



Atención de trámite durante la pandemia de la covid-19

Rosa Genoveva Vargas Villalobos

rogevavi.5342@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-5521-7694>

Fernando Emilio Escudero Vélchez

<https://orcid.org/0000-0002-3835-8740>

Silvia Liliana Salazar Llerena

<https://orcid.org/0000-0002-1481-0368>

RESUMEN

Es aquella que se encarga de la entrega de documentos y del proceso de los trámites que solicitan los ciudadanos, sin embargo, debido a la pandemia de la COVID-19, dichos procesos también se vieron afectados, teniendo que adaptarse al mundo virtual, tomando ideas innovadora para seguir atendiendo los trámites, es por ello que, se pueden realizar de manera virtual a través de las páginas de cada entidad, ya que, el tiempo de espera no iba de acorde a las expectativas de dichos usuarios, si bien, no todos los trámites se pueden realizar virtualmente por su complejidad, sin embargo la mayoría si, dando facilidades a los ciudadanos. La metodología utilizada fue la revisión bibliográfica donde se revisaron diversos autores y organismos internacionales y nacionales. Las conclusiones obtenidas es que la atención de trámite puede adaptarse de manera correcta incluso en los tramites más complejos, es importante que todos pueden disfrutar de las ventajas que el avance tecnológico brinda.

Palabras clave: atención de trámite; páginas web; tecnología

Procedural care during the covid-19 pandemic

ABSTRACT

It is the one in charge of delivering documents and processing the procedures requested by citizens, however, due to the COVID-19 pandemic, these processes were also affected, having to adapt to the virtual world, taking innovative ideas to continue attending the procedures, This is why, they can be done virtually through the pages of each entity, since the waiting time was not according to the expectations of these users, although not all procedures can be performed virtually because of its complexity, however most of them can, providing facilities to citizens. The methodology used was the bibliographic review where several authors and international and national organizations were reviewed. The conclusions obtained are that the attention of procedures can be adapted in a correct way even in the most complex procedures, it is important that everyone can enjoy the advantages that technological progress provides.

Keywords: procedure attention; web pages; technology

Artículo recibido: 02 noviembre. 2021

Aceptado para publicación: 28 noviembre 2021

Correspondencia: rogevavi.5342@gmail.com

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

1. INTRODUCCIÓN

Debido a la coyuntura actual, el mundo ha tenido que adaptarse a una nueva normalidad, es por ello por lo que, incluso los trámites que se realizaban de manera presencial han cambiado, por la reducción del foro y evitar aglomeraciones. Asimismo, los procesos burocráticos se han visto desplazados por los procesos digitales, la nueva modalidad bajo la cual operan muchas de las entidades públicas, con el fin de mejorar el proceso de manera eficaz.

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología comprendió rasgos importantes en la constante búsqueda de información, para la recolección de datos que contribuyan a la investigación, así, se indagó en revistas indexadas, tesis a nivel nacional e internacional, páginas web acerca de atención de trámite y la calidad de servicio. Además, se extrajo datos concisos de artículo de revisión, científicos y tesis de diversos grados.

Por consiguiente, la atención de trámites, en el área administrativa se evidencian en los procesos y el servicio que estos aportan a los ciudadanos, de tal manera que el estado se encarga de brindar los servicios públicos e implementar estrategias para definir dichos trámites o actos para agilizar sus procesos y cumplir con lo que esperan los usuarios (Tirado, 2019).

La manera en que se llevó a cabo la revisión de fuentes de información de políticas públicas es plasmada en los siguientes puntos:

Como primer punto, se realizó la búsqueda de las palabras claves como “atención de trámite”, “trámites administrativos” y “calidad de servicio”, esta búsqueda se realizó en bases de datos de consulta como Scielo, Dialnet, revistas científicas ligadas al tema específico.

Para una mejor precisión en la búsqueda y evitar una compilación de información no tan relevante con el tema planteado se procedió a esclarecer y agregar los siguientes filtros y criterios:

- Antigüedad: desde el 2015.
- Por área: Gestión pública, administración pública.
- Libros, artículos científicos, revistas científicas, tesis.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Trámites virtuales

El hombre ha tenido la necesidad de plasmar las actividades en algún lugar como lo han sido la piedra, papiros, pergaminos o papel, pero esto ha sido difícil ya que a veces el espacio y el tiempo no ha sido el requerido (Bastidas, 2016).

El trámite es como el proceso de gestión de documentos en el que se ingresa para ser administrado para su próxima revisión dentro de una entidad administrativa (Herrera, 2018).

Es el ingreso, creación y envío de documentos que tienen las organizaciones (Tapia, 2016).

También como un sistema de gestión documental donde debe de estar involucrado los procesos desde la creación, registro, manipulación, almacenamiento y recuperación (Méndez, 2017).

En la tesis los autores lo definen como el proceso disciplinado encargado de planificar, controlar, direccionar y organizar actividades que involucra la creación documental, mantenimiento y uso para así disponerlo en un orden de archivado adecuado para su próxima recuperación (Muro y Rosales, 2018).

Es el procesamiento de documentos datos o imágenes almacenados para su futura recuperación, visualización y datos para comunicar, y la posibilidad de poder compartir la información almacenada (Quispe y Vilchez, 2017).

El proceso es la recepción de un documento para hacer un registro donde se deja una constancia del documento para clasificarlo y ordenarlo a la categoría que pertenece para otra derivación al departamento encargado de la correspondencia, se realiza un seguimiento hasta que llegue a tramitarse, esto para que la documentación sea auténtica, confiable y completa (Cordova, 2019).

Este sistema crea, almacena, controla y utiliza un flujo de documentos, las empresas cuentan con gran cantidad de material tanto físico como digital donde los dos deben de funcionar a través de la eficacia y eficiencia por medio de sus trabajadores (Zegarra y Flores, 2019).

También, como el proceso que siguen las entidades públicas y privadas para preservar correctamente los documentos (Cajusol Vallejos, 2019).

Además, es la formulación de algunos procedimientos, responsabilidades y asignaciones de recursos para la correcta administración de documentación dentro de una organización (Yrupailla Díaz, 2019).

El trámite documentario se encarga del ingreso de un documento donde se presenta con fecha de limitada, de no cumplirse, la empresa será sancionada y deberá pagar una penalidad, esto ocurre porque tiene un procedimiento manual donde se comete una gran cantidad de errores (Cajusol, 2020).

Para el proceso de trámite documentario estos registros son realizados en actas, resoluciones y otros documentos (Jacinto y Velásquez, 2018).

Considera una facilidad de flujo de registro de documentos ingresantes a la oficina de gestión documentaria donde se genera una mayor accesibilidad mediante las herramientas digitales (Loza, 2016).

También es el sistema responsable de registrar de manera oportuna la documentación tanto interna como externa (González y López, 2019).

Es un sistema de información con el fin de recuperar, modificar e intercambiar documentos, sistemas que han sido diseñados para así coordinar y controlar todas aquellas funciones que afectarían a la creación, recepción, etc. de documentos donde se salvaguardan los aspectos con garantía de integridad y autenticidad (Cárdenas, 2016).

Los trámites documentarios es un sistema por el cual de forma automatizada se organiza, asegura, captura, etiqueta, aprueba y se completan tareas utilizando una versión digital de documentos o archivos que se encuentran dentro de un proceso en una organización (Martínez, 2018).

Calidad de servicio

Es pilar fundamental de toda empresa, ya que se encarga de determinar el éxito de cada una de estas, facilitando las expectativas con las que cuenta cada persona para contar con un sistema organizado, dando un buen servicio, que cumpla todos los aspectos y necesidades del cliente (Martínez et al., 2020).

La satisfacción del usuario es relevante ya que se evalúa por modelos y el contacto que el personal mantiene con los clientes (Ortiz, 2017).

El servicio dado debe estar por encima de la empresa, es decir, superar las expectativas, así como la de sus usuarios, con el fin de ir mejorando y tener mayor responsabilidad para

mantener al cliente satisfecho con el servicio y garantizar un servicio de calidad (Vásquez et al., 2018).

El impacto que tiene la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes, es por ello por lo que se considera imprescindible el mantener a los clientes satisfechos y felices para que la empresa siga creciendo y tenga una mejor gestión en todos sus aspectos (Mejías et al., 2018).

La calidad en el servicio al cliente en las pequeñas y medianas empresas deben de alcanzar las perspectivas a las que sus clientes aspiran para que también puede llegar a superar sus propias limitaciones, y así lograr los objetivos propuestos por la misma empresa u organización (Pincay y Parra, 2020).

Además, es empleada para asegurar el éxito de la organización, así como mejorar los niveles de expectativas que presentan los clientes a través de aspectos como la confiabilidad, la seguridad y la empatía que el personal de la empresa debe mantener con el cliente (Ganga et al., 2019).

Se precisa que la satisfacción del cliente es parte del sistema de valoración que se tiene con el cliente logrando así que la empresa se vea favorecida en su sistema de reputación, alcanzando altos puntajes (Ruiz, 2015).

Se señala que la satisfacción es el sentimiento del cliente, por ende, es importante que las empresas tomen como pilar fundamental las expectativas de sus clientes para no decepcionarlos en cuanto al servicio que brindan en este caso deben mantener las expectativas en el nivel correcto (Labra, 2020).

Los factores implementados para reducir procedimientos lentos o de mayor tiempo en atender los trámites que las personas necesitan, así que, las municipalidades cuentan con un servicio de conexión para que no se generen demoras en los tramites y que el cliente tenga una atención de calidad cumpliendo con todos los estándares para su satisfacción (Chung et al., 2017).

La gran cantidad de usuarios que recurren al ministerio de educación tienen problemas en cuanto a la accesibilidad que se les brinda, así como en la calidad de atención, que genera la insatisfacción de los usuarios, la relación entre el personal y los usuarios no es la mejor (Ramos, 2019).

El proceso administrativo y la satisfacción del contribuyente al solicitar un documento tomando en cuenta las dificultades al momento de organizarse, la municipalidad debe

cumplir con los servicios satisfactoriamente y aprobar la petición que desean alcanzar (García, 2016).

En el artículo, se señala que los servicios públicos deben ser centrados, de tal manera que los canales de atención deben ser implementados para una mayor interacción entre el estado y el ciudadano, fortaleciendo y desarrollando estrategias para garantizar estos servicios (López y Vega, 2017).

En la tesis se precisa que existen modelos y estrategias que van orientados al mejoramiento de los servicios que son brindados a los ciudadanos para lograr que la gestión sea más eficiente y eficaz en todos los sentidos, adecuándose a la realidad, a la actualidad (Romero, 2017).

Cambios debido a la pandemia

En la nota técnica, se establece que, tanto para el sector público como privado, se deben de establecer medidas de protección para sus empleados, entre ellos se encuentra el fomento del trabajo remoto, tomando por excepción a las empresas y trabajadores que brinden servicios esenciales (Ernst y López, 2020).

Es importante el aporte de ideas estratégicas e innovadoras, asegurando así, las metas y objetivos de la empresa, la COVID-19 ha afectado a varios factores (Serna, 2021).

En América Latina y Caribe, las empresas del sector público no financiero han sufrido de aumentos de deudas (Barena y Cimoli, 2020).

El informe realizado por la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el desarrollo (ALIDE), menciona al Banco de la Nación del Perú, una de las empresas públicas más rentables del país porque es fácil abrir una cuenta en cualquier lugar, dicha acción tiene como finalidad lograr una inclusión financiera, mencionado anteriormente se encuentra sustentado en el Decreto Supremo N 141-2020, además es apoyado por otras entidades (ALIDE, 2020) .

El Decreto Legislativo 1438 del Sistema Nacional de Contabilidad; tiene como principal función brindar información sobre el sector público; de modo que vela por la correcta elaboración de los estados financieros, debido a que los ingresos corrientes no abastecen sus necesidades. además de ello, no se puede pasar por alto la entrada en vigor de una política de cambio cuya finalidad es implementar en los países de América Latina (Chávez, 2021).

El impacto que han sufrido los países ha sido más fuerte en el rubro empresarial, tanto privado como público; por lo que se ven obligados en analizar las condiciones actuales de mercado y colocar como objeto de revisión el modelo del negocio con el que se ha estado operando (Huilcapi et al., 2020)

Debido al contexto que atraviesan las empresas, el impacto se verá reflejado en la capacidad reducida de crecimiento, peor aún una parálisis económica. Son las medidas de prevención de la COVID 19 las causantes de los cambios de actividad económica (Constantina y Neumeyer, 2020).

Se implementaron medidas que deben de ser aplicadas con urgencia en el área laboral, puesto que, se evita que las empresas sean afectadas por la quiebra; pese a que primero es la salud y protección de los trabajadores no se pasa por alto que el país no ha terminado una crisis y ya entra a otra. Debido a los casos, el Perú ha implementado programas como Reactiva Perú, para que las empresas tengan un acceso a créditos para cubrir el pago de obligaciones adquiridas a corto plazo y pago de proveedores y trabajadores (Torriani, 2020).

El gran impacto que será secuela de la COVID-19 en el ámbito económico, salud y educación en Perú y Brasil. Este afectará directamente a la población dado que hay un porcentaje que trabaja en pequeñas y grandes industrias, turismo ya sea hospedaje o agencias; ello se ve reflejado en el PBI nacional puesto que su crecimiento aporta mucho. Medidas tomadas con Reactiva Perú, tienen como fin ayudar a los que perdieron su empleo (Fernández, 2020).

El proceso de recuperación de la pandemia debe ser acorde al desarrollo social, de modo que las empresas que requieran reactivar o mantener sus actividades, los protocolos de seguridad serán sus mejores aliados para salvar el futuro de sus negocios; además de ello regirse por las políticas de inclusión laboral ya que esta es la única manera de superar el descalabro económico y empresarial producto de la secuela del virus SARS COV (Delgado, 2020).

En el artículo se toca que debido a la situación es vital fidelizar a los clientes, para ello se debe de colocar como prioridad los deseos del mismo, siendo flexibles en las normas establecidas como por ejemplo reembolsos, modificación de precios para un ahorro, es decir, brindar un valor agregado para lograr la lealtad del cliente. No puede pasarse por alto el hecho de que se debe de ser fiel al propósito de la marca; por otro lado, debe de

mantenerse una comunicación constante con los empleados y clientes. Eventualmente, se debe de evaluar la calidad del inventario y servicio brindado, aplicar nuevas estrategias de marketing y publicidad valiéndose de la tecnología que actualmente resulta tan importante contar con ella (Main et al., 2020).

En el artículo se sostiene debido a la competitividad que se denota hoy en día se debe de tomar en cuenta la cultura, creencia y valores con los que cuentan los clientes, la crisis generada por la COVID-19 afecta a la toma de decisiones tanto de la empresa como de los colaboradores, a raíz de ello se requiere un mayor control y evaluación constante de los resultados obtenidos. Por tal motivo, se deben de reinventar con respecto a las propuestas de valor ya que las situaciones por las que atravesamos nos sumergen en una nueva realidad, ya que es la única manera de lograr que el negocio continúe funcionando como lo hacía antes de lo mencionado (Suarez, 2020).

Se establece que el desarrollo mundial se ve afectado debido a que la economía se frenó de un día para otro, ocasionando una crisis financiera, puesto que han sido cerradas fábricas, el turismo está limitado, cuarentena obligatoria. Siendo las pequeñas y medianas empresas quienes se lleven la peor parte de las consecuencias en un intento desesperado de frenar los contagios masivos, la magnitud de los hechos lleva a los analistas a sostener que la COVID-19 será capaz de modificar el orden mundial (Altamirano et al., 2020).

En el artículo el autor refiere que la pandemia es un hecho imprevisible, no obstante, se debe de aprender de él, sacando provecho del mismo, ya que este puede causar la misma amenaza del cambio climático, sector salud, inversiones etc. Los gobiernos hacen esfuerzos considerables para la protección y salud de sus ciudadanos de modo que, en el caso de las economías informales, las cuales abundan en los países, el descalabro económico sea mucho más peligroso que otras amenazas, ya que este aumenta la pobreza extrema puesto que se confina en casa a las personas que viven el día a día (Hernández y Mar, 2020).

En el artículo el autor se menciona como la Universidad del Pacífico hizo frente al coronavirus desde el área laboral capacitando a sus trabajadores para el uso de sus plataformas digitales, para de esa manera conseguir que la calidad de enseñanza que los caracteriza no se vea afectada por la modalidad virtual. Se hace énfasis en que la salud de los trabajadores es algo vital, puesto que es mejor detectar los problemas de salud por medio de la prevención que lamentar las consecuencias de estos (Portocarrero, 2020).

La empresa grande podría afrontar problemas de liquidez, puesto que las empresas con mayor posición pueden establecerse como las dominantes del mercado, afectando directamente su solvencia. Con ayuda de los empleados, se deben de generar y aplicar planes de competitividad estratégica, por lo que debe adecuarse a las nuevas necesidades de sostenibilidad y cohesión social, porque los grupos de interés como proveedores o clientes van a requerir de soluciones prácticas acorde a la situación para consolidar el nuevo tipo de vida empresarial a la que nos hemos vistos obligados a aceptar (Martin y Reyes, 2020).

DISCUSIÓN

El autor Cajusol (2020) evidencia que el proceso de trámite documentario mantiene en el sistema público diversas problemáticas o puntos críticos, se observa en la administración interna como en el servicio que brindan a la población, siendo que estos no son atendidos en el plazo establecido o determinado con anterioridad, lo que genera insatisfacción en estos y por lo tanto malestar. Esto es debido a la alta frecuencia con la que ingresan documentos al sistema, siendo así que un gran porcentaje consideró que esto se da de manera regular, estos son atendidos según la importancia que se requiera; es por ello que se requiere contar con una mayor tecnología para dar alcance a todos los documentos y con ello lograr resultados positivos en la ciudadanía.

Los procesos o servicios públicos durante la pandemia fueron gravemente afectados, esto debido a que su desarrollo se vio paralizado (Altamirano et al. 2020), ya que de “un día para otro” se tuvo que brindar atención remota, esto a fin de salvaguardar la vida de los trabajadores y del público, evitando contagios y preservando la salud. Esta paralización no solo afecta al sector público, el sector privado, según Constantino & Neumeyer (2020) ocasionó cambios en la actividad económica hasta donde la conocíamos, siendo que en algunos países se dio una parálisis en la economía, dejando como consecuencia a miles de trabajadores en las calles, sin empleo y sin poder sustentar a sus familias.

4. CONCLUSIÓN O CONSIDERACIONES FINALES

Como primera conclusión, se puede determinar que el proceso de trámites es complejo, ya que se basa en contar con un sistema de información confiable y eficaz capaz de admitir modificaciones a fin de servir a la ciudadanía.

Como segunda conclusión, podemos observar que la atención de trámites presentaba diferentes deficiencias, las cuales aumentaron debido a la pandemia, generando

insatisfacción en la ciudadanía, debido a la lentitud de este.

5. LISTA DE REFERENCIAS

- ALIDE. (2020). Acciones y medidas de la banca de desarrollo frente a la crisis. Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE). Obtenido de <https://www.alide.org.pe/wp-content/uploads/2020/06/ACCIONES-BD.pdf>
- Altamirano Freire, J. L., Oñate Miranda, F. P., & Sandoval Vaca, A. A. (22 de 7 de 2020). Las empresas en época de crisis por el covid-19. Ecuador: FIPCAEC. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/261/459>
- Barena , A., & Cimoli, M. (21 de Abril de 2020). Dimensionar los efectos del Covid-19 para pensar en la reactivación. *Informe Especial COVID-19*. Cepal. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45445-dimensionar-efectos-covid-19-pensar-la-reactivacion>
- Bastidas Parraga, J. (2016). "Desarrollo e implementación del sistema de trámite documentario en la municipalidad provincial de Huancayo para la atención de expedientes". Huancayo, Perú: Repositorio Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3889>
- Cajusol Vallejos, Á. (2020). Desarrollo de una aplicación web responsive para mejorar el proceso de trámite documentario en un colegio profesional. Repositorio Institucional Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3989>
- Chavez Sanchez, E. B. (2021). Sistema integrado de Administración financiera y los estados financieros del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú. Lima, Lima, Perú: Repositorio UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56151>
- Chung García, E., García Filberto, V., Rupailla Arestegui, C., & Seminario La Roche, M. (2017). Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana. [Tesis de licenciado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Perú: Repositorio Académico UPC. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Constantino, H., & Neumeyer, A. (2020). Un marco conceptual para analizar el impacto economico del covid-19 y sus repercusiones en las politicas. Universidad Torcuato Di Tella. Obtenido de https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/library/crisis_prevention_and_recovery/a-conceptual-framework-for-analyzing-the-economic-impact-of-covi.html
- Cordova Barrientos, Y. (2019). "Implementación de un sistema informático para el trámite documentario en la municipalidad distrital de Santo Domingo-Morropón-Piura". Piura, Perú: Repositorio Dspace. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2007>
- Delgado Pugley, D. (4 de mayo de 2020). La covid 19 en el Perú: Una pequeña tecnocracia enfrentandose a las consecuencias de la desigualdad. Fundación Carolina . Obtenido de <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/05/AC-26.-2020.pdf>
- Ernst, C., & López Mourelo, E. (2020). El covid-19 y el mundo del trabajo en Argentina: Impacto y respuestas de politica. *Informe tecnico*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_740742.pdf
- Fernandez Guevara, E. (2020). Analisis de la politica economica en el sector y educacion del Perú y la republica federativa de brasil frente a la pandemia del covid-19. *Carrera de Relaciones Internacionales* . Repositorio USIL . Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10374/1/2020_Fern%C3%A1ndez%20Guevara.pdf
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Scielo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668
- García Rodriguez, J. d. (2016). Influencia del servicio de atención en la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, durante el II Trimestre 2016. *[Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]*. Lima, Perú: Repositorio UIGV. Obtenido de

- <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1311/tesis%20-%20garcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzáles Argomado, C. J., & López Alva, R. J. (2019). "Nivel de satisfacción del usuario en la oficina de trámite documentario del gobierno regional de la libertad- sede central, 2019". *Administración*. Trujillo, Perú: Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25396>
- Hernandez rivera, a., & Mar Pensado, J. E. (2020). Efectos de la pandemia en la economía familiar. Obtenido de <http://economia.uaemex.mx/Publicaciones/e1303/Efectos%20de%20la%20pandemia%20en%20la%20economia.pdf>
- Herrera García, 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". Sullana, Perú: Repositorio Uladech Católica. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2622>
- Jacinto Medina, M. J., & Velásquez Díaz, R. H. (2018). "Mejora en el uso de recursos del proceso de trámite documentario y su impacto en los costos en la sede del gobierno regional de Cajamarca, 2018". *Ingeniería Industrial*. Cajamarca, Perú: Repositorio institucional Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15022>
- Labra, J. C. (2020). Plan de mejora de la calidad del servicio para incrementar la satisfacción del cliente en una EPS de saneamiento, región Arequipa. *Repositorio UNSA*. Perú: Google Chrome. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11527/IIvelajc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Chávez, B., & Vega Paucar, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano. *Revistas PUCP*, 13-19. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/download/19743/19809/>
- Loza Carreño, M. d. (2016). "Implementación de mejora continua en el sistema de gestión documental de la secretaria corporativa de PETROPERU S.A". *Ingeniería*

- Industrial*. Lima, Perú: Repositorio Insitucional Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10813>
- Main, A., Stephan, A., Arnason, B., & Sedivy, P. (2020). Mantener la lealtad y la confianza del cliente en tiempos de incertidumbre. *Deloitte*, 1-3. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cl/Documents/povs-covid19/cl-mantener-la-lealtad-y-la-confianza-del-cliente-en-tiempos-de-incertidumbre.pdf>
- Martin Fiorino, V., & Reyes, G. (2020). Desafíos y nuevos escenarios gerenciales como parte de la herencia del covid-19. (Redalyc, Ed.) *Revista Venezolana de Garea*, 11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559019/29063559019.pdf>
- Martinez Ancalli, M. A. (2018). "Análisis del proceso de gestión documental de una consultoría de ingeniería en la industria minera". *Ingeniero Industrial*. Lima, Perú: Repositorio Institucional Univesidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15194>
- Martínez, C. R., Niebles- Nuñez, W., Pacheco- Ruiz, C., & Hernández- Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Scielo*. Colombia: Google Chrome. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221
- Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Redacly*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/html/index.html>
- Méndez Ilizarbe, G. S. (2017). "Programa de automatización de los procedimientos de trámite documentario en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima, 2016". *Ciencias empresariales*. Perú: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4404>
- Muro Salazar, L. A., & Rosales Gastelo, C. J. (2018). "Implementación de un módulo de control y seguimiento para mejorar la gestión del trámite documentario en la Municipalidad distrital de Cayaltí, 2018". *Maetro en Gestión Pública*. Perú:

- Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31832>
- Pincay-Morales, Y. M., & Parra-Ferrié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dialnet*. Ecuador: Google Chrome. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7539747.pdf>
- Portocarrero Suarez, F. (20 de junio de 2020). El imperio del virus naciente. Ante la pandemia del covid-19. 20. (A. UP, Ed.) Obtenido de
<https://www.up.edu.pe/Documents/ALUMNI-UP-junio-2020-x-pagina.pdf>
- Quispe Obregón, J. R., & Vilchez Huachaca, J. S. (2017). "Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la Municipalidad distrital del Rimac". Lima, Perú: Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2871>
- Ramos, J. M. (2019). Calidad de servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección académica profesional de la Universidad Privada San Pedro Sede Barranca 2014. *Repositorio UNJFSC*. Huacho, Perú: Google Chrome. Obtenido de
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3548/Le%C3%B3n%20Gerardo%20VERGARA%20RAMIREZ%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero Mendoza, P. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca-2015. [*Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca*]. Cajamarca, Perú: Repositorio UNC. Obtenido de
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1195/NIVEL%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DEL%20CENTRO%20DE%20ATENCION%20AL%20CIUDADANO%20DE%20LA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, B. (2015). Empresa de Trámites Personales TRAMEX. *Repositorio U Chile*. Chile: Google Chrome. Obtenido de

- <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137031/Ruiz%20C%20a1ceres%20Brenda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Serna Cardona, L. H. (4 de 1 de 2021). El covid-19 (pandemia) y sus cambios de hábitos sociales en las habilidades empresariales. *Artículo*. Cuenca, Ecuador, Ecuador: Archivos Universidad del Azuay. Obtenido de <http://udaakadem.uazuay.edu.ec/article/view/371>
- Suarez Blanco, M. M. (2020). Impactos económicos y laborales generados por la pandemia del covid 19 en diferentes industrias en Uruguay: casos de estudio. Uruguay: Scielo. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v13n22/v13n22_a02.pdf
- Tapia Jacinto, V. (2016). "Sistema de información de trámite documentario basado en tecnología web para institutos de educación superior tecnológicos de la región Ancash en el año 2016". [Tesis de magíster, Universidad de Chimbote]. Chimbote, Perú: Repositorio ULADECH. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1644>
- Tirado, R. M. (2019). ¿Qué es la gestión de trámite documentario? Exact. Obtenido de <https://www.exact.com.pe/blog/gestion-tramite-documentario/>
- Torriani, Y. (2020). Propuestas contra el covid-19. (C. d. Lima, Ed.) *La revista de la CCL, la Cámara*, 28. Obtenido de https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion922/la_camara%20922_final.pdf
- Vásquez, L. J., Olivera Hospinal, S. J., & Tinoco Reyes, D. A. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación Estado-Ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. *Repositorio ESAN*. Perú: Google Chrome. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yrupailla Díaz, R. S. (Abril de 2019). "Implementación de un Sistema de trámite documentario para la agencia de compras de las Fuerzas Armadas". *Ingeniero de Sistemas e informática*. Lima, Perú: Repositorio Institucional Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/1858>

Zegarra Jibaja, V. R., & Flores Ccasa, G. L. (2019). "Desarrollar un sistema web de trámite documental para mantener las acreditadoras de la escuela de ingeniería informática de la URP". *Ingeniero Informático*. Lima, Perú: Repositorio Institucional Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3089>