(a): YUDI
C.C.: BIBLIOTECA MUNICIPAL
Sr(a): FABIOLA
C.C.: CAJA
Sr(a): CARMEN

Flujo del Expediente Interno
Nro. Exped. Int.: 2865 - 2022 Ver Flujo

Anexar Destino Eliminar

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 30: Constancia de presentación de documentos

Grabación Exitosa

Nro. de Expediente Administrativo
0001 - 2020

Municipalidad Distrital de Buenavista Alta

CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN

Unidad Orgánica: UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ORIENTACION AL CIUDADANO

Expediente Nº.: 0001 - 2020-MDS
Fecha/Hora: 02/01/2020 10:09:06
Usuario: iherrera

Solicitó: OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL

Asunto: 6 PUESTO PARA LA INSTALACION DE JUEGOS RECREATIVO PARA LA FIESTA PATRONALES " SEÑOR CRUCIFICADO"

Folios: 00
Presentante: EUSEBIA CRISTINA CARDOZA IPANAQUE
Nº DNI/RUC: 32815786

Imprimir
Hoja de Trámite
Imprimir Cargo
Cerrar

Fuente. Elaboración propia.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que existe un alto nivel de insatisfacción del personal administrativo con el sistema actual y un alto nivel de necesidad de implementar un sistema de tramite documentario como propuesta de solución al sistema actual, de donde se concluye que con la propuesta de implementación de un sistema de tramite documentario para mesa de partes en la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta en el año 2022, con la finalidad de mejorar los procesos administrativos mesa de partes, como conclusión a esto podemos decir que la hipótesis general queda aceptada.

Por consiguiente, teniendo en cuenta los objetivos específicos llegamos a las siguientes conclusiones:

1. Se realizó el análisis de la problemática que existe en el área de mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta para efectuar un sistema informático para una óptima gestión, control y registro de expedientes, como aporte se tiene la mejora de los procesos de registro, gestión y control de expedientes, como valor agregado se les brindara una capacitación a los trabajadores después de implementación del sistema informático con la finalidad que interactúen de manera eficiente y se brinde una atención de calidad al usuario.
2. Se aplicó la metodología RUP, que permite analizar, diseñar el sistema el sistema informático para el área de mesa de partes de la Municipalidad de Buenavista Alta para una óptima gestión, control y registro de expedientes, que genera confiabilidad de los usuarios, como aporte se tiene la mejora de los procesos de registro, gestión y control de expedientes, el cual permite mejorar la atención al usuario, como valor agregado se les ofreció desarrollar las fases de la metodología RUP en un proceso que requieran en otras áreas para

una futura implementación.

3. Se diseñó un sistema informático de trámite documentario a medida de los requerimientos de la Municipalidad, basado en lenguaje de programación Power Builder y base de datos MySQL siendo estas usadas en la institución, que permitió optimizar los tiempos en los procesos administrativos de la municipalidad, como aporte se obtiene la reducción de costos y tiempo al brindar la atención al usuario de mesa de partes y la satisfacción de los usuarios, como valor agregado se les brindara un mantenimiento por un periodo de 6 meses, con la finalidad de agregar nuevas funcionalidades o modificaciones de interfaz.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se brindará capacitaciones a los trabajadores, para que se relacionen con el Sistema de Tramite Documentario para ser usado de forma correcta.
2. Es recomienda que la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta de un personal encargado, para garantizar el buen funcionamiento del sistema.
3. Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta automaticé los procesos de las demás áreas.
4. Se sugiere que la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta debe aumentar su banda ancha de internet con la finalidad de mantener fluidez en la transmisión de datos en los servidores.
5. Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta debe elaborar un plan de Monitoreo para verificar la ejecución de los procesos de gestión del Sistema de Tramite Documentario y el correcto funcionamiento, se deben realizar copias de seguridad cada 3 meses.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Andrade V. Automatización del proceso de evaluación de los trabajadores a través de la plataforma. [Online].; 2019.. Disponible en: http://portal.amelica.org/ameli/journal/535/5353228003/html/#redalyc_5353228003_ref32.
2. Camilo , Carlos. La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. [Online].; 2020.. Disponible en: <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/5190>.
3. Ramirez A. Elaboración de una guía de preservación digital para la transformación tecnológica de la gestión documental – Caso de estudio Universidad de Antioquia. [Online].; 2021.. Disponible en: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1079&context=maest_gestion_documental.
4. Balseca J, Ramos M. Estudio e implementación de un sistema de gestión documental a la Pyme Freco mediante el uso de tecnología cloud computing. [Online].; 2018.. Disponible en: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2375>.
5. Peralta R. Implementación de un sistema web para el proceso de gestión documental en una entidad pública en la ciudad de Lima. [Online].; 2021.. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12867/4420>.
6. Chancafe E. Sistema de trámite documentario para un laboratorio de ensayos de laboratorio, suelos y pavimentos en Chiclayo. [Online].; 2021.. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4381>.
7. Silupu H. Implementación de un sistema de trámite documentario para la municipalidad distrital de Bellavista - Sullana. [Online].; 2018.. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/5024>.
8. López J. Propuesta de implementación de un sistema web de trámite documentario para la sociedad de beneficencia de Chimbote – Chimbote. [Online].; 2020.. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26427/SISTE>

- [MA WEB SOCIEDAD DE BENEFICENCIA LOPEZ ORENCIO JULIO FRANCISCO.pdf?sequence=3&isAllowed=y.](#)
9. Navarrete A. Propuesta de implementación de un sistema de gestión documental de los procesos de adjudicación, para la unidad de logística del hospital Eleazar Guzmán Barrón - Nuevo Chimbote. [Online].; 2019.. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15719/GESTION_DOCUMENTAL_NAVARRETE_MACHUCA_ANGEL_DAGOMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15719/GESTION_DOCUMENTAL_NAVARRETE_MACHUCA_ANGEL_DAGOMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
 10. Calderón R. Gestión Del Sistema De Información De Trámite Documentario Y Satisfacción Del Usuario De Una Institución De Educación Superior, Chimbote – 2018. [Online].; 2018.. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34746.](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34746)
 11. Republica CGdl. [Online]. Disponible en: [https://apps.contraloria.gob.pe/transfereciagestion/material/Modulo_I/Organizaci%C3%B3n%20Municipal.doc#:~:text=en%20zonas%20rurales.-,La%20Municipalidad.,el%20desarrollo%20de%20su%20C3%A1mbito.](https://apps.contraloria.gob.pe/transfereciagestion/material/Modulo_I/Organizaci%C3%B3n%20Municipal.doc#:~:text=en%20zonas%20rurales.-,La%20Municipalidad.,el%20desarrollo%20de%20su%20C3%A1mbito)
 12. WIKIPEDIA. [Online]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Buenavista_Alta#:~:text=El%20distrito%20de%20Buena%20Vista,una%20altitud%20de%20216%20msnm.](https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Buenavista_Alta#:~:text=El%20distrito%20de%20Buena%20Vista,una%20altitud%20de%20216%20msnm)
 13. Municipalidad Distrital de Buenavista Alta. [Online]. Disponible en: [https://www.gob.pe/munibuenavistaalta.](https://www.gob.pe/munibuenavistaalta)
 14. Significado de TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) (Qué son, Concepto y Definición). [Online]. Disponible en: [https://www.significados.com/tic/.](https://www.significados.com/tic/)
 15. Consuelo B. Las tecnologías de la información y comunicación (T.I.C.). [Online].; 2018.. Disponible en: [uv.es/~bellohc/pdf/pwtic1.pdf.](uv.es/~bellohc/pdf/pwtic1.pdf)
 16. Alamo O. News Historia de las Tecnologías de Información y Comunicación (1930-1970). [Online]. Disponible en: [https://eulac-focus.net/news/historia-de-las-tecnologas-de-informacin-y-comunicacin-1930-1970/.](https://eulac-focus.net/news/historia-de-las-tecnologas-de-informacin-y-comunicacin-1930-1970/)

17. Marker G. Tecnología + Informática Empresas ¿Qué es un sistema informático? [Online].; 2020.. Disponible en: <https://www.tecnologia-informatica.com/que-es-sistema-informatico/>.
18. Sistema de gestión ¿Qué es? ¿Cuántos tipos hay? Evaluando ERP ©. [Online].; 2022.. Disponible en: <https://www.evaluandoerp.com/software-erp/sistema-de-gestion/>.
19. TIC.PORTAL. ¿Qué es un sistema de gestión documental y para qué sirve? [Online].; 2022.. Disponible en: <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/que-es-sistema-gestion-documental>.
20. Gestión Documental. Cómo implantar un Sistema de Gestión Documental. [Online]. Disponible en: <https://www.r2docuo.com/es/gestion-documental>.
21. Archivo digital. ¿Qué es, ejemplos, tipos y cómo se crea. [Online].; 2022.. Disponible en: <https://blog.lemontech.com/archivo-digital-que-es-ejemplos/>.
22. TodoMania. Qué es software? [Online].; 2022.. Disponible en: <https://www.todamateria.com/que-es-software/>.
23. Maida G, Pacienza J. Metodologías de Desarrollo de Software. Tesis Final – Cátedra: Seminario de Sistemas. Carrera: Licenciatura en Sistemas y Computación; 2015.
24. Metodologías de desarrollo de software. Universitat Carlemany. [Online]. Disponible en: <https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/metodologias-de-desarrollode-softwa>.
25. Silvia S. Las mejores metodologías para un correcto desarrollo de software. [Online].; 2022.. Disponible en: <https://www.occamagenciadigital.com/blog/las-mejores-metodologias-para-incorrecto-desarrollo-de-software>.
26. ¿Qué significa PowerBuilder? [Online]. Disponible en: <https://www.techopedia.com/definition/3981/powerbuilder>.
27. Tirado J. ¿Qué es Java y para qué sirve? [Online].; 2021.. Disponible en: <https://www.codealo.dev/blog/que-es-java-y-para-que-sirve>.

28. Para qué sirve Python: qué es y usos. [Online].; 2020.. Disponible en: <https://www.universia.net/es/actualidad/orientacion-academica/para-que-sirve-phyton-que-es-y-usos-1154393.html>.
29. UNIVERSIA. Los lenguajes de programación más usados en la actualidad. [Online]. Disponible en: <https://www.universia.net/es/actualidad/empleo/lenguajes-programacion-mas-usados-actualidad-1136443.html>.
30. C# (C Sharp): Qué es, dónde se utiliza y para qué sirve. [Online]. Disponible en: <https://tech.tribalyte.eu/blog-c-sharp-que-es-para-que-sirve>.
31. Felipe. Kotlin: qué es y qué ventajas tiene su aplicación. [Online]. Disponible en: https://www.hostingplus.pe/blog/kotlin-que-es-y-que-ventajas-tiene-su-aplicacion/?gclid=Cj0KCQjw94WZBhDtARIsAKxWG-EXykvImQ_W9KFtEFantAdPdVcVmeSEoVNeWCIX2w5Dr376Uy0PeMaAr8YEALw_wcB.
32. Ceballos F. Enciclopedia del lenguaje C. México: Alfaomega/RaMa. [Online].; 2004.. Disponible en: https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1023/mod_resource/content/1/contenido/index.html.
33. Rafael M. Los gestores de bases de datos más usados en la actualidad. [Online]. Disponible en: <https://www.inesem.es/revistadigital/informatica-y-tics/los-gestores-de-basesde-datos-mas-usados/>.
34. Darias S. ¿Qué es Microsoft SQL Serve y para que sirve? [Online].; 2021.. Disponible en: <https://intelequia.com/blog/post/2948/what-is-microsoft-sql-server-and-what-is-it-for>.
35. Robledano A. Qué es MySQL: Características y ventajas. [Online].; 2019.. Disponible en: <https://openwebinars.net/blog/que-es-mysql/>.
36. Marin R. Los gestores de bases de datos más usados en la actualidad. [Online]. Disponible en: <https://www.inesem.es/revistadigital/informatica-y-tics/los-gestores-de-bases-de-datos-mas-usados/#:~:text=PostgreSQL,publicado%20bajo%20la%20licencia%20BSD.&t>

- [ext=Sus%20principales%20caracter%C3%ADsticas%20son%3A,Control%20de%20Concurrencias%20multiversi%.](#)
37. ¿Qué es Oracle? [Online]. Disponible en: <https://www.netec.com/que-es-oracle>.
 38. SQL, Lenguaje. [Online]. Disponible en: <https://desarrolloweb.com/home/lenguaje-sql>.
 39. Cabezas E, Naranjo D, Santamaría J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Primera edición electrónica ed.; 2018.
 40. Hernandez , Fernadez , Baptista. [Online].; 2001.. Disponible en: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>.
 41. López J. Muestra estadística. [Online].; 2022.. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>.
 42. Terrones D. Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen. [Online].; 2021.. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>.
 43. Martinez. [Online].; 2022.. Disponible en: <https://www.techtitute.com/pe/periodismo-comunicacion/blog/cuestionario>.
 44. ULADECH. Código de Ética para la Investigación. [Online].; 2021..
 45. Jaramillo J. El Peruano. [Online].; 2019. Acceso 10 de Julio de 2022. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/77840-transformaciondigital-permite-acercar-institucionales-ciudadano>.
 46. ULADECH. Reglamento Académico Versión 017. Aprobado por acuerdo del Consejo. [Online].: Versión 017; 2020..
 47. Municipalidad Distrital de Buenavista Alta. [Online]. Disponible en: <https://www.gob.pe/munibuenavistaalta>.

ANEXOS

ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES					
N°	Actividades	Año 2022			
		Semestre 2			
		1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X			
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación	X			
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación	X			
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación	X			
5	Mejora del marco teórico y metodológico		X		
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información		X		
7	Elaboración del consentimiento informado		X		
8	Recolección de datos		X		
9	Presentación de resultados			X	
10	Análisis e Interpretación de los resultados			X	
11	Redacción del informe preliminar			X	
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación			X	
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación				X
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación				X
15	Redacción del artículo científico				X

Fuente: Reglamento de investigación V17 (46)

ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO

TITULO: Propuesta de implementación del sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma; 2022.

Tesista: Minaya Cordova, Edson Yonel

INVERSIÓN: S/. 2,190.00

FINANCIAMIENTO: RECURSOS PROPIOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL, PARCIAL	TOTAL
1. RENUMERACIONES				
1.1. Asesor	01	1400.00	1400.00	
1.2. Estadístico	01	200.00	200.00	
			1,600.00	1,600.00
2. BIENES DE INVERSION				
2.1. Impresora	01	200.00	200.00	
			200.00	200.00
3. BIENES DE CONSUMO				
3.1. Papel bond A-4 80	01 m	20.00	20.00	
3.2. Tóner para impresora	01	45.00	45.00	
3.3. CD	02	2.00	4.00	
3.4. Lapiceros	02	1.00	2.00	
3.5. Lápices	02	2.00	4.00	
			75.00	75.00
4. SERVICIOS				
4.1. Fotocopias	50 hoja	20.00	20.00	
4.2. Anillados	3	5.00	15.00	
4.2. Servicios de Internet	80hrs	10.00	80.00	
4.3. Pasajes locales		200.00	200.00	
			355.00	315.00
TOTAL				2,190.00

Fuente: Reglamento de investigación V17 (46)

ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO

TITULO: Propuesta de implementación del sistema informático de gestión de trámite documentario para la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma; 2022.

TESISTA: Minaya Córdova, Edson Yonel.

PRESENTACIÓN:

El presente instrumento forma parte del actual trabajo de investigación; por lo que se solicita su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información para proporcionar es de carácter confidencial y reservado; y los resultados de la misma serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una lista de preguntas, agrupadas por dimensión, que se solicita se responda, marcando una sola alternativa con un aspa (“X”) en el recuadro correspondiente (SI o NO) según considere su alternativa

DIMENSIÓN 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, CON EL SISTEMA ACTUAL.			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿El sistema actual permite realizar una buena atención a los usuarios?		
2	¿La recepción de documentos se realiza de forma adecuada?		
3	¿Cree usted que se lleva un control adecuado de los registros de expedientes?		
4	¿Es adecuado el tiempo de atención a los usuarios?		
5	¿Tiene problemas con el tiempo de atención en los registros de expedientes?		
6	¿Está de acuerdo con la seguridad de información de documentos?		
7	¿El control de la derivación de expedientes es satisfactoria?		
8	¿Usa en forma adecuada las TICs para el registro de expedientes?		
9	¿Conoce usted las TICs y lo utiliza para el control de expedientes?		
10	¿Tiene la información adecuada y a tiempo para la toma de decisiones?		

DIMENSIÓN 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO.			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Cree usted que es necesario contar con un sistema de tramite documentario?		
2	¿Un sistema de tramite documentario mejorara atención a los usuarios?		
3	¿La implementación de un sistema reducirá el tiempo de búsqueda de expedientes?		
4	¿Con un sistema mejorara la rapidez al momento de entregar información documentaria?		
5	¿La seguridad de la información mejorara con un sistema de tramite documentario?		
6	¿Es necesario la capacitación de los usuarios en el uso de las TICs?		
7	¿Para la mejora de la seguridad de la información cree usted que es necesario digitalizar la documentación recepcionada y entregada?		
8	¿Cree usted que se mejorara la administración y control de expedientes con un sistema de tramite documentario?		
9	¿Cree necesario que el sistema tenga a disponibilidad de reportes, y estadísticas de los expedientes?		
10	¿La información para la toma de decisiones mejorara con la implementación de un sistema de tramite documentario?		

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO NRO. 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigador principal del proyecto: Minaya Córdova, Edson Yonel.

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene como objetivo: Implementar un Sistema de Gestión de trámite documentario para la mejorar de los procesos administrativos de tramites documentario de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta – Casma; 2022

La presente investigación se informa acerca que la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta en el Área de Mesa de Partes, la cual es la encargada de la recepción y derivación de los expedientes, la cual no cuenta con procesos informatizados o un sistema de gestión de expedientes, por lo tanto; todos sus procesos lo realizan de manera manual, ocasionando múltiples problemas al momento de realizar el control de los expedientes, generando pérdida de tiempo para los usuarios y ciudadanos que vienen a realizar un trámite en la municipalidad.

Toda la información que se obtenga de todos los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Casma, Perú Minaya Córdova, Edson Yonel al celular: 901185071, o al correo: edsonminaya2021@gmail.com.

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, Email: zlimayh@uladech.edu.pe

Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:

Nombre y apellido del participante

Nombre del encuestador