

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO VIRTUAL EN LOS
DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN EL
MINISTERIO PÚBLICO AREQUIPA, 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

GELMER JULIO ESCATE RONDÓN

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*Magister Scientiae*) CON MENCIÓN EN GERENCIA
PÚBLICA

TACNA – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**“EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO VIRTUAL EN LOS
DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN EL
MINISTERIO PÚBLICO AREQUIPA, 2023”**

Tesis sustentada y aprobada el 26 de noviembre del 2025; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :
Dr. Felipe Yony Gómez Cáceres

SECRETARIO :
Mgr. Javier Fernando Mendoza Quispe

MIEMBRO :
Dr. Ruperto Layme Uchochoque

ASESOR :
Dr. Ruperto Layme Uchochoque

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE**, en mi condición de asesor de tesis acreditado mediante la Resolución de Escuela de Posgrado N° 12956-2023-ESPG/UNJBG de la Tesis titulado: **"EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO VIRTUAL EN LOS DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN EL MINISTERIO PÚBLICO AREQUIPA, 2023"**, presentado por el Señor **GELMER JULIO ESCATE RONDÓN**, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.


Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de los trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual la tesis cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 6%.

Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la tesis y está de acuerdo al nivel **PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.


Tacna, 26 de agosto del 2025.

FIRMA ASESOR
Nombres y apellidos


.....
Dr. Ruperto Layme Uchochoque
DNI N° 04643373



FIRMA TESISTA
Nombres y apellidos


.....
Sr. Gelmer Julio Escate Rondón
DNI N° 29572787



DEDICATORIA

A Dios, mi familia, mis padres, mis hijos y mis hermanos, que estuvieron cerca de mí y siempre me alentaron a esforzarme para alcanzar todas mis metas académicas y profesionales.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a la universidad y sus docentes que regalaron sus conocimientos y experiencias en el desarrollo de la Maestría en Gerencia Pública. Asimismo, quiero expresar mi gratitud a mis familiares que se vieron impactados por mi ausencia y que supieron entender las razones que me motivaron a alcanzar las metas que me propuse.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I:PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción del problema.....	3
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema principal	4
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Justificación e importancia de la investigación.....	5
1.3.1. Justificación.....	5
1.3.2. Justificación teórica.....	6
1.3.3. Justificación práctica	6
1.3.4. Justificación económica	6
1.3.5. Justificación Social.....	7
1.3.6. Justificación académica.....	7
1.4. Objetivos de la Investigación	8
1.4.1. Objetivo General	8
1.4.2. Objetivos Específicos	8
1.5. Hipótesis.....	8
1.5.1. Hipótesis principal.....	8
1.5.2. Hipótesis secundarias	8
CAPÍTULO II:MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de la investigación	10
2.1.1. Antecedentes de la investigación a nivel Internacional	10
2.1.2. Antecedentes de la investigación a nivel nacional.....	13
2.1.3. Antecedentes de la investigación a nivel local.....	15
2.2. Bases teóricas	18

2.2.1.	Sistema de trámite documentario virtual (V.I.).....	18
2.2.1.1.	Importancia.....	21
2.2.1.2.	Dimensión de Información.....	22
2.2.1.3.	Dimensión de la Satisfacción del Usuario.....	26
2.2.1.4.	Dimensión de la Gestión	30
2.2.2.	Delitos de corrupción (V.D.).....	34
2.2.2.1.	Dimensión de los Procesos de denuncias actos de corrupción.....	36
2.2.2.2.	Dimensión de las Denuncias archivadas	39
2.2.2.3.	Dimensión de las Sentencias condenatorias.....	42
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		47
3.1.	Tipo de investigación	47
3.2.	Nivel de Investigación.....	47
3.3.	Diseño de Investigación	47
3.4.	Método de la investigación	48
3.5.	Enfoque de la investigación	48
3.6.	Población y Muestra.....	48
3.6.1.	Unidad de análisis	48
3.6.2.	Población.....	48
3.6.3.	Muestra.....	49
3.7.	Cuadro de operacionalización de variables.....	50
3.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.9.	Tratamiento de datos	51
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		52
4.1.	Estadística descriptiva.....	52
4.1.1.	Resultados: Variable Sistema de Trámite Documentario Virtual	52
4.1.2.	Variable: Delitos de Corrupción de funcionarios.....	57
4.2.	Estadística Inferencial	61
DISCUSIÓN		66
CONCLUSIONES		69

RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Sistema de Trámite Documentario Virtual</i>	52
Tabla 2 <i>Información</i>	54
Tabla 3 <i>Satisfacción del Usuario</i>	55
Tabla 4 <i>Gestión</i>	56
Tabla 5 <i>Delitos de Corrupción de funcionarios</i>	57
Tabla 6 <i>Procesos de Denuncias Actos de Corrupción</i>	58
Tabla 7 <i>Denuncias Archivadas</i>	59
Tabla 8 <i>Sentencias Condenatorias</i>	60
Tabla 9 <i>Pruebas de normalidad</i>	61
Tabla 10 <i>Relación entre el Sistema de Trámite Documentario Virtual y los Delitos de Corrupción de funcionarios</i>	62
Tabla 11 <i>Relación entre la Información del Sistema de Trámite Documentario Virtual y los Delitos de Corrupción de funcionarios</i>	63
Tabla 12 <i>Relación entre la satisfacción del usuario del Sistema de Trámite Documentario Virtual y los Delitos de Corrupción de funcionarios</i>	64
Tabla 13 <i>Relación entre la gestión del usuario del Sistema de Trámite Documentario Virtual y los Delitos de Corrupción de funcionarios</i>	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Sistema de Trámite Documentario Virtual</i>	52
Figura 2 <i>Información</i>	54
Figura 3 <i>Satisfacción del Usuario</i>	55
Figura 4 <i>Gestión</i>	56
Figura 5 <i>Delitos de Corrupción de funcionarios</i>	57
Figura 6 <i>Procesos de Denuncias Actos de Corrupción</i>	58
Figura 7 <i>Denuncias Archivadas</i>	59
Figura 8 <i>Sentencias Condenatorias</i>	60
Figura 9 <i>Ministerio Público de Arequipa</i>	107
Figura 10 <i>Recepción del Ministerio Público de Arequipa</i>	108
Figura 11 <i>Evidencia de población respondiendo los cuestionarios aplicados</i>	109
Figura 12 <i>Entrando al Ministerio Público</i>	110
Figura 13 <i>Evidencia de población respondiendo los cuestionarios aplicados</i>	111

RESUMEN

Nuestra investigación planteó como objetivo determinar cómo el sistema de trámite documentario virtual influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo. Según su propósito, corresponde al tipo de investigación básica con el objetivo de aportar a la experiencia empírica sobre el análisis desarrollado. Asimismo, por su profundidad, corresponde a una indagación descriptiva y correlacional (causa-efecto) y a un diseño no experimental de corte transversal. El estudio estuvo centrado en 81 trabajadores del ministerio público. La muestra fue determinada mediante el muestreo aleatorio simple.

La técnica empleada para recolectar los datos utilizados fue la encuesta. Como instrumentos se aplicaron dos cuestionarios de preguntas cerradas a través de una escala de Likert con valores del 1 al 5. Los resultados se analizaron utilizando la estadística descriptiva e inferencial. Existe una relación positiva y significativa muy fuerte entre el Sistema de Trámite Documentario Virtual y los Delitos de Corrupción de Funcionarios en el Ministerio Público de Arequipa, según los datos de 2023. Un coeficiente de correlación de 0,986 indica una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Esto sugiere que a medida que se incrementa el uso o eficiencia del Sistema de Trámite Documentario Virtual, también se observa un cambio proporcional en los delitos de corrupción de funcionarios.

Palabras Clave: Trámite documentario virtual, delitos de corrupción

ABSTRACT

Our research aimed to determine how the Virtual Document Processing System influences acts of corruption committed by public officials in the Public Prosecutor's Office of Arequipa, 2023. The study was conducted using a quantitative approach. According to its purpose, it corresponds to basic research, aiming to contribute to the empirical understanding of the topic under analysis. Likewise, due to its depth, it is classified as a descriptive and correlational (cause-effect) investigation, and it follows a non-experimental, cross-sectional design. The study focused on 81 employees of the Public Prosecutor's Office, with the sample selected using simple random sampling.

The survey technique was used to collect data. Two closed-ended questionnaires were applied as instruments, based on a Likert scale ranging from 1 to 5. The results were analyzed using descriptive and inferential statistics. A very strong and statistically significant positive relationship was found between the Virtual Document Processing System and acts of corruption committed by public officials in the Public Prosecutor's Office of Arequipa, according to 2023 data. A Spearman correlation coefficient of 0,986 indicates a very strong positive association between the two variables. This suggests that as the use or efficiency of the Virtual Document Processing System increases, there is also a proportional change in the incidence of corruption-related offenses by public officials.

Keywords: Virtual documentary processing, corruption crimes

INTRODUCCIÓN

El valor que las instituciones públicas asignan al proceso documental ha crecido significativamente, especialmente a raíz de la pandemia de Covid-19. Esto ha puesto de manifiesto la necesidad de incorporar técnicas de automatización mediante sistemas digitales, con el fin de mejorar la eficiencia en el desarrollo de los procesos, optimizando así el tiempo y los recursos económicos. El propósito de esta revisión es destacar la relevancia de la automatización de procesos, el uso de la tecnología en la gestión documental y cómo estos elementos impactan positivamente a las instituciones públicas.

El proceso documental es un aspecto operativo clave que aporta importantes beneficios a las instituciones, como la reducción de los tiempos y el ahorro de recursos financieros. Esto se debe a que permite definir de manera clara y precisa el ciclo de vida de los trámites, desde su creación o recepción hasta su entrega final al ciudadano.

A medida que los mercados globales se interconectan, se intensifica el escrutinio de la conducta corporativa. El cumplimiento anticorrupción se ha convertido en un aspecto no negociable del gobierno corporativo, con consecuencias legales y reputacionales en caso de incumplimiento. Por lo tanto, las organizaciones se enfrentan al imperativo de implementar mecanismos sólidos que no solo prevengan prácticas corruptas, sino que también gestionen eficazmente las investigaciones cuando surgen acusaciones.

La investigación se desarrolló en 4 capítulos:

En el capítulo I se desarrollan el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos de la investigación, la hipótesis y las variables.

Capítulo II, Marco teórico. Se desarrolla los antecedentes de la investigación y las bases teóricas.

Capítulo III, denominado marco metodológico, desarrolla el tipo, nivel, diseño de la investigación, población y muestra.

Sección IV. En este punto se presentan los resultados, así como las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

A nivel internacional, la sociedad mundial lleva más de una década experimentando cambios. Debido a la aparición de los medios digitales durante los últimos años, este cambio tiene un impacto en casi todos los aspectos de la vida diaria. de la vida cotidiana. La aparición de nuevos canales y medios de comunicación ha hecho posible que los procesos y las operaciones, tanto dentro como fuera de las empresas, sean más ágiles. Hoy en día, todas las transacciones financieras, como las transferencias de dinero y las operaciones de compra y venta, se realizan en línea. Al acelerar el sistema económico, esto hace que todo sea más sencillo y accesible.

A nivel nacional, el primer punto de interacción de la dirección con los clientes o usuarios es la plantilla de documentación en cualquier organización. Dentro de la organización, es el medio seguro, oportuno y bien controlado de transportar la documentación. La abrumadora mayoría de las instituciones públicas en el Perú realizan la revisión de documentos a mano. Esto frecuentemente resulta en ineficiencia, ya que no se cumplen los plazos establecidos al no existir una plataforma que maneje automáticamente los procesos. Estos problemas comunes surgen cuando: Cuando el personal asignado a una tarea quiere revisar un expediente, debe esperar a que esté disponible, lo que puede llevar mucho tiempo debido a que solo hay una copia del mismo, que se transporta físicamente en cada etapa del proceso y provoca un retraso para el usuario; cuando las respuestas no llegan a tiempo, lo que frustra muchas solicitudes debido a la falta de control en la forma en que se lleva a cabo la administración; y cuando un expediente se pierde o se extravía.

En consecuencia, los perjudicados son los usuarios que deben participar físicamente en la prueba y esperar mucho tiempo para realizarla. En algunas situaciones, el usuario puede incluso verse obligado a entrar en zonas internas de la organización, lo

que puede provocar una colisión. La falta de gestión de documentos electrónicos, la dificultad de uso e instalación y la ausencia de cualquier forma de medir el rendimiento del proceso son los principales problemas en la mayoría de las instituciones. Actualmente existen diversos problemas en el Ministerio Público en cuanto al proceso de documentación virtual de los delitos de corrupción, especialmente en la mesa de partes, ya que estas áreas son las encargadas de fusionar los datos correctos y almacenarlos en la base de datos.

A nivel local, el proceso de presentación en la oficina fiscal es manual; comienza con la presentación de solicitudes u otros tipos de documentos utilizando el Formulario Uniforme de Procedimiento Administrativo o documentos tradicionales. Esto da lugar a la pérdida o extracción de documentos, a una presentación incorrecta, a retrasos en el proceso de presentación y a molestias para el usuario. Este proceso culmina con la salida de documentos de archivo, como resoluciones, memorandos y correspondencia oficial, entre otros, que aportan una importante cantidad de datos sobre soportes físicamente vulnerables. Dado que uno de los errores más frecuentes que se cometen en la institución es la acumulación de información y documentación que, en ocasiones, acaba siendo intrascendente, se ha desarrollado una descripción del proceso para identificar mejoras en el proceso de documentación mediante el uso de documentos electrónicos. Por lo tanto, la revisión de los plazos y la priorización de su correcta gestión serán las piedras angulares de una estrategia de gestión del tiempo que sea eficaz. Otra consideración para mejorar la gestión es que se debe digitalizar todo lo necesario, lo que al actualizar los formatos de la documentación significa: liberar espacio de almacenamiento, tratar adecuadamente a los administradores y una gestión eficiente de los archivos que contribuya a la productividad de la organización.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema principal

¿Cómo el sistema de trámite documentario virtual influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el ministerio público Arequipa, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo la información influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el ministerio público Arequipa, 2023?
- b) ¿Cómo la Satisfacción del Usuario influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el ministerio público Arequipa, 2023?
- c) ¿Cómo la Gestión influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el ministerio público Arequipa, 2023?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación

El problema de la corrupción en la administración pública sigue siendo uno de los principales retos para los sistemas de gobierno en muchas partes del mundo, incluida nuestra realidad local. Los incidentes de corrupción oficial no solo socavan la confianza pública en las instituciones del Estado, sino que también desvían fondos públicos que podrían utilizarse para el desarrollo social y económico. En este sentido, una solución tecnológicamente significativa para mejorar la transparencia y reducir los espacios en los que se podría gestionar la corrupción es la implementación de un Sistema de Trámite Documentario Virtual.

Son varios los beneficios reales de la utilización de un Sistema de Trámite Documentario Virtual en la lucha contra los delitos de corrupción. La automatización del flujo de documentos es posible gracias a este sistema, lo que facilita la identificación de cualquier retraso intencional, modificación no autorizada o manipulación indebida de los flujos de trabajo. Además, al reducir el uso excesivo de documentos en papel, se reduce el margen para la extracción o alteración física de documentos, que es una preocupación común en entornos corruptos.

Además, este sistema tiene la capacidad de integrar módulos de alerta y auditoría en tiempo real, que crean informes de actividades sospechosas o irregulares, facilitando así la tarea a los organismos de control. El cohecho, la colusión y otros delitos relacionados se disminuyen gracias a esto, además de mejorar la eficiencia administrativa.

1.3.2. Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente porque permitirá reducir el tiempo de demora de las solicitudes de denuncias y procesos en delitos de corrupción para dar respuesta a los asuntos urgentes, permitiendo al jefe de departamento desempeñar sus funciones con mayor eficacia y reducir el tiempo de atención a los ciudadanos a la vez que le permite prestar un mejor servicio.

1.3.3. Justificación práctica

La justificación práctica del presente trabajo es que se pondrá a disposición de la Oficina Documental de Tramite, así como de las demás oficinas, gestores y subdirectores del Ministerio de Administraciones Públicas, como plataforma para que la institución tenga acceso a los datos proporcionados por el Sistema Documental de Tramite para una gestión rápida y segura de las solicitudes. La mejora del registro, control y seguimiento de la documentación gestionada repercutirá en la calidad del servicio y la atención a los ciudadanos como consecuencia del desarrollo e implantación del software de gestión documental virtual. La presente investigación es importante porque permitirá el desarrollo de programas informáticos basados en la web que aporten soluciones a los problemas de gestión de documentos, lo que elevará el nivel de calidad del servicio orientado al usuario.

1.3.4. Justificación económica

La corrupción de funcionarios puede generar conflictos legales que derivan en costos adicionales para el Estado, como litigios, multas o sanciones internacionales en casos de corrupción transnacional. La adopción de un sistema de trámite documentario

puede ayudar a reducir significativamente estos litigios, ya que se transparentan los procesos y se disminuyen las oportunidades para conductas ilícitas.

La justificación económica de la tesis sobre la implementación de un Sistema de Trámite Documentario Virtual en los delitos de corrupción de funcionarios es sólida. Los beneficios de reducir la corrupción, optimizar los recursos del Estado y mejorar la eficiencia administrativa no solo generan ahorros directos, sino que también contribuyen al crecimiento económico, la confianza en las instituciones y una mejor calidad de vida para los ciudadanos. El retorno de inversión en este tipo de sistemas es notable, lo que hace que esta propuesta sea económicamente viable y altamente relevante para el desarrollo del país.

1.3.5. Justificación Social

La aplicación de un sistema de trámite documentario virtual influye positivamente en la sociedad en su conjunto, no solo en las instituciones gubernamentales. Cuando se reduce la corrupción, mejora la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas, lo que aumenta la legitimidad del Estado y promueve la participación ciudadana en el control de la administración pública. La posibilidad de acceder a información sobre el estado de los documentos públicos y las pistas también beneficia a la sociedad civil, que promueve una cultura de transparencia y control social.

Además, los fondos que antes se malgastaban en corrupción pueden reorientarse a sectores críticos como la sanidad, la educación y las infraestructuras, lo que supone una importante contribución al desarrollo del país.

1.3.6. Justificación académica

El presente estudio es metodológicamente importante por la razón de que el Ministerio Público de Arequipa decidió implementar un sistema de documentación de trámite que se desarrollará utilizando normas establecidas, estándares establecidos y estrategias de investigación en respuesta a los diversos temas identificados y examinados

allí. La metodología científica actual no es un conjunto de procedimientos para dar respuestas correctas a las preguntas científicas, sino un conjunto de procedimientos para plantear cuestiones científicas y comprobar hipótesis científicas.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar cómo el sistema de trámite documentario virtual influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el ministerio público Arequipa, 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar cómo la información influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el ministerio público Arequipa, 2023.
- b) Determinar cómo la satisfacción del usuario influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el ministerio público Arequipa, 2023.
- c) Determinar cómo la gestión influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el ministerio público Arequipa, 2023.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis principal

El Sistema de trámite documentario virtual influye significativamente en los delitos de corrupción de funcionarios en el ministerio público Arequipa, 2023.

1.5.2. Hipótesis secundarias

- a) La información influye significativamente en los delitos de corrupción de funcionarios en el ministerio público Arequipa, 2023.

- b) La satisfacción del usuario influye significativamente en los delitos de corrupción de funcionarios en el ministerio público Arequipa, 2023.
- c) La gestión influye significativamente en los delitos de corrupción de funcionarios en el ministerio público Arequipa, 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes de la investigación a nivel Internacional

(Balboa & Medina, 2021)“Gestión documental y transformación digital en el Estado de Chile: un estudio de caso”. Un ámbito fundamental de la transformación digital es la gestión de documentos. Aunque los procesos documentales están cada vez más automatizados, los sistemas no resuelven la cuestión de fondo y solo permiten -en determinados casos- solucionar algunos aspectos de la gestión de documentos. La falta de un examen exhaustivo durante la implantación de estos sistemas da lugar a gastos innecesarios, problemas con el acceso y la seguridad de la información pertinente y adecuada, y deficiencias en la gestión de las solicitudes de acceso a los documentos, entre otras muchas cosas. En nuestra opinión, es importante examinar todas las facetas para garantizar un SGD sólido, eficaz y fiable, por lo que este instrumento tiene un enfoque archivístico además de tecnológico. Los elementos esenciales de los documentos deben ser la fiabilidad, la autenticidad, la integridad y la disponibilidad a lo largo de todo su ciclo de vida, y éste debe ser el objetivo del sistema de gestión de documentos. Este artículo muestra la metodología empleada en la elaboración de este instrumento de evaluación de los sistemas informatizados de gestión de documentos.

Sanabria (2021) “Implementación de la gestión documental electrónica para la recuperación de archivos, periodo 2002-2018, en la Universidad Nacional de Colombia – Sede Medellín”. Se hace necesaria la implementación del uso de documentos electrónicos en el entorno de los archivos de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín, debido a la implementación de la legislación estatal y nacional, incluyendo la iniciativa Cero Papel. Desde 1998, existe una normativa nacional preliminar que regula el proceso de gestión documental; sin embargo, actualmente es necesario llevar a cabo una mejora en el almacenamiento de los documentos en las oficinas, que hasta ahora han sido clasificados por temas o por el nombre del creador, siguiendo las TRD vigentes desde

2002. Para la creación de las series correspondientes a cada dependencia, se colaborará con la OTIC, utilizando el servidor de la universidad como respaldo seguro. Es importante dejar claro que los documentos almacenados estarán bajo la custodia de cada oficina mientras se encuentren en la fase adecuada del ciclo de gestión documental de la dependencia correspondiente, y serán transferidos a la Oficina de Gestión Documental cuando hayan culminado su ciclo. Por lo tanto, el trabajo presentado propone una metodología para este proceso, alineada con los requisitos de la Universidad y conforme a la normativa vigente aplicable.

Gámez, Perdomo & Sánchez (2020) en su tesis de título “Desarrollo de un sistema multiplataforma para la captación y seguimiento de denuncias ciudadanas en la dirección de planificación del ministerio de educación de la República de El Salvador”. El objetivo principal de este proyecto de tesis, que se detalla en este documento, es modernizar los servicios proporcionados actualmente por el Ministerio de Educación, específicamente en el área de asesoramiento jurídico dirigido a los ciudadanos en respuesta a sus reclamaciones. Con este fin, se buscará mejorar la eficiencia de las oficinas departamentales y se ofrecerán aplicaciones web y móviles de fácil acceso, tanto para los ciudadanos como para la Administración en general. Este sistema permitirá a los usuarios personalizar la información que proporcionan, mientras que los administradores podrán editar los datos recibidos. En el marco de la investigación, se destacan diversas herramientas, como la generación de informes y la realización de consultas de datos. Estas herramientas han sido desarrolladas utilizando las tecnologías más avanzadas, combinando múltiples enfoques para el diseño y desarrollo de las mismas, con base en las referencias más relevantes.

Chillagana (2019) desarrolló su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión documental para el departamento de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador”. El objetivo del presente proyecto de investigación era diseñar un sistema de gestión de documentos para el departamento de archivos que facilitara la recepción, el control, el seguimiento y la emisión de documentos con un proceso eficiente. Este sistema debía beneficiar tanto a los clientes internos como a los externos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y el método utilizado se probó

sobre el terreno por ser práctico. Además, se utilizó una muestra de población general como sujeto de prueba para un cuestionario. Según los resultados, se determinó que el uso de software libre era necesario para un diseño de gestión documental porque el sistema permite efectivamente la importación, indexación, clasificación, almacenamiento, recuperación, manipulación y archivo automático de documentos electrónicos.

Tirenti (2019) en su tesis titulada “Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016- 2019)”. Desde 2016, se ha venido experimentando un cambio de paradigma en el sector público argentino, marcando una transición en la gestión administrativa del gobierno hacia el denominado "gobierno electrónico". Este concepto se define como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente Internet, para mejorar la gestión gubernamental. Con la implementación del gobierno electrónico, se espera que desaparezcan los problemas derivados de la gestión administrativa tradicional en papel, particularmente aquellos relacionados con el acceso y la gestión de la administración pública. Además, se anticipa que los procesos administrativos se vuelvan más ágiles, con menos burocracia, y que los ciudadanos puedan acceder más fácilmente a los servicios del gobierno y a la información pública. También se prevé un fortalecimiento en la contabilidad del uso de los fondos públicos. La implementación del sistema GDE (Gestión Documental Electrónica) es una de las aplicaciones clave de esta estrategia de gobierno electrónico. Los objetivos del GDE incluyen facilitar el acceso remoto de los ciudadanos a los servicios administrativos, promover la integración e interoperabilidad de los sistemas de información, mejorar la eficiencia y accesibilidad de las organizaciones gubernamentales, fomentar la transparencia, apoyar la despapelización de la administración pública y asegurar la protección en el transporte de datos. Este cambio busca optimizar la gestión pública, reduciendo los obstáculos que presentaba el sistema tradicional y mejorando la experiencia tanto de los administradores como de los ciudadanos.

2.1.2. Antecedentes de la investigación a nivel nacional

Panduro (2022) en su tesis de título “Sistema web de trámite documentario para la mejora de servicios a usuarios de la unidad de gestión educativa local - Tambopata 2020”. El proyecto se centró en la implementación de un sistema web con el objetivo principal de desarrollar un Sistema de Gestión Documental para mejorar significativamente los Servicios al Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local-Tambopata en 2020. El desarrollo del software se llevó a cabo utilizando la metodología RUP (Rational Unified Process). La investigación es de tipo aplicada, con un diseño experimental y un enfoque cuantitativo. En cuanto a la población de estudio, se analizaron los indicadores de calidad de software según la norma ISO 9126 desde la perspectiva de los usuarios del software. Los resultados mostraron que, en relación con la funcionalidad, el puntaje obtenido fue de 3,202, indicando una satisfacción regular, y en términos de confiabilidad, el puntaje fue de 3,258, también reflejando una satisfacción regular. En lo que respecta a la variable de Mejora de servicios, se obtuvieron datos relevantes desde la perspectiva de los usuarios. En particular, en cuanto a la trazabilidad de los documentos, el valor inicial era de 7,232 minutos, mientras que después de la implementación del sistema, este valor se redujo a 4,020 minutos, lo que representa una mejora significativa de 3,4 minutos. De igual manera, en la dimensión de satisfacción, el valor antes de la implementación del sistema era de 7,705 minutos, y después de su ejecución, el tiempo se redujo a 4,106 minutos, resultando en una mejora significativa de 3,60 minutos. Estos resultados demuestran que la implementación del Sistema de Gestión Documental contribuyó a una mejora significativa en la eficiencia de los servicios prestados, reduciendo el tiempo necesario para la trazabilidad de documentos y aumentando la satisfacción de los usuarios.

Huaraca (2022) “Propuesta de mejora de procesos para el trámite documentario en la municipalidad del centro poblado de Chumbao de la provincia de Andahuaylas”. La presente investigación tiene como objetivo conocer en qué medida la propuesta de tratamiento documental mejora el tiempo de atención a los pobladores de la Municipalidad de Chumbao, provincia de Andahuaylas. En primer lugar, se realizará un análisis situacional del centro poblado de la Municipalidad de Chumbao. Así, el primer

paso es identificar los procesos que deben ser atendidos. Para ello se utilizará el diagrama de Pareto, que permite evaluar el nivel de prioridad de las acciones, clasificar gráficamente la información de mayor a menor importancia e identificar los problemas más urgentes que deben ser resueltos. A continuación, se diagramarán todos los procesos actuales de la oficina descentralizada de planificación y catástrofes utilizando el diagrama de Pareto. Del mismo modo, se elaborarán los diagramas propuestos de los escenarios 1 y 2 de dichos procesos. En consecuencia, se realizará una comparación de escenarios para posteriormente elegir la propuesta de mejora del proceso del túnel documental que permita optimizar el tiempo de atención a los usuarios del municipio.

Naupari (2021) “Desarrollo de una plataforma web para la mejora del proceso de trámite documentario en la dirección general de política macro económica del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2021” (Naupari, 2021). El presente proyecto de desarrollo de una plataforma web para la Dirección General de Política Macro Económica por las deficiencias, la cual carece de un sistema web para los requerimientos de dicha dirección. en la documentación y la conservación en la organización estudiada. Los objetivos específicos eran desarrollar una plataforma web que, por su fiabilidad, optimice el proceso de documentación y conservación en la organización de la investigación, desarrollar una plataforma que, por su eficacia, optimice el proceso de documentación y conservación en la organización de la investigación, y desarrollar una plataforma que, por su funcionalidad, optimice el proceso de documentación y conservación. La investigación se desarrolló con la metodología RUP, y el diseño es exploratorio y pre experimental. La población en esa dirección fue de sesenta y seis personas. Como resultado de las percepciones de los servicios de gestión documental sobre la necesidad de una plataforma web, se obtuvo una tendencia moderada. La correlación de Pearson fue de 866. El estudio determinó que la implantación de un sistema web mejoraría el servicio prestado a los usuarios de esa área.

López (2019) desarrolló su tesis titulada “Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco”. Los resultados del estudio se muestran en las tablas 7, 8 y 9 del trabajo. En ellos se indica el grado de satisfacción con la aplicación del

SISGEDO según las dimensiones informativas, predominando el grado de satisfacción muy alto en un 45 % y el grado de satisfacción bajo en solo un 4 % de los encuestados, mientras que el grado de satisfacción extrema entre los usuarios es de 24 sobre 100. En consecuencia, el aplicativo SISGEDO permite mejorar la documentación de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, que se encuentra establecida. Adicionalmente, la mejora en la documentación de los grados y títulos de los usuarios mejora la calidad de la atención a los mismos al proporcionarles una información adecuada y una gestión ágil para su bienestar.

(Dávila, 2021) en su tesis “Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública. El Poder Ejecutivo viene desarrollando una serie de acciones encaminadas a agilizar los procesos administrativos en las actividades de dichas entidades, como parte de los esfuerzos por modernizar la gobernanza en las entidades gubernamentales. Entre estas acciones se encuentra la eliminación de requisitos no necesarios para el desempeño de las funciones por parte de la Secretaría de Gestión Pública y la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros.

2.1.3. Antecedentes de la investigación a nivel local

Collazos (2021) El sistema de gestión documentario y su relación con las necesidades administrativas del sector educación del ámbito de la unidad de gestión educativa local. El objetivo de este estudio fue examinar los diversos desafíos que enfrenta el instructor al gestionar la documentación en la UGEL Arequipa Sur. Este análisis se realizó para mejorar el desempeño del instructor en sus múltiples funciones relacionadas con la documentación. Nos permitió identificar las dimensiones en las que este problema es más frecuente. A la luz de la revisión documental sobre este tema, reconocemos la importancia de los sistemas de gestión que permiten estas rutas de transporte, pero también somos conscientes de que estos sistemas electrónicos no tienen, por sí mismos, el potencial de revolucionar la sociedad, sino que este potencial depende de cómo se utilicen. El papel que desempeña la tecnología en el mundo es extremadamente vital para el hombre moderno y su sociedad. La raza humana ha

aprendido a utilizar la tecnología en su beneficio en una amplia gama de tareas, incluyendo tanto las rutinarias de la vida diaria como las más importantes de carácter científico, industrial o comercial. El tema del siguiente trabajo es el sistema de gestión documental y su relación con las necesidades administrativas de los profesores. El tipo de investigación que se utilizó fue la investigación correlacional de diseño, no la experimental. Se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre ambos, por lo que se sugirió mejorar el sistema de documentación.

Huamán (2020) desarrolló su tesis titulada “Factores que determinan el retardo de los procesos judiciales en materia civil en el distrito judicial de Puno, sede anexa de Juliaca 2019”. Para ello, se realizó un análisis estadístico de una muestra de casos judiciales que fueron sentenciados durante ese tiempo. Como hipótesis, se considera plausible que las razones del estancamiento judicial se deban tanto a factores internos como externos, entre los que se encuentran la insuficiente presentación de la demanda y la utilización de pasos procesales largos causados por la participación de varias partes en el proceso, así como factores internos como el insuficiente esfuerzo y la falta de impulso procesal causados o producidos por el demandante. En la fase inicial, se utilizará un enfoque cuantitativo para definir los conceptos y capacidades clave para la investigación. En la segunda fase, se llevarán a cabo cálculos estadísticos relacionados con la investigación cuantitativa. La ficha se utilizará para recoger los diversos factores que se examinarán en la medida en que la metodología empleada permita la observación no participante. Su diseño muestra un estudio no experimental. La principal conclusión del estudio es que la duración del proceso, medida por las pruebas disponibles, y la aplicación inadecuada de la ley son los factores que más influyen en la duración del proceso judicial; sin embargo, hay otros factores que también desempeñan un papel, como la aplicación inadecuada, la acción perimetral y los procedimientos de examen oficiales que no estaban previstos en la hipótesis pero que se descubrieron durante el análisis de los datos.

Gutiérrez (2020) “Propuesta de implementación de un sistema de información de trámite documentario para la subgerencia de recursos naturales de la gerencia regional de agricultura del gobierno regional de Arequipa; 2020”. La presente tesis fue desarrollada dentro de la línea de investigación en Ingeniería de Software de la Escuela Profesional de

Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo principal de la investigación fue elaborar una propuesta para la implementación de un sistema de información de trámite documentario, con el fin de mejorar la gestión de documentos en la Subgerencia de Recursos Naturales de la Gerencia Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Arequipa. El enfoque de la investigación fue descriptivo, con un nivel cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 26 trabajadores, de los cuales se seleccionaron 18 para la demostración del sistema. Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario como instrumento y se utilizó la metodología de la encuesta. Las conclusiones principales de la investigación fueron las siguientes: es imperativo implementar un sistema de información de seguimiento de documentos internos para optimizar la gestión de los documentos en la entidad. Además, se destacó que todos los trabajadores de la Subgerencia se beneficiarán con la implementación del sistema, ya que facilitará la trazabilidad y administración de los documentos. El proyecto culminó con la aprobación de una propuesta formal para la implementación del sistema de seguimiento documental, lo que representará una mejora significativa en la gestión de documentos por parte de la Subgerencia de Recursos Naturales.

Luque (2019) en su investigación: “Propuesta e implementación de un sistema web para la gestión de información académica del instituto superior de educación público Honorio Delgado Espinoza de Arequipa”. En el año 2019, para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática, tuvo como objetivo principal: “Creación e implementación de un sistema de gestión de la información académica basado en la web para el Instituto Superior de Educación Pública Honorio Delgado Espinoza de Arequipa. Utilizó la metodología de investigación aplicada porque se basa en una variedad de conocimientos previamente adquiridos de fuentes relacionadas con la gestión académica de la institución de educación superior. El Honorio Delgado Espinoza tiene un diseño pre-experimental con pre y post-test, y como resultado pudo mejorar el proceso de programación de los estudiantes del instituto, almacenando información y llevando un control de la asistencia de los profesores.

(Calmett, 2021) Influencia del E – Gobierno en la Mejora de la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019”. El uso de las tecnologías de la información y la comunicación permite que el gobierno preste mejores servicios al público al procesar, almacenar, recuperar, transmitir y presentar la información de manera oportuna y con la contribución de un gran número de personas, de manera que la organización logre sus objetivos en el tiempo previsto, además de prestar un buen servicio y promover el cumplimiento de la ley de acceso. Por este motivo, era fundamental que el municipio y los usuarios se familiarizaran con las tecnologías para poder beneficiarse plenamente de las ventajas que su uso aporta en términos de participación, transparencia y colaboración con el público en general. La metodología de investigación utilizada en este estudio fue cuantitativa, de carácter relacional, y no experimental porque no se modificó ninguna de las variables. La población considerada fue de 46 participantes que se tomaron en cuenta en su totalidad para la demostración. El método de recolección de datos utilizado en el presente estudio fue la entrevista, y el instrumento del cuestionario fue una escala que midió el nivel de gestión pública y el desarrollo de la variable Gobierno Electrónico, lo que permitió obtener los resultados demostrados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de trámite documentario virtual (V.I.)

Para Gómez (2017) la integración de operaciones y técnicas que se basan en el análisis, revisión y valoración de los documentos; al mismo tiempo, estas técnicas permiten la organización de los documentos y su tratamiento adecuado a través del control, la planificación, la conservación, la ridiculización y/o la eliminación. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, la gestión de documentos implica algo más que el uso de herramientas digitales. También implica la formulación de políticas, la asignación de funciones, la asignación de recursos y otras cosas para garantizar que los documentos de una organización se gestionen de forma eficaz. (Gómez, 2017)

Grupo de componentes que se relacionan entre sí dentro de un determinado límite; estos componentes logran una serie de objetivos compartidos a través del procesamiento, la recopilación, el almacenamiento y la distribución de la información. (Dostal, 2019)

En lo que respecta a las herramientas de gestión de la información para la gestión de documentos, su característica principal es la gestión de versiones electrónicas de dichos documentos, lo que hace necesaria la inclusión de dispositivos adicionales como el hardware de captura de imágenes en estas aplicaciones para poder desempeñar el papel que se pretende en dicha gestión. (Herrera, 2018)

La forma de gestionar las organizaciones actuales ha cambiado como consecuencia de los sistemas de información y las tecnologías de la información (SI/TI). Su uso supone mejoras significativas, ya que automatiza los procesos operativos, proporciona a los responsables de la toma de decisiones la información que necesitan y, lo más importante, se traduce en ventajas competitivas o en la disminución de la ventaja de los rivales. (Cornejo, 2018)

La clara tendencia actual y el empuje de las nuevas tecnologías es que las personas entren en las instituciones sin papeles y que todos los documentos sean electrónicos desde el momento de su creación. La automatización del proceso reduce los tiempos de tramitación y gestión al permitir el control del propio proceso y de los documentos que se producen en él. (Torres, 2018)

En el contexto de la era digital, la administración pública enfrenta el desafío constante de adaptarse y mejorar sus procesos para satisfacer las demandas crecientes de eficiencia, transparencia y rendición de cuentas. El Sistema de Trámite Documentario Virtual surge como una solución innovadora que no solo optimiza la gestión documental, sino que también fortalece los cimientos de una administración más ágil y eficaz.

Uno de los beneficios más significativos del trámite documentario virtual es su capacidad para automatizar y agilizar los procesos administrativos. Al eliminar el papeleo físico y permitir el flujo electrónico de documentos, el sistema reduce considerablemente

los tiempos de tramitación y los costos asociados. Los usuarios pueden enviar, revisar y aprobar documentos de manera rápida y eficiente, lo que mejora la productividad y libera recursos para tareas más estratégicas dentro de las instituciones públicas.

Otro aspecto clave del trámite documentario virtual es su capacidad para mejorar la accesibilidad y la transparencia de la información pública. Los ciudadanos y las empresas pueden realizar solicitudes, seguir el progreso de sus trámites y acceder a documentos relevantes de manera remota a través de plataformas seguras en línea. Esto no solo promueve la participación activa de los ciudadanos en la gestión pública, sino que también fortalece la confianza en las instituciones al garantizar un acceso equitativo y transparente a la información.

La implementación del trámite documentario virtual también conlleva la necesidad de robustas medidas de seguridad cibernética y protección de datos. Es crucial asegurar que los documentos electrónicos estén protegidos contra accesos no autorizados y que se mantenga la integridad de la información sensible. La utilización de tecnologías de cifrado avanzadas y la implementación de políticas de acceso basadas en roles son fundamentales para mitigar riesgos y garantizar el cumplimiento de las normativas de privacidad y seguridad.

A pesar de sus ventajas, la adopción del trámite documentario virtual enfrenta desafíos significativos. La resistencia al cambio, la capacitación insuficiente del personal y la brecha digital son obstáculos que deben superarse para maximizar los beneficios del sistema. Además, es crucial abordar cualquier preocupación ética relacionada con la privacidad de los datos y la equidad en el acceso a la tecnología para asegurar que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de manera equitativa de las mejoras en la administración pública.

El Sistema de Trámite Documentario Virtual representa una herramienta poderosa para transformar la administración pública hacia modelos más eficientes y transparentes. Al optimizar la gestión documental, mejorar la accesibilidad a la información y fortalecer la seguridad de los datos, el trámite documentario virtual no solo mejora la eficiencia

operativa de las instituciones públicas, sino que también fortalece la confianza de los ciudadanos en sus gobiernos. Sin embargo, para alcanzar su máximo potencial, es crucial una implementación cuidadosa, acompañada de políticas públicas sólidas y una colaboración estrecha entre el sector público y privado. Solo así podremos avanzar hacia una administración pública más moderna, ágil y centrada en las necesidades reales de los ciudadanos.

2.2.1.1. Importancia

En el entorno actual de la administración pública, la eficiencia y la transparencia son imperativos que no pueden pasarse por alto. El Sistema de Trámite Documentario Virtual se posiciona como una herramienta indispensable en las entidades del Estado, revolucionando la forma en que se gestionan y procesan los documentos.

Uno de los principales beneficios del trámite documentario virtual es su capacidad para optimizar los procesos administrativos. Al digitalizar el flujo de documentos, se reducen significativamente los tiempos de respuesta y se eliminan los cuellos de botella burocráticos que son comunes en los sistemas de gestión documental tradicionales. Los empleados públicos pueden tramitar y aprobar documentos de manera más rápida y eficiente, mejorando así la eficiencia operativa de las entidades del Estado.

El trámite documentario virtual facilita un acceso más transparente a la información dentro de las entidades del Estado. Los ciudadanos y las partes interesadas pueden acceder de manera electrónica a documentos públicos y seguir el progreso de sus trámites de manera más directa. Esto fortalece la rendición de cuentas y promueve una mayor confianza en las instituciones gubernamentales, ya que se elimina la opacidad y se fomenta la transparencia en la gestión de los asuntos públicos.

La implementación del trámite documentario virtual también conlleva un énfasis en la seguridad y protección de datos. Es fundamental asegurar que los documentos electrónicos estén protegidos contra accesos no autorizados y que se mantenga la integridad de la información sensible. La adopción de medidas robustas de seguridad

cibernética, como el cifrado de datos y la autenticación de múltiples factores, es crucial para mitigar riesgos y proteger la información confidencial de los ciudadanos y del Estado.

Al reducir el uso de papel y los recursos físicos asociados con la gestión documental tradicional, el trámite documentario virtual contribuye positivamente a la sostenibilidad ambiental. Esto no solo ayuda a conservar recursos naturales, sino que también optimiza el uso de recursos financieros dentro de las entidades del Estado, que pueden ser redirigidos hacia áreas prioritarias de desarrollo y mejora de servicios públicos.

A pesar de sus múltiples beneficios, la implementación efectiva del trámite documentario virtual enfrenta desafíos, como la resistencia al cambio y la necesidad de capacitar adecuadamente al personal. Sin embargo, estas dificultades representan también oportunidades para fortalecer la capacitación continua del personal y mejorar la cultura organizacional hacia la digitalización y la innovación tecnológica.

Conclusión, el Sistema de Trámite Documentario Virtual representa una herramienta transformadora para las entidades del Estado, ofreciendo beneficios significativos en términos de eficiencia operativa, transparencia, seguridad y sostenibilidad. Al adoptar y optimizar el uso del trámite documentario virtual, las entidades gubernamentales pueden avanzar hacia una administración más moderna y orientada al servicio, mejorando así la calidad de vida de los ciudadanos y fortaleciendo la confianza en las instituciones públicas. Es esencial continuar promoviendo la digitalización y la innovación tecnológica en el sector público para garantizar un gobierno eficaz y responsivo a las necesidades de la sociedad contemporánea.

2.2.1.2. Dimensión de Información

Un sistema de información (SI) es un conjunto de componentes diseñados para la gestión y el tratamiento de datos e información. Estos componentes están preparados para

su uso futuro y fueron creados para satisfacer una necesidad o alcanzar un objetivo (Camargo, 2019).

Consiste en un sistema cuyo objetivo principal es almacenar información y permitir a los usuarios gestionar dicha información a medida que la utilizan (actualizar, consultar, recuperar, etc.) (actualizar, consultar, recuperar, etc.) (Boteoja, "Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la Pucese". Magíster en Administración de Empresas, mención Planeación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador, 2017)

A continuación, se enumeran algunos de estos campos junto con el significado específico que tiene un SI en cada uno de ellos. El término "sistemas de información" se refiere a una noción general que tiene varios significados según el campo de conocimiento al que se aplique. (Martínez, 2019)

En tecnología de la información, un sistema de información es cualquier dispositivo electrónico que se utiliza para reunir, almacenar, gestionar, controlar, procesar, enviar o recibir datos con el fin de satisfacer una necesidad de información. (Collazos, 2021)

La información se encuentra dentro de un grupo de componentes que trabajan juntos en un sistema de información para apoyar las operaciones de una organización o empresa. En un sentido amplio, los equipos electrónicos no tienen por qué formar parte de un sistema de información. Pero en la actualidad, "sistema de información computarizado" es un término del argot. (Finquelievich, 2020).

Disponibilidad

En las organizaciones siempre se le da la máxima prioridad al archivo, pero implementar un sistema de gestión documental podría ser realmente importante y rentable. (Berrios, 2018)

El control, la organización y tener todos los documentos debidamente centralizados son los primeros y más cruciales aspectos de la gestión de la administración de documentos. Tras completar estos procedimientos, las empresas podrán almacenar fácilmente la información y realizar búsquedas rápidas y recuperaciones de información eficaces. (Calero, 2019)

Gracias a la tecnología en Gestión Documentaria, las organizaciones podrán ser más rápidas en el uso de la información, reduciendo costos, ahorro en tiempo, seguridad en los documentos, para así tener una mayor productividad. (Calderón, 2018)

La adopción de sistemas que puedan garantizar la entrada a quienes tienen las credenciales necesarias, así como los procesos, servicios y datos que la empresa tiene a mano, están cubiertos por el término "disponibilidad de la información". La integridad y la seguridad de los datos no se ponen en peligro, y los colaboradores pueden utilizar herramientas -como en el caso de la empresa electrónica- para lograr los resultados deseados. (Camargo, 2019)

Se refiere a la capacidad de un servicio, un conjunto de datos o un sistema para que los usuarios (o procesos) autorizados puedan acceder a ellos y utilizarlos cuando sea necesario. Para evitar su pérdida o bloqueo, se supone que la información puede recuperarse cuando se necesite. (Calmett, 2021)

Plazos

Con el uso de la tecnología de gestión documental, las organizaciones podrán utilizar la información de forma más rápida, reduciendo costes y ganando tiempo, a la vez que aumentan la seguridad de los documentos y la productividad. (Guzman, 2019)

En el ámbito de la gestión documental, cuanto más rápido se definan los procesos y se implementen las modificaciones necesarias para un almacenamiento eficiente, mayor será la garantía de disponibilidad y conservación de la información. El tiempo que no se invierte hoy en administrar, clasificar y almacenar adecuadamente los documentos se

convertirá mañana en tiempo perdido buscando esa información. Esto puede generar la falta de elementos clave para la toma de decisiones o incluso retrasar el proceso de toma de decisiones. Por el contrario, los beneficios de implementar una gestión documental adecuada, que permita tener archivos organizados, son siempre positivos y perdurables a largo plazo (Calderón, 2018).

Las organizaciones tienen control sobre la ubicación física y el estado, tanto presente como pasado, de la documentación que entra, fluye y se genera en ellas. A partir de estos datos, se pueden realizar análisis estadísticos para identificar patrones de comportamiento repetitivos o que no aportan valor, así como cuellos de botella, con el fin de mejorar el flujo documental dentro de la organización. (Cornejo, 2018)

Esta característica de los sistemas permite convertir los datos brutos en información utilizable para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un responsable de la toma de decisiones elabore una previsión financiera a partir de datos que contengan un estado de resultados o un balance global a lo largo de un periodo anual. (Gutiérrez, 2020)

El plazo es el período de tiempo que debe transcurrir legal o contractualmente para que se produzca un efecto jurídico. Suele ser el inicio o el fin del derecho legal de un sujeto o la duración del periodo de vigencia de un contrato. (Finquelievich, 2020).

Procedimientos

Esta característica de los sistemas permite convertir los datos brutos en información utilizable para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un responsable de la toma de decisiones elabore una previsión financiera a partir de datos que contengan un estado de resultados o un balance global a lo largo de un periodo anual. (Berrios, 2018)

Trámite Documentario crea un tapete virtual o físico para estos documentos, así como cualquier otro que se agregue durante el proceso, que permite identificar fácilmente

al usuario, su lugar de trabajo y la hora en que se procesó el tapete. Lleva un control de todos los documentos que entran o se generan en una organización. (Calero, 2019)

El proceso de Trámite Documentario simula un entorno de trabajo virtual que cuenta con puertas de entrada y salida, así como un área de trabajo donde se gestionan los documentos. En este espacio, se envían notificaciones a las personas a las que se asignan las carpetas virtuales, permitiéndoles actuar exclusivamente sobre ellas, según sea necesario. Para garantizar la seguridad en el proceso, es esencial impedir el acceso no autorizado a los documentos. Además, se debe regular el acceso para permitir únicamente la lectura o modificación cuando sea estrictamente necesario. Una medida adicional de seguridad consiste en configurar alertas para los usuarios o sus supervisores si se exceden los límites de tiempo establecidos para la atención de los documentos, lo que contribuye a mantener la eficiencia y el control sobre el proceso de gestión documental. (Herrera, 2018)

En las organizaciones en las que la ley o la costumbre exigen la firma o la inserción de otros sellos, el proceso de transmisión documental debe trabajar tanto con documentos físicos como virtuales (si la organización dispone de la infraestructura necesaria). El Trámite Documentario es un flujo dinámico, lo que significa que una vez que cada individuo ha terminado de trabajar en él, elige quién recibirá la carpeta, dando mucha libertad a los procesos para moverse. (Cornejo, 2018)

Conjunción de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso de gestión que designa una entidad pública u organismo administrativo, o un órgano administrativo específico que realiza funciones administrativas, para permitir a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés acceder a los beneficios derivados de programas o estrategias cuyo desarrollo, adopción e implementación son críticos para la entidad.

2.2.1.3. Dimensión de la Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es la emoción que siente tras comparar su experiencia de servicio con sus expectativas al respecto. Puede ser de placer o de decepción. Cada

vez que el resultado de la comparación no esté a la altura de las expectativas, el usuario estará insatisfecho. En cambio, cuando las expectativas se cumplen o se superan, el usuario estará satisfecho. (Ríos, 2020)

En relación con las percepciones del usuario, las transacciones se evalúan utilizando el término "satisfacción", que significa si la percepción del usuario sobre el servicio cumple o supera sus expectativas. Otra idea podría ser el grado en que un producto se desempeña por debajo de lo que el usuario razonablemente esperaría. (Silva, 2020)

Debido al déficit de servicio que provoca la acumulación diaria de trámites de una persona sin ningún tipo de supervisión para su continuación, el sistema que se está implantando mejorará el proceso de tramitación de documentos a través de un sistema web, acortando el tiempo de registro, atención y aumentando el número de expedientes tramitados. La dificultad de la búsqueda provocada por la trasapelación de expedientes desmoraliza a los ciudadanos que diariamente realizan y solicitan diversos documentos. Se propone la idea de automatizar los procesos a través de un sistema que mejore y optimice las tareas realizadas teniendo en cuenta los principales cuellos de botella en este ámbito. (Suárez, 2021)

El proceso de seguimiento de los documentos debe permitir realizar consultas rápidas y precisas sobre la ubicación de un documento o de la persona que lo tiene, el tiempo que se está tramitando en su conjunto o individualmente a través de cada paso, su estado actual (por ejemplo, si está a la espera de una acción, cerrado, archivado, eliminado o rechazado), si hay algún documento relacionado, e incluso las consultas de las partes interesadas que están fuera de la organización a través de sitios web y otros canales electrónicos. (Vargas, 2020)

Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso de gestión que designa una entidad pública u organismo administrativo, o un órgano administrativo específico que realiza funciones administrativas, para permitir a los ciudadanos, usuarios

o grupos de interés acceder a los beneficios derivados de programas o estrategias cuyo desarrollo, adopción e implementación son críticos para la entidad. (Calero, 2019)

Conocimiento

Conocer la realidad y ponerla en evidencia es una acción fundamentalmente humana. Los mecanismos de aprendizaje y enseñanza, o el desarrollo de dicho conocimiento, se discuten en relación con esta posibilidad. Así pues, para descubrir una verdad dentro de un fundamento epistemológico pertinente, el conocimiento es esencial. La expansión de los métodos basados en el conocimiento incluye los numerosos focos, metodologías, técnicas y métodos para desarrollar el conocimiento. (Ramos, 2020)

El objetivo de esta etapa del proceso de atención al cliente es conocer y comprender las necesidades del cliente para poder satisfacerlas y darle la seguridad de que ha sido escuchado y de que la empresa está interesada en satisfacer sus necesidades. Hay que seguir observando al usuario, Hay que escuchar activamente al usuario, Hay que reconocer la posición del usuario, que es la satisfacción de la necesidad. En esta etapa se sientan las bases para localizar los componentes que ayudan a satisfacer la necesidad del usuario o, si es necesario, poner una solución. Es necesario encontrar la necesidad. Hay que centrarse en la satisfacción del usuario; el colaborador debe comunicarse con él de forma eficaz y hay que dedicarle el tiempo adecuado. (Quispe, 2017)

Debido a su búsqueda por comprender o impartir el conocimiento de todo comportamiento humano de forma coherente con la realidad, el conocimiento tiene la cualidad de ser objetivo. El conocimiento también revela una serie de conexiones entre la posibilidad de conocer y la creación de una realidad particular. Esta realidad evoluciona y se conecta con el punto de vista de cada observador. En la medida en que cualquier investigador o productor de conocimiento desarrolla una amplia gama de subjetividad. (Pérez, 2021)

El acto de conocer algo es consciente e intencional, y se refiere principalmente al sujeto, pero también puede usarse para la cosa que es objeto del sujeto. Su crecimiento ha coincidido con el desarrollo del pensamiento humano. (Ninatanta, 2017)

El conjunto de representaciones abstractas que conforman el conocimiento se almacena a través de la experiencia, la adquisición de conocimientos o la observación. En un sentido amplio, estamos hablando de la existencia de varios puntos de datos conectados que, por sí solos, tienen una calidad inferior. Al hablar de lo que es el conocimiento, se puede afirmar que es la acumulación de toda la información relevante sobre un tema determinado, ya sea amplio o específico, y su aplicación adecuada. (Calderón, 2018)

Quejas y reclamos

Una queja se define como la insatisfacción causada por una empresa u organización en relación con el servicio o el producto que esta proporciona y que espera una pronta resolución, ya sea implícita o explícita. Esta definición se encuentra en la norma ISO 9000. (Cardoza, 2017)

Por otro lado, según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI, 2017), existe una diferencia entre una queja y un reclamo. Una queja es cuando un cliente expresa su insatisfacción con un producto o servicio que le fue proporcionado, mientras que una reclamación es cuando un cliente expresa su insatisfacción con el servicio al cliente proporcionado por una empresa u organización. (Rocca, 2017)

Las expresiones formales del conflicto son las quejas o las reclamaciones porque, cuando un cliente presenta una queja o una reclamación, está expresando su preocupación por que sus intereses se ven amenazados por un miembro concreto de una organización. También es importante destacar que un conflicto es simplemente una situación en la que dos partes tienen intereses o normas contrapuestas. (Palacios, 2017)

La gestión de las quejas y reclamaciones se centra en recuperar la confianza de un cliente concreto que no estaba satisfecho con el servicio prestado por una empresa, organización o institución; esto debe ser capaz de progresar a través de un proceso en el que se busquen acciones para evitar el mismo problema en el futuro. (Neira, 2016)

El término "queja" se refiere a la expresión de una persona de queja, censura, insatisfacción u otro malestar con lo que percibe como un comportamiento indebido por parte de uno o varios servidores públicos que están desempeñando sus funciones. Se conoce como derecho a presentar una queja el derecho a reclamar, reivindicar o exigir una solución por cualquier motivo, ya sea general o específico, relacionado con la prestación indebida de un servicio o la falta de respuesta a una solicitud. (Chamorro, 2019)

2.2.1.4. Dimensión de la Gestión

La entrada, creación y transmisión de documentos son tareas diarias en las organizaciones contemporáneas. Gestionar el flujo de estos documentos y su localización se ha convertido en una tarea difícil, si no imposible. Esta situación hace que se desperdicien recursos y se dupliquen esfuerzos, lo que lleva a producir muchos documentos iguales, o perjudica la reputación de la organización al no responder a las solicitudes con prontitud. (Mamani, 2019)

El registro, el almacenamiento y la recuperación de documentos constituyen la gestión de un rastro de papel. Su empresa los registra, almacena y recupera todos los días, independientemente de que sean objeto de seguimiento. (De la Horra, 2021)

La gestión de documentos representa un avance significativo en el almacenamiento de información en papel. Ofrece herramientas de búsqueda eficaces para localizarlos, como búsquedas de texto completo, modelos de búsqueda por campos y un esquema de presentación visual que permite a los usuarios encontrar los textos deseados. Los tres métodos mencionados anteriormente pueden utilizarse para localizar documentos mediante los mejores sistemas de gestión documental. (Mena, 2018)

Un sistema de gestión documental es un conjunto de elementos y relaciones organizados para normalizar, controlar y coordinar todos los procesos y actividades involucrados en la producción, recepción, circulación, almacenamiento, organización, conservación, disposición final y accesibilidad de los documentos. Estos documentos se refieren a aquellos generados durante el curso de las actividades de una organización, y su manejo adecuado es crucial para asegurar que se encuentren disponibles, sean fácilmente accesibles y estén debidamente organizados para su consulta y uso futuro. El sistema de gestión documental busca optimizar la eficiencia en la administración de la información y garantizar su integridad y seguridad durante todo su ciclo de vida. (Febres, 2020)

Control y Supervisión

El objetivo principal de la supervisión técnica y especializada es utilizar racionalmente los factores que permiten la ejecución de los procesos de trabajo, incluyendo a las personas, las materias primas, las herramientas, los equipos y el dinero, entre otros. (Villar, 2017)

El término "supervisión" se utiliza mucho en el mundo empresarial, donde es frecuente ver el cargo de supervisor. En este sentido, la supervisión es una actividad técnica y especializada cuyo objetivo es utilizar los factores productivos de forma racional. El supervisor es responsable de que la mano de obra, las materias primas, los equipos y todos los demás recursos de la empresa estén coordinados para contribuir al éxito de la empresa. (Mamani, 2019)

El objetivo principal de la supervisión técnica y especializada es utilizar racionalmente los factores que permiten la ejecución de los procesos de trabajo, incluyendo a las personas, las materias primas, las herramientas, los equipos y el dinero, entre otros. (Mena, 2018)

El control suele estar a cargo de un sistema central, lo que hace necesario el uso de redes industriales para la comunicación y el almacenamiento de datos en bases de datos

e interfaces. El término "supervisión" se utiliza mucho en el mundo empresarial, donde es frecuente encontrar el puesto de supervisor. En este sentido, la supervisión es una actividad técnica y especializada cuyo objetivo es utilizar los factores productivos de forma racional. (Ninatanta, 2017)

Todos los niveles administrativos utilizan el término supervisor para referirse a las personas que supervisan las actividades de otros. Sin embargo, se ha convertido en costumbre aplicarlo solo a quienes ocupan puestos administrativos en los niveles inferiores. Un componente crucial de cualquier organización es el supervisor. De él dependen la calidad del trabajo, el rendimiento, la moral y el desarrollo de hábitos de trabajo positivos por parte de los empleados. El director supervisa, evalúa y conoce a todos los empleados. El supervisor moderno ha dejado de ser el operador y el líder del grupo para convertirse en un experto en el comportamiento humano, sobre todo en lo que se refiere al ejercicio de sus habilidades directivas y técnicas. (Vargas, 2020)

Derivación de documentos

La extracción del documento debe realizarse el mismo día de su recepción y registro.

De acuerdo con las normas, el tramitador de documentos responsable entregará físicamente el expediente ingresado y registrado al área u oficina correspondiente para su atención el mismo día de la recepción del documento. (Febres, 2020)

Los destinatarios y responsables derivados designados por cada área deberán informar al tramitador de documentos responsable de todas las entregas de documentos o responsables derivados realizadas a los administradores ese día. Al final del día, el responsable de la tesorería documental es el encargado de actualizar el registro con esta información. (De la Horra, 2021)

El flujo de información entre las áreas internas y externas de la organización está relacionado con la distribución. Los mecanismos de control y verificación de la recepción

y el envío de los documentos deben existir independientemente del método de distribución. (Quispe, 2017)

Los documentos pasan por varias fases tras su creación para la gestión administrativa; esta circunstancia determina su ubicación. Fase inicial, en la que se utilizan con mayor frecuencia para la tramitación y resolución de asuntos cotidianos, y que es la fase activa de los documentos. Durante esta fase, la documentación se conservará en los archivos de la oficina. Una vez resuelto el asunto para el que fueron creados, existe una segunda fase, denominada de semi actividad, en la que su valor administrativo sigue existiendo y cualquier acción posterior puede devolverlos a la fase de activación. Como es habitual, una vez finalizada la fase de activación, la documentación debe permanecer en el archivo de la oficina. (Herrera, 2018)

Comunicación

La comunicación corporativa debe depender directamente del máximo responsable de la organización, ya sea la dirección general, la dirección ejecutiva o la presidencia. El responsable debe tener el cargo de director de área y, como tal, participar en los comités de dirección donde podrá identificar el origen de los mensajes internos y externos que se envíen. (Neira, 2016)

La comunicación organizacional se refiere a los canales y métodos de comunicación que se establecen dentro de las organizaciones, tales como empresas, instituciones académicas, organizaciones sin fines de lucro y organismos gubernamentales. Este concepto abarca tanto la comunicación interna como la comunicación externa. La comunicación interna se centra en los flujos de información entre los miembros de la organización, mientras que la comunicación externa se refiere a las interacciones entre la organización y su entorno, como clientes, proveedores, medios de comunicación y otras entidades externas. La gestión efectiva de ambos tipos de comunicación es clave para el funcionamiento, la productividad y la imagen de la organización. (Villar, 2017)

Para mejorar las condiciones de trabajo en todos los departamentos de una organización, la comunicación se ha establecido como un recurso clave. Si bien la comunicación externa de la empresa es fundamental, y las empresas actuales están trabajando mucho en este ámbito, la comunicación interna es mucho más crucial y directa. (Mamani, 2019)

Es una forma de intercambio de información entre un emisor y un receptor en la que el primero envía el mensaje y el segundo, si es necesario, lo interpreta y produce una respuesta. En el caso de los seres humanos, se trata de una actividad psicológica independiente del lenguaje, el pensamiento y el desarrollo de habilidades psicosociales interpersonales. (Calero, 2019) (Salcedo, 2018)

El proceso de comunicación es fundamental para la vida social, ya que permite a los seres humanos expresarse, compartir información, establecer relaciones, llegar a acuerdos y organizarse. A través de la comunicación, las personas pueden intercambiar ideas y sentimientos, lo que facilita la cooperación y la interacción dentro de cualquier comunidad o grupo. La comunicación puede ser verbal, utilizando un idioma o lenguaje hablado o escrito, o no verbal, empleando gestos, lenguaje corporal o signos no lingüísticos como expresiones faciales o posturas. Ambas formas de comunicación son complementarias y fundamentales para una interacción eficaz. (Martínez, 2019)

2.2.2. Delitos de corrupción (V.D.)

El uso ilegal de la autoridad concedida para beneficio personal se conoce como corrupción. Abusando del poder que se les ha confiado, los funcionarios o sus acusadores se enriquecen indebidamente e ilegalmente en el sector público. Esto se conoce como corrupción. (Cerdán, 2020)

Se consideran corruptos los actos realizados por empleados que utilizan sus cargos en beneficio personal, o que lo hacen a petición de otros, con el fin de obtener ventajas para sí mismos o para terceros. La solicitud, la oferta o la recepción de sobornos, los

pagos o las comisiones encubiertas, el robo, el uso indebido de información o activos y el tráfico de influencias son ejemplos de actividades corruptas. (Katherine, 2019)

La corrupción se define como el abuso del poder o cargo para obtener beneficios privados a través de prácticas ilegales o inmorales, tales como el tráfico de influencias, extorsión, soborno, fraude, malversación de fondos, nepotismo o la extracción de dinero a cambio de agilizar trámites. Aunque tradicionalmente se ha asociado con el sector público, donde los funcionarios pueden hacer un mal uso de su autoridad, en la actualidad, la corrupción también afecta al sector privado, involucrando tanto a empresas como a individuos que se benefician de prácticas ilícitas. Esta expansión de la corrupción pone de manifiesto su impacto generalizado y la necesidad de tomar medidas más eficaces para prevenirla y erradicarla en todos los sectores de la sociedad. (Chanjan & Torres, 2020)

Considerar como corrupción las actividades políticas que realizan los políticos en el ejercicio de sus funciones públicas por votación popular. Es legal definir a un empleado público como el principal infractor en un caso de corrupción administrativa, y también es posible que alguien se convierta en sujeto de corrupción administrativa si asume un cargo de autoridad. (Guevara) 2018.

La corrupción administrativa es una de las muchas formas de ilícitos cometidos por los funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones. Implica tomar o desviar ilegalmente fondos del Estado a un tercero que tiene una relación de negocios con el sujeto de la corrupción para beneficiarse de ella, cometiendo muchas veces delitos tipificados específicamente por nuestra legislación peruana. Se denomina "sector público" al grupo de personas o conjunto de organizaciones que se encargan exclusivamente de la gestión de las instituciones del Estado, ya sea a través del ejercicio delegado o directo del poder público en función de la aplicación de las normas básicas establecidas. (Ramos M. y., 2019)

2.2.2.1. Dimensión de los Procesos de denuncias actos de corrupción

La denuncia formal se dirige a la autoridad competente para que investigue la comisión de un acto ilícito (a menudo la comisión de un delito o de infracciones administrativas). (Ramos M. y., 2019)

Es un derecho de petición en el que el peticionario no está incluido en la investigación penal. El proceso que llevarán a cabo las autoridades competentes se iniciará en cuanto se presente la denuncia. Las autoridades no están obligadas por la denuncia a iniciar un proceso judicial, pero se arriesgan a cometer infracciones administrativas o penales si no la investigan con diligencia por un motivo legítimo. (Chanjan & Torres, 2020)

La denuncia penal es la declaración de conocimiento de un hecho que tiene las características de un delito, cuyo conocimiento se transmite al Ministerio Público o a la Policía Nacional del Perú, instituciones legitimadas para su recepción y posterior tramitación de la causa penal. (Cerdán, 2020)

La denuncia penal por un delito de corrupción debe incluir lo siguiente, de acuerdo con el artículo 328 del NCPP: la identidad del denunciante. El relato preciso y completo de los hechos, así como, si es posible, la identificación del acusador o acusadores. Las denuncias penales pueden presentarse de forma oral o por escrito. El denunciante deberá firmar y dejar su firma digital en caso de denuncia escrita. Si la denuncia se realiza de forma oral, la autoridad competente deberá dar a conocer las declaraciones del denunciante. (Rojas, 2020)

Documentación necesaria ordenada y uniforme.

Una denuncia escrita debe contener las siguientes pruebas: la identidad del denunciante, un relato breve pero creíble de los hechos, la identidad del presunto responsable, la firma del denunciante y una imagen de su teléfono digital. (Castro, 2019)

A la hora de presentar una denuncia verbal, ya sea ante la policía o ante un funcionario público, es fundamental reunir toda la información posible. Esta información debe incluirse en un documento que, idealmente, debe incluir los siguientes detalles: el lugar, la fecha, la hora y las circunstancias del suceso; la dirección exacta del denunciante; un número de teléfono; el nombre y la ubicación del acusado; y cualquier otra información pertinente. (Ramos M. y., 2019)

La organización de un archivo tiene dos propósitos: en primer lugar, proporciona una estructura lógica a la base documental para reflejar las actividades que realiza el equipo de asistencia y, en segundo lugar, facilita la búsqueda de los documentos. La organización del archivo es un subproducto de los procesos a través de los cuales se crean los distintos tipos de documentos, porque los documentos son el resultado de los procesos administrativos que el asesor lleva a cabo en el desempeño de sus funciones. (Guzman, 2019)

Tras la identificación de las distintas categorías de documentos en la consulta, se crea un plan de clasificación y agrupación que constituye el marco de la organización del archivo. Como herramienta inicial para caracterizar un archivo, el cuadro de clasificación ofrece una imagen general de las distintas categorías documentales (series), las agrupaciones que crean (secciones) y sus relaciones jerárquicas. Es la herramienta que permitirá planificar metódicamente las restantes tareas de tratamiento de los documentos, desde su eliminación (calendario de conservación) hasta la creación de instrumentos de descripción. (Dávila, 2021)

El estándar funcional encaja perfectamente en el entorno actual, donde la toma de decisiones tiende a estar algo atomizada y el trabajo en equipo es habitual. (Moscoso, 2018)

Procesar la denuncia

El acto de denuncia es la comunicación de una verdad que el denunciante considera una infracción legal a las autoridades competentes. El organismo ante el que se

debe presentar la denuncia viene determinado por el ordenamiento jurídico de cada país. En general, las autoridades ante las que se puede presentar una denuncia son la Policía y los Tribunales. (Cardoza, 2017)

La policía o la autoridad fiscal pueden ser el objeto de la denuncia. Cuando la policía tiene conocimiento de un delito, debe informar inmediatamente al funcionario fiscal. Puede tomar medidas urgentes e informar al funcionario fiscal mientras lo hace. (Chanjan & Torres, 2020)

Tras la presentación de la denuncia, estas personas iniciarán las investigaciones necesarias para verificar la acusación, determinando si realmente se ha cometido un delito o si la denuncia representa hechos manifiestamente falsos. (Huaman, 2020)

La claridad de lo que es facultativo a la hora de concretar una calificación final en la presentación de una denuncia se ajusta al hecho de que el fiscal es la única persona con autoridad legal para calificar un hecho como delito y sancionarlo adecuadamente. Y el hecho de que no se exija ninguna prueba probatoria en el momento de la denuncia responde una vez más a la pretensión de que el fiscal reúna pruebas durante la investigación y las presente en una fase posterior cuando decida acusar. (Rojas, 2020)

Cuando el funcionario fiscal tiene conocimiento de la inserción de una denuncia anónima, se puede iniciar una investigación oficial. Esto es procesalmente plausible, dado que no existe una prohibición legal de admisión y, además, si la autoridad tiene conocimiento de un hecho delictivo que atenta contra bienes jurídicos pertenecientes a la sociedad en su conjunto, como la protección del medio ambiente, la administración pública, la seguridad nacional, etc., siempre que exista algún grado de veracidad y gravedad en el presunto delito. (Ríos, 2020)

Filtro en la información recepcionada

Utilizando técnicas de investigación, las quejas recibidas por las organizaciones de tramitación de quejas se evalúan en función de si cumplen las normas y requisitos establecidos para la tramitación de quejas. (Calero, 2019)

El objetivo del análisis de una queja aceptada por el tribunal es determinar si existen indicios evidentes de irregularidad, teniendo en cuenta los detalles de los actos u operaciones concretos que son objeto de las quejas. (Rojas, 2020)

El objetivo es gestionar la sobrecarga de información y el crecimiento de la relación silábica/semántica. Para ello, se compara el perfil del usuario con varios atributos de referencia. Estas características pueden tener su origen en el componente informativo (el enfoque basado en el contenido) o en el entorno social del usuario (el enfoque de filtrado colaborativo). (Flores, 2019)

Estos filtros también sirven para organizar y estructurar la información de forma más comprensible. (Quispe, 2017)

En general, el filtrado de datos consiste en extraer la información que es inútil para los lectores o la que puede resultar confusa. A menudo, las grandes y complejas colecciones de datos son el resultado de los informes generados y los resultados de las búsquedas realizadas con las herramientas de las bases de datos. Un usuario puede confundirse o perderse si hay información redundante o no relacionada. El filtrado de datos también puede hacer que los resultados sean más eficaces. (Rojas, 2020)

2.2.2.2. Dimensión de las Denuncias archivadas

La presentación de una denuncia penal sirve como señal de que las actuaciones y diligencias del juez han llegado a su fin. Esto sugiere que, si no hay suficientes elementos suficientemente aislados, el caso se cerrará. Esta acción se denomina con frecuencia por su nombre legal, dolor. (Rojas, 2020)

La denuncia puede quedar en suspenso si los hechos descritos en la misma no son suficientes para constituir un delito, si la responsabilidad penal del presunto delincuente ya ha prescrito o si las actuaciones realizadas hasta el momento no han aportado elementos de juicio que permitan avanzar eficazmente en la investigación. (Ramos M. y., 2019)

La decisión de no investigar o de poner fin a la investigación se respetará siempre, y se informará de la misma al denunciante y, en este caso, a la víctima que denunció el hecho o que fue identificada. (Chanjan & Torres, 2020)

Después de llevar a cabo una investigación exhaustiva, un funcionario fiscal puede decidir no creer que se haya cometido un delito; esta determinación puede tomarse por una serie de razones, como la ausencia de pruebas o el incumplimiento de los requisitos de un delito. (Flores, 2019)

Una denuncia puede ser archivada porque no hay indicios de delito, porque se necesita un denunciante particular que no ha sido identificado para que la denuncia avance o porque no se ha identificado al presunto culpable. En consecuencia, el archivo implica que el procedimiento judicial se cerrará y que el tema penal no seguirá adelante. Teniendo en cuenta que ganar o perder dependerá del interés de cada parte en la causa, creo que la mejor manera de responder a su pregunta es considerar quién gana o pierde con el archivo de una denuncia. (Guevara)

Orientación

Los organismos que atienden las denuncias dan a los denunciantes la información oportuna y esencial que requieren para canalizar su comunicación de la mejor manera posible y lograr el resultado deseado. Esto se logra mediante el uso de personal especializado. (Torres, 2018)

La orientación aclara las dudas que pueda tener el denunciante sobre los hechos que quiere denunciar, el proceso que debe seguir y los resultados que puede obtener. (Castro, 2019)

Dentro del proceso de orientación se documentarán las instrucciones dadas, junto con la siguiente información que se debe proporcionar. Nombre y dirección de la persona que solicita la orientación, salvo que se solicite el anonimato. Clasificación de la persona orientada como ciudadano, congresista, empleado, empleado de empresa, anónimo, etc. Especificidad de la atención prestada, las áreas que el solicitante revisó y la información o respuesta proporcionada por el analista. En su caso, los compromisos del ciudadano para su próxima visita y su fecha de regreso. (Vargas, 2020)

Establecer plazos

La columna vertical de la primera etapa del proceso penal es la determinación del plazo de la investigación, porque sirve de restricción a la persecución penal que se puede llevar a cabo contra un sujeto de una investigación. Nadie puede estar sujeto a un proceso judicial por el resto de su vida; decir lo contrario significaría que ese individuo tendría que vivir con el estigma de una investigación penal en curso. Sin embargo, en la realidad de nuestro país, la gestión de los tiempos es un arma de doble filo que, si bien por un lado evita las demoras excesivas en las investigaciones, por otro, hace que los procesos se archiven en el Ministerio Público por el atraso en el sistema judicial, la salida de un funcionario financiero o la falta de personal. (Rojas, 2020)

La fase preliminar de la investigación puede dividirse en dos fases: (1) diligencias preliminares y (2) investigación preliminar formalizada. Ambas fases permiten acusar al sujeto de la investigación sólo después de que éste haya sido investigado a fondo dentro de los límites del proceso correspondiente. (Castro, 2019)

El objetivo de las investigaciones preliminares, según el Tribunal Supremo, es: i) llevar a cabo acciones rápidas para determinar si los presuntos delitos son verdaderos y si también constituyen uno o más delitos castigados por la ley; ii) asegurar la escena del

crimen y asegurar pruebas creíbles de la presunta comisión del delito; y iii) identificar al principal sospechoso del caso. (Huaman, 2020)

La averiguación previa formalizada se inicia con la expedición de la resolución fiscal de continuación y formalización de la averiguación previa, que judicializa la indagación y faculta al fiscal para solicitar la imposición de cualquier medida coercitiva procesal, sea personal o real, contra el imputado. (Katherine, 2019)

Para supervisar la actividad de persecución del Ministerio Público, especialmente cuando están en juego derechos fundamentales, los controles temporales no son una alternativa a los controles procesales. Si bien el Estado está facultado para investigar los delitos y sancionar a los infractores (*ius puniendi*), esto no se ajusta a su mandato porque las investigaciones deben realizarse dentro de los plazos establecidos por la ley (plazo legal) y en el menor tiempo posible. (Murcia, 2018)

2.2.2.3. Dimensión de las Sentencias condenatorias

No corresponde aplicar la regla del artículo 178 del CPC que permite evaluar la sentencia en el caso civil de restitución de daños cuando hubo una admisión de responsabilidad por parte del acusado. Esto se debe a que el asunto en cuestión es un verdadero consenso, no una disputa adversa o incluso el resultado de un proceso judicial. Por el contrario, en determinadas circunstancias, la admisión de los hechos por parte del imputado en el juicio abreviado puede considerarse una confesión extrajudicial en el proceso civil. (Castro, 2019)

Toda sentencia que conlleva una pena de prisión lleva consigo la exigencia de que los autores, cómplices y encubridores, así como los demás responsables legales, paguen las costas, daños y perjuicios. En el sistema jurídico, la aplicación de estas normas no causaba mayores problemas porque el juez penal debía conocer tanto el proceso penal como el civil. (Chanjan & Torres, 2020)

Las penas o medidas de seguridad concretas que se apliquen, así como la alternativa a la pena de prisión privada en este caso y las obligaciones que debe cumplir el condenado, se especificarán en la sentencia condenatoria. Si se impone la prisión privada efectiva, no se computará a los efectos de la condena la duración de la detención, la prisión preventiva y el arresto domiciliario que se hubieran cumplido, así como la privación de libertad sufrida en el extranjero como consecuencia del procedimiento de extradición establecido para someter al delincuente a un proceso judicial en el país. (Ramos M. y., 2019)

La sentencia también se encargará de abordar la restitución civil, determinando cuándo debe devolverse la propiedad robada y cuál es la compensación adecuada por los daños causados. Además, establecerá cualquier consecuencia adicional relacionada con el delito, incluyendo los costes asociados y quién debe obtener la posesión de los objetos involucrados. Esta parte de la sentencia busca garantizar que la reparación del daño sea justa y proporcional al delito cometido, asegurando que la víctima reciba una compensación apropiada y que los bienes sean devueltos a su legítimo propietario o distribuidos conforme a lo dictado por la ley. (Flores, 2019)

Hay sentencia condenatoria, cuando se comprueban los elementos del cuerpo del delito y la responsabilidad del sentenciado imponiéndole, como consecuencia, una pena o medida de seguridad, sin perder de vista que conforme al artículo 21 C., la imposición de las penas es propia y exclusiva de la autoridad judicial. (Villar, 2017)

Acceso de información al público general

Para todos los ciudadanos que deseen buscar y recibir información y datos en poder del gobierno, el acceso a la información pública, tal y como estipulan los acuerdos internacionales y las leyes nacionales, representa un derecho fundamental. Además, es importante porque permite a los ciudadanos participar en el discurso político y vigilar las acciones del gobierno a través del gobierno abierto. El ejercicio del derecho de acceso a la información pública fortalece la gobernanza pública, incluyendo la participación democrática en la política, la administración pública y la gestión pública. Permite

fortalecer la legitimidad del sistema democrático, a la vez que añade un componente de sostenibilidad a las políticas públicas al implicar a los ciudadanos en los procesos de deliberación, gestión y evaluación. (Ramos M. y., 2019)

Las demandas agrupadas bajo los epígrafes de "derecho a saber" o "ruptura con la cultura del secreto" surgieron de la necesidad de que las instituciones fueran abiertas y respondieran a las solicitudes de información de los ciudadanos. Ambos contribuyeron a impulsar cambios en la administración pública que garantizaran el derecho de cada ciudadano a recibir la información solicitada, modificando leyes, procedimientos y estructuras organizativas. En ese contexto, resulta la reciente aprobación de leyes que regulan el acceso a la información y la transparencia. (Chanjan & Torres, 2020)

Muchos de estos países han realizado importantes avances en la aplicación de sus leyes, así como en la creación de estructuras institucionales encargadas de garantizar la protección de este derecho. En muchos de los países de la región, la creación de Instituciones de Acceso a la Información y otros organismos de salvaguarda ha permitido el desarrollo de conocimientos, jurisprudencia y personal cualificado para llevar a cabo las tareas encomendadas. (Castro, 2019)

Toda persona tiene derecho a acceder a la información pública mediante una simple solicitud dirigida a la unidad administrativa correspondiente. Sin embargo, para garantizar el correcto ejercicio del derecho, puede ser necesario solicitar la presentación de los estatutos o documentos constitutivos vigentes de la persona jurídica representada, así como una declaración jurada de representación equivalente, apoderamiento u otro documento. Los documentos justificativos de los solicitantes deben ser originales o copias exigidas. (Calero, 2019)

Existen ciertas restricciones al derecho de acceso a la información para proteger otros bienes jurídicos que pueden quedar expuestos si se divulga la información. Dicho de otro modo, los límites están ahí para proteger la información que no debe hacerse pública porque al hacerlo podría perjudicar a una persona o al bienestar general. (Ríos, 2020)

2.3. Definición de términos básicos

Archivo de Gestión

Grupo de asuntos en trámite, cuya consulta es frecuente e imprescindible para la correcta toma de decisiones y la delegación de asuntos en las unidades administrativas. (Flores, 2019)

Documento

Información que una persona u organización crea, recibe y conserva como prueba y evidencia en el desarrollo de sus actividades o en cumplimiento de sus obligaciones legales. (Castro, 2019)

Expediente

Conjunto de todos los documentos relacionados con una persona, asunto o negocio determinado. Testimonios escritos que son el resultado de un procedimiento administrativo iniciado por un peticionario o por la misma entidad, organizados cronológicamente y contruidos lógicamente de manera que cada acción tenga una explicación para que se pueda rastrear su origen, producción y efectos. (Castro, 2019)

Gestión del alcance

Se trata de todos los procesos cuyo objetivo es asegurarse de que el proyecto contiene las actividades necesarias para su finalización con éxito. (Flores, 2019)

Gestión de las comunicaciones

Procedimientos que establecen las necesidades y requerimientos de información de la organización del proyecto y/o de las partes interesadas. (Flores, 2019)

Mesa de Partes

Esta unidad organizativa registra, recibe, genera y mantiene un registro de los documentos presentados por personas físicas o jurídicas, entidades gubernamentales y/o instituciones privadas. (Chanjan & Torres, 2020)

Seguridad

Permite a las personas realizar transacciones a través de Internet, proporcionándoles un valor legal e identificando a la persona. (Rojas, 2020)

Trámite

El trámite es el proceso de gestión o diligenciamiento que se lleva a cabo para obtener un resultado específico, en busca de lograr un objetivo determinado, o bien, los procedimientos necesarios para resolver un asunto o problema. Habitualmente, los trámites se realizan dentro de las administraciones públicas, donde se gestionan diversos procedimientos administrativos, como la obtención de permisos, licencias, registros o la resolución de solicitudes, con el fin de cumplir con la normativa y brindar servicios a los ciudadanos. (Flores, 2019)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo los parámetros del tipo de investigación Básica o Pura.

El término investigación "básica" o "pura" se refiere a la investigación que se centra en un solo tema y que puede ampliarse mediante el análisis y la exploración de las variables de estudio. (Páramo 2015)

3.2. Nivel de Investigación

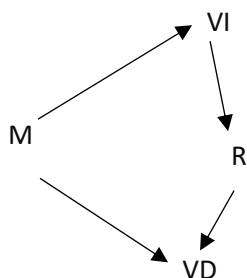
El desarrollo de la investigación fue en base al nivel explicativo

Según Hernández, Fernández y Baptista (1998), el nivel de investigación explicativo son estudios que no se limitan a describir, sino que pretenden dar una explicación de por qué ocurre algo, observando lo que ocurre y la relación que las variables pueden tener con ello". (p. 83).

3.3. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación se realizó en base a parámetros del diseño No experimental de corte transversal

En el tipo de diseño de investigación no experimental de corte transversal, los datos se combinan en una instancia y durante un breve período de tiempo. El objetivo es examinar su relación e impacto, definir las variables y examinar. (Páramo 2015)



M: Muestra

O: mediciones realizadas

VI: Sistema de trámite documentario virtual

VD: Delitos de corrupción de funcionarios

3.4. Método de la investigación

El método de la investigación es Inductivo - Deductivo.

3.5. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo.

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Unidad de análisis

Trabajadores del Ministerio Público

3.6.2. Población

La población estará conformada por 105 trabajadores del Ministerio Público que del periodo 2023, trabajadores que se encuentran en planilla, contrato CAS y por recibo por honorarios.

Criterios de Inclusión

- Personal que acepte participar en la investigación
- Personal que se encuentre laborando el día de la aplicación

Criterios de Exclusión (24)

- Personal que no acepte participar en la investigación
- Personal que no se encuentre laborando el día de la aplicación

3.6.3. Muestra

- **Tamaño de muestra:**

La muestra estuvo conformada por 81 personas del Ministerio Público que desempeñan funciones en el periodo 2023.

Hernández (2022) define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p.176).

3.7. Cuadro de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo
V.I. Sistema de trámite documentario virtual	Un trámite es una actuación que implica una acción o conjunto de acciones para lograr obtener un beneficio o cumplir con una obligación. Se realizan trámites de todo tipo en ámbitos de la educación, legales, financieros, o de salud entre otros.	Está diseñado para llevar un adecuado registro de la información y para mantener la satisfacción del usuario en base a una adecuada gestión.	Information	- Disponibilidad - Plazos -Procedimientos	Cuantitativa ordinal
			Satisfaction del Usuario	- Conocimiento - Quejas y reclamos	
			Gestión	- Control y supervisión. - Derivación de documentos. - Comunicación	
V.D. Delitos de corrupción de funcionarios	Acción hecha o actos realizados en el ejercicio de sus funciones trasgrediendo las normas legales y los principios éticos.	El Ministerio Público se encarga de garantizar el adecuado trámite de las denuncias conforme al debido proceso y normatividad.	Procesos de denuncias actos de corrupción	-Documentación necesaria ordenada y uniforme. -Proceso de la denuncia. -Filtro en la información recepcionada	Cuantitativa ordinal
			Denuncias archivadas	-Orientación. -Establecer plazos	
			Sentencias condenatorias	-Acceso de información al público general	

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas de recolección de datos - La encuesta**

La selección de las herramientas o métodos utilizados para recoger los datos es un paso necesario en el proceso de recogida de información. El método utilizado en el presente estudio fue una encuesta la cual será respondida por los trabajadores del ministerio público.

- **Instrumentos de recolección de datos – Los cuestionarios**

El instrumento aplicado en la investigación fueron los cuestionarios estructurados de preguntas para recopilar información y efectuar el análisis estadístico desde una perspectiva cuantitativa. (Anexo).

3.9. Tratamiento de datos

Una vez finalizado el trabajo de campo y recogidos los datos necesarios, se realizaron tabulaciones manuales e informáticas utilizando los códigos numéricos asignados a los ítems de respuesta del instrumento de medida. Como resultado, se crearon tablas y gráficos estadísticos que sirvieron de base para la interpretación y la discusión. Para ello se utilizó el programa SPSS 22,0 (Program for Statistical Computing in Social Sciences) y el programa de Excel.

Con los datos obtenidos se construye la matriz de datos para luego procesar a través de la estadística descriptiva.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

4.1.1. Resultados: Variable Sistema de Trámite Documentario Virtual

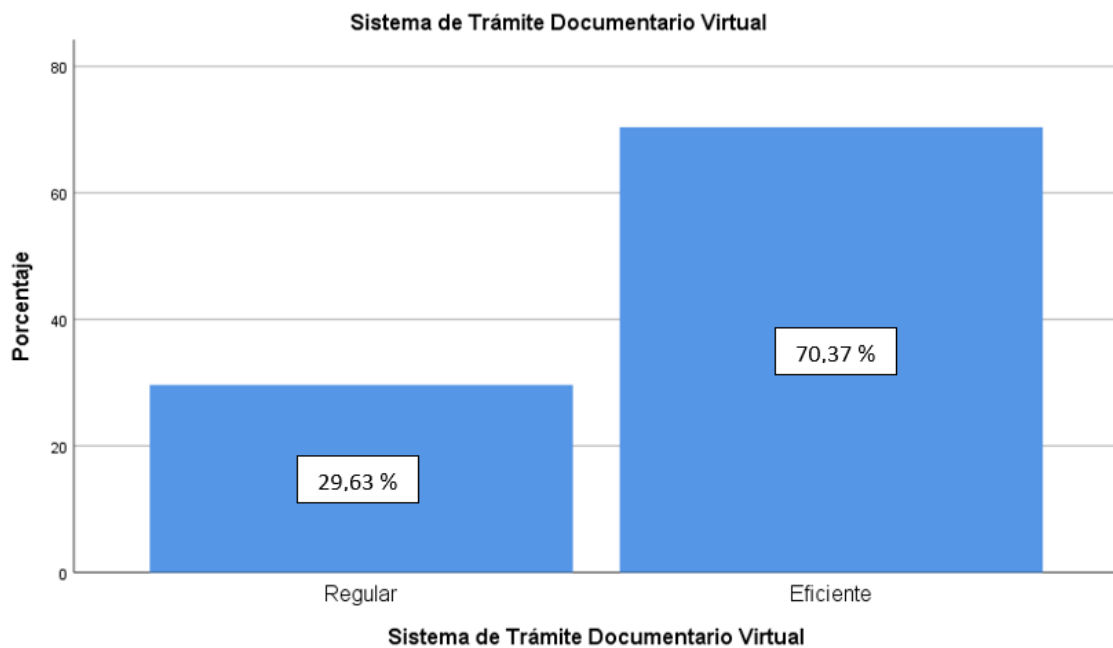
Tabla 1

Sistema de Trámite Documentario Virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	24	29,6	29,6
	Eficiente	57	70,4	100,0
	Total	81	100,0	

Figura 1

Sistema de Trámite Documentario Virtual



Interpretación

Tenemos como resultado en la tabla que el 70,4 % de la población encuestada considera que el sistema de trámite documentario virtual es eficiente, mientras que el 29,6 % considera que es regular.

Las soluciones y herramientas inteligentes de procesamiento de documentos mejoran la comprensión humana de las herramientas de ciencia de datos, incluida la visión por computadora, el reconocimiento óptico de caracteres, el aprendizaje automático y el procesamiento del lenguaje natural. El procesamiento inteligente de documentos se está volviendo más popular debido a su capacidad para automatizar operaciones de extracción de datos que antes eran difíciles, si no imposibles, de ejecutar.

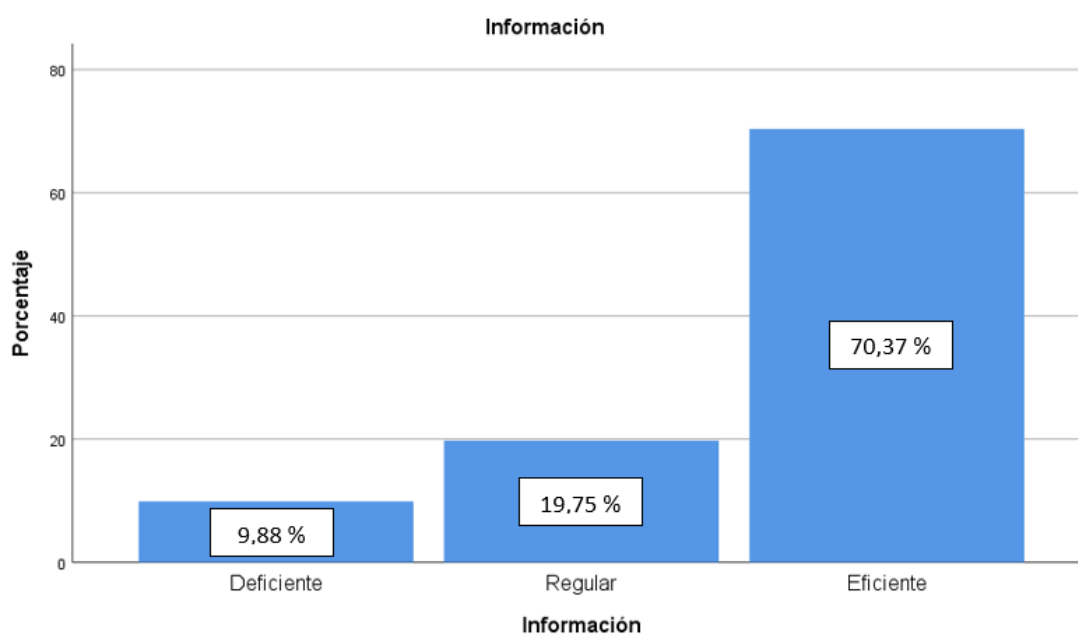
La gestión de documentos es el proceso de organización, almacenamiento y seguimiento de documentos digitales. Garantiza que los documentos sean fácilmente accesibles y seguros.

La gestión de documentos es un sistema colaborativo que involucra a varios usuarios trabajando en el mismo documento simultáneamente. Permite a los equipos colaborar en documentos y compartir información en tiempo real, independientemente de la ubicación o la zona horaria.

La gestión eficaz de documentos debería ser una parte necesaria de cualquier negocio, ya que ayuda a agilizar el proceso de manejo y almacenamiento de registros y archivos importantes.

Tabla 2*Información*

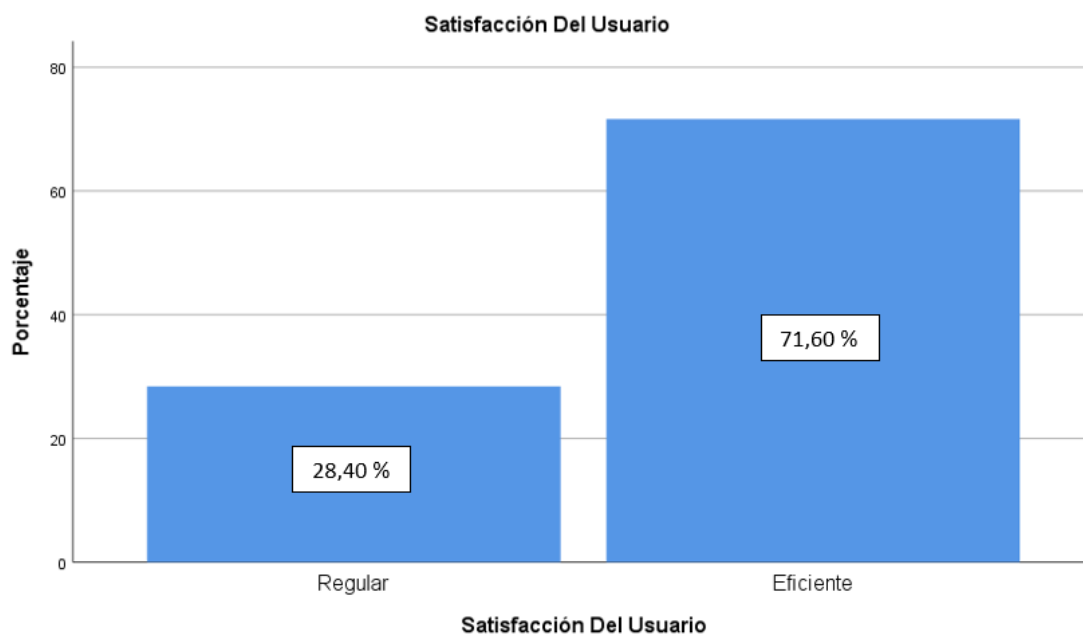
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	9,9	9,9
	Regular	16	19,8	29,6
	Eficiente	57	70,4	100,0
	Total	81	100,0	

Figura 2*Información***Interpretación**

Se obtuvo como resultado, según la tabla, que el 70,4 % de la población encuestada considera que la información del sistema de trámite documentario virtual es eficiente, mientras que el 19,8 % considera que es regular y el 9,9 % deficiente.

Tabla 3*Satisfacción del Usuario*

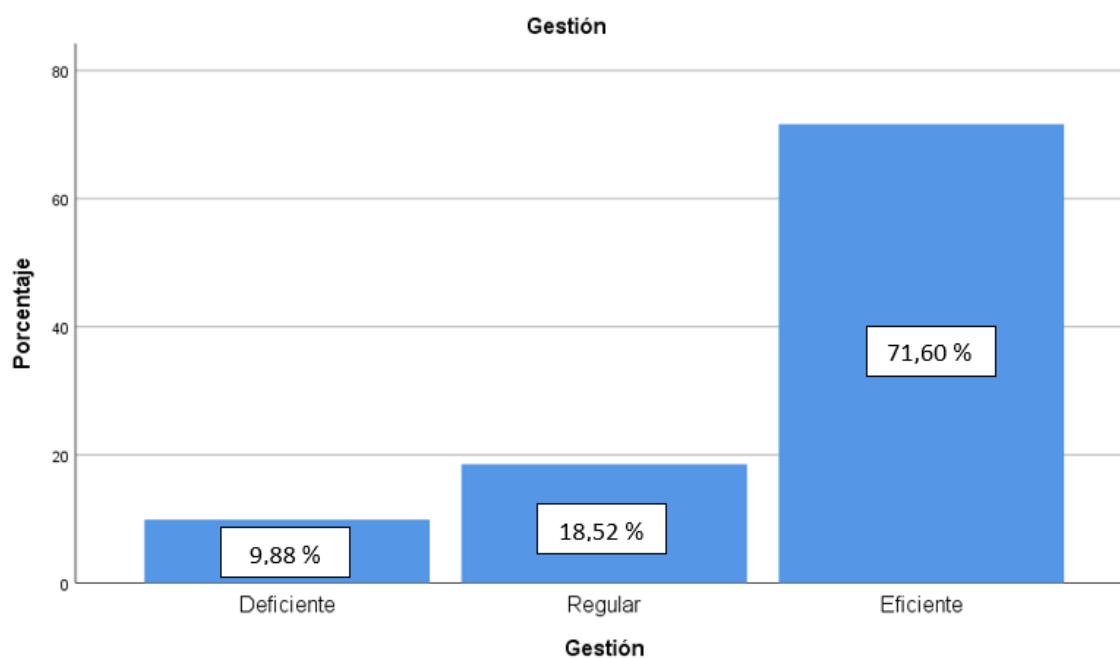
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	23	28,4	28,4
	Eficiente	58	71,6	100,0
	Total	81	100,0	

Figura 3*Satisfacción del Usuario***Interpretación**

Tenemos como resultado en la tabla que el 71,6 % de la población encuestada considera que la satisfacción del usuario acerca del sistema de trámite documentario virtual es eficiente, mientras que el 28,4 % considera que es regular.

Tabla 4*Gestión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	9,9	9,9
	Regular	15	18,5	28,4
	Eficiente	58	71,6	100,0
	Total	81	100,0	

Figura 4*Gestión***Interpretación**

Se obtuvo como resultado, según la tabla, que el 71,6 % de la población encuestada considera que la gestión del sistema de trámite documentario virtual es eficiente, mientras que el 28,4 % considera que es regular y el 9,9 % deficiente.

4.1.2. Variable: Delitos de Corrupción de funcionarios

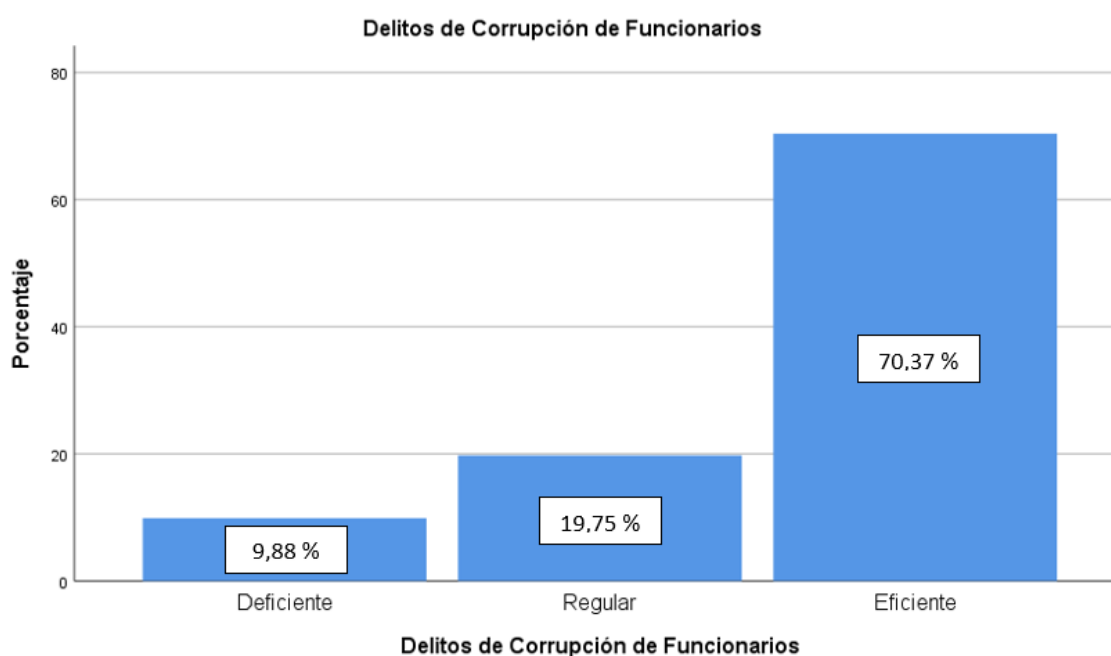
Tabla 5

Delitos de Corrupción de funcionarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	9,9	9,9
	Regular	16	19,8	29,6
	Eficiente	57	70,4	100,0
	Total	81	100,0	

Figura 5

Delitos de Corrupción de funcionarios

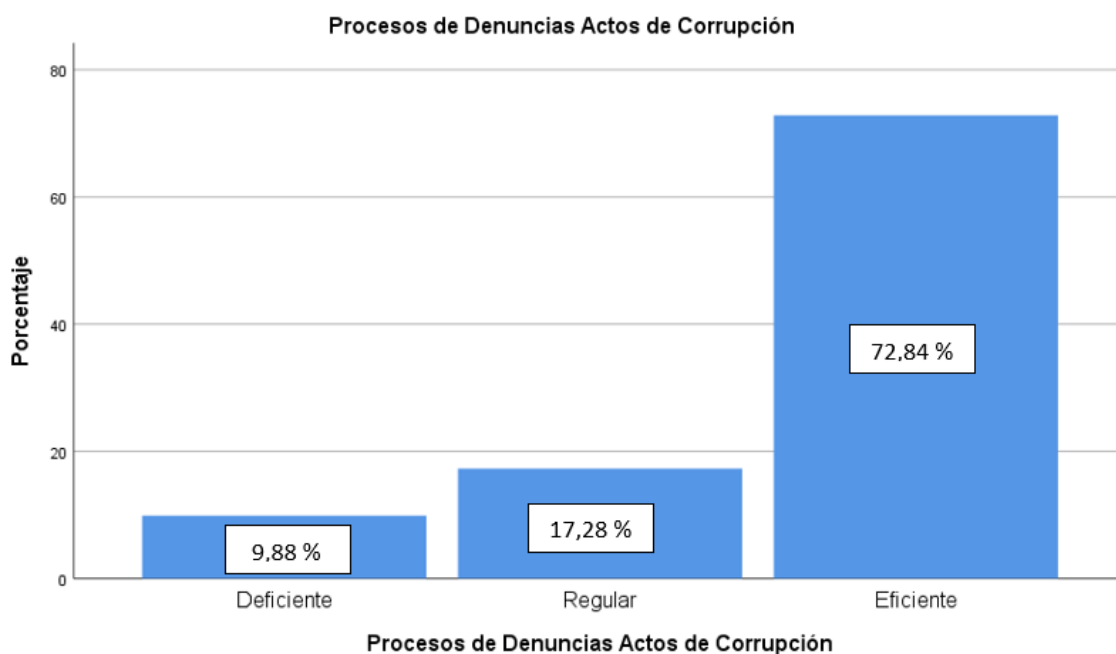


Interpretación

Tenemos como resultado en la tabla que el 70,4 % de la población encuestada considera que la gestión documentaria de los delitos de corrupción es eficiente, mientras que el 19,8 % considera que es regular y el 9,9 % deficiente.

Tabla 6*Procesos de Denuncias Actos de Corrupción*

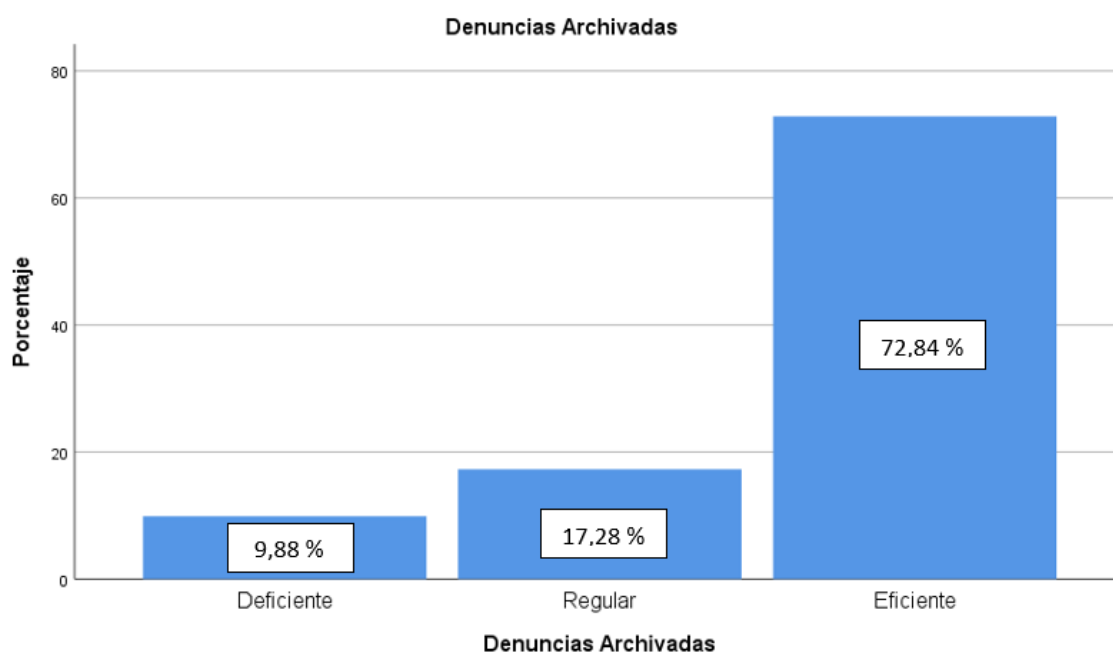
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	9,9	9,9
	Regular	14	17,3	27,2
	Eficiente	59	72,8	100,0
	Total	81	100,0	

Figura 6*Procesos de Denuncias Actos de Corrupción***Interpretación**

Se obtuvo como resultado, según la tabla, que el 72,8 % de la población encuestada considera que los procesos de denuncias de actos documentarios son eficientes, mientras que el 17,3 % considera que es regular y el 9,9 % deficiente.

Tabla 7*Denuncias Archivadas*

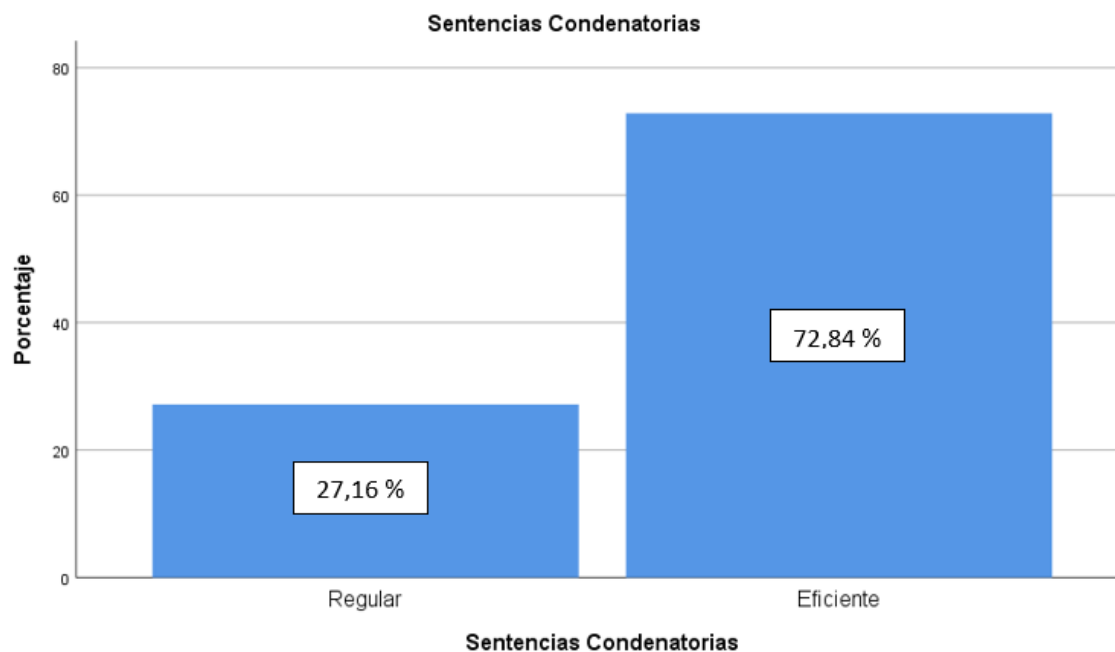
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	9,9	9,9
	Regular	14	17,3	27,2
	Eficiente	59	72,8	100,0
	Total	81	100,0	

Figura 7*Denuncias Archivadas***Interpretación**

Se obtuvo como resultado, según la tabla, que el 72,8 % de la población encuestada considera que el proceso documentario de las denuncias archivadas es eficiente, mientras que el 17,3 % considera que es regular y el 9,9 % deficiente.

Tabla 8*Sentencias Condenatorias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	22	27,2	27,2
	Eficiente	59	72,8	100,0
	Total	81	100,0	

Figura 8*Sentencias Condenatorias***Interpretación**

Se obtuvo como resultado, según la tabla, que el 72,8 % de la población encuestada considera que el proceso documentario de las sentencias condenatorias es eficiente, mientras que el 27,2 % considera que es regular.

4.2. Estadística Inferencial

Tabla 9

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de Trámite Documentario						
Virtual	0,444	81	0,000	0,573	81	0,000
Delitos de Corrupción de funcionarios						
	0,428	81	0,000	0,619	81	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla nos muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, dado que la cantidad de datos superó a 50, en la cual se calculó la significancia de 0,000 para las variables, encontrándose que los datos recolectados tienen un comportamiento normal y corresponde emplear la estadística paramétrica. En este caso, siendo las variables de naturaleza ordinal, se empleará para la comprobación de hipótesis la prueba de Pearson para realizar la contrastación de hipótesis.

Tabla 10

Relación entre el Sistema de Trámite Documentario Virtual y los Delitos de Corrupción de funcionarios

		Sistema de Trámite Documentario Virtual	Delitos de Corrupción de Funcionarios
Rho de Spearman	Sistema de Trámite Documentario Virtual	1,000	0,986**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	81
	Delitos de Corrupción de funcionarios	0,986**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	81

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Un coeficiente de correlación de 0,986 indica una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Esto sugiere que a medida que se incrementa el uso o eficiencia del Sistema de Trámite Documentario Virtual, también se observa un cambio proporcional en los delitos de corrupción de funcionarios. Dado que la relación es directa y positiva, podría interpretarse que ambos fenómenos están altamente relacionados en el contexto observado. El valor de $p = 0,000 (< 0,01)$ indica que esta correlación es estadísticamente significativa al 1 %, por lo tanto, es altamente improbable que esta relación sea producto del azar. Aunque la correlación es muy alta, esto no implica causalidad. Es decir, no se puede afirmar directamente que el Sistema de Trámite Documentario cause los delitos de corrupción o viceversa. El resultado puede sugerir que la implementación del sistema puede estar vinculado a una mayor detección, registro o transparencia de los actos de corrupción, lo que incrementa su visibilidad y registro estadístico. También podría indicar una deficiencia del sistema si no está logrando frenar los delitos, o una relación indirecta (por ejemplo, mayor digitalización podría estar asociada a mayores controles o mayor exposición de los delitos).

Tabla 11

Relación entre la Información del Sistema de Trámite Documentario Virtual y los Delitos de Corrupción de funcionarios

			Información	Delitos de Corrupción de funcionarios
Rho de Spearman	Información	Coefficiente de	1,000	1,000**
		correlación		
		Sig. (bilateral)		
		N	81	81
	Delitos de Corrupción de funcionarios	Coefficiente de	1,000**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)		
		N	81	81

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Un coeficiente de correlación perfecta ($\rho = 1,000$) indica que existe una asociación positiva perfecta entre la variable Información del STD Virtual y los Delitos de Corrupción de funcionarios. Esto significa que ambas variables varían en perfecta proporción: si una aumenta, la otra también, en la misma medida. Dado que los resultados evidencian una correlación perfecta y estadísticamente significativa ($\rho = 1,000$) entre la información gestionada en el Sistema de Trámite Documentario Virtual y los delitos de corrupción de funcionarios, se recomienda priorizar el fortalecimiento estructural, normativo y tecnológico de los procesos informativos dentro del sistema. Esto implica: Establecer mecanismos de registro automatizado y auditoría permanente que permitan identificar con precisión el flujo de documentos, fechas de derivación, cambios, accesos y modificaciones. Este tipo de trazabilidad permitirá detectar patrones inusuales o vulnerabilidades que puedan ser aprovechadas por actos corruptos.

Tabla 12

Relación entre la satisfacción del usuario del Sistema de Trámite Documentario Virtual y los Delitos de Corrupción de funcionarios

			Satisfacción del Usuario	Delitos de Corrupción de funcionarios
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	0,910**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	81	81
	Delitos de Corrupción de Funcionarios	Coefficiente de correlación	0,910**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	81	81

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El valor $\rho = 0,910$ indica una correlación positiva muy fuerte entre la satisfacción del usuario y la presencia de delitos de corrupción de funcionarios. En este contexto, la alta correlación sugiere que a medida que la satisfacción del usuario respecto al sistema aumenta o disminuye, también lo hace la percepción o incidencia de delitos de corrupción, en la misma dirección. Una alta satisfacción con el sistema podría estar relacionada con una mayor transparencia, accesibilidad y eficiencia, factores que ayudan a reducir oportunidades de corrupción. Alternativamente, una baja satisfacción puede estar vinculada a deficiencias operativas (como falta de seguimiento, opacidad documental, trámites engorrosos o lentos) que crean espacios donde la corrupción puede proliferar.

Tabla 13

Relación entre la gestión del usuario del Sistema de Trámite Documentario Virtual y los Delitos de Corrupción de funcionarios

			Gestión	Delitos de Corrupción de funcionarios
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	0,977**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	81	81
Delitos de Corrupción de Funcionarios	Delitos de Corrupción de Funcionarios	Coefficiente de correlación	0,977**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	81	81

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis de correlación de Spearman revela una relación positiva muy fuerte ($\rho = 0,977$) entre la gestión del usuario del Sistema de Trámite Documentario Virtual y los delitos de corrupción de funcionarios, con un nivel de significancia de $p = 0,000$, lo que confirma que esta asociación es altamente significativa desde el punto de vista estadístico. Este hallazgo sugiere que la forma en que los usuarios gestionan, interactúan y operan dentro del sistema influye significativamente en el nivel de exposición o control de los actos de corrupción. Una gestión deficiente, ya sea por desconocimiento, mal uso de la plataforma, ausencia de controles internos o falta de supervisión, puede crear condiciones propicias para prácticas corruptas, como la alteración de documentos, el ocultamiento de expedientes o la manipulación de tiempos y flujos administrativos. En contraste, una gestión adecuada, caracterizada por buenas prácticas de uso, conocimiento del sistema, cumplimiento de protocolos, monitoreo permanente y coordinación interinstitucional, contribuye de manera efectiva a reducir riesgos y fortalecer la transparencia en la administración pública.

DISCUSIÓN

La presente investigación evidenció una relación estadísticamente significativa y positiva entre las variables evaluadas del Sistema de Trámite Documentario Virtual (STD Virtual) y la incidencia de delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público de Arequipa, durante el año 2023. Los hallazgos reflejan que, si bien la digitalización de trámites documentarios busca mejorar la eficiencia administrativa, esta no siempre garantiza una reducción automática de la corrupción, especialmente si no se acompaña de una adecuada gestión, seguimiento y satisfacción del usuario.

Según los resultados obtenidos (Tabla 11), se identificó una correlación positiva muy fuerte ($\rho = 0,986$, $p = 0,000$) entre el uso del STD Virtual y los delitos de corrupción de funcionarios. Este valor sugiere que, a mayor presencia o eficiencia del sistema, también se registra una mayor exposición o visibilidad de casos de corrupción. Aunque esto no implica causalidad directa, puede interpretarse que el sistema permite mayor trazabilidad y registro de actividades, lo que contribuye a visibilizar prácticas antes ocultas.

Este hallazgo coincide con lo planteado por Tirenti (2019) en Argentina, quien destaca que los sistemas de gobierno electrónico pueden facilitar la transparencia si están bien implementados, pero también enfrentan desafíos si no se garantiza su funcionalidad total ni su articulación con procesos administrativos claros.

La Tabla 12 arrojó una correlación perfecta ($\rho = 1,000$) entre la variable “Información” del sistema y los delitos de corrupción. Este resultado, poco común en investigaciones sociales, resalta la centralidad de la gestión informativa como eje de control anticorrupción. Una mala gestión de la información, ya sea por falta de integridad, autenticidad o disponibilidad, puede facilitar actos irregulares, mientras que una administración informativa sólida puede actuar como barrera de prevención.

Este punto es respaldado por Balboa & Medina (2021), quienes señalan que un Sistema de Gestión Documental (SGD) debe asegurar fiabilidad, integridad y disponibilidad durante todo el ciclo de vida del documento. La deficiencia en alguno de estos aspectos puede abrir brechas a la corrupción administrativa.

Los resultados de la Tabla 13 revelan una correlación significativa ($\rho = 0,910$, $p = 0,000$) entre la satisfacción del usuario con el sistema y la percepción o incidencia de delitos de corrupción. Esto implica que los usuarios insatisfechos podrían percibir (o experimentar) un mayor nivel de vulnerabilidad o ineficiencia en el sistema, condiciones que propician la corrupción.

Este resultado se alinea con lo expuesto por Panduro (2022) y López (2019), quienes coinciden en que la mejora de los procesos digitales se refleja en una mejor experiencia del usuario y, por ende, en una mayor confianza institucional. Si los usuarios encuentran obstáculos, falta de claridad o ineficiencia en el sistema, pueden recurrir a métodos alternativos, informales o incluso ilícitos para lograr sus objetivos.

Finalmente, la Tabla 14 muestra una correlación muy fuerte ($\rho = 0,977$) entre la gestión del usuario del sistema y los delitos de corrupción. Esto indica que el modo en que los funcionarios interactúan con el sistema —su conocimiento, responsabilidad y cumplimiento de protocolos— impacta directamente en la probabilidad de que ocurran actos corruptos.

Esta conclusión es coherente con lo encontrado por Sanabria (2021) y Gutiérrez (2020), quienes destacan que la digitalización por sí sola no es suficiente. La efectividad del sistema depende de la gestión humana que lo opera, incluyendo procesos de capacitación, monitoreo y control.

En el ámbito local, Collazos (2021) enfatiza también que la mejora documental debe responder a las necesidades administrativas reales del entorno y a una correcta formación de los operadores del sistema.

Los antecedentes nacionales como los trabajos de Naupari (2021) y Huaraca (2022) refuerzan la idea de que los Sistemas de Trámite Documentario pueden ser herramientas poderosas para acelerar procesos, mejorar el control administrativo y reducir espacios de corrupción, siempre que sean acompañados de una adecuada implementación técnica, política y humana.

A nivel local, estudios como el de Calmett (2021) y Luque (2019) evidencian que la transición hacia el e-Gobierno en Arequipa requiere no solo infraestructura digital, sino una cultura organizacional orientada a la transparencia, que involucre tanto a funcionarios como a ciudadanos en el seguimiento activo del sistema.

En conjunto, los resultados de esta investigación destacan que el Sistema de Trámite Documentario Virtual debe entenderse como una herramienta complementaria en la lucha contra la corrupción, y no como una solución aislada. Su eficacia depende de tres factores clave:

- Diseño funcional sólido y normativo
- Gestión adecuada por parte de los usuarios
- Satisfacción y confianza de los ciudadanos en el sistema

Estos elementos, si se articulan correctamente, pueden convertir al STD Virtual en un mecanismo estratégico de control institucional, transparencia y modernización del Estado.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva y significativa muy fuerte entre el Sistema de Trámite Documentario Virtual y los Delitos de Corrupción de Funcionarios en el Ministerio Público de Arequipa, según los datos de 2023. Este hallazgo es relevante para proponer mejoras en los sistemas digitales de gestión documental, especialmente en entidades estatales donde la lucha contra la corrupción es una prioridad.
2. Existe una correlación perfecta y estadísticamente significativa entre la información del Sistema de Trámite Documentario Virtual y los delitos de corrupción de funcionarios. Esto sugiere que la forma en que se maneja, accede y proporciona la información dentro del sistema está totalmente asociada con la ocurrencia o registro de delitos de corrupción. Sin embargo, debido a la perfección de la correlación, es indispensable revisar si las variables fueron correctamente diferenciadas en el instrumento de recolección.
3. Se concluye que mejorar la experiencia del usuario no debe entenderse únicamente como una meta tecnológica o administrativa, sino como una estrategia integral de prevención de la corrupción. A través de un diseño centrado en el usuario, canales efectivos de retroalimentación, capacitación continua y monitoreo constante de la satisfacción, el sistema puede convertirse en una herramienta no solo funcional, sino también ética y anticorrupción. Este hallazgo resalta la necesidad de que las políticas institucionales prioricen el desarrollo de soluciones digitales que no solo automaticen procesos, sino que además generen confianza y participación activa por parte de sus usuarios, fortaleciendo así la gobernanza institucional y la lucha contra la corrupción.
4. Se concluye que mejorar la gestión del usuario no solo es una medida de eficiencia administrativa, sino una acción estratégica en la lucha contra la corrupción institucional. Este proceso debe incluir capacitaciones continuas, seguimiento del desempeño del usuario dentro del sistema, definición de roles y responsabilidades

claras, así como mecanismos de sanción ante malas prácticas. Este resultado confirma que el componente humano sigue siendo clave en el éxito o fracaso de los sistemas digitales, por lo que cualquier política de modernización tecnológica debe ir acompañada de un enfoque de gobernanza, formación ética y gestión responsable de quienes operan el sistema.

RECOMENDACIONES

1. Proporcionar capacitación regular y específica sobre el uso del trámite documentario virtual y las prácticas de gestión documentaria a todos los usuarios involucrados, incluyendo funcionarios públicos, personal judicial y empleados administrativos. Esto garantiza que todos comprendan correctamente cómo utilizar el sistema de manera efectiva y segura. Automatizar flujos de trabajo dentro del trámite documentario virtual para reducir el tiempo de procesamiento de documentos y minimizar los errores humanos. Esto no solo mejora la eficiencia, sino que también reduce las oportunidades para la manipulación de documentos que podrían facilitar actos corruptos.
2. Establecer y aplicar rigurosos protocolos de seguridad cibernética para proteger la información sensible y los datos personales dentro del trámite documentario virtual. Esto incluye el uso de cifrado robusto, autenticación de múltiples factores y auditorías periódicas de seguridad para detectar y mitigar posibles vulnerabilidades. Integrar el trámite documentario virtual con otros sistemas de gestión judicial y bases de datos relevantes para mejorar la interoperabilidad y la eficiencia en la administración de casos de corrupción. Esto facilita el acceso rápido a la información necesaria para las investigaciones y procesos judiciales.
3. Realizar auditorías regulares del sistema y monitorear activamente el uso del trámite documentario virtual para detectar cualquier anomalía o uso indebido. Establecer mecanismos de reporte y revisión que permitan a los usuarios alertar sobre posibles irregularidades de manera confidencial y segura. Facilitar el acceso público a documentos relevantes relacionados con casos de corrupción a través de portales en línea seguros y accesibles. Fomentar la participación activa de la sociedad civil en la supervisión y vigilancia de la gestión documentaria para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas.
4. Implementar un proceso de evaluación periódica del desempeño del trámite documentario virtual y de la gestión documentaria en casos de corrupción. Utilizar retroalimentación de los usuarios y métricas de eficiencia para identificar áreas de

mejora y aplicar ajustes necesarios en el sistema. Asegurarse de que el trámite documentario virtual y la gestión documentaria cumplan con estándares internacionales de protección de datos y derechos humanos. Esto incluye el respeto a la privacidad de los individuos y la garantía de acceso equitativo a la información pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Berrios, M. A. (2018). "Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: Caso Universidad Ricardo Palma". Retrieved from <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1497/TESISMILI%20BERRIOS%20FERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boteoja, A. H. (2017). "Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la Pucese". Magister en Administración de Empresas, mención Planeación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. , Esmeraldas, Ecuador.
- Boteoja, A. H. (2017). "Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la Pucese". Magister en Administración de Empresas, mención Planeación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. , Esmeraldas, Ecuador.
- Calderón, R. (2018). Calderón, R. (2018). Gestión del Sistema de Información de trámite documentario y Satisfacción del Usuario de una Institución de Educación Superior, Chimbote - 2018. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34746/calderon>.
- Calero, M. (2019). "Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco". Recuperado de: <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/17>.
- Calmett, V. J. (2021). Influencia del E – Gobierno en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019. Arequipa. Retrieved from <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12629/UPcavejlf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Camargo, G. (2019). Transformación digital: casos de éxito en el Perú. Obtenido de <https://rpp.pe/innova/transformacion-digital-casos-de-exito-en-el-perunoticia-1185536>.
- Cardoza, B. (2017). Influencia de la gestión de quejas y reclamos en la mejora de la satisfacción del cliente en Mi Banco, Banco de la Micro Empresa SA, de la ciudad de Chiclayo año 2017. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.
- Castro, V. (2019). Relación entre la incidencia en la corrupción de tipo cohecho y el nivel de desarrollo regional en el Perú durante el periodo 2007-2017. [Tesis doctoral, Repositorio de la Universidad Ricardo Palma, Perú]. <http://repositorio.urp.edu.pe/>.
- Cerdán, L. B. (2020). Razones jurídicas para la modificación del derecho supremo N° 007-2017- jus las normas que regulan el proceso especial por colaboración eficaz [tesis para optar el título de abogado, Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo]. Rep.
- Chamorro, J. (2019). Las competencias gerenciales y su relación con la gestión administrativa del Establecimiento Penitenciario Trujillo - Varones. Trujillo: Tesis.
- Chanjan, R., & Torres, D. y. (2020). Claves para reconocer los principales delitos de corrupción. 1era Edición. Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Chillagana, Q. J. (2019). Chillagana Quilachamín Jorge Rodrigo “Diseño de un sistema de gestión documental para el departamento de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador”. tesis, Universidad Central del Ecuador, Quito,. Retrieved from

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20732/1/T-UCE-0003-CAD-086-P.pdf>

Collazos, C. J. (2021). El sistema de gestión documentario y su relación con las necesidades administrativas del sector educación del ámbito de la unidad de gestión educativa local Arequipa Sur-2019. Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa , Arequipa. doi:

Cornejo, R. (2018). Implementación de un sistema de información para la gestión documental de la empresa Minor SAC–Talara; 2018 (Tesis de grado) Universidad Católica los Angeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/74>.

Cortez Dios, R. (2018). Adquisición e implementación de un sistema de trámite documentario y gestión documental para Petroperú. Lima. Retrieved from <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fc71a0d7-ed1d-4aa0-bed3-6797677182b8/content>

Cortez, R. (2018). Adquisición e Implementación de un Sistema de Trámite Documentario y Gestión Documental para PETROPERU. Recuperado de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fc71a0d7-ed1d-4aa0-bed3-6797677182b8/content>.

Dávila, M. R. (2021). Marisela Rita Granados Dávila Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública. Tesis, Lima. Retrieved from https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2312/2021_MAG_P_18-1_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De la Horra, A. (2021). La transparencia de la valoración documental en las administraciones autonómicas españolas. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(1), e285. <https://doi.org/10.3989/redc.2021.1.1716>.

- Dostal, J. (2019). Sistema de información. En Wikipedia, la enciclopedia libre. Retrieved from https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Sistema_de_informaci%C3%B3n&oldid=120393623
- Febres, R. J. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397– 403. Retrieved from <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Finquelievich, S. &. (2020). Gobiernos locales y ciudades digitales. Obtenido de Seminario La Conectividad y las Políticas de Gobierno Electrónico en los Gobiernos Locales de Iberoamerica. Retrieved from <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/goblocales-ciud-dig.pdf>
- Flores, J. (2019). Existencia de 325 casos de corrupción en cuatro regiones de Tacna. *Diario Correo*. Recuperado el 12 de marzo del 2019, de <https://diariocorreo.pe/edicion/tacna/en-cuatro-anos-se-siguen-325-casos-decorrupcion-en-las-cuatro-provincias-8753>.
- Gámez, R. J., Perdomo, C. R., & Sánchez, M. P. (2020). Jessica Elizabeth Gámez Reyes, Raúl Ernesto Perdomo Coreas, Pedro Antonio Sánchez Morejón, “Desarrollo de un sistema multiplataforma para la captación y seguimiento de denuncias ciudadanas en la dirección de planificación del Ministerio de Educación de la R. Tesis, Universidad de El Salvador, San Miguel, El Salvador, Centroamérica. Retrieved from <http://opac.fmoues.edu.sv/infolib/tesis/50109224.pdf>
- Gómez, E. (2017). Implementación de un sistema de información bajo plataforma web para la gestión y control documental de la empresa Corporación Jujedu EIRL– Talara; 2017. (Tesis de Grado). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/186>

- Guevara, O. (n.d.). Delito de cohecho pasivo en el personal de la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional del Perú de Lima Metropolitana en los años 2015–2016. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Universidad Peruana de los Andes.
- Gutiérrez, T. E. (2020). “Propuesta de implementación de un sistema de información de trámite documentario para la subgerencia de recursos naturales de la gerencia regional de agricultura del gobierno regional de Arequipa; 2020”. Arequipa. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19319/DOCUMENTO_GESTION_GUTIERREZ_TICONA_ERIKA_GIOVANNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzman, e. (2019). Proyecto de Implementación Sistema de Gestión Documental. Recuperado de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6825/PROYECTO%20DE%20IMPLEMENTACION%20DE%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=5&isA>.
- Guzmán, S. J., Martínez, S. H., & Martínez, Á. J. (2021). Proyecto de implementación sistema de gestión documental. Tesis, Bogotá. Retrieved from <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6825/PROYECTO%20DE%20IMPLEMENTACION%20DE%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Herrera, M. (2018). Implementación de un sistema Web de gestión de trámite documentario para optimizar los procesos en el área de mesa de partes en la Municipalidad distrital de Bellavista – Sullana; 2016. (Tesis de grado). Recuperada de <http://repositori>.
- Huaman, R. G. (2020). Factores que determinan el retardo de los procesos judiciales en materia civil en el distrito judicial de Puno, sede anexa de Juliaca 2019. Tesis,

- Arequipa. Retrieved from <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11722/DEhurogv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Katherine, R. (2019). El proceso de colaboración eficaz y su implicancia en los procesos por delitos de corrupción de funcionarios [tesis para optar el título de segunda especialidad en derecho, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional.
- López, D. M. (2019). “Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco”. Cerro de pasco. Retrieved from http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1709/1/T026_22510200_T.pdf
- Maldonado, O., & Solórzano Méndez. (2018). Efecto de la inversión pública sobre la inversión privada en el Ecuador durante el período 1996 - 2007: Un enfoque econométrico. Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Mamani, B. M. (2019). Optimización del proceso de gestión documentaria con un sistema web basado en el framework ext js, para el Gobierno Regional de Tacna, 2017. *Ingeniería Investiga*, 1(1), 107–123. Retrieved from <https://doi.org/10.47796/ing.v1i13127>
- Martínez, M. Á. (2019). Desafíos que conlleva la digitalización de las empresas y cómo solucionarlos. Obtenido de <https://www.execoach.es/desafiosque-conlleva-la-digitalizacion-de-las-empresas/>.
- Mena, M. &. (2018). Integración de los enfoques de gestión documental y gestión de riesgos para el tratamiento de la información como evidencia de actos y transacciones organizacionales. *Revista Cubana de Información En Ciencias*. Retrieved from <https://doi.org/10.36512/rcics.v29i2.1213>
- Moreno, I. (2018). Estrategias para la integración de sistemas de gestión de calidad y sistemas de gestión documental, en una institución de educación superior.

SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión, 10(1), 113–125.
<https://doi.org/10.15332/s2145->.

Moscoso, C. J. (2018). Desarrollo de una aplicación web para la mejora de la gestión de trámite documentario en la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios. Tesis, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú . Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/230594739.pdf>

Murcia, R. D. (2018). Diana Carolina Murcia Rincón “Propuesta para la implementación del proceso de digitalización documental certificada para la empresa Rtv sistemas de medios públicos en el proceso gestión de proveedores”. Tesis, Universidad Católica de Colombia, Bogotá. Retrieved from <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16000/1/TRABAJO%20DE%20SINTESIS%20APLICADA%20FASE%20FINAL.pdf>

Naupari, S. L. (2021). Desarrollo de una plataforma web para la mejora del proceso de trámite documentario en la dirección general de política macro económica del Ministerio De Economía Y Finanzas, Lima – 2021. tesis, Universidad Peruana de las Américas, Lima. Retrieved from <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1850/NAUPARI%20SANTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Neira, J. &. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción del usuario de el RENIEC en la oficina registral del distrito de El Porvenir - Trujillo – La Libertad en el año 2014. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Retrieved from <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1970>

Ninatanta, I. (2017). Sistema web responsive de trámite documentario para la mejora en la gestión documental en la municipalidad distrital Santiago de Cao 2017. Innovacion En Ingeniería, 3(1), 9.
<http://181.224.246.204/index.php/INNOVACION/article/view/17>.

- Palacios, M. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional De Ciencias Neurológicas 2016. Universidad de Huánuco, Huánuco. Retrieved from <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/357/MAR%C3%8DA%20DEL%20ROSARIO%20PALACIOS%20ZEVALLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, M. R. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081–3095. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507.
- Quispe, J. &. (2017). Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la municipalidad distrital del Rímac. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ramos, J. (2020). Aplicación web para mejorar la gestion y control documental de la Municipalidad Distrital de Miguel Checa - Sojo. Universidad Nacional de Piura.
- Ramos, M. y. (2019). El control de la corrupción en América Latina: agenda política, judicialización e internacionalización de la lucha contra la corrupción. Documento de Trabajo N° 11 (2ª época). Fundación Carolina.
- Ríos, P. &. (2020). Propuesta de un modelo de gestión de trámite documentario para la UNPRG basado en la creación de una ventanilla única bajo el estándar BPM y un sistema web de consulta como soporte. *Revista Clake Education*, 1(1), 4–26. <http://>.
- Rocca, L. (2017). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina. Retrieved from <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570?show=full>

- Rojas, F. (2020). Alcances generales sobre el delito de peculado. Recuperado el 30 de noviembre del 2019, de <http://agnitio.pe/articulo/alcances-generales-sobre-eldelito-de-peculado-impropio-y-el-de-rehusamiento-de-entrega-de-bienes-a-laautoridad/>.
- Salcedo, S. N. (2018). “Implementación de la gestión documental electrónica para la recuperación de e-archivos, periodo 2002-2018, en la Universidad Nacional de Colombia – Sede Medellín”. Tesis, Universidad Nacional de Colombia – Sede Medellín, Medellín, Colombia. Retrieved from <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/69313/51936976.2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, E. &. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1839–1856. <https://doi.org/10.26495/rch.v4i2.1491>.
- Suárez, C. &. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *REHUSO: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(1), 74–86. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6i1.2986>.
- Tirenti, C. E. (2019). “Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)”. tesis, Universidad de san Andres, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Retrieved from Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Torres, S. (2018). Desarrollo e Implementación de una aplicación Web para sistematizar La Gestión Documental Aplicada A La Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas (Tesis de Grado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/34498>.
- Vargas, M. d. (2020). Los servicios registrales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna,

2019. Revista Veritas Et Scientia - UPT, 9(2), 151–160. Retrieved from <https://doi.org/10.47796/ves.v9i2.390>

Villar, S. (2017). “Satisfacción del usuario externo en el Centro Obstétrico de la Clínica Internacional, Sede Lima – Perú 2015”. (Tesis para obtener el grado de maestro). Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8735/Villar_VSL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “El Sistema de Trámite documentario virtual en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023”

Problemas Problema General	Objetivos Objetivo General	Hipótesis Hipótesis General	Variables		Instrumentos
			Variable Independiente	Dimensiones	
Problema General ¿Cómo el sistema de trámite documentario virtual influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023?	Objetivo General Determinar cómo el sistema de trámite documentario virtual influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023.	Hipótesis General El Sistema de trámite documentario virtual influye significativamente en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023	Sistema de trámite documentario virtual	Información Satisfacción del Usuario Gestión	Encuesta
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	Variable Dependiente	Dimensiones	
a) ¿Cómo la información influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023? b) ¿Cómo la Satisfacción del Usuario influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023? c) ¿Cómo la Gestión influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023	a) Determinar cómo la Información influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023. b) Determinar cómo la Satisfacción del Usuario influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023. c) Determinar cómo la Gestión influye en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023.	a) La Información influye Significativamente en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023. b) La Satisfacción del Usuario influye Significativamente en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023. c) La Gestión influye Significativamente en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa, 2023.	Delitos de corrupción de funcionarios	Procesos de denuncias actos de corrupción Denuncias archivadas Sentencias condenatorias	Encuesta

MÉTODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA			
Tipo de investigación:	Básica o Pura	Población:	La población estará conformada por 105 personas del Ministerio Público que desempeñan funciones en el periodo 2023.		
Nivel de investigación:	Explicativo				
Método:	De corte Transversal	Muestra:	La muestra estará conformada por 81 personas del Ministerio Público que desempeñan funciones en el periodo 2023.		
Enfoque de la investigación:	Cuantitativo	Tipo de muestreo	Censal	Procesamiento estadístico	Correlación R de Pearson
Diseño de investigación:	No Experimental	Método:	Inductivo-Deductivo		

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo
Variable Independiente Sistema de trámite documentario virtual	Un trámite es una actuación que implica una acción o conjunto de acciones para lograr obtener un beneficio o cumplir con una obligación. Se realizan trámites de todo tipo en ámbitos de la educación, legales, financieros o de salud, entre otros.	Está diseñado para llevar un adecuado registro de la información y para mantener la satisfacción del usuario en base a una adecuada gestión.	Information	Disponibilidad Plazos Procedimientos	Cuantitativa ordinal
			Satisfacción del usuario	Conocimiento Quejas y reclamos	
			Gestión	Control y supervisión Derivación de documentos Comunicación	
Variable Dependiente Delitos de corrupción de funcionarios	Acción hecha o actos realizados en el ejercicio de sus funciones, trasgrediendo las normas legales y los principios éticos.	El Ministerio Público se encarga de garantizar el adecuado trámite de las denuncias conforme al debido proceso y normatividad.	Procesos de denuncias de actos de corrupción	Documentación necesaria ordenada y uniforme Proceso de la denuncia Filtro en la información recepcionada	Cuantitativa ordinal
			Denuncias archivadas	Orientación Establecer plazos	

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo
			Sentencias condenatorias	Acceso de información al público general	

ANEXO 3: SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO VIRTUAL

Sr. Sra. Srta.:

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad recabar información sobre el Sistema de Trámite Documentario Virtual en el Ministerio Público de Arequipa, 2023. Por consiguiente, mucho agradeceré a usted a fin de que se seleccione una de las alternativas, según la tabla que se presenta a continuación. La encuesta es anónima, por lo que se le pide contestar con total honestidad.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	INFORMACIÓN					
1	¿Considera que existe facilidad, accesibilidad y disponibilidad de la información en la institución?					
2	¿Considera que existe mayor disponibilidad de información con la implementación de un Sistema de trámite documentario virtual?					
3	¿Considera que la búsqueda de un archivo o documentos específicos mejoro?					
4	¿Considera Ud. que se optimizo el tiempo para la localización de documentos?					
5	¿La información mejoro al momento de ser compartida con las áreas de la institución?					
6	¿Considera que la implementación de un Sistema de trámite documentario virtual mejoro los plazos de gestión de documentos y proceso de denuncias?					
7	¿Considera que los procedimientos de ingreso, búsqueda o recuperación de algún documento o archivo son adecuados?					
8	¿Considera Ud. que se produjo mejoras en los procedimientos con un sistema de tramite documentario virtual?					

	SATISFACIÓN DEL USUARIO					
9	¿Considera Ud. que el personal conoce sus funciones adecuadamente?					
10	¿Considera que el personal se encuentra capacitado para el uso de sistemas de trámites documentarios virtuales adecuadamente?					
11	¿Considera que se genera desorden en la búsqueda de un archivo o documento específico, lo que a su vez produce quejas y reclamos por parte de la población?					
12	¿Considera Ud. que un sistema de trámite documentario virtual mejoró el cumplimiento, control y aplicación de estrategias de gestión documentaria?					
	GESTIÓN					
13	¿Cree Ud. que el acceso rápido y sencillo a toda la documentación mejoró el control y supervisión de los procesos?					
14	¿Considera Ud. que un sistema de trámite documentario virtual mejoró el cumplimiento, control y aplicación de estrategias de gestión documentaria?					
15	¿Considera Ud. que existe una adecuada derivación de documentos a las áreas correspondientes?					
16	¿Consideras que las denuncias que tienen inherencia o connotación prioritaria deben tener mayor celeridad en la derivación de documentos a las partes o áreas específicas?					
17	¿Consideras que, dentro del procesamiento de denuncias presentadas, debe implementarse el acceso a mayores canales de comunicación con el ciudadano?					
18	¿Considera Ud. que existe una adecuada comunicación entre el usuario y el administrativo?					

ANEXO 4: CUESTIONARIO: DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS

Sr. Sra. Srta.:

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad recabar información sobre los Delitos de Corrupción de funcionarios en el Ministerio Público de Arequipa, 2023. Por consiguiente, mucho agradeceré a usted a fin de que se seleccione una de las alternativas, según la tabla que se presenta a continuación. La encuesta es anónima, por lo que se le pide contestar con total honestidad.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	PROCESOS DE DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN					
1	¿Considera Ud. que existe la necesidad de mejorar la disponibilidad de documentación necesaria ordenada y uniforme en los delitos de corrupción?					
2	¿Considera que existe un adecuado alcance o conocimientos de los requisitos y formularios para realizar una denuncia por delito de corrupción?					
3	¿Consideras que el sistema y proceso que se lleva a cabo en mesa de partes, para que la documentación se encuentre ordenada y uniforme, es suficiente?					
4	¿Considera que existe un adecuado alcance o conocimientos de los requisitos y formularios para realizar una denuncia por delito de corrupción?					
5	¿Consideras que, en mesa de partes, se brinda una correcta orientación al ciudadano sobre el proceso de formulación de denuncias?					
6	¿La institución cuenta con sistemas de filtros de información recepcionada a fin de mejorar los procesos de atención de denuncias?					

7	¿Consideras que el filtro de la información de denuncias debe empezar desde mesa de partes, por un personal fiscal?					
	DENUNCIAS ARCHIVADAS					
8	¿Considera que todos los ciudadanos están orientados cuando se trata de formular denuncias?					
9	¿La institución cuenta con procedimientos o sistemas que ayuden e indiquen las acciones que se deben adoptar al momento de realizar una denuncia en todo su proceso?					
10	¿La institución cuenta con procedimientos o sistemas que permitan cumplir con los plazos establecidos dentro del proceso de denuncias?					
11	¿Consideras que existe sobrecarga laboral para la evaluación de las denuncias y, por consiguiente, alargamiento de plazos?					
	SENTENCIAS CONDENATORIAS					
12	¿Actualmente la institución cuenta con algún sistema para la emisión de una respuesta del proceso de las denuncias?					
13	¿Todas las denuncias de delitos de corrupción han logrado culminar todas las etapas del proceso de atención?					
14	¿Consideras que la información de calificación de casos debe ser de conocimiento por parte de los ciudadanos?					
15	¿Consideras que la institución debe emitir un reporte o constancia sobre el estado de las denuncias?					

ANEXOS 5: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Tabla 1
Validación de expertos, instrumento de Sistema de Trámite Documentario Virtual

CRITERIOS	Juez 1	Juez 2	Juez 3
Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	4
Está expresado en conductas observables.	5	4	5
Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	5	5	4
Existe una organización lógica.	5	5	4
Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	4
Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	4	5
Basado en aspecto teórico-científico.	5	5	4
Entre las índices , indicadores y los ítems.	4	5	4
La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	5
Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	5	5	4
Total	47	47	43
Calificación promedio	46		
Evaluación	<i>Adecuación total</i>		
Decisión	<i>Aplicar</i>		

Tabla 2
Validación de expertos, instrumento de Delitos de Corrupción de funcionarios

CRITERIOS	Juez 1	Juez 2	Juez 3
Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	5	4
Está expresado en conductas observables.	5	4	5
Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	5	5	4
Presenta una organización lógica.	5	4	4
Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	5	5
Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	4	4
Basado en aspecto teórico-científico.	5	5	4
Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.	4	5	5
La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	4
Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	5	5	5
Total	48	47	44
Calificación promedio	46		
Evaluación	<i>Adecuación total</i>		
Decisión	<i>Aplicar</i>		

Tabla 3
Escala de calificación de expertos

Escala	Evaluación	Decisión
0-18	Inadecuación	Proponer nuevo
19-26	Adecuación escasa	Reestructurar
27-34	Adecuación promedio	Modificar
35-42	Adecuación grande	Precisar indicadores
43-50	Adecuación total	Aplicar

ANEXO 6: INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO 1 DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

"EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO VIRTUAL EN LOS DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN EL MINISTERIO PÚBLICO AREQUIPA, 2023"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Amparo Gutiérrez Benkelani José*
- 1.2. Cargo e institución donde labora: *UNIBO, Director Escuela Administración*
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Delitos de Corrupción de Funcionarios
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: GELMER JULIO ESCATE RONDON

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *FAVORABLE*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Lugar y fecha: *15/04/24*

Teléfono N°: *996-949239*

Amparo Gutiérrez Benkelani José
 Firma del Experto Informante
 DNI: *66480395*



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

**"EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO VIRTUAL EN LOS DELITOS DE
 CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN EL MINISTERIO PUBLICO AREQUIPA,
 2023"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Guillermo Laguna Martin Edwards*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Docente de Departamento Académico Derecho UNB*
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: *Delitos de Corrupción de Funcionarios*
 1.4. Autor (es) del Instrumento: **GELMER JULIO ESCATE RONDON**

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Favorable*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Lugar y fecha: *25/04/24*
 Teléfono N°: *944-908484*

Firma del Experto Informante
 DNI: *29250296*

[Firma manuscrita]
 GELMER JULIO ESCATE RONDON
 MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PUBLICA

"EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO VIRTUAL EN LOS DELITOS DE
 CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN EL MINISTERIO PUBLICO AREQUIPA,
 2023"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Carrillo Zavala, Hugo Abel.*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Ministerio de la Producción - Delegado*
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Delitos de Corrupción de Funcionarios
 1.4. Autor (es) del instrumento: GELMER JULIO ESCATE RONDON

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *FAVORABLE*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Lugar y fecha: *15/04/24*

Teléfono N°: *952951010*

Firma del Experto Informante

DNI: *60502143*

ANEXO 7: INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO 2 DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO VIRTUAL EN LOS DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN EL MINISTERIO PUBLICO AREQUIPA, 2023"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *CARRILLO Zavala, Hugo Abel.*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Ministerio de la Producción - Delegado*
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Delitos de Corrupción de Funcionarios
 1.4. Autor (es) del Instrumento: GELMER JULIO ESCATE RONDON

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *FAVORABLE*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: *15/04/24*
 Teléfono Nº: *952951010*

Firma del Experto Informante
 DNI: *60507143*



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO VIRTUAL EN LOS DELITOS DE
 CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN EL MINISTERIO PUBLICO AREQUIPA,
 2023"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Anyola Gutierrez, Rosalva Jorge*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *UNJBG. Director de Escuela de Posgrado*
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Sistema de Tramite Documentario Virtual
 1.4. Autor (es) del Instrumento: GELMER JULIO ESCATE RONDON

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Favorable*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Lugar y fecha: *15/04/24*

Teléfono N°: *996-949239*

Firma del Experto Informante
 DNI: *00490398*



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO VIRTUAL EN LOS DELITOS DE
 CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN EL MINISTERIO PUBLICO AREQUIPA,
 2023"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Gonzales Laguna Martin Eduardo*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Director de Departamento Académico Derecho UNIBO*
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Sistema de Trámite Documentario Virtual
 1.4. Autor (es) del Instrumento: GELMER JULIO ESCATE RONDON

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Favorable*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Lugar y fecha: *15/04/24*

Teléfono N°: *944-908484*

Firma del Experto Informante

DNI: *89257276*

GONZALEZ LAGUNA MARTIN EDUARDO
 =ROGADO
 M.C. C.A. U.V.

ANEXO 8: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Los datos obtenidos fueron procesados en el programa estadístico SPSS 27. Para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach se utilizaron las siguientes escalas:

Tabla 4
Valoración del coeficiente Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0.5[Inaceptable
[0.5 ; 0.6[Pobre
[0.6 ; 0.7[Débil
[0.7 ; 0.8[Aceptable
[0.8 ; 0.9[Bueno
[0.9 ; 1]	Excelente

Nota: La tabla muestra la valoración de la fiabilidad de los ítems, según el coeficiente Alfa de Cronbach. Tomado de Chaves-Barboza y Rodríguez-Miranda (2016).

En ese entender se tiene los siguientes resultados:

Tabla 5
Variable Independiente: El sistema de trámite documentario virtual

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,945	18

El instrumento indica que es confiable, puesto que se encuentra dentro del rango de [0,9; 0,1] el cual representa una magnitud de “excelente” con un valor de 0,945.

Tabla 6
Variable Dependiente: Delitos de corrupción de funcionarios

Estadísticas de	
fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,965	15

Nuestro instrumento indica que es confiable, puesto que se encuentra dentro del rango de [0,9; 1] el cual representa una magnitud muy alta “excelente” con un valor de 0,965.

ANEXO 9: PRUEBA DE CONSTRUCTO ANÁLISIS FACTORIAL

Tabla 7
Variable Independiente: El sistema de trámite documentario virtual

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,871
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2242.341
	gl	276
	Sig.	0,000

Como se observa, la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin para la escala aplicada muestra un valor cercano a 1, lo que indica que es adecuado realizar un análisis factorial. Además, la prueba de esfericidad de Bartlett presenta un nivel de significación inferior a 0,05, lo que también valida la viabilidad de llevar a cabo dicho análisis. Estos resultados respaldan que las correlaciones entre las variables son significativas, lo que justifica el uso del análisis factorial para evaluar la capacidad de innovación organizacional.

Tabla 8
Variable Dependiente: Delitos de corrupción de funcionarios

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,973
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	7272,642
	gl	282
	Sig.	,000

La Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de adecuación de muestreo fue de 0.973, lo cual indica una excelente adecuación de los datos para la realización de un análisis factorial. Un valor de KMO cercano a 1 sugiere que las variables están altamente correlacionadas, lo que es favorable para el análisis. En cuanto a la prueba de esfericidad de Bartlett, el valor aproximado de Chi-cuadrado fue de 7272,642, con 282 grados de libertad (gl) y una significación de 0,000. Esto implica que las correlaciones entre las variables son estadísticamente significativas, lo que justifica la aplicación del análisis factorial, ya que se rechaza la hipótesis nula (que plantea que la matriz de correlaciones

es una matriz identidad). La significancia menor a 0.05 indica que los datos son adecuados para el análisis factorial. Estos resultados confirman que las correlaciones entre las variables son significativas, justificando el uso del análisis factorial para evaluar la competitividad empresarial.

ANEXO 10: PERMISO PARA USO DE NOMBRE – FINES ACADÉMICOS DEL MINISTERIO PÚBLICO DE AREQUIPA

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Solicito: Permiso para el uso de nombre

SEÑOR:

PRESIDENTE DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DE AREQUIPA
ALEJO MANZANO CIRO
FISCAL SUPERIOR.

Por medio de la presente, Yo, Abogado: Gelmer Julio ESCATE RONDON (identificado con DNI N° 29572767, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Es grato dirigirme a usted, en calidad de Titulado en Derecho de la Universidad Cesar Vallejo, y a la vez por medio de la presente, solicitarle permiso para el uso de nombre de la Institución, en la investigación titulada: "EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO VIRTUAL EN LOS DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN EL MINISTERIO PÚBLICO AREQUIPA, 2023"

Cabe mencionar que la mencionada investigación no dañara el prestigio de la Institución.

Agradecido por su gentil atención por las facilidades que el caso amerita, me suscribo de usted reiterándole mis saludos y estima personal.

Atentamente


.....
ESCATE RONDON GELMER
CAA: 13599



Arequipa 06 de Marzo del 2024

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho"**

Solicitó: Permiso para la aplicación de
instrumento de investigación

SEÑOR:

**PRESIDENTE DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DE AREQUIPA,
ALEJO MANZANO CIRO
FISCAL SUPERIOR.**


Por medio de la presente Yo, Abogado Gelmer Julio ESCATE RONCON
identificado con DNI N° 29572767, ante usted me presento y expongo lo
siguiente:

Es grato dirigirme a usted, en calidad de Titulado en Derecho de la Universidad
Cesar Vallejo, y a la vez por medio de la presente, solicitarle permiso para la
aplicación del instrumento de Investigación, al personal de la institución en la
investigación titulada: "EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
VIRTUAL EN LOS DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN EL
MINISTERIO PUBLICO AREQUIPA, 2023".

Cabe mencionar que la mencionada investigación no dañara el prestigio
de institución ni vulnerara los derechos de los participantes.

Agradecido por su gentil atención por las facilidades que el caso amerita,
me suscribo de usted reiterándole mis saludos y estima personal.

Atentamente


.....
ESCATE RONCON GELMER
CAA.13599

Arequipa 06 de Marzo del 2024



MINISTERIO PÚBLICO
REPUBLICA DEL PERÚ

Decreto de Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres
Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL
DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA

Arequipa, 03 de Abril del 2024



Firma
Digital

Área de Asesoría Jurídica
Calle La Paz N° 220 - Cercado de Arequipa
Teléfono: 054 232 2222
Correo: asaj@jfsa.gob.pe
Web: www.jfsa.gob.pe

CARTA N° 000145-2024-MP-FN-PJFSAREQUIPA

Sr(a).

ESCATE RONDON GELMER - DNI: 29572787

Asunto : PERMISO PARA USO DE NOMBRE - FINES ACADEMICOS.

Referencia : ESCRITO DE FECHA 06 DE MARZO DEL 2024

Expediente : MUPDFA20240004497

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente en atención al asunto y al documento de la referencia, mediante el cual su persona solicita permiso para el uso del nombre de la institución en la investigación titulada "El sistema de tramite documentario virtual en los delitos de corrupción de funcionarios en el Ministerio Público Arequipa 2023", este Despacho de Presidencia, debe informarle que no existiendo normatividad que regule o prohíba el uso del nombre del institución con fines académicos, como es en el caso la realización de un trabajo de investigación, en ese sentido su persona puede utilizar el nombre de esta institución ya que el objetivo que persigue son con ánimos académicos y su fin que se busca es lícito. Es en cuanto se le pone en conocimiento para los fines pertinentes.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

CIRO ALEJO MANZANO
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL
DE AREQUIPA

CAE/ jco
AMM

PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA
CALLE LA PAZ N° 220 - CERCADE DE AREQUIPA
TEL: 054 232 2222
CORREO: asaj@jfsa.gob.pe

Este es un documento electrónico generado automáticamente por el sistema de gestión documental del Ministerio Público Arequipa.
Este documento es una copia digital del original, el cual se encuentra en el expediente de referencia.
Si requiere más información, comuníquese al área de Asesoría Jurídica del Ministerio Público Arequipa.



03/04/2024 10:00:00

ANEXO 11: EVIDENCIAS DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS**Figura 9***Ministerio Público de Arequipa*

Figura 10

Recepción del Ministerio Público de Arequipa



Figura 11

Evidencia de población respondiendo los cuestionarios aplicados



Figura 12

Entrando al Ministerio Público



Figura 13

Evidencia de población respondiendo los cuestionarios aplicados

