



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática
Escuela Profesional de Ingeniería Informática**

**La automatización de los procesos del área de registro civil mejora la satisfacción
laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital caleta de Carquín, 2023**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Informático

Autor

Hector Junior Salinas Rojas

Asesor

Mg. Carlos Enrique Chinga Ramos

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INFORMATICA

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Hector Junior Salinas Rojas	72540653	19 de Marzo del 2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Carlos Enrique Chinga Ramos	40801418	0000-0002-3847-9163
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS - PREGRADO/		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Víctor Fredy Espezua Serrano	01229502	0000-0002-0868-8183
Noe Huamán Tena	09202515	0000-0002-0161-6312
Erlo Wilfredo Lino Escobar	15608475	0000-0003-4889-6646

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

es.slideshare.net

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

bibhum-artes.ucla.edu.ve

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Laica Vicente
Rocafuerte de Guayaquil

Trabajo del estudiante

1%

8

ojs.urbe.edu

Fuente de Internet

1%

9

1library.co

Fuente de Internet

1%

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi amada familia, quienes han brindado un apoyo incondicional durante esta etapa crucial de mi formación profesional. Su constante aliento y respaldo han sido fundamentales para alcanzar mis metas. También quiero expresar mi agradecimiento a mis estimados docentes, cuyo conocimiento y guía han sido invaluable en mi crecimiento académico. A todos ellos, mi más sincero reconocimiento y gratitud.

ÍNDICE

DEDICATORIA	5
ÍNDICE	6
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción de la realidad problemática	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la Investigación	6
1.5. Delimitación del estudio	7
1.6. Viabilidad del estudio	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes de la investigación.....	11
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	11
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	14
2.2. Bases teóricas	17
2.2.1 Automatización	17
2.2.2 Satisfacción laboral	17
2.2.3 Tecnología de la información y la comunicación (TIC):.....	17
2.2.4 Mejora Continua.....	18
2.2.5 Calidad de Servicio:	18
2.3. Bases Filosóficas	18
2.4. Definición de términos básicos.....	19
2.5. Hipótesis de la investigación.....	20
2.5.1 Hipótesis General	20
2.5.2 Hipótesis específicas	20
2.6. Operacionalización de las variables:.....	21
CAPÍTULO III.....	23
METODOLOGÍA	23
3.1. Diseño metodológico.....	23

3.1.1. Tipo de investigación	23
3.1.2. Nivel de Investigación.....	23
3.1.3. Diseño	23
3.1.4. Enfoque	24
3.2. Población y Muestra.....	24
3.3.2. Descripción de los instrumentos	25
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	25
3.5. Matriz de Consistencia	25
RESULTADOS IV	28
4.1. Análisis de los resultados	28
4.2. Constatación de hipótesis	30
DISCUSION V	33
5.1. Discusión de los resultados	33
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES VI	35
6.1. Conclusiones	35
6.2. Recomendaciones.....	36
CAPITULO VI.....	37
REFERENCIA	37
5.1. Fuentes bibliográficas	37

RESUMEN

Objetivo: Identificar la conexión que se establece entre la automatización de los procesos de registro civil y el contenido laboral de los empleados de la MDCC, 2023.

Métodos: La población está compuesta por 10 personas responsables del servicio del Registro Civil (incluyendo jefes y personal). Debido al pequeño tamaño de la población, no se utiliza una muestra específica. De esta manera, se garantiza una representación completa de los individuos involucrados en el servicio del Registro Civil y se evita la posibilidad de sesgos o generalizaciones inexactas al trabajar con el total de la población, el eligió como instrumento de recolección de datos, la encuesta.

Resultados: Los resultados revelaron que si existe correlación entre las variables estudiadas de manera significativa y directa ($p < 0.01$), teniendo una correlación (ρ) de 0.545, señalando un nivel de correlación muy fuerte entre la automatización de procedimientos del área de registro civil y la satisfacción laboral.

Conclusión: Se ha reconocido una conexión directa y positiva tanto en el ambiente laboral como en la automatización de los procedimientos en el Registro Civil de la entidad municipal. Estos resultados indican que a medida que mejora el clima laboral, se observa un aumento en la implementación y efectividad de la automatización de los procesos de la oficina en mención. Esta correlación resalta la importancia de un entorno laboral favorable para impulsar la adopción exitosa de tecnologías y mejorar la eficiencia en el área de Registro Civil.

Palabras clave: Automatización, registro civil, clima laboral, tecnologías.

ABSTRACT

Objective: To identify the connection established between the automation of civil registry processes and the work contentment of MDCC employees, 2023.

Methods: The population is composed of 10 people responsible for the Civil Registry service (including chiefs and staff). Due to the small size of the population, no specific sample is used. This ensures a complete representation of the individuals involved in the Civil Registry service and avoids the possibility of bias or inaccurate generalizations when working with the total population, the survey was chosen as the data collection instrument.

Results: The results revealed that there is a significant and direct correlation between the variables studied ($p < 0.01$), with a correlation (ρ) of 0.545, indicating a very strong level of correlation between the automation of procedures in the civil registry area and job satisfaction.

Conclusion: A direct and positive connection has been recognized both in the work environment and in the automation of procedures in the Civil Registry of the municipal entity. These results indicate that as the work environment improves, there is an increase in the implementation and effectiveness of the automation of the processes of the office in question. This correlation highlights the importance of a favorable work environment to promote the successful adoption of technologies and improve efficiency in the Civil Registry area.

Key words: Automation, civil registry, work environment, technologies.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

De acuerdo con la Ley Marco de Modernización de la Administración Pública Nacional (27658), el Estado tiene entre sus objetivos prioritarios la actualización de los procedimientos administrativos con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la población y aumentar la eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

En este sentido, la automatización en diversas áreas simplifica la gestión de programas y disminuye los tiempos de espera, lo que a su vez redundará en una mejor atención al cliente y una mayor satisfacción de los ciudadanos, aumentando constantemente la simplificación y transparencia de los procesos administrativos.

A su vez, en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública hasta el 2030 (PNMGP 2023), publicada el 21 de agosto de 2022 y aprobada mediante DS N° 103-2022-PCM, se estipula que el objetivo eminente de la modernización es potenciar la optimización de la administración pública, mejorando tanto la calidad como la eficacia de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Con ese fin, se sugiere adoptar un enfoque integral que involucre el aprovechamiento de tecnologías informáticas, la optimización de la gestión de recursos humanos y la simplificación de los procedimientos administrativos. Esta política busca promover una gestión pública más transparente, eficiente y orientada al ciudadano, fomentando la participación ciudadana y la colaboración entre diferentes entidades del Estado. Adicionalmente se debe de fortalecer las entidades públicas en su capacidad

institucional y mejorar la coordinación entre ellas para brindar servicios integrales y de calidad.

Entre las destacadas estrategias de la PNMGP 2023 se recalca la adopción de soluciones digitales, como las plataformas digitales para agilizar trámites y elevar la atención de servicios. Además, se destaca la importancia de capacitar y desarrollar las habilidades digitales de los funcionarios públicos, promoviendo al mismo tiempo una cultura organizacional centrada en la innovación y la mejora continua dentro del sector público.

La Municipalidad Distrital Caleta de Carquín (MDCC) es un ayuntamiento pequeño que se encuentra al norte de Huacho, y tiene varias oficinas y entre las más principales se encuentra el área de registro civil cuya gestión principal es la emisión de documentos de identidad y otros trámites relacionados con la identificación de los ciudadanos. Sin embargo, la falta de un software que automatice este proceso ha generado problemas como la lentitud en la atención al ciudadano y la posibilidad de errores en la emisión de documentos.

En este sentido, una solución urgente es la implementación de un software para el área de registro civil para obtener eficiencia y la transparencia en los procesos administrativos. Además, esta iniciativa estaría en línea con la Ley N° 27658, que establece la modernización de los procesos administrativos como una prioridad del Estado y promueve la simplificación y transparencia en la gestión pública.

Es lamentable constatar que en pleno siglo XXI, una de las Municipalidad que ha crecido en turismo como es la de Caleta de Carquín aún no cuenta con software que permita automatizar el área de registro civil. Esta situación problemática se convierte en un verdadero obstáculo para los ciudadanos, quienes ven limitado su acceso a servicios básicos como la obtención de documentos oficiales.

La falta de un software que automatice el área de registro civil se traduce en una serie de problemas para la comunidad. En primer lugar, el proceso de registro y emisión de documentos se realiza manualmente, generando lentitud en la atención y la generación de errores son frecuentes. Además, el personal encargado de esta área se ve sobrecargado de trabajo, lo que puede llevar a retrasos en la atención al público y en la entrega de documentos.

Este problema afecta de manera especial a los ciudadanos que necesitan documentos de manera urgente, como certificados de nacimiento o defunción. En estos casos, la falta de una plataforma digital que agilice los trámites pone en riesgo la de efectuar otros trámites importantes, como la gestión de pasaporte o la inscripción en un programa social.

En definitiva, es necesario que los responsables de dirigir la municipalidad como es el alcalde tomen medidas concretas en la implementación de software que permita automatizar el área de registro civil y mejorar la atención al ciudadano, cumpliendo así con las obligaciones legales establecidas y promoviendo una gestión pública más eficiente y transparente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

- ¿Cuál es el impacto de la automatización de los trámites de inscripción civil en el contenido laboral de los trabajadores de la MDCC en 2023?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Hasta qué punto la automatización de los procedimientos de registro civil contribuye a mejorar la satisfacción en la supervisión del personal de la MDCC en el año 2023?

- b) ¿En qué medida la automatización de los procedimientos de registro civil contribuye en la mejora de la satisfacción con el entorno físico de los trabajadores de la MDCC en el año 2023?
- c) ¿Hasta qué medida la automatización de los procedimientos de registro civil contribuye a mejorar la satisfacción con los beneficios recibidos por los trabajadores de la MDCC en el año 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Identificar la conexión que se establece entre la automatización de los procesos de registro civil y el contenido laboral de los empleados de la MDCC, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Implantar la vinculación entre la automatización en los trámites de registro civil y el nivel de contenido con la supervisión de los empleados de la MDCC en el año 2023.
- b) Instaurar la relación existente entre la automatización en los procesos de registro civil y la complacencia con el entorno físico de los empleados de la MDCC, 2023.
- c) Establecer una conexión entre la automatización en los trámites de registro civil y la complacencia con los beneficios obtenidos de los empleados de la MDCC, 2023.

1.4. Justificación de la Investigación

La automatización del proceso en el área de registro civil adquiere una relevancia significativa, dado que dicha entidad pública desempeña un papel fundamental en

asegurar el acceso a documentos de identidad y facilitar otros trámites esenciales para la ciudadanía. La falta de un software que permita automatizar estos procesos ha generado problemas como la lentitud en la atención al ciudadano y la posibilidad de errores en la emisión de documentos.

Por otro lado, es importante destacar que la implementación de un software para el área de registro civil no solo tendría beneficios para los ciudadanos, sino también para los mismos empleados de la municipalidad, ya que esta agiliza sus tareas de manera más eficiente y reduciría su carga de trabajo.

Por lo tanto, en este trabajo de tesis es un tema relevante, ya que la implementación de esta herramienta tecnológica no solo tendría beneficios para los ciudadanos, sino también para los trabajadores, quienes podrían ver mejoradas sus condiciones de empleo y, por ende, su nivel de vida.

1.5. Delimitación del estudio

Espacial y Social:

El presente trabajo se delimita dentro de MDCC, localizada en la provincia de Huaura, y específicamente abarca el área de registro civil de esta entidad pública, donde se realizan trámites relacionados con la identificación de los ciudadanos, como la gestión de documentos de identidad y otros documentos similares.

La delimitación social, la investigación analiza la satisfacción que percibe los empleados de la municipalidad que laboran en el área de registro civil, así como en los ciudadanos que utilizan los servicios que se brindan en este ámbito. Un aspecto importante es conocer la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que automatizar los procesos administrativos a través de un software podría mejorar las condiciones

laborales. Por otro lado, la satisfacción de los ciudadanos también es relevante, ya que son ellos quienes se ven beneficiados con los servicios que se brindan.

Conceptual:

Se considera como delimitación conceptual del presente trabajo de investigación denominada "La automatización de los procesos del área de registro civil y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2023" implica precisar los conceptos clave que se abordarán en la investigación, las cuales paso a detallar:

El primero es el término "automatización de procesos", que se refiere al uso de software y tecnología para potenciar la productividad y rapidez de las tareas de gestión, reduciendo así la cantidad de trabajo manual necesario para realizarlas. En este caso, se aplicará a las tareas más importantes de la oficina de registro civil municipal.

De igual manera, se abordará el concepto de área de registro civil, que se refiere al espacio donde se realizan trámites relacionados con la identificación de los ciudadanos, como la gestión de documentos de identidad y otros documentos similares.

Por otro lado, la satisfacción laboral, se entiende como lo que percibe de forma positiva los trabajadores sobre sus funciones cotidianas que realizan en su ambiente de trabajo.

Finalmente, es importante mencionar que la delimitación conceptual de la tesis también incluirá otros conceptos relevantes, tales como: gestión pública, eficiencia administrativa, calidad de servicio, entre otros, que se vinculan de una manera u otra con la investigación y analice al detalle la situación del área.

Aquí algunas definiciones:

- Automatización de procesos: De acuerdo con la definición proporcionada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), la automatización de procesos es "la aplicación de tecnología para la realización de actividades o tareas que antes eran realizadas manualmente, con el fin de mejorar la eficiencia, la productividad y la calidad en los procesos" AENOR (2021).
- Registro civil: Según el MINJUSDH, es la dependencia donde "el lugar donde se inscriben los hechos y actos vitales ocurridos en el territorio nacional" Minjusdh (2021). Esto incluye el registro de nacimientos, matrimonios, defunciones y otros actos relevantes para la identificación y registro de los ciudadanos.
- Satisfacción laboral: hace referencia a "la actitud general de los trabajadores hacia su trabajo, incluyendo su grado de contentamiento o descontentamiento con diversos aspectos de este" Spector (1997, pág. 2).
- Gestión pública: Son funciones que realiza toda entidad estatal para cumplir sus objetivos y metas en beneficio de la sociedad García-Terán (2012). En este sentido, la gestión pública debe ser eficiente y eficaz para cumplir con sus fines y objetivos.
- Eficiencia administrativa: La eficiencia administrativa se refiere al uso óptimo de los recursos disponibles en la administración pública con el

fin de lograr los objetivos y metas propuestos, Díaz (2004). Esto implica mejorar los procesos, la reducir costos e incrementar la calidad del servicio.

1.6. Viabilidad del estudio

Importancia del área de registro civil: El área en mención es fundamental para la identificación y registro de los ciudadanos, y su eficiencia tiene como repercute en la calidad de vida de cada poblador. Es por ello que es indispensable que los procesos estén garantizados, es decir, sean efectivos.

Necesidad de mejorar la eficiencia administrativa: La eficiencia administrativa es mejorada a través de la automatización de los procesos, lo que tiene un impacto positivo en el servicio que se brinda al poblador y en sus condiciones laborales.

Impacto en la satisfacción laboral: La automatización de procesos reduce la carga de trabajo de los trabajadores del área de registro civil, permitiéndoles enfocarse en tareas más importantes y gratificantes, lo que puede aumentar su satisfacción laboral.

Potencial para reducir costos: La automatización de procesos tiene el potencial de disminuir los costos asociados a la administración de las operaciones del área e incluso mejora la efectividad de los recursos asignados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Fernández (2019), llevó a cabo un estudio titulado "La automatización de los procesos de registro civil en Argentina: una revisión de su impacto en la gestión pública".

Objetivo: Se analizó el impacto de la modernización de los procedimientos de registro civil en la administración pública en Argentina.

Metodología: Se realizó un análisis exhaustivo de la literatura para identificar y examinar estudios previos relacionados con el tema.

Resultados: Se mostraron que la modernización de los procedimientos en el registro civil puede mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, pero también puede generar desafíos en términos de acceso a la información y capacitación de los empleados.

Conclusiones: Se determinó que la introducción de tecnologías de la información en el registro civil requiere la implementación de políticas y estrategias apropiadas para garantizar su efectividad y optimizar su influencia positiva en la administración pública.

Pérez & Castañón (2019), en su investigación denominada "Impacto de la automatización en la gestión pública: el caso del Registro Civil en México."

Objetivo: Evaluar las repercusiones de la automatización en la gestión pública del Registro Civil en México. Y tuvo una población de todos los Trabajadores del Departamento Civil de la Ciudad de México,

Metodología: Tuvo un tipo de investigación cuantitativa y cuyo método de investigación fue la Encuesta a trabajadores del registro civil en la Ciudad de México.

Conclusión: Los resultados indicaron que la modernización de los procedimientos ha generado un efecto beneficioso en la administración pública del Registro Civil en México. Se evidenció una optimización significativa en la eficacia, la excelencia de los servicios y la satisfacción de los usuarios. Además, se constató que la automatización ha elevado la habilidad de los trabajadores para llevar a cabo sus labores de manera eficiente.

Bentacor & García (2020) en su investigación denominada: “La automatización de los procesos del Registro Civil en Uruguay: Impacto en la gestión pública”.

Objetivo: Evaluar el impacto de la automatización en la gestión pública del Registro Civil en Uruguay, teniendo como población a los trabajadores del registro civil del Uruguay.

Metodología: El tipo de investigación cuantitativa, y se aplicó como instrumento la encuesta.

Conclusión: La mecanización de los procedimientos del Registro Civil en Uruguay ha generado un efecto favorable en la administración pública. Se ha optimizado tanto la eficacia como la excelencia de los servicios, y se ha elevado la satisfacción de los usuarios. No obstante, se detectaron algunos desafíos en la

ejecución de la automatización, como la reticencia al cambio entre ciertos empleados y la exigencia de una mayor formación en la utilización de las herramientas tecnológicas.

Ramírez (2020), en su artículo científico denominado: “Automatización del Registro Civil en México: su impacto en la eficiencia del servicio y satisfacción del usuario”.

Objetivo: Examinar cómo la automatización del Registro Civil en México afecta la operatividad del servicio y el grado de complacencia de los usuarios.

Metodología: Fue una investigación Cuantitativa, descriptiva y correlacional y utilizó las técnicas la encuesta a 300 usuarios del Registro Civil de diferentes estados de México.

Conclusión: El estudio concluyó que la automatización del Registro Civil en México ha optimizado la operatividad del servicio y ha incrementado la complacencia de los usuarios.

Gómez, Sánchez & Romero (2019), en su investigación titulada “*Impacto de la tecnología en el desempeño laboral de los funcionarios del Registro Civil de Chile*”.

Objetivo: Evaluar la influencia de la tecnología en el rendimiento laboral de los empleados del Registro Civil.

Metodología: Tuvo una muestra de 110 funcionarios y se utilizó un enfoque cuantitativo, aplicando un cuestionario estructurado.

Conclusiones: La introducción de la tecnología generó un efecto beneficioso en el rendimiento laboral y la complacencia de los trabajadores.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Gutiérrez (2019) en estudio denominado “Automatización del registro civil y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) de Perú”, para ser Licenciado en Administración en la UNMSM.

Objetivo: Analizar la repercusión de la automatización del registro civil en la satisfacción laboral en la RENIEC.

Metodología: Se contabilizaron 50 empleados que constituyeron la muestra. Se empleó un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y se llevó a cabo mediante un instrumento llamado encuesta.

Conclusión: Los resultados obtenidos como de esperar fueron positivo en la relación. Los hallazgos respaldan que la implementación de la automatización en los procesos laborales contribuye a mejorar la percepción de satisfacción en el ámbito laboral. La automatización permite aumentar la eficiencia, reducir errores y liberar tiempo para tareas más significativas, lo que genera una mayor satisfacción entre los trabajadores al experimentar un entorno laboral más eficiente y productivo.

Sánchez (2020) en su investigación denominada “Automatización del área de registro civil y su impacto en la calidad del servicio en la Municipalidad de Lima”.

Objetivo: Examinar la influencia de la automatización de los procedimientos en la excelencia del servicio proporcionado por la Municipalidad de Lima.

Metodología: Se seleccionó una muestra de 100 usuarios del servicio de registro civil de dicha institución. De orientación cuantitativa con un diseño no experimental, utilizando un formulario de preguntas.

Conclusión: Los resultados obtenidos revelaron un impacto favorable en la excelencia del servicio ofrecido por la Municipalidad de Lima.

Mendoza (2021) en su investigación denominada “La automatización de los procesos de registro civil y su impacto en la satisfacción del usuario en la provincia de Piura”.

Objetivo: Examinar la influencia de la automatización de los procedimientos del registro civil en la complacencia de los usuarios. Se tuvo 300 observaciones que representaron la muestra de los servicios de registro civil de dicha provincia.

Metodología: Se aplicó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, empleando la encuesta como método de investigación.

Conclusión: Las conclusiones obtenidas demostraron de manera definitiva que la automatización de los procedimientos del registro civil generó un efecto beneficioso en la complacencia de los usuarios. Esto se manifestó mediante la disminución de los periodos de espera y el avance en la excelencia del servicio ofrecido. Asimismo, se detalla una relación positiva entre la automatización y la complacencia de los usuarios. Los resultados de la investigación respaldan la

importancia de incorporar la automatización en los procedimientos del registro civil para potenciar la experiencia del usuario y garantizar un servicio eficaz.

Aguilar & Pacheco (2019) en su investigación denominada “Automatización del área de registro civil y su impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”.

Objetivo: Analizar el impacto de la automatización del departamento de registro civil en la complacencia laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Metodología: La muestra de la investigación incluyó a todos los colaboradores del departamento de registro civil de la municipalidad, el enfoque del estudio fue cuantitativo, y se utilizó la encuesta como medio de recolección de datos.

Conclusión: “La automatización del área de registro civil tuvo un impacto positivo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”

González (2019) en su investigación denominada “Automatización del registro civil en el distrito de San Juan de Miraflores y su influencia en la atención al ciudadano”.

Objetivo: Examinar el efecto de la automatización del registro en la prestación al ciudadano, se llevó a cabo un diseño pre experimental.

Metodología: Tuvo como muestra a los Ciudadanos que realizaron trámites en el registro civil.

Conclusión: La automatización del registro civil tuvo un impacto positivo en la atención al ciudadano, mejorando la calidad del servicio y agilizando los tiempos en la atención.

2.2. Bases teóricas

Los fundamentos teóricos de la investigación "Automatización del área de registro civil y la satisfacción laboral de los trabajadores del distrito Caleta de Carquín" se fundamentan en los siguientes conceptos y teorías:

2.2.1 Automatización

La automatización es un proceso mediante el cual se utilizan máquinas y tecnología para mejorar la eficiencia y la productividad de un sistema. En este caso, la automatización del área de registro civil de la Municipalidad de Caleta de Carquín implica la implementación de sistemas informáticos y tecnológicos que permitan agilizar los procesos de registro y mejorar la calidad del servicio. Fernández (2015).

2.2.2 Satisfacción laboral

La satisfacción o complacencia en el trabajo se refiere al grado en que los trabajadores están contentos con su trabajo y su entorno laboral. Resulta crucial para estimular, mejorar el rendimiento y asegurar la permanencia de los empleados en una organización. Sánchez (2018).

2.2.3 Tecnología de la información y la comunicación (TIC):

Las TIC son instrumentos y recursos tecnológicos empleados para procesar, recopilar y compartir información. Dentro del ámbito de la automatización del

sector de registro civil, las TIC son esenciales para la instauración de sistemas informáticos y la optimización de los procedimientos de registro. Fernández (2015).

2.2.4 Mejora Continua

La mejora o el perfeccionamiento constante es una perspectiva que busca el mejoramiento continuo de los procesos y productos de una entidad. En el contexto de la automatización del sector de registro civil, el perfeccionamiento constante implica la evaluación y la modificación ininterrumpida de los procesos para garantizar su eficacia y eficiencia. García (2017).

2.2.5 Calidad de Servicio:

La excelencia de la calidad del servicio se relaciona con la complacencia del cliente respecto al servicio proporcionado. En el contexto del área de registro civil, la calidad del servicio implica la precisión y la eficiencia en la emisión de documentos y la atención al público. Sánchez (2018).

2.3. Bases Filosóficas

Los fundamentos filosóficos de la investigación acerca de la automatización del sector de registro civil y la complacencia laboral en la municipalidad se sustentan en la perspectiva humanista. Según esta corriente filosófica, el individuo ocupa el lugar central en el mundo, y su progreso integral debe ser la meta primordial de cualquier iniciativa social o política. Pérez (2018).

En este contexto, la automatización de procedimientos en la administración pública debe dirigirse hacia la mejora de las condiciones laborales de los empleados y la excelencia en los servicios proporcionados a la ciudadanía. Además, se sostiene que la complacencia laboral juega un papel fundamental en

el desempeño y la dedicación de los trabajadores en sus funciones, lo cual se refleja en una atención ciudadana más eficiente.

Además, se apoya en la corriente de la ética aplicada, que busca la aplicación práctica de principios éticos en situaciones reales. En este caso, se busca asegurar que la automatización de procesos sea éticamente responsable, respetando los derechos del poblador y trabajadores involucrados. Pérez (2017)

2.4. Definición de términos básicos.

Se definen a continuación:

- **Automatización:** Proceso mediante el cual se emplean sistemas tecnológicos para realizar tareas de manera más eficiente y precisa, reduciendo la necesidad de intervención humana.
- **Registro Civil:** Área encargada de la inscripción y registro de eventos civiles como nacimientos, matrimonios, defunciones, entre otros.
- **Satisfacción Laboral:** Nivel de bienestar, contento y realización personal que experimenta un trabajador en relación a su empleo, las condiciones de trabajo y la entidad en la que está empleado.
- **Gestión Pública:** Acciones y procesos que se ejecutan en el ámbito gubernamental para cubrir las necesidades y demandas del poblador.

- **Servicio al Ciudadano:** Conjunto de acciones y procesos para atender las necesidades los ciudadanos.
- **Tecnología de la Información:** Hace referencia a un conjunto de herramientas y técnicas utilizadas para procesar, almacenar, recuperar y transmitir información utilizando dispositivos electrónicos y redes de comunicación. Estas tecnologías abarcan una amplia gama de aplicaciones y dispositivos, como computadoras, internet, software, sistemas de almacenamiento y comunicación móvil.
- **Calidad del Servicio:** Grado en que un servicio cumple las expectativas y necesidades del usuario, en términos de eficiencia, eficacia, oportunidad y cortesía.

2.5. Hipótesis de la investigación

2.5.1 Hipótesis General

La automatización de los procesos de registro civil, contribuye al incremento de la complacencia laboral de los trabajadores de la MDCC, 2023.

2.5.2 Hipótesis específicas

a) La mecanización de los trámites de inscripción civil, incrementa el nivel de satisfacción con la supervisión de los empleados de la MDCC, 2023.

b) La mecanización de los procedimientos de registro civil optimiza la complacencia con el entorno físico de los trabajadores de la MDCC, 2023.

c) La automatización de los trámites de inscripción civil eleva la complacencia con los beneficios proporcionados por los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2023.

2.6. Operacionalización de las variables:

Operacionalización de la variable: **Automatización de los procesos de Registro**

Civil

Dimensiones	Indicadores	Item	Escala	Nivel/ Rango
Automatización de los procesos de registro civil	Automatización	1-25	✓ Muy de acuerdo	Malo
			✓ Algo de acuerdo	Regular
	Procesamiento		✓ Ni de acuerdo ni desacuerdo	Bueno
			✓ Algo de acuerdo	
	Confiabilidad		✓ Muy en desacuerdo	

Operacionalización de la variable: **Satisfacción laboral de los trabajadores**

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel/ Rango
Satisfacción con la supervisión	Directivos y colegas	1-25	<input checked="" type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> Algo de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni desacuerdo	Malo Regular Bueno
Satisfacción con el ambiente físico	Desempeño		<input checked="" type="checkbox"/> Algo de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Realización			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico.

La investigación se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, empleando herramientas estadísticas para analizar y demostrar los fenómenos relacionados con la variable en estudio. El enfoque cuantitativo nos permitirá recopilar datos numéricos de manera sistemática, aplicar análisis estadísticos rigurosos y obtener conclusiones basadas en evidencia objetiva. Mediante esta perspectiva, aspiramos a adquirir un conocimiento detallado y preciso de los fenómenos objeto de investigación, respaldando nuestros descubrimientos con un análisis estadístico robusto.

3.1.1. Tipo de investigación

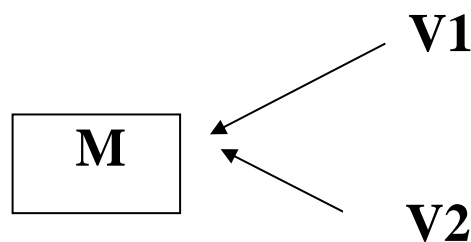
La investigación es aplicada.

3.1.2. Nivel de Investigación

El nivel es correlacional.

3.1.3. Diseño

Cuasi Experimental.



Donde:

M = Muestra

V1 = Automatización de procesos de registro civil

V2= Satisfacción Laboral

3.1.4. Enfoque

Cuantitativo.

3.2. Población y Muestra

La población está compuesta por 10 personas responsables del servicio del Registro Civil (incluyendo jefes y personal). Debido al pequeño tamaño de la población, no se utiliza una muestra específica. De esta manera, se garantiza una representación completa de los individuos involucrados en el servicio del Registro Civil y se evita la posibilidad de sesgos o generalizaciones inexactas al trabajar con el total de la población.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.3.1. Técnicas a emplear

Encuesta.

3.3.2. Descripción de los instrumentos

Se usará el instrumento que se detalla en el anexo 01

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el proceso de información, se recopilará en la entidad correspondiente para llevar a cabo la ejecución de las encuestas. Una vez adquiridos los datos, se llevará a cabo su procesamiento utilizando Microsoft Excel, lo que posibilitará la exportación sencilla de la información para su ulterior análisis mediante el software SPSS V.25.0. Este enfoque garantiza una gestión eficaz de los datos y simplifica su interpretación en la fase de análisis de la investigación.

3.5. Matriz de Consistencia

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el impacto de la automatización de los procesos de inscripción civil en la complacencia laboral de los trabajadores de la MDCC en 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Hasta qué punto la automatización de los procedimientos de registro civil contribuye a mejorar la satisfacción en la supervisión del personal de la MDCC en el año 2023?</p> <p>b) ¿En qué medida la automatización de los procedimientos de registro civil contribuye en la mejora de la satisfacción con el entorno físico de los trabajadores de la MDCC en el año 2023?</p> <p>c) ¿Hasta qué medida la automatización de los procedimientos de registro civil contribuye a</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Identificar la conexión que se establece entre la automatización de los procesos de registro civil y el contenido laboral de los empleados de la MDCC, 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Implantar la vinculación entre la automatización en los trámites de registro civil y el nivel de contenido con la supervisión de los empleados de la MDCC en el año 2023.</p> <p>b) Instaurar la relación existente entre la automatización en los procesos de registro civil y la complacencia con el entorno físico de los empleados de la MDCC, 2023.</p> <p>c) Establecer una conexión entre la automatización en los</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La automatización de los procesos de registro civil, contribuye al incremento de la complacencia laboral de los trabajadores de la MDCC, 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a) La mecanización de los trámites de inscripción civil, incrementa el nivel de satisfacción con la supervisión de los empleados de la MDCC, 2023.</p> <p>b) La mecanización de los procedimientos de registro civil optimiza la complacencia con el entorno físico de los trabajadores de la MDCC, 2023.</p> <p>c) La automatización de los trámites de inscripción civil eleva la complacencia con los beneficios proporcionados por los</p>	<p>VARIABLE 1: Automatización de los procesos de registro civil</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Automatización ● Procesamiento ● Confiabilidad <p>VARIABLE 2: Satisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción con la supervisión ● Satisfacción con el ambiente físico ● Satisfacción con las prestaciones recibidas 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Correlacional.</p> <p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: Cuasi Experimental</p> <p>POBLACIÓN: 10 trabajadores de la organización.</p> <p>INSTRUMENTO: Encuesta, Likert</p>

<p>mejorar la satisfacción con los beneficios recibidos por los trabajadores de la MDCC en el año 2023?</p>	<p>trámites de registro civil y la complacencia con los beneficios obtenidos de los empleados de la MDCC, 2023.</p>	<p>trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2023.</p>		
---	---	--	--	--

RESULTADOS IV

4.1. Análisis de los resultados

Tabla 1

Relación entre Automatización de los procesos de Registro Civil y Satisfacción Laboral

	Satisfacción Laboral	
Automatización de los procesos de Registro Civil	Coeficiente de Rho	,545**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	10

Fuente: Elaboración por el autor

** nivel 0,01 (bilateral), correlación es significativa

n=muestra

En la Tabla 1, se observa la correlación estadísticamente significativa y directa entre las variables como son la automatización de los procedimientos de la oficina de Registro Civil y la Satisfacción Laboral ($p < 0.01$). Se obtuvo un coeficiente de correlación, representado por el estadístico $\rho = 0.545^{**}$, lo cual indica una relación de magnitud considerable. Basándonos en estos hallazgos, se puede deducir que a medida que la automatización de los procedimientos en el Registro Civil se intensifica, se observa un incremento en la complacencia laboral de los empleados municipales. En consecuencia, se valida la hipótesis general propuesta en la investigación.

Tabla 2

Relación entre la dimensión Automatización de la Automatización de los procesos de registro civil y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad.

Dimensión de Satisfacción Laboral	Automatización	
Satisfacción con la supervisión	Coeficiente de Rho	,296*
	Sig. (bilateral)	0.020
Satisfacción con el ambiente físico	Coeficiente de Rho	,479**
	Sig. (bilateral)	0.000
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Coeficiente de Rho	,291
	Sig. (bilateral)	0.023

Fuente: Elaboración por el autor

** nivel 0,01 (bilateral), correlación es significativa

** nivel 0,05 (bilateral), correlación es significativa

n=muestra

En la Tabla 2 se puede apreciar la correlación estadística significativa ($p < 0,05$) de tipo directa entre las variables como son la automatización y las dimensiones de la satisfacción laboral. Los coeficientes de correlación, que van desde $\rho = 0,291$ hasta $\rho = 0,479$, indican niveles de correlación considerados como pequeños a moderados. Estos resultados respaldan la afirmación de que a medida que aumenta el procesamiento, también se incrementa la satisfacción en las dimensiones de supervisión, ambiente físico y prestaciones recibidas. En consecuencia, se respalda la segunda hipótesis específica.

Tabla 3

Relación entre la dimensión Procesamiento de la Automatización de los procesos de registro civil y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad.

Dimensión de Satisfacción Laboral	Procesamiento	
Satisfacción con la supervisión	Coeficiente de Rho	,324*
	Sig. (bilateral)	0.011
Satisfacción con el ambiente físico	Coeficiente de Rho	,443**
	Sig. (bilateral)	0.000
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Coeficiente de Rho	,270*
	Sig. (bilateral)	0.023

Fuente: Elaboración por el autor

** nivel 0,01 (bilateral), correlación es significativa

** nivel 0,05 (bilateral), correlación es significativa

n=muestra

En la Tabla 3 se observa una correlación estadísticamente significativa ($p < 0,05$) de tipo directa entre el procesamiento y las dimensiones de la satisfacción laboral. Los coeficientes de correlación, que van desde $\rho = 0,270$ hasta $\rho = 0,443$, indican niveles de correlación considerados como pequeños a moderados. Estos resultados respaldan la afirmación de que a medida que aumenta el procesamiento, también se incrementa la satisfacción en las dimensiones de supervisión, ambiente físico y prestaciones recibidas. En consecuencia, se acepta la segunda hipótesis específica.

Tabla 4

Relación entre la dimensión Confiabilidad de la Automatización de los procesos de registro civil y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad.

Dimensión de Satisfacción Laboral		Confiabilidad
Satisfacción con la supervisión	Coefficiente de Rho Sig. (bilateral)	,400** 0.001
Satisfacción con el ambiente físico	Coefficiente de Rho Sig. (bilateral)	,492** 0.000
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Coefficiente de Rho Sig. (bilateral)	,318* 0.013

Fuente: Elaboración por el autor

** nivel 0,01 (bilateral), correlación es significativa

** nivel 0,05 (bilateral), correlación es significativa

n=muestra

En la Tabla 4 se evidencia una correlación estadísticamente significativa ($p < 0.05$) de tipo directa entre la confiabilidad y las dimensiones de la satisfacción laboral. Los diferentes coeficientes de correlación, que van desde $\rho = 0.318$ hasta $\rho = 0.492$, reflejan niveles de correlación considerados como pequeños a moderados. Estos resultados corroboran que a medida que la confiabilidad crece, la satisfacción en las áreas de supervisión, ambiente físico y beneficios también se eleva. En consecuencia, se valida la tercera hipótesis específica propuesta en la investigación.

4.2. Constatación de hipótesis

Tabla 5

Niveles de la Automatización de los procesos de registro civil por los trabajadores de la municipalidad.

Automatización de los procesos de Registro civil	F	%
Absolutamente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	5	50%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3	30%
En desacuerdo	1	10%
Absolutamente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración por el autor

En la Tabla 5 se puede observar la distribución de los niveles de automatización de los procesos del Registro Civil. Se destaca que el 50% de los trabajadores está de acuerdo con la automatización de dichos procesos, mientras que el 10% se encuentra

totalmente de acuerdo. Asimismo, se observa que el 30% se sitúa en una posición neutral, sin manifestar acuerdo ni desacuerdo, mientras que el 10% muestra desacuerdo. Cabe resaltar que no se registró ningún porcentaje de trabajadores que estuviera totalmente en desacuerdo con la automatización. Estos resultados ofrecen un panorama detallado de las percepciones de los trabajadores en relación a la automatización de los procesos de registro civil.

Tabla 6

Niveles de la Satisfacción laboral por los trabajadores de la municipalidad.

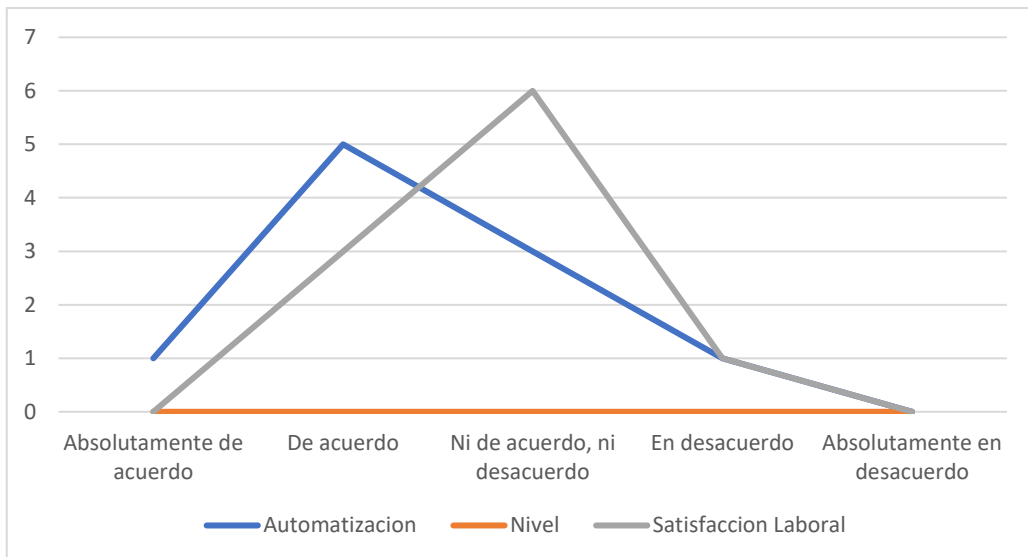
Satisfacción laboral	F	%
Absolutamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	30%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	6	60%
En desacuerdo	1	10%
Absolutamente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración por el autor

En la tabla 6 se puede apreciar que los niveles de Automatización de los procesos de Registro Civil revelan que el 60% de trabajadores está ni de acuerdo ni desacuerdo, que un 30% está de acuerdo, un 10% en desacuerdo y un 0% absolutamente de acuerdo, por otro lado, también un 0% absolutamente en desacuerdo.

Gráfico 1

Niveles de Automatización de procesos de Registro civil y la Satisfacción laboral por los trabajadores de la municipalidad.



Fuente: Elaboración por el autor

En el Gráfico 1 se puede observar y confirmar que existe una correlación entre las variables, conforme aumenta la automatización, también aumenta la satisfacción laboral.

DISCUSION V

5.1. Discusión de los resultados

Los resultados revelaron que si existe correlación entre las variables estudiadas de manera significativa y directa ($p < 0.01$), teniendo una correlación (ρ) de 0.545, señalando un nivel de correlación muy fuerte entre la automatización de procedimientos del área de registro civil y la satisfacción laboral. Aceptando la hipótesis general planteada, respaldando la conexión positiva tanto en la automatización de procesos como en la satisfacción laboral en el área de registro civil.

A continuación, respondiendo el primer objetivo específico se exploró la conexión entre la automatización y las dimensiones de la satisfacción laboral, encontrándose como resultado correlación significativa ($p < 0.05$) de tipo directa, con coeficientes de correlación de Pearson que varían desde $\rho = 0.291$ hasta $\rho = 0.479$. Estos niveles indican una relación pequeña a moderada, es por ello que se afirma que la implementación de la automatización brinda satisfacción laboral en los empleados municipales.

Posteriormente, el resultado que responde el segundo objetivo específico se exploró la conexión entre la automatización y las dimensiones de la satisfacción laboral. Encontrándose una correlación significativa ($p < 0.05$) de tipo directa, con coeficientes de Pearson que oscilan entre $\rho = 0.270$ y $\rho = 0.443$. Estos coeficientes indican una relación moderada a fuerte, es por ello que se afirma que la implementación de la automatización de procesos genera una conexión muy positiva en la complacencia de los empleados municipales.

Por último, el resultado aborda el tercer objetivo específico y le da respuesta se examinó el vínculo entre la automatización y las dimensiones de la complacencia

laboral, encontrándose una correlación significativa ($p < 0.05$) de tipo directa, con coeficientes de Pearson que varían desde $\rho = 0.318$ hasta $\rho = 0.492$. Estos coeficientes indican una relación moderada a fuerte, es por ello que se afirma que la implementación de la automatización, en la satisfacción de los trabajadores, tiene un impacto positivo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES VI

6.1. Conclusiones

Se ha reconocido una conexión directa y positiva tanto en el ambiente laboral como en la automatización de los procedimientos en el Registro Civil de la entidad municipal. Estos resultados indican que a medida que mejora el clima laboral, se observa un aumento en la implementación y efectividad de la automatización de los procesos de la oficina en mención. Esta correlación resalta la importancia de un entorno laboral favorable para impulsar la adopción exitosa de tecnologías y mejorar la eficiencia en el área de Registro Civil.

Se evidencia una correlación sustancial y directa entre la automatización de los procedimientos en el registro civil y las diversas dimensiones de la complacencia laboral. Estos descubrimientos indican que a medida que la automatización en los procesos del registro civil se intensifica, se observa un aumento en la satisfacción laboral en las áreas mencionadas.

Se ha encontrado una conexión muy significativa y directa entre la dimensión de Procesamiento en la automatización y las diferentes dimensiones de satisfacción laboral. Estos resultados demuestran que un mayor nivel de eficiencia en el procesamiento de la automatización se conecta positivamente con niveles más altos de satisfacción en el trabajo el área de registro civil.

Se aprecia una correlación significativa y hasta se puede considerar directa entre la dimensión de Confiabilidad en la automatización de los procesos y las distintas dimensiones de la variable denominada Satisfacción Laboral. Esto indica que la mayor confiabilidad en la automatización de los procesos se asocia positivamente con niveles más altos de satisfacción laboral en dichos aspectos mencionados.

A medida que la automatización de los procesos de registro civil incrementa, el personal de la oficina puede distribuirse las funciones lo que resulta una mayor eficiencia en el entorno laboral del área de registro civil.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda que la automatización de procesos abarque todas las actividades de las otras oficinas de la municipalidad.

Se sugiere que para lograr un buen procesamiento de los datos se debe de contar con un equipo de hardware de calidad, con el fin de que soporte los servicios que brinda la municipalidad. Un equipo adecuado permitirá realizar las tareas de procesamiento de manera más rápida y eficiente, lo que a su vez contribuirá a una mejor atención y satisfacción de los usuarios.

Como recomendación final, se sugiere llevar a cabo futuras investigaciones similares en un período posterior, con el objetivo de validar y comparar si ha habido un aumento en los niveles de automatización de los procesos del Registro Civil y la satisfacción laboral, en línea con las observaciones de mejora identificadas. Esto permitirá tener una perspectiva más completa y actualizada sobre los avances en este campo y evaluar la efectividad de las medidas implementadas a lo largo del tiempo.

CAPITULO VI

REFERENCIA

5.1. Fuentes bibliográficas

Pérez Sánchez, P. (2017). La ética aplicada: una propuesta para la formación de líderes en las organizaciones. *Revista de Ciencias Sociales*, 345-353.

AENOR. (2021). Obtenido de Automatización de Procesos: <https://www.aenor.com/normas-y-libros/buscador-de-normas/automatizacion-de-procesos>

Arancibia , D., Bedoya , C., Coila , J., Iglesias , A., & Pinto , R. (2017). El-commerce, factores que determinan sus oportunidades de crecimiento en el Perú.

Bertalanffy, L. (1968). *Teoría General de Sistema*. Nueva York.

Bravo, F. (9 de Marzo de 2021). *Ecommerce en el Perú movió US\$ 6,000 millones en el 2020*. Obtenido de ecommercenews: <https://www.ecommercenews.pe/comercio-electronico/2021/ecommerce-peru-2020.html>

Brian, J. (25 de Junio de 2021). *Los 6 Mejores Plugins de Ecommerce de WordPress para Su Tienda* . Obtenido de <https://kinsta.com>: <https://kinsta.com/es/blog/plugins-de-ecommerce/>

Calabrese, J., & Muñoz, R. (2018). Asistente para la evaluación de calidad de producto de software según la familia de normas ISO/IEC 25000 utilizando el enfoque GQM.

- Carreño, J. (2020). EL ÉXITO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA. *Repositorio Digital Sistema de Bibliotecas Universidad del Bio - Bio*.
- Díaz, L. (2004). *La eficiencia administrativa en el sector público: su medición e influencia en la satisfacción del usuario*. Obtenido de <http://www.evaluando.gob.mx>:
http://www.evaluando.gob.mx/images/stories/evaluacion_estrategica/eficiencia_administrativa.pdf
- Ezequiel, A. (2011). *Aprende a Investigar*. Argentina.
- Farfán, J. (2020). La implementación de un sistema automatizado reduce los tiempos de atención en los procesos aplicables a la ventanilla única de turismo en la Municipalidad Provincial del Callao. *Revista Industrial Data*.
- Fernández, J. (2015). *Automatización y digitalización de procesos en el sector público*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- García, M. (2017). *Mejora continua de procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- García-Terán, J. (2012). *La gestión pública*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eco/v36n71/v36n71a04.pdf>
- La familia de normas ISO/IEC 25000*. (s.f.). Obtenido de Portal ISO 25000: <https://iso25000.com/index.php/normas-iso-25000>
- Laszlo, E. (1972). *Introduction to Systems Philosophy: Toward a New Paradigm of Contemporary Thought*. Londres.
- Malca, O. (2001). *Comercio Electronico*. Lima.

- Minjusdh. (2021). *Registro Nacional de Identificación y Estado Civil*. Obtenido de <https://www.gob.pe/>: <https://www.gob.pe/institucion/reniec/informes-publicaciones/487580-registro-nacional-de-identificacion-y-estado-civil>
- Paye, K., & Piña, L. (2021). Satisfacción Laboral en colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura. *Repositorio de UNJFSC*.
- Pérez Sánchez, M. (2018). Fundamentos filosóficos de la investigación social. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-12.
- Piscoya, D. (2021). Satisfacción Laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe. *Repositorio UCV*.
- Pressman, R. (2010). *Ingeniería del Software. Un enfoque práctico. 7ta edición*. España.
- Reina, E. (2019). Evaluación de la calidad en uso de un sistema web/ móvil de control de asistencia a clases de docentes y estudiantes aplicando la norma ISO/IEC 25000 SQuaRe.
- Rivera, E. (2021). Comportamiento del consumidor colombiano en la ciudad de Bogotá en canales ONLINE Y OFFLINE. *Bogota*.
- Robayo-Botiva, D. (2020). *El comercio electrónico: concepto, características e importancia en las organizaciones (Generación de contenidos impresos N.º 20)*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20171/3/2020_LC_El%20comercio%20electronico_Robayo_VF.pdf
- Sánchez, P. (2018). Satisfacción laboral y su influencia en el rendimiento y retención de los empleados. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*. 16-28.

Secretaría de Gestión Pública. (19 de Agosto de 2022). *Diario Oficial del Bicentenario - El Peruano*. Obtenido de Sitio Web del diario El Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-moderniz-decreto-supremo-n-103-2022-pcm-2097747-1/>

Secretaría de gestión Pública. (s.f.). Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/#:~:text=La%20modernizaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20se%20entiende%20como%20un,esa%20manera%2C%20generar%20valor%20p%C3%ABlico.>

Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application assessment, causes, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc, 2.

Suarez , H., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudacion tributaria municipal. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*.

Veintimilla, D., & Chicaiza, C. A. (2020). Diagnostico del uso de métricas de calidad de la norma ISO/IEC 25000 en MIPYMES de desarrollo de software de países miembros del HASTQB.

Velásquez, J. (2019). Calidad de vida y Satisfaccion laboral de los colaboradores del GAD Municipal San Pedro de Pelileo. *Repositorio de la Univeridad Tecnic de Ambato*.

Vera, J. (2021). Diseño e Implementación de un portal de comercio electrónico mediante una Tienda en Línea para empresa situada en la ciudad de Guayaquil.

Villanueva , C. (2020). Evaluación de la calidad de uso del software ecommerce de la empresa Mauripro Sailing según la ISO/IEC 25000.

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS CERRADAS DICOTOMICAS

ESCALA DE CALIFICACION

1	2	3	4	5
Absolutamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Absolutamente de acuerdo

o	ÍTEMS					
1	El sistema lo provee de información útil					
2	El sistema provee los reportes como exactamente usted los necesita					
3	Obtiene la información que necesita a tiempo					
4	El sistema provee de reportes y consultas de información útiles y fáciles de interpretar (kárdex, calificaciones, etc.)					
5	El sistema provee información actualizada					
6	El sistema es amigable					
7	El sistema es fácil de usar y le ayuda a responder a las preguntas o a resolver sus problemas					
8	La velocidad del procesamiento de información del sistema es aceptable					
9	El sistema no se “cae” regularmente					
10	Está satisfecho con la exactitud del sistema					
11	El staff o la institución tienen actualizado el hardware (computadora, impresora, escáner) y software					
12	Cuando usted tiene un problema con el sistema o la computadora, el staff tiene interés en resolverlo					
13	El staff da servicio y apoyo rápido a los usuarios cuando lo requieren					
14	El staff tiene los conocimientos (es competente) para hacer su trabajo					

15	El staff entiende su necesidades de información y de computación					
16	El sistema mejora la velocidad de procesamiento de la información a comparación si los hace de otra manera (mecánica, manual)					
17	El sistema provee de información más relevante para la toma de decisiones					
18	El sistema le ayuda a tomar mejores decisiones (de calidad)					
19	El sistema le ayuda a evaluar alternativas para tomar decisiones de su trabajo					
20	Con el sistema, toma decisiones más rápido					
21	Confía plenamente en el sistema					
22	El sistema lo provee de la información de acuerdo a sus necesidades					
23	El Sistema usado es eficiente					
24	El Sistema usado es efectivo					
25	En términos generales, está satisfecho con el Sistema					
26	La relación de trabajo con sus directivos					
27	Las oportunidades que le ofrecen de realizar las cosas en que usted se destaca					
28	Las oportunidades que le ofrece la empresa para hacer las cosas que le gustan					
29	Los objetivos o metas que debe alcanzar					
30	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo					
31	La relación con sus colegas					
32	El apoyo directivo que usted recibe					
33	La disponibilidad de recursos tecnológicos					
34	La libertad que se le otorga para elegir su propia metodología de trabajo					
35	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a sus labores					
36	La supervisión que ejercen sobre usted					
37	La proximidad y frecuencia con que es supervisado					

38	La forma en que sus superiores juzgan su desempeño					
39	La estabilidad en sus funciones					
40	El reconocimiento que recibe de sus directivos por su esfuerzo y desempeño					
41	La forma en que en mi trabajo circula la información					
42	El espíritu de colaboración y ayuda en el trabajo					
43	Las relaciones entre los miembros de la empresa					
44	Atención que se presta a su sugerencia					
45	La autonomía que tiene para planificar su labor					
46	Su participación en las decisiones de su área o departamento					
47	Su grado de satisfacción general con su área o departamento					
48	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa					
49	La posibilidad que le da su empresa para perfeccionarse y actualizar sus conocimientos					
50	La posibilidad de aplicar a mi trabajo todos mis conocimientos y creatividad					

ANEXO 02: PRESUPUESTO

ITEMS	UNIDAD	CANTIDAD	C.U. (S/.)	TOTAL (S/.)
Materiales				3 310.00
Papel Bond A4 80	Millares	4	25	100
Libros electrónicos	Ejemplares	8	70	560
Útiles de escritorio	Unidades	6	15	90
Laptop	Unidad	1	2 500.00	2 500.00
fólderes manilas	Docenas	6	10	60
Servicios				912
Alquiler de internet	Meses	4	90	360
Fotocopiado	Hojas	200	0.1	20
Impresión de borradores	Unidades	4	0.15	120
Empastado de borradores	Unidades	4	15	60
Otros				200

Subtotal				760
Imprevistos (20%)				152
Gastos Administrativos				305
Designación Asesor	Pago UNJFSC	1	20	20
Designación Jurado Tesis	Pago UNJFSC	1	40	40
Rev. y Aprob. Plan Tesis	Pago UNJFSC	1	80	80
Rev. y Aprob. Borrada Tesis	Pago UNJFSC	1	60	60
Constancia Anti plagio	Pago UNJFSC	1	90	90
Sustentación de Tesis	Pago UNJFSC	1	90	90
Constancia empastada	Pago UNJFSC	1	30	30
Derecho de trámite	Pago UNJFSC	1	35	35
TOTAL (S/.)				4 527.00

ANEXO 03: CONSTANCIA



PROVINCIA DE HUALURA - REGIÓN LIMA
Creada por Ley Nº 9389 del 29 de Setiembre 1941

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

Caleta Carquín, 25 de marzo de 2023

OFICIO N° 048-A-2024-ALC/MDCC

Señor

Decano de la Facultad de Ingeniería de
Industrial, Sistemas e Informática

Presente. -

Asunto: Hacer de conocimiento que se realizó el trabajo de Investigación denominado: "La automatización de los procesos del Área de Registro Civil mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad"

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y a la vez hacer de conocimiento que el tesista: Hector Junior Salinas Rojas, ha realizado su trabajo de investigación en esta entidad denominado "La automatización de los procesos del Área de Registro Civil mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad", cuyo resultado fue la implementación de un software que en la actualidad se esta usando en el Área de Registro Civil, su trabajo empezó a desarrollar desde el 02 de mayo de 2023 al 27 de diciembre del 2023, demostrando responsabilidad y eficiencia en su trabajo.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALETA DE CARQUÍN
Hugo Carlos Bedón Vega
ALCALDE