



UNIVERSIDAD
AUTONOMA
DE ICA

RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

“El control documentario y su influencia en la gestión pública de la
municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019”

Línea de Investigación:

Gestión Pública

Presentado por:

Angela Rosario Ayona herrera

Leslie Mabel fajardo Boada

Investigación desarrollada para optar el Título de Licenciado en
Administración y Finanzas

Docente Asesora:

Dra. Maribel Rangel Magallanes

Código Orcid N. 0000-0002-5862-4145

CHINCHA – PERÚ

Diciembre-2019

“El control documentario y su influencia en la gestión pública de la
municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019”

A Dios, gracias a él tenemos hoy en día tengo la
oportunidad de estar aquí frente a ustedes para poder
brindarle esta información.

A nuestros padres por su valioso apoyo.
A nuestros esposos e hijos que son los amores de mi vida.

Reconocimiento

A Dios por su gran amor y
fortaleza que nos da cada día

A la Universidad Autónoma de
Ica por su apoyo en sus
enseñanzas.

A mi familia por el infinito apoyo.

Índice

Índice	5
Resumen	8
Abstract.....	10
Introducción.....	12
Capítulo I	13
Planteamiento del Problema de Investigación	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.1.1 Formulación del Problema.....	16
1.1.2 Problema general	16
1.1.3 Problemas específicos.....	16
1.2 Objetivos de la investigación	16
1.2.1 Objetivo general	16
1.2.2 Objetivos específicos.....	16
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.3.1 Justificación.....	17
1.3.2 Importancia	18
1.4 Limitación y Delimitación de la investigación.....	19
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes Internacionales / Nacionales.....	21
2.2 Bases Teóricas.....	28
2.3 Marcos Conceptuales	40
2.4 Formulación de la hipótesis	41
2.4.1 Hipótesis general.....	41
2.4.2 Hipótesis específicas	41
2.5 Identificación de variables e indicadores.....	41
2.5.1 Operacionalización de variables	41
CAPÍTULO III	47
METODOLOGÍA.....	47
3.1 Diseño metodológico.....	47
3.1.1 Tipo de investigación y Nivel de Investigación	47
3.1.2 Diseño de la investigación.....	48

3.1.3	Método de investigación	48
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	48
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.5	Técnicas para el procesamiento de la información	49
	CAPÍTULO IV	50
	RESULTADOS.....	50
4.1	Validación de instrumentos.....	50
4.2	Tablas y gráficos.....	51
	CAPÍTULO V.....	64
	DISCUSIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1	Discusión de resultados	64
5.2	Conclusiones	65
5.3	Recomendaciones	66
	Anexo N° 1: Matriz de Consistencia	72
	Anexo N° 2: Instrumentos de investigación	73
	Anexo N° 3: Ficha de validación Juicio de Expertos.....	75
	Anexo N° 4: Informe de Turnitin al 28% de similitud.....	77

Lista de Tablas

Tabla 1:	“Operacionalización conceptual de variable independiente”	43
Tabla 2:	“Operacionalización conceptual de Variable Dependiente”	44
Tabla 3:	“Operacionalización de variable e ítems”	45
Tabla 4:	“Operacionalización de variable e Items operacionalización de variable e ítems”	46
Tabla 5:	Variable “Gestión Pública” De la dimensión “Capacidad de Gestión”	52
Tabla 6:	Variable “Gestión Pública” De la dimensión “Presupuesto Público”	54
Tabla 7:	Variable “Gestión Pública” De la dimensión “Eficiencia y Eficacia” ..	56

Lista de Gráficos

Gráficos 1 –	“Capacidad de Gestión”	53
Gráficos 2–	“Presupuesto Público”	55
Gráficos 3–	“Eficiencia y Eficacia”	57

Gráficos 4– – “Revision Documental” 59
Gráficos 5— “Sistema de Archivos” 61
Gráficos 6– – “Gestión Documental” 63

Resumen

El presente trabajo se realizó con el fin de evidenciar la calidad de servicio que brindan las entidades públicas en este caso la Municipalidad Distrital de Sunampe, sabiendo es que son representantes administrativos de la comunidad en general.

Los mismos que se encargan de promover la participación ciudadana manteniéndola de muchas formas activa, buscan que mejorar la calidad de vida de su comuna mediante realización de obras, por eso es muy importante que conozcamos cada uno de nosotros ciudadanos los ingresos que el gobierno central maneja y así mismo transfiere a cada gobierno Regional y/o Local.

Es así como las entidades públicas deberían mantener informados a la población, como por ejemplo rendiciones de cuenta, manifestando de qué manera emplean el presupuesto de la entidad, asimismo el personal “funcionario” debería tener conocimiento adecuado para poder simplificar trámites administrativos, ser personas que de manera consecutiva reciba capacitaciones, pues sabemos que serán las personas indicadas en brindar un buen servicio al usuario.

El trabajar en el sector público implica tener conocimiento en diversos aspectos tanto proceso administrativos como normativas legales vigentes, en atención al usuario, el desempeño de su labor será la imagen de la institución, pues es por eso que cada puesto en un entidad pública está sujeta a un perfil, funciones específicas, que se encuentran estipuladas en sus instrumentos de gestión como MOF(Manual de Organizaciones y Funciones), ROF(Reglamento de Organizaciones y Funciones), MPP(Manual de perfiles y puesto).

Esta investigación nos permitió conocer la deficiencia de la Municipalidad Distrital de Sunampe, como por ejemplo la simplificación de trámites administrativos, pues los usuarios por cada expediente tenían demoras desde 30 a 60 días, y muchas veces las respuestas de sus expedientes no eran lo que ellos esperaban, así causaba malestar por el tema de la demora y por el tipo de respuesta brindado.

Su sistema de trámites administrativos es muy cotidiano, no emplean un sistema digital de mesa partes y/o archivos asimismo en todas las áreas, la atención al ciudadano con cuentan con una oficina específica de ello, para orientar al ciudadano, sus presupuestos no son bien manejados, debido a que se pueden encontrar personal que no le pagan por a 2 a 3 meses, asimismo proveedores que le debían hasta 6 meses por algún servicio o compra.

Palabras Claves : Administración , documentos , trámites, sistema, calidad servicio

Abstract

The present work was carried out in order to demonstrate the quality of service provided by public entities in this case the Sunampe District Municipality, knowing that they are administrative representatives of the community in general.

Those who are responsible for promoting citizen participation by keeping it active in many ways, seek to improve the quality of life of their commune through the completion of works, so it is very important that we know each of us citizens the income that the central government manages and also transfers to each Regional and / or Local government.

This is how public entities should keep the population informed, such as accountability, stating how they use the entity's budget, and "official" personnel should have adequate knowledge to simplify administrative procedures, be people who consecutively receive training, because we know that they will be the right people to provide a good service to the user.

Working in the public sector implies having knowledge in various aspects both administrative process and legal regulations in force, in attention to the user, the performance of their work will be the image of the institution, because that is why each position in a public entity is subject to a profile, specific functions, which are stipulated in its management instruments such as MOF (Manual of Organizations and Functions), ROF (Regulation of Organizations and Functions), MPP (Manual of profiles and position).

This investigation allowed us to know the deficiency of the District Municipality of Sunampe, such as the simplification of administrative procedures, because users for each file had delays from 30 to 60 days, and many times the responses of

their files were not what they They waited, thus causing discomfort for the issue of delay and for the type of response provided.

Keywords: Administration, documents, procedures, system, quality of service

Introducción

Investigación cuyo objetivo principal profundizar la problemática que viene aquejando y que existe en la municipalidad Distrital de Sunampe, esto se evidencia en la ineficiencia en la entrega de información oportuna, debido a la carencia de un archivo digital de los expedientes que almacena la municipalidad , es ahí donde desarrollaremos cada Capitulo donde identificaremos en cada etapa, donde surge la problemática.

Donde se realizará una investigación predominantemente cualitativa a expertos en la materia y representantes de la alta dirección de la entidad, y personal o funcionario encargada de las áreas responsables, de forma tal que el caso pueda ser explorado a profundidad, serán ellos mismos quienes nos facilitara la información que se requiera para así poder buscar la mejor alternativa de solución.

Según Ruiz Fonticiella, María Teresa. (2005). “La auditoría operativa puede abordar, por ejemplo, si la información básica utilizada tanto para la toma de decisiones sobre los propios objetivos como para la fijación de los medios a utilizar para alcanzarlos es correcta, está completa y es fiable”.

Para finalmente realizar un contraste con lo descrito en la teoría. Finalmente, luego del análisis realizado se presentarán las conclusiones basadas en los aprendizajes de la organización con respecto al uso de la tecnología, como resultado de su aplicación y análisis se dará conclusiones basadas en los principales hallazgos y evidencias durante la gestión.

Capítulo I

Planteamiento del Problema de Investigación

1.1 Descripción de la realidad problemática

Según la revista (Puertos del Estado & Ministerio de Fomento, 2016) “nos indica que la correcta gestión documentaria debería estar enfocada en un buen uso de los recursos determinados de cada uno de los elementos en el seguimiento de la gestión”.

En algunos términos según (Carlos Eduardo Umaña Lizarazo, 2011) “ se nos establece que la frágil situación de los archivos institucionales ha obedecido entre otras causas a la ausencia de pautas claras y precisas en su manejo, lo que hace que cobre hoy mayor vigencia el presente trabajo como un aporte al inicio de la organización y posicionamiento del archivo en la Contraloría General del estado, que durante su historia no ha sido tratado conforme a las normas y a la importancia que él tiene; lo mismo que a racionalizar y normalizar la generación, recepción y envío de la correspondencia dentro y fuera de la institución”.

En cuanto a lo que analizamos, orientados en un factor nacional podemos entender que según algunos autores (Cabanaconza, 2017) , “en la actualidad todas las Instituciones públicas cuentan con sistemas de Gestión Documental y con ello un sistema institucional de archivo con el fin de mejorar el manejo

de la información contenida en los documentos emitidos o recibidos en la institución pública en virtud de sus funciones y la calidad de atención a los usuarios internos o externos que requieran la información para una oportuna toma de decisiones basada en los documentos que son custodiados”.

El gobierno local “es una institución pública encargada de velar por sus pobladores, escuchar sus demandas y reclamos que necesite esta ciudad, con el fin de que su alcalde, máxima autoridad en dicha institución, haga caso a sus peticiones”.

Por ello la Municipalidad tiene entre sus diversas áreas, como la de trámite documentario, no cuenta con un registro de seguimiento de expediente, al no tener una ruta establecida muchas veces el expediente vuelve a las áreas de manera repetida, en “la cual es el área que supervisa la recepción de documentos que llegasen al área determinada. Lo cual luego se hará el seguimiento respectivo por donde dicho documento tendrá que ser sucedido según la jerarquía del organigrama de la Municipalidad y después enviado al área encargada según lo solicitado en el documento”, incumpléndose entonces con lo que rige la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades – 2018

Lograr la construcción de un clima laboral positivo se constituye en una asignación relevante para todos los integrantes de la organización, para la consecución de estos objetivos se consideran las condiciones físicas: lugar correctamente iluminado, una ventilación adecuada, un correcto uso de los espacios, estos elementos son de gran influencia como los interpersonales: liderazgo, familiaridad, respeto, etc.

Entonces es donde podemos entender que cada punto se establece como un pilar para lograr alcanzar un escenario en donde se prima la real existencia por parte de los elementos inmersos, hablamos entonces del alto mando de la organización y los colaboradores, siendo estos los que logran un entero

consentimiento en ello, caso contrario en este sentido los colaboradores decidirán por ofertas en materia laboral que satisfagan de mejor manera sus expectativas.

Uno de los principales problemas de muchas organizaciones es que consideran que realizar una mejora en el clima laboral desencadenaría en el desembolso de una enorme inversión. Esto sin dudarlo es un grave error, debido a que las consecuencias de un ambiente laboral nocivo se transforman en un gasto de poder mejorar lo que se perdió.

La gestión pública, puede mostrar el desarrollo alcanzado por el conjunto de la entidad, en otros aspectos.

Esta relación se sustenta en la premisa de que la modernización administrativa, apoyada en nuevos modelos, mejora los procesos, la prestación de servicios públicos y la realización de las tareas que les son sustantivas, cada uno de los elementos involucrados en el proceso, los elementos relativos a cada uno de los parámetros ligados a las demoras en procesos son que debido al trámite documentario. Ley N° 27972 Organica de Municipalidades – 2018

No obstante, señala que la intermunicipalidad no se ha fortalecido, sino que presenta señales de una tendencia a disminuir ante la injerencia del orden de gobierno estatal en la gestión municipal. “Si es cierto que hoy en día los pobladores de nuestra ciudad, o incluso de otras ciudades tienden a tener problemas, reclamos o permisos a la institución máxima de dicha ciudad, en todo caso la Municipalidad Distrital de Chincha Baja, por el cual llega un sin variar de documentos que en mesa de partes se reciben.

El sistema de trámites denominado Servicio al Ciudadano por el portal del Estado Peruano brinda información para poder realizar tramite de diferentes

tipos ya sea por poderes legislativo, judicial, ejecutivo, organizaciones autónomas, gobiernos regionales y gobiernos locales del Perú, también brinda un servicios en línea para consultas o pasos a realizar por trámite y la descarga gratuita de formatos de diferentes instituciones, a través de este sistema se tomará como referencia el filtrado de datos, interfaces, lógica del negocio”. (Portal del Estado Peruano-Publicado el 2007).

1.1.1 Formulación del Problema

1.1.2 Problema general

¿De qué manera el control documentario incide en la gestión pública de la Municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019?

1.1.3 Problemas específicos

P1: ¿De qué manera la capacidad de gestión influye en la revisión documental de la municipalidad de Sunampe el año 2019?

P2: ¿De qué manera el presupuesto municipal influye en el sistema de archivos de la municipalidad de Sunampe el año 2019?

P3: ¿Cuánto incide la eficiencia y eficacia en la gestión documentaria de la municipalidad de Sunampe el año 2019?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Describir el control documentario que se practica en la gestión pública de la municipalidad Distrital de Sunampe en el año 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

O1: Demostrar la capacidad de gestión en la revisión documental de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019.

O2: Describir el presupuesto público en el sistema de archivos de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019.

O3: Determinar la importancia de la eficacia y eficiencia en la gestión documental de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019

1.3 Justificación e importancia de la investigación

1.3.1 Justificación

La presente investigación permitirá conocer el control documentario y su influencia en la gestión pública siendo necesaria y eficaz darle énfasis y analizar nuestra problemática. Mediante la investigación además nos permitirá situarnos en un panorama real el cual desencadenará en una mejor toma de decisiones basados en el uso de la información que aquí se tiene, en este sentido se hace imperiosa la necesidad de profundizar en los elementos mencionados aquí, así como en poder entender la relación que existe entre cada uno.

Según Irma Campillo Torres (2010) “Los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización. La adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos de archivo resulta esencial para las organizaciones y la sociedad, a fin de proteger y preservar los documentos como evidencia de sus actos.”

Por lo que se considera que el impacto que traerá consigo esta investigación se considera muy oportuna, debido a que es sumamente necesaria para toda organización saber qué hacer para generar un control documentario eficaz, dinámico y rápido en la gestión pública. Es de conocimiento general de las personas relacionadas a la administración pública que la gestión documental es una necesidad, pero que en la municipalidad objeto del estudio es un problema en el aspecto organizacional, por lo que se tendría que presupuestar gastos en locales y almacenes, infraestructuras para garantizar la

conservación, tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos, duplicaciones, gastos de fotocopias, por lo que la digitalización se puede identificar como una de las opciones de mayor importancia en las entidades públicas.

Desde el punto de vista académico, esta investigación es de real importancia en nuestra carrera profesional pues permite demostrar los conocimientos administrativos adquiridos en la Universidad Autónoma de Ica, así como demostrar nuestra capacidad académica y profesional

Desde el punto de vista metodológico, se plantea un problema de investigación, del cual tendremos que demostrar la hipótesis planteadas , asimismo la investigación quedará como un antecedente para la investigación científica.

Para el desarrollo de la misma, se aplicó instrumentos que permitió obtener información sobre las variables objeto de estudio, de una manera descriptiva para finalmente obtener resultados que llevarán a demostrar el problema.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación nos va permitir ampliar teorías con respecto a esta problemática, abordar conocimientos científicos revisar teorías científicas , investigaciones realizadas , entre otros que permitirán fortalecer muestran competencias administrativas.

Finalmente, la importancia de este proyecto de investigación es buscar y abordar nuevos cambios en la institución de acciones o actitudes para que se pueda lograr una gestión documentario-efectiva y esperado en la gestión pública.

1.3.2 Importancia

Toda organización para realizar una implementación y puesta en servicios de un adecuado sistema de Información y trámite documental se

basa su justificación en que permitirá entender el manejo de la gestión documentaria en la atención de expedientes, tramites en el que , el encargado del departamento de trámite documentario podrá realizar sus funciones de manera más eficiente reduciendo así el tiempo de atención al ciudadano, y a la vez poder brindar una mejor calidad de servicio.

La investigación realizada se basa en poder demostrar que debe existir una protección adecuada de la documentación, garantizando con ello una eficiente administración y por ende un eficaz servicio de atención.

De otro modo Ponjuán Dante, G. (2003), considera que la gestión documental “es un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que se crea, recibe, mantiene o utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones”.

Según los diferentes problemas observados, detectados, y analizados en la Municipalidad Distrital de Sunampe, con relación al sistema de Trámite Documentario, analizando de esta manera para poder entender los procesos de control documentario, entendiendo cada uno de sus pasos, inmersos en este punto deberán comprender como es el funcionamiento de la gestión pública para no generar ningún tipo de inconveniente en lo que se puede realizar y que cada acción realizada se considere coherente y legal desde cualquier parámetro

1.4 Limitación y Delimitación de la investigación

Una de las principales limitaciones en el alcance de trabajo realizado, teniendo en cuenta su importancia en mejorar el municipio de Sunampe, y fortalecer el trabajo y las competencias de sus trabajadores, mas no se ha podido investigar en otras municipalidades para presentar un diagnostico más amplio , sin embargo servira de antecedente para futuras investigaciones.

Otra de las limitación es el factor económico, debido a que la investigación a sido subvencionada por los estudiantes investigadores, lo que limitó fuera una investigación más amplia.

Dentro de la lista de limitaciones podemos mencionar el factor Tiempo, debido a las labores académicas, tiempo laboral, tiempo familiar que impidio realizar un mayor diagnostico al tema de investigación identificado.

DELIMITACION:

La municipalidad de Sunampe está localizado en la región Ica, es uno de los 11 distritos de la Provincia de Chincha, Sunampe es un municipio cuya superficie, población, altitud y otra información importante se proporciona a continuación:

La direccion está ubicada en, Plaza de Armas N° 100 distrito de Sunampe

Superficie del municipio de Sunampe	1 600 hectáreas 16,00 km ² (6,18 sq mi)
Altitud del municipio de Sunampe	64 metros de altitud
Coordenadas geográficas	Latitud: -13.4269 Longitud: -76.165 Latitud: 13° 25' 37" Sur Longitud: 76° 9' 54" Oeste

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Internacionales / Nacionales

Reyes (2015) en su tesis “Conceptualización sobre participación ciudadana en la gestión pública y su relación con un mecanismo a nivel comunal”. Se establece como conclusión central que:

- Así como la demanda por mayor participación se expresa con claridad en las manifestaciones ciudadanas, es interesante observar el enorme desequilibrio que se produce entre la capacidad de los actores sociales y los actores políticos para intervenir en la generación y control de las políticas sociales que implementa el estado. Lo anterior genera que, de algún modo, se repita el axioma de que “unos hacen la historia y otros la sufren”, con lo que se quiere representar en toda su dimensión, una asincronía que juega muy en contra de la capacidad de empoderamiento de los ciudadanos y de sus débiles organizaciones. Otra expresión de lo mismo es la dificultad que se ha tenido para legislar a favor de mecanismos de participación ciudadana y, cuando esto ha sido posible, en general se ha tratado de iniciativas difícilmente transformables en fenómenos que colaboren a la creación de capital social a favor de un mayor empoderamiento ciudadano.
- Decisiones cruciales no están sometidas al control social En el mismo marco de lo dicho anteriormente, nuestro ordenamiento jurídico institucional y el funcionamiento de nuestras organizaciones sociales

débiles, hace que un conjunto muy grande de decisiones importantes, que afectan a sectores muy significativos de la población, no estén sometidas a ningún mecanismo institucionalizado de control social efectivo y, mucho 79 menos, a la posibilidad de participación de las comunidades en la elaboración, de determinadas políticas públicas que las afectan.

Es el caso de la elaboración del PADEM, en las municipalidades del país, pese a que la normativa que lo rige incorpora mecanismos participativos, tanto para su elaboración como para su seguimiento. En la práctica su elaboración se ha convertido en una práctica ritual, que solo aspira a cumplir con la obligación legal (formalidad) del sostenedor municipal (Alcalde) de presentarlo al Concejo Municipal, en el mes de septiembre de cada año. De este modo, un instrumento de planificación, que debiera servir de “carta de navegación” de la educación pública comunal, no pasa de ser una simple obligación formal, carente de importancia, elaborado sin ninguna rigurosidad y mucho menos con la intención de orientar la educación comunal. En esa perspectiva, ni pensar en el involucramiento ciudadano, no en su seguimiento y evaluación, ni menos en su discusión y elaboración.

Campillo Torres Irima(2010) “Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey”, granada espana , universidad de granada, realizo su investigación y llegó a la siguiente conclusión :

“La gestión de documentos es un proceso que protege a la organización de cualquier situación de riesgo pues facilita el desarrollo, la toma de decisiones y la seguridad económica, una adecuada gestión de documentos produce beneficios inmediatos a las organizaciones pues permite el establecimiento del ciclo de vida completo de los documentos, su tratamiento ordenado y lógico,

desde el momento en que se crean o se reciben hasta que son conservados o eliminados, en dependencia de las políticas que posea la institución.

Para llevar adelante y de manera eficaz el proceso de gestión de documentos en las empresas se precisa de un buen análisis de la información documental, esta fase comprende principalmente la identificación y reconocimiento de los distintos tipos de documentos de la organización, así como un estudio preliminar de la misma.

Las empresa cubanas necesitan de inmediato el control y administración de documentos, como un elemento indispensable para el logro de los objetivos de la organización, pues en la actualidad la administración de documentos se convierte en un reto competitivo que exige un cambio en la concepción de la gestión de documentos, para el mejoramiento y la eficiencia en el manejo de la documentación, un sistema de gestión de documentos garantiza la correcta gestión de sus fondos, así como los elementos necesarios para la realización del tratamiento archivístico en las empresas.

En el diseño e implantación de SiGeID 1.0, se tuvo en cuenta las herramientas fundamentales que aporta la norma ISO 15489-2:2006, con un fundamento teórico dado, acentuado en el documento como testimonio, prueba o evidencia de los actos o transacciones de la sociedad, lo cual permitió entre otras cuestiones: diagnostico del estado actual de la gestión de documentos en la organización, análisis de las actividades de la organización con enfoque sistémico, análisis sistemático de las necesidades de la organización, determinación de las políticas, procedimientos y normas, así como el análisis de otros sistemas de gestión de documentos ya existentes en la organización.

El sistema que se propone en esta investigación, posee una visión integradora de la gestión de documentos y se convierte en una oportunidad para ser generalizado aquellas las organizaciones que deseen realizar con calidad dicho proceso, bajo un ambiente colaborativo de directivos y personal de la institución, debido a la importancia que reviste y los beneficios que aporta.

La valoración de los resultados cuantitativos y cualitativos, obtenidos a partir de la utilización del SiGeID (1.0), se verificó mediante la aplicación de técnicas de investigación que permitieron el conocimiento del comportamiento del sistema en la práctica, así como sugerencias para el mejoramiento del mismo en futuras versiones. Los resultados de la validación a través del método de Consulta a expertos, desarrollando todo el procedimiento científico que lo avala, demostró la factibilidad de SiGeID (1.0) y las potencialidades que presenta para las organizaciones que deseen agilizar el proceso de gestión de documentos”.

NACIONALES

Maguiña (2019) “Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018”. Se establece como conclusión central que:

“Primera. - Mediante la prueba de regresión ordinal se observa que la Nagelkerke estima en un 28,6% tal variabilidad y en la prueba de estimación de parámetros el valor Wald es de 25,821 y una significancia menor a 0,05 por tanto, se rechaza a la hipótesis nula determinando que la Modernización de la Gestión Pública influye significativamente en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018

Segunda. - Mediante la prueba de regresión ordinal se observa que la Nagelkerke estima en un 25,2% tal variabilidad, y en la prueba de estimación de parámetros el valor Wald es de 27,447 y una significancia menor a 0,05 se rechaza a la hipótesis nula determinando que la Modernización de la Gestión Pública influye significativamente en los sistemas funcionales de la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018.

Tercera. - De acuerdo a la prueba de regresión ordinal se observa que la Nagelkerke estima en un 21,4% tal variabilidad y en la prueba de estimación de parámetros el valor Wald es de 20740 y una significancia

menor a 0,05 se rechaza a la hipótesis nula determinando que la Modernización de la Gestión Pública influye significativamente en el sistema de abastecimiento de la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018.

Cuarta. - Mediante la prueba de regresión ordinal se observa que la Nagelkerke estima en un 21,3% tal variabilidad y en la prueba de estimación de parámetros el valor Wald es de 20,255 y una significancia menor a 0,05 se rechaza a la hipótesis nula determinando que la Modernización de la Gestión Pública influye significativamente en la gestión recursos humanos de la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018”.

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”. Se establece como conclusión central que:

- 1) “Previo a las visitas realizadas a la entidad se recopiló información sobre la misma que constituyó la base para el entendimiento y análisis de la problemática en el proceso de trámite documentario. Utilizando entrevistas y encuestas a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí.
- 2) Se logró identificar los procesos básicos que influyen el trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí fueron identificados y puesto en marcha para enriquecer el modelado del proceso de gestión documental.
- 3) Previo al análisis de los requerimientos solicitados por parte de la entidad se llegó a consolidar y proponer la implementación de un módulo informático de control y seguimiento documentario en la Municipalidad Distrital de Cayaltí, de tal manera que logrará mejorar el proceso del trámite documentario de la entidad.

- 4) Se evaluaron los resultados previos a la implementación del módulo, dando como resultado positivo llegando a ser de gran utilidad para la entidad, permitiendo reducir drásticamente los tiempos, optimizar recursos y procesos del trámite documentario, así como poder detectar rápidamente alguna irregularidad. Gracias a un módulo informático de control y seguimiento del trámite documentario la entidad está cumpliendo con normas jurídicas ofrecidas al Órgano de Control Institucional”.

Carrasco (2017) en su tesis “Gestión Municipal y su relación con los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”, se establece como conclusión que:

- 1) “De manera general se determina que existe relación entre gestión Municipal y los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, esto debido a que la prueba estadística así lo demuestra, obteniendo un valor p menor a 0.05 aceptando la hipótesis de investigación.
- 2) La gestión municipal que se desarrolla en la institución es inadecuada esto debido a que el personal así lo percibió, es decir son desarrollados inoportunamente en un 60% lo que no muestra un panorama aceptable de la institución.
- 3) En cuanto a los procedimientos administrativos de licencia de construcción es desarrollado de manera medio 46.67% ya que no se efectúa un seguimiento de las licencias otorgadas.
- 4) Existe relación entre las dimensiones de gestión municipal y los procedimientos administrativos de las licencias de construcción esto debido a que la correlación de Pearson aplicada proporciona un coeficiente moderado”.

Maguiña Polanco Neomi (2018) en su investigación “Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa local 01. 2018” estableció como conclusión:

“El estudio se inició considerando las dificultades de la Gestión Administrativa en condición de la actividad de los servidores y usuarios, situación que involucra casi a todo el contexto de las instituciones que dependen de la UGEL, en la cual la preocupación es buscar el mejor resultado de logro de metas programadas y del cumplimiento efectivo de metas programadas de los usuarios.

El reporte del análisis estadístico a nivel descriptivo, reportó que en la percepción de la Modernización de la Gestión Pública predomina el nivel regular que alcanzo al 43,373 de los integrantes de la muestra de estudio, desprendiéndose un importante 41% que considera que el nivel de modernización es Bueno respecto a la atención efectiva, el proceso de atención efectiva metas programadas, la participación en la comunidad y el desarrollo profesional, asimismo se encontró la predominancia del nivel adecuado de la Gestión Administrativa de los funcionarios, al respecto Pastrana, (2017) y Guevara (2017) manifiestan que el servidor público es un profesional que debe poseer dominio de un saber específico y complejo, que comprende los procesos en que está inserto y decide con niveles de autonomía sobre contenidos, métodos y técnicas, que elabora estrategias de atención efectiva de acuerdo a la heterogeneidad de los trabajadores, organizado contextos de metas programadas, interviniendo de distintas maneras para lograr los procesos de construcción de conocimientos desde las necesidades particulares de cada uno de sus trabajadores.

De acuerdo a los resultados presentados mediante la prueba de regresión ordinal de ellas se observa que la Nagelkerke estima en un 28,5% tal variabilidad, y en la prueba de líneas paralelas con el valor Chi-cuadrado de 33,642 y con 2 grados de libertad y una significancia menor a 0,05 se rechaza

al hipótesis nula, determinando que la Modernización de la Gestión Pública influye significativamente en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018, al respecto Cotrina (2017) y Ganoza (2016) fundamentaron en su estudio que los factores de Modernización de la Gestión Pública y métodos de servicio, influyen en el metas programadas de los usuarios.

El factor Modernización de la Gestión Pública incrementa el nivel de satisfacción del servicio de los usuarios. El Factor métodos de servicio también influye significativamente incrementando el logro de metas programadas para cumplir con la necesidad de requerimiento de los usuarios.

Finalmente dice que en forma específica, el eficiente proceso de Modernización de la Gestión Pública y los métodos de servicio centrados en logro de metas programadas, incrementan significativamente la satisfacción del servicio percibido por los usuarios”.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Control Documentario

“La gestión documental es un área de administración general que se encarga de garantizar la economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos”. Mena, M. M., & Pérez, H. M. E. (2005) P.1” Por consiguiente, se evidencia su grado de importancia y la funcionalidad de garantizar un ordenamiento y control de documentos.

“Es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”.

“Para implementar la gestión documental dentro de cualquier organización es necesario contar con un programa de gestión documental que nos permita lograr la transición sin mayores dificultades, para los empleados, y para la organización”. Myriam Mejia [et al].

En su Guía Para La Implementación de un Programa de Gestión Documental (2005) define el programa de gestión documental como “el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos”

Norma Española (2006) “manifiesta que es el área de gestión responsable de un control eficaz y sistémico, de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.

La autora Marchan, hace alusión a 5 modelos de cuestionarios o formularios empleados en España por distintas comunidades autónomas con vista a valorar y seleccionar la documentación: Cataluña, Castilla-La Mancha, Ministerio de Cultura, Andalucía, Mesas Municipales. El acercamiento entre ellos se evidencia a partir de una repetición de elementos coincidentes para poder llegar a una propuesta final. Se inclina por el segundo modelo (Castilla-La Mancha), porque la agrupación de los elementos en torno a las funciones archivísticas, están bien definidas en la actualidad (identificación, valoración y selección, con la doble opción de conservación o eliminación), y los hace más coherentes. *Afirma que:*

«El proceso de evaluación documental (appraisal), dentro de su globalidad, permite una distinción clara de sus fases, identificadas con esas nuevas funciones archivísticas tan indispensables como aquellas más tradicionales de

organización y descripción con las que no están reñidas en absoluto, sino integradas» (Heredia, 2002).

Por consiguiente, se concluye que las bases archivísticas buscan un mejor modelo de conservación de documentos e indicar documentos de manera correcta hasta su fase de eliminación.

(Rodríguez Cruz, Castellanos Crespo, & Ramírez Peña, 2016)“es válido destacar que precisamente los documentos archivísticos son las fuentes documentales que aportan mayor grado de confiabilidad entre todos los documentos que pueden usarse en un proceso de decisión(...) esto permite inferir que el reconocimiento de este proceso gerencial puede estar asociado con su implementación y adecuado desarrollo de sus procesos particulares en las instituciones de información, dígase identificación y clasificación, valoración, descripción y difusión (...)”

Tomando como referencia las teorías podemos deducir la importancia del archivamiento de los documentos en las instituciones , dado que con ello se aporta mayor confiabilidad de la información que se pretende buscar y entregar al usuario, mostrando con ello una organización actualizada y segura que brinda un servicio de calidad.

Por lo que si se pretende brindar un servicio de calidad en las instituciones públicas se debe tomar en cuenta la importancia del archivamiento de los documentos en las instituciones, dado que representan el histórico de la gestión realizada.

2.2.1.1. Tipos de documentos para ser usados en la Organización

A continuación, vamos a ver algunos de los documentos más importantes que se utilizan en las organizaciones, así como sus normas para la creación, sus usos, y su distribución:

A. Circular.

Normas:

- 1.- Será emitida y firmada por el personal directivo. Las normas e instrucciones que se establezcan a través de ella, tendrán carácter de obligatoriedad para todo el personal.
- 2.- Cuando se trate de instrucciones temporales, la respectiva Circular deberá indicar el período de vigencia establecido. De no ser factible dicha indicación, se anulará oportunamente mediante la emisión de una Circular que haga referencia a la Circular que se anula.
- 3.- Cada Supervisor debe comunicar y tratar el contenido de las circulares con el personal a su cargo. Asimismo, son responsables por la supervisión en cuanto a su cumplimiento y por el control de archivos de las mismas.

Utilidad:

- 1.- Dictar instrucciones de carácter permanente o temporal para todo el personal.
- 2.- Hacer del conocimiento del personal las políticas adoptadas por la presidencia.
- 3.- Establecer cambios parciales o generales en la estructura organizativa.

Distribución:

- Original: área emisora.
- Copias: Supervisores, quienes archivarán una copia para su control e información y utilizarán la otra para hacerla del conocimiento y observación de sus subordinados.

B. Notificación.

Normas:

1.- La comunicación establecida a través de la Notificación, tendrá carácter obligatorio para todo el personal o para quien expresamente se indique en la misma.

2.- Será emitida por Personal Directivo y/ Supervisores.

Usos:

1.- Informaciones recibidas por otros institutos gubernamentales.

2.- Decretos o resoluciones del Ejecutivo Nacional.

3.- Noticias e informaciones de interés para la Organización.

4.- Aspectos de carácter preventivo sobre asuntos administrativos, operativos, legales y otros.

5.- Nombramientos de funcionarios.

Distribución:

- Original: área emisora.

- Copias: Supervisores, quienes archivarán una copia para su control e información y utilizarán la otra para hacerla del conocimiento y observación de sus subordinados.

C) Manuales, Procedimientos E Instructivos.

Normas:

1.- Serán producidos por un Asesor de Calidad o cualquier otro, previa autorización del Personal Directivo.

2.- Las políticas y normas contenidas en las circulares, se tendrá como fundamento para realizar los ajustes operativos de los sistemas vigentes o la emisión de nuevos manuales en los casos que así se requieran.

3.- Cada supervisor que reciba un Manual, Instructivo o Procedimiento, deberá dar a conocer y comentar con su personal asignado el contenido de dicho instrumento.

- 4.- Las observaciones producidas por la aplicación de los mismos, deben ser dirigidas por escrito al Asesor de Calidad o ente emisor.
- 5.- Deben ser mantenidos bajo la custodia y responsabilidad de los Supervisores a quienes se les entregan dichos instrumentos.
- 6.- Deben ser de libre consulta para el personal bajo su adscripción que lo requiera.
- 7.- El responsable de la custodia de los manuales debe mantenerlos.

Ventajas de Implementar un sistema SGD

- Reducir la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.
- Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y acceso.
- Reduce los costos de operaciones.
- Agiliza los procesos de trabajos y así mejora la productividad.
- Acelera el flujo de información.
- Asegura la óptima utilización de los recursos y el espacio físico.
- Ofrece apoyo ante acciones legales.

2.2.2. Gestion Documental

Se ha de planificar, organizar y controlar la documentación del sistema establecido para identificar, emitir, aprobar, modificar, actualizar, distribuir y archivar la documentación del Sistema de Calidad, de forma que se garantice su disponibilidad, en la revisión en vigor, por parte de todos sus usuarios, así como la adecuada obtención, inscripción, tratamiento y custodia de los registros generados.

Los modelos habituales establecidos en este tipo de procedimiento abarcan la elaboración, revisión, distribución y archivo de la documentación del Sistema

y, en función del origen de dicha documentación, se extienden normalmente a dos clasificaciones básicas, que son las de documentos internos y externos.

a) Documentación Interna:

Según Torres (2014), nos indica que son parte de “Manual de calidad, procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos, etc”

(Rodríguez Cruz et al., 2016) “Este proceso gerencial contribuiría notablemente a validar y corroborar la información que interviene en los procesos de decisión antes de ser usada y analizada, así como disponer y poder apoyarse en la memoria institucional que se resguarda en este tipo de documentos. Por su parte, la gestión de información constituye uno de los procesos gerenciales de mayor impacto para el uso y manejo de este recurso en los procesos de decisión”.

La importancia de organizar de manera exhaustiva los documentos administrativos es de vital importancia, dado que las decisiones que sean tomadas para la práctica administrativa tiene relación directa con la información guardada en la memoria institucional, esto será de vital importancia para la practica gerencial de las instituciones públicas.

b) Documentación Externa:

Son normativas de aplicación que se escribe en cuadernos o libros , dentro de esta documentación se consideran las ayudas electrónicas.

2.2.3. Revisión Documental

Garantizan que los empleados en la parte operativa de una empresa utilicen los documentos adecuados para llevar a cabo su labor. Los procedimientos son un componente clave del proceso de garantía de

calidad. Se debe realizar un seguimiento de la preparación y de la gestión de los documentos para asegurarse de que los empleados responsables de la documentación reemplacen los documentos obsoletos con las versiones actualizadas. Entre esos procedimientos están: los registros de los empleados que han creado, modificado y aprobado el documento para que la empresa pueda determinar cómo evitar errores y mejorar la calidad de sus productos y servicios.

(microsystem, n.d.)“La Gestión Documental se entiende como el conjunto de tecnologías y técnicas utilizadas para gestionar los documentos de una empresa u organización. La misión es administrar el flujo de estos documentos lo que dure su ciclo de vida. Cabe destacar que ningún documento oficial puede ser desechado ya que éstos son necesarios para auditorías y análisis de procesos de la empresa”.

2.2.3.1. SISTEMA DE ARCHIVOS

La archivística, archivología o archiconomía (término no reconocido por la Real Academia Española) es el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes a las funciones de los documentos de archivo y de las instituciones que los custodian, con el objetivo de potenciar el uso y servicio de ambos. La Archivística también aborda el estudio del contexto de la información archivística y de los posibles usos que se le puede dar, razón por la cual está incluida dentro de las ciencias de la información, junto con la Biblioteconomía y la Documentación. Aunque habitualmente es relacionada con los grandes archivos públicos, también es de aplicación a archivos familiares o de pequeñas organizaciones. También es frecuente la perspectiva de la archivística como disciplina dedicada preferentemente al patrimonio documental histórico, pero

esta visión resulta reduccionista pues resulta imprescindible aplicar sus principios también en la gestión documental.

(Tic.Portal, n.d.)“Los sistemas de gestión documental se están convirtiendo en una pieza cada vez más importante para las empresas. La cantidad de información generada por las compañías actuales crece de forma exponencial y los antiguos sistemas de almacenamiento presentan demasiadas carencias”.

En tal caso las instituciones publicas deben de tomar en cuenta que la informacion antigua debe estar almacenada de manera correcta, esto permitirá tener con claridad el progreso de la institución , asi como el avance de informacion generada por el servicio brindado, demostrando un servicio eficiente y eficaz.

a) REVISIÓN

Los principios de control de calidad requieren que las empresas revisen muchos de sus documentos para controlar que sean exactos, sobre todo los dibujos y las especificaciones técnicas. Los procedimientos del control de documentos detallan qué documentos deben ser revisados, por quién y cómo se debe registrar ese examen. Normalmente, el procedimiento de revisión especifica las competencias que un revisor debe tener, y cómo se deben realizar los cambios que sean necesarios en el documento. Se detalla el modo en que se deben registrar los cambios y dónde se debe firmar para indicar que se ha completado una revisión satisfactoriamente.

b) CONTROL

Aparte de los cambios realizados durante una revisión, los cambios requeridos en la documentación suelen ser consecuencia de cambios

que se han realizado en los proyectos u operaciones. Los procedimientos para controlar los documentos especifican quien inicia las revisiones y debe ser quien las finalice. Una vez que se haya completado la revisión, el documento revisado recibirá una designación para que los empleados la identifiquen como la revisión más reciente a partir de una fecha determinada. El documento viejo recibirá una designación como obsoleto y una marca para identificar que no está actualizado.

c) REEMPLAZO

Una parte fundamental del procedimiento para controlar los documentos detalla cómo la empresa se debe asegurar de que las versiones más recientes de los documentos reemplacen las versiones obsoletas donde se ubican los documentos en uso. Los procedimientos especifican quién es el responsable de renovar la documentación, quién con frecuencia es quien inició las revisiones. Por otra parte, los procedimientos instruyen a los usuarios sobre cómo identificar la documentación relativa al material obsoleto y cómo se identifican las revisiones más recientes.

2.2.4. GESTIÓN PÚBLICA

2.2.4.1. Definición y conceptos.

Una gestión pública que se constituye en una cultura transformadora, que impulsa a la administración pública a una mejora permanente para satisfacer progresivamente las necesidades y expectativas de la ciudadanía. La gestión pública que en el plano local, se traduzca en una gestión municipal capaz de administrar, gestionar, planificar y gobernar el territorio, sus recursos y personas.

Una gestión pública que busque fomentar una cultura de resultados en el sector público, cada vez menos centralizada, donde los indicadores

son una herramienta fundamental para medir el desempeño institucional.

“Una gestión municipal que tiene como horizonte el desarrollo humano, que va más allá del crecimiento económico, crecimiento con distribución y satisfacción de necesidades básicas” (Mendoza, 2010).

“El modelo de crecimiento económico producto de la industrialización y la productividad de los actores económicos de un determinado territorio, la estrategia central de desarrollo se centra en el crecimiento de la economía de mercado y la industrialización, en otros casos en la tecnificación de la agricultura, por lo tanto, se mide el desarrollo de un país en base a la tasa de crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI)”

“Una definición según su esencia debe servir para aplicar a cualquier tipo de municipio, por lo que una definición bastante apropiada a este objetivo” citada por Rosatti (2006), de autoría de Adhemar Bricchi, que define el municipio como “una sociedad necesaria, orgánica y total, establecida en determinado territorio y que tiende con personalidad jurídica definida, a la realización de aquellos fines públicos que, trascendiendo de la esfera de la familia, no llega sin embargo a la que se desenvuelve en otras entidades de carácter político (provincias, regiones, Estados, unión de Estados)” (Rosatti, 2006:20).

De esta definición se derivan algunos caracteres políticos, jurídicos y sociológicos que comentaremos a continuación.

La Ley Orgánica de Municipalidades 27792 “ Hace una mención a las competencias culturales de la municipalidad, juntándolas en un solo artículo con las competencias en educación, deporte y recreación, y, vinculándola mas específicamente con la educación, entre estas se pueden mencionar su competencias en la diversificación curricular que

incorpore contenidos de la realidad sociocultural, organizando centros culturales y, desde el lado de la protección del patrimonio cultural, promoviendo su difusión dentro de su jurisdicción, y defendiendo y conservando los monumentos arqueológicos, históricos y artísticos, colaborando con los organismos nacionales competentes para su identificación, registro, control, conservación y restauración”.

2.2.4.1. CAPACIDAD DE GESTIÓN

Toda organización o estructura que es caracterizada por procedimientos centralizados y descentralizados, división de responsabilidades, especialización del trabajo, jerarquía y relaciones impersonales. El término es utilizado en la sociología, en la ciencia administrativa y, especialmente, en la de administración pública. Podría definirse como un conjunto de técnicas o metodologías dispuestas para aprender o racionalizar la realidad exterior (a la que pretende controlar el poder central) a fin de conocerla y llamarla de forma estandarizada o uniforme.

2.2.4.2. PRESUPUESTO PÚBLICO

(Ministerio de Economía y Finanzas, n.d.) “El presupuesto público constituye el principal instrumento de política, como herramienta principal de la gestión pública, que permite asignar de una manera eficiente y eficaz los recursos, considerando las prioridades y objetivos del país, con el crecimiento, la estabilidad económica y el desarrollo del Perú”.

Los presupuestos publicos son asignados a las instituciones públicas con el objetivo de poder asignar monto a las actividades y acciones

proyectadas, generando con ello el progreso de su gestión y desarrollo del distrito a través del municipio.

2.3 Marcos Conceptuales

- **Calidad:** Entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- **Capacidad de gestión:** Competencias necesarias de una organización para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo.
- **Gerencia Pública:** referencia al grupo de empleos de naturaleza gerencial que conllevan ejercicio de responsabilidad directiva en la administración pública.
- **Grupos de Interés:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas.
- **Documento** “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).
- **Grupos:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
- **Público:** Grupo de personas que ejercen su derecho público.
- **Satisfacción:** Grado de percepción de algún servicio prestado.
- **Gestión documental.** Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos en físico y/o electrónico.
- **Gestión de la información.** Actividades relacionadas con la obtención de la información, su precio, el tiempo de recuperación y el lugar donde se guarda. Gestión del conocimiento. Procedimientos

para desarrollar, estructurar y mantener la información con el objetivo de transformarla en un activo crítico y ponerla a disposición de los usuarios.

- **Gestión de archivos.** Conjunto de actividades destinadas a la preservación, la difusión y el acceso a la documentación de un archivo de carácter administrativo o histórico.

2.4 Formulación de la hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

El control documentario incide en la gestión pública de la municipalidad de Sunampe en el año 2019.

2.4.2 Hipótesis específicas

h₁: La capacidad de gestión influye significativamente en la revisión documental en la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019.

h₂: El presupuesto público demuestra una baja práctica en el sistema de archivos en la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019.

h₃: La eficiencia y eficacia es importante en la gestión documental de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019.

2.5 Identificación de variables e indicadores

2.5.1 Operacionalización de variables

La validez de una variable esta ligado al desarrollo del marco teórico que fundamenta el problema , el cual se encuentra teorizado

, debemos prevalecer la relación directa con la hipótesis que la respalda , es necesario que en la operacionalización se mida los parametros a partir de establecer los indicadores , asi como conocer las conceptualizaciones y teorías de las mismas.

Tabla 1: OPERACIONALIZACIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONTROL DOCUMENTARIO	Según Pedraza (2011). “la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia”. Por tanto, la definición del sistema ha de documentarse y ha de controlarse.	El Control documentario es uno de los puntos álgidos en cuanto a la administración pública se refiere, determinadamente porque todo en este sistema debe pasar un proceso concreto de control requerido por la entidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión Documental 2. Revisión Documental 3. Sistema de archivos 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Documentación Interna 1.2 Documentación Externa 2.1 Revision 2.2 Control 2.3 Reemplazo 3.1 Documentos de Archivos 3.2 Documento Electrónico 3.3 Método SNAP

Tabla 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE E ITEMS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE LICKERT	% PORCENTAJE	
CONTROL DOCUMENTARIO	GESTIÓN DOCUMENTAL	DOCUMENTACIÓN INTERNA.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se les facilita los formularios necesarios? ¿Se les orienta el llenado de los formularios? 	Siempre	33%	
		DOCUMENTACIÓN EXTERNA.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Atienden con rapidez sus solicitudes? ¿Conoce Ud. ¿El libro de reclamaciones? 			
	REVISIÓN DOCUMENTAL	REVISIÓN CONTROL REPLAZO		<ul style="list-style-type: none"> ¿Sus formularios son revisados? ¿Se cumplen los plazos de entrega de sus solicitudes? 	Casi siempre	33%
				<ul style="list-style-type: none"> ¿Ubica con rapidez sus documentos durante el proceso? ¿Son notificados cuando se requiere levantar alguna observación? 		
	SISTEMA DE ARCHIVO	DOCUMENTOS DE ARCHIVOS DOCUMENTOS ELECTRONICOS	<ul style="list-style-type: none"> ¿Sus trámites puede hacerle seguimiento por el portal web? ¿A sus trámites le asignan algún número de expediente? ¿Sus trámites son confidenciales? ¿La información que le brindan es clara y precisa? 	Nunca	34%	

Tabla 3: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTION PUBLICA	Según Marbella (2009) Se considera a la gestión o administración pública, como aquella disciplina relacionada al derecho público, que aborda una coordinación integral entre organización, planeación, control y dirección, sobre el accionar en el funcionamiento de los servicios públicos.	La gestión pública debería aumentar las unidades administrativas, es decir generar una inversión en aras de mayores departamentos, agencias, oficinas y personal encargado del progreso y bienestar de la sociedad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de gestión 2. Presupuesto Público 3. Eficacia y Eficiencia 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Interés Publico 1.2 Sociedad 1.3 Bien Publico 2.1 Poder Político 2.2 Cargo Representativo 2.3 Poder económico 3.1 Subsidios 3.2 Bienestar Social 3.3 Servicios Esenciales

Tabla 4: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE E ITEMS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE LICKERT	% PORCENTAJE
GESTIÓN PÚBLICA	CAPACIDAD DE GESTIÓN	- INTERES PUBLICO - SOCIEDAD - BIEN PUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los funcionarios le brindan una adecuada atención? • ¿Los funcionarios realizan sus tareas debidamente? • ¿La información solicitada cubre sus expectativas? 	Siempre	33%
			<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los funcionarios muestran predisposición con los usuarios? • ¿El municipio publica en un lugar visible el Presupuesto Institucional? 	Casi siempre	33%
	PRESUPUESTO PÚBLICO	- PLANEAMIENTO ESTRATEGICO - METAS PRESUPUESTARIAS - CONTROL DEL PRESUPUESTO	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La Municipalidad ejecuta obras constantemente? • ¿Las Obras de la Municipalidad Cumplen con las necesidades de la población? 	A veces	
			<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los servicios que brinda la Municipalidad Cumplen con sus expectativas? 		
EFICIENCIA Y EFICACIA		- CUMPLIMIENTO - RESULTADOS - SATISFACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Atienden con rapidez sus trámites? • ¿Está satisfecho con la atención que brinda la municipalidad? • ¿Los resultados de sus trámites son de su total satisfacción? • ¿Cuándo no son bien atendidos, Ud. lo manifiesta? 	Nunca	34%

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El enfoque de la investigación es cuantitativo. Está fundamentado en el racionalismo, como postura Epistemológica. Este tipo de enfoque centra su visión en la neutralidad valorativa como criterio de objetividad y se sustenta esencialmente en la medición de los indicadores, para luego apoyándose en la estadística medir niveles de correlación.

La investigación cuantitativa es aquella en la cual los datos son comprobables , utilizan los procedimientos estadísticos , se plantean hipótesis que se comprueban a través de la prueba de hipótesis.

3.1.1 Tipo de investigación y Nivel de Investigación

En el caso de la investigación presente se usará la investigación de tipo correlacional ya que lo que se persigue en este elemento es medir el grado de relación existente entre dos o más variables, las cuales luego que fueron detalladas en las líneas precedentes serán materia de un análisis más profundo basado en la recopilación de datos, se determinará con la presente los parámetros necesarios para determinar un nivel de interrelación entre los elementos implicados, así como su grado de interacción.

Por otro lado, en cuanto a la fase cuantitativa, se buscó ahondar en las percepciones de calidad de servicio que tienen los clientes de dicho restaurante sobre cada colaborador y correlacionar dichos resultados con la satisfacción laboral de los mismos.

3.1.2 Diseño de la investigación

En la presente investigación se decide ir por un camino de parámetros no experimentales, ya que solo se realizará un análisis en materia correlacional en donde no habrá intervención del investigador en materia de manipulación de los resultados interviniendo de manera directa en los mismos, la cual nos dará un aspecto de descripción de la realidad sin intervenciones, haciendo más fidedigno los resultados.

3.1.3 Método de investigación

La investigación es de metodo

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Definimos la poblacion al conjuntos de sujetos y/o objetos de los cuales se pretende realizar una investigación, presentan características comunes en un lugar identificado donde se pretende seleccionar la muestra para el estudio de la investigación y el recojo de datos.

Muestra de Estudio:

La muestra es un subconjunto que representa la poblacion , el cual ha sido tomado bajo las siguientes condiciones segun las siguientes condiciones :

Edad	sexo	Condicion Social
Mayores de 18 años	Ambos	Ninguna

Selección de la Muestra :

El tamaño de la muestra es resultante de una selección No Probabilística, una población que solicita los servicios de la Municipalidad de Sunampe y que fueron tomados de manera aleatoria a 70 personas que solicitaron el servicio a la municipalidad de sunampe.

, dado que resulta imposible entrevistar a todos los usuarios , por un caso de recurso de tiempo , a los cuales se aplicó los instrumentos de medición, es decir las encuestas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Descripción de los instrumentos Las principales técnicas y/o instrumentos que se utilizarán en la presente tesis son:

Se aplicaron 02 instrumentos de medición a las 70 personas encuestadas , el primer instrumentos responde a medir la percepción del usuario con respecto a la Gestión Pública , el segundo instrumento se procedió a medir el control documentario .

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el proceso de tabulación de los datos recolectados se hará uso del software estadístico SPSS. V21 , utilizando las tablas y gráficos para brindar la explicación. El modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95% y el 5% de margen de error.

Para el análisis de los resultados se utilizarán tablas e indicadores estadísticos que serán asistidos por el programa Excel.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Validación de instrumentos

4.2 Tablas y gráficos

A continuación se presentan los resultados de las tablas y gráficos:

TABLA 5: CAPACIDAD DE GESTIÓN

		Capacidad de Gestión			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	6	8,6	9%	9%
	A veces	34	48,6	47%	56%
	Casi siempre	23	32,9	34%	90%
	Siempre	7	10,0	10%	100%
	Total	70	100,0	100%	

En la tabla N° 05, Se aprecia que el 48.6% (que respondieron a veces) del total de los entrevistados, tiene una aceptación regular en lo referente a la percepción de la capacidad de gestión en los trabajadores municipales de la entidad.

A su vez también se observa que el 32.9% (que respondieron casi siempre) del total de los entrevistados, tiene una aceptación aceptable en lo referente a la percepción de la capacidad de gestión en los trabajadores municipales de la entidad.

Luego del análisis se determina que todos los funcionarios municipales todavía no tienen bien enmarcado el objetivo en común de la entidad, les falta más conocimientos en Gestión Municipal, coordinación en los trabajos de la entidad, pues se debería fortalecer los conocimientos y brindar capacitaciones. Ello se ve reflejado en que el usuario no percibe un servicio adecuado ya que sus funciones muchas veces no son lo que espera, no es una atención completamente conforme que brinda el personal de la Municipalidad Distrital de Sunampe, los usuarios no están satisfechos con los servicios que brinda su personal.

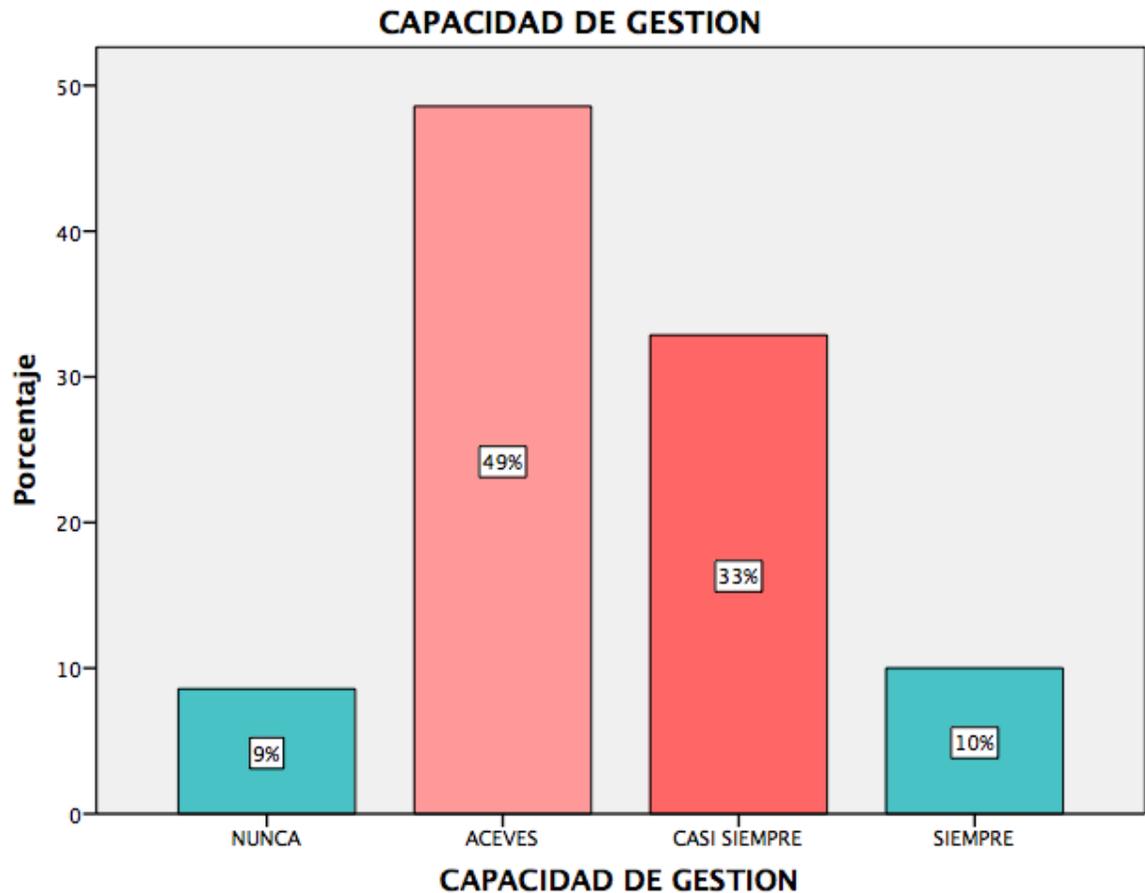


Gráfico 1 – “Capacidad de Gestión”

En el gráfico N° 01 se observa el resultados de los 70 usuarios que solicitaron el servicio a la municipalidad de Sunampe, los cuales manifestaron que aveces existe capacidad de gestión en un 49% , mientras que el 9 % manifestó que no existe capacidad de gestión.

Con el resultado obtenido se puede afirmar que se necesita mejorar la capacidad de Gestion de la Municipalidad de Sunampe.

Tabla 6: EL PRESUPUESTO PÚBLICO

Presupuesto Público

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	8	11,4	11%	11%
	A veces	31	44,3	44%	55%
	Casi siempre	28	40,0	40%	95%
	Siempre	3	4,5	5%	100%
	Total	70	100,0	100%	

Según la tabla N°6:

Se aprecia que el 44.3% que respondieron a veces, del total de los entrevistados, tiene una aceptación regular en lo referente a la percepción de Presupuesto Público que maneja la entidad.

A su vez también se observa que el 40.0% que respondieron casi siempre, del total de los entrevistados, tiene un conocimiento aceptable en lo referente al presupuesto público que maneja la entidad.

Luego del análisis se determina que el usuario tiene un poco referencia del uso del presupuesto destinado a la entidad anualmente, es por ello que la entidad debería promover la participación de la ciudadanía, como por ejemplo durante el año fiscal de cada entidad manejan un proceso de presupuesto participativo que consiste en recoger las necesidades de la población, para así poder priorizar proyectos de necesidad inmediatas, dentro del proceso existe la Rendición de cuentas, refiere a explicar cuanto monto ingresa a la municipalidad y de qué manera se empleó el año anterior y cuanto se cuenta para el siguiente año, según la investigación los datos recogidos la asistencia es baja muchas veces por desconocimiento.

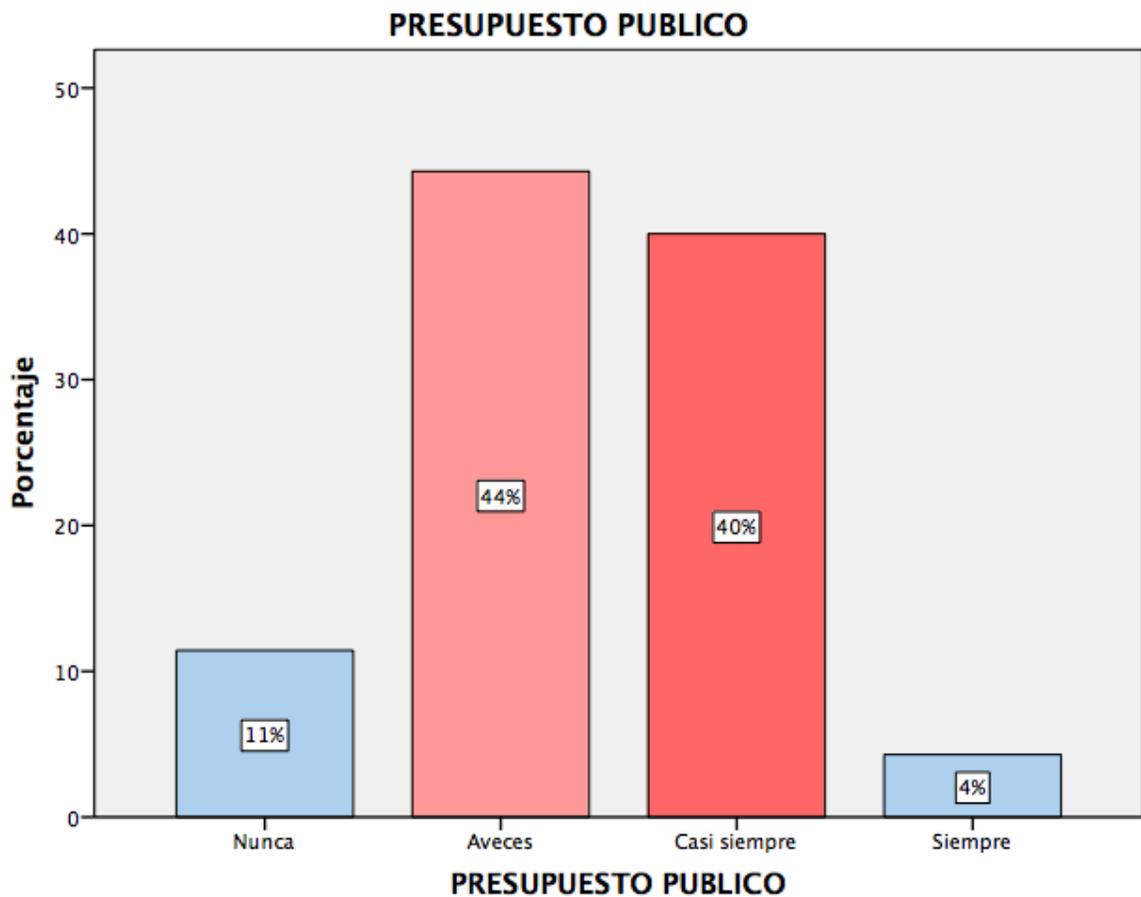


Gráfico 2 – “Presupuesto Público”

En el gráfico N° 02 se observa el resultados de los 70 usuarios que opinaron sobre información relacionada al presupuesto público de la municipalidad de Sunampe, los cuales manifestaron que aveces conocen del presupuesto público en un 44% , mientras que el 11 % manifestó que no existe información sobre el presupuesto publico

Con el resultado obtenido se puede afirmar que se necesita mejorar la información relacionada al presupuesto público de la Municipalidad de Sunampe.

TABLA 7: EFICIENCIA Y EFICACIA DEL SERVICIO

EFICIENCIA Y EFICACIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,4	1%	1%
	A veces	40	57,1	57%	58%
	Casi siempre	21	30,0	30%	88%
	Siempre	8	11,5	12%	100%
	Total	70	100,0	100%	

Según la tabla N°7:

Se aprecia que el 57.1% (que respondieron A VECES) del total de los entrevistados, tiene una aceptación regular en lo referente a la percepción de la Eficacia y Eficiencia del personal de la Municipalidad Distrital de Sunampe.

A su vez también se observa que el 30.0% (que respondieron CASI SIEMPRE) del total de los entrevistados, tiene un conocimiento aceptable en lo referente a la Eficacia y Eficiencia del personal de la Municipalidad Distrital de Sunampe.

Luego del análisis se determina que el usuario tiene una insatisfacción sobre los recursos utilizados y la forma de aplicar sus conocimientos y habilidades para llevar las tareas o funciones determinadas en los distintos puestos de la entidad, en muchas ocasiones los resultados no son los esperados por el usuario.

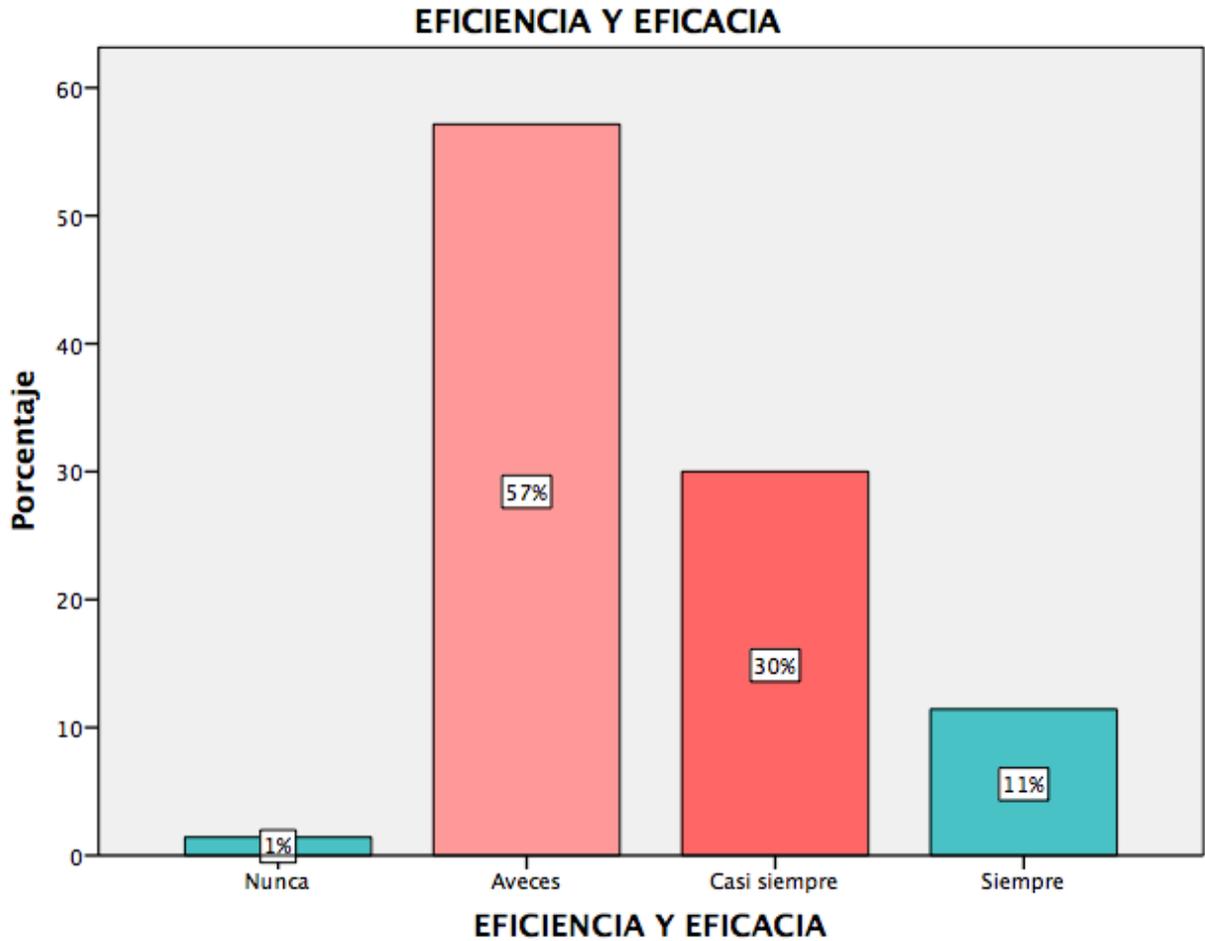


Gráfico 3 – “Eficiencia y Eficacia”

En el gráfico N° 03 se observa el resultados de los 70 usuarios que opinaron sobre la eficiencia y eficacia de la municipalidad de Sunampe, los cuales el 57 % manifestaron que aveces existe eficiencia y eficacia, mientras que el 30 % manifestó casi siempre existe eficiencia y eficacia.

Con el resultado obtenido se puede afirmar que se necesita mejorar la la eficiencia y eficacia de la Municipalidad de Sunampe.

TABLA 8: REVISIÓN DOCUMENTAL

REVISIÓN DOCUMENTAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	5	7,1	7%	7%
	A veces	39	55,7	56%	63%
Válidos	Casi siempre	20	28,6	29%	92%
	Siempre	6	8,4	8%	100%
	Total	70	100,0	100%	

Según la tabla N°8:

Se aprecia que el 55.7% (que respondieron A VECES) del total de los entrevistados, tiene una aceptación regular en lo referente a la percepción de la Revisión Documental por parte de la Municipalidad Distrital de Sunampe.

A su vez también se observa que el 28.6% (que respondieron CASI SIEMPRE) del total de los entrevistados, tiene un conocimiento aceptable en lo referente de la Revisión Documental por parte de la Municipalidad Distrital de Sunampe.

Luego del análisis se determina que el usuario tiene una percepción no muy clara sobre los procesos administrativos por lo que a veces el usuario no cumple con los requisitos completos para realizar algún trámite, y él encargado de Mesa de Partes, no realizar una revisión adecuada, ya que durante el proceso se les notifica al usuario por alguna falta de documentos pudiendo subsanarlo en el omento indicad, lo único que generan es atraso en respuesta de su expediente.

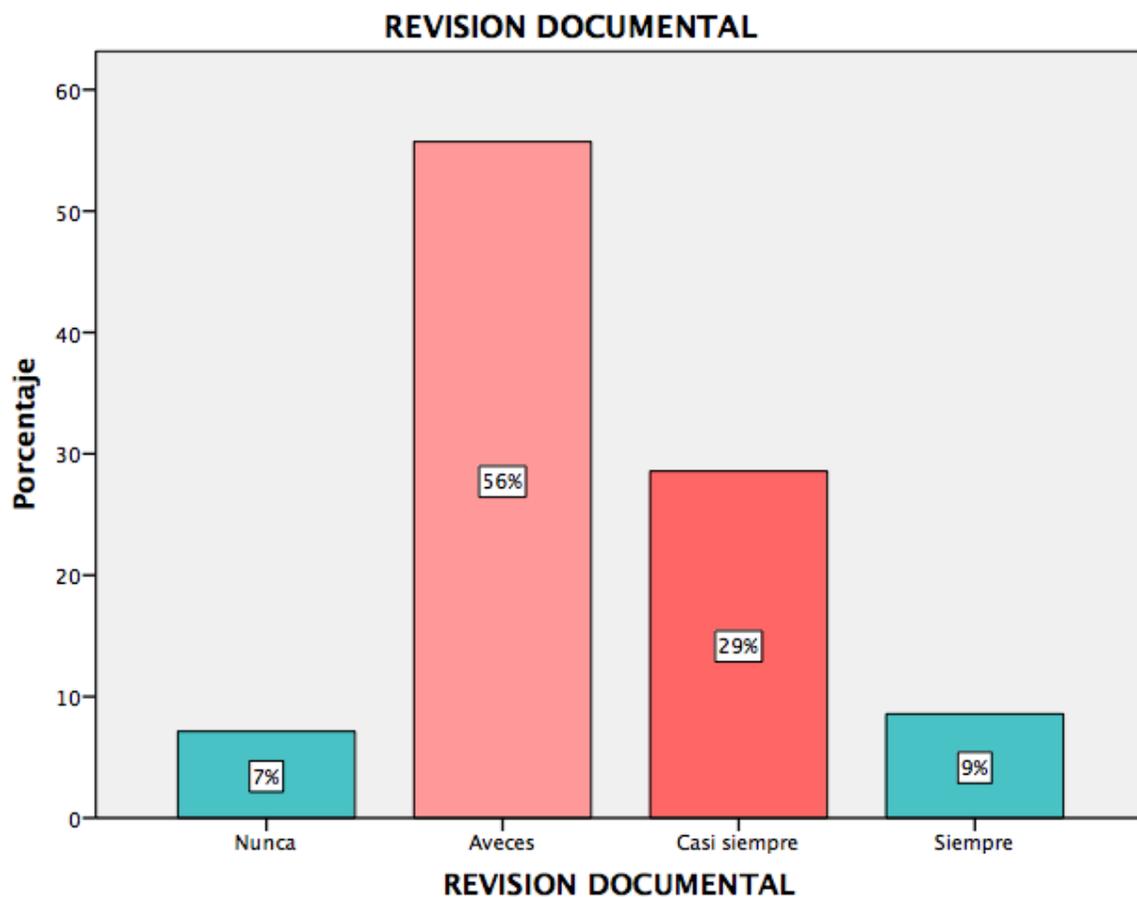


Gráfico 4 – “Revisión Documental”

En el gráfico N° 04 se observa el resultados de los 70 usuarios que opinaron sobre la revisión documental de la municipalidad de Sunampe, los cuales el 56 % manifestaron que aveces existe revisión documental , mientras que el 29 % manifestó casi siempre existe. Con el resultado obtenido se puede afirmar que se necesita mejorar la claridad de la revisión documental de la Municipalidad de Sunampe.

TABLA 9: EL SISTEMA DE ARCHIVO

SISTEMAS DE ARCHIVOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,4	1%	1%
	A veces	37	52,9	53%	54%
	Casi siempre	21	30,0	30%	84%
	Siempre	11	15,7	16%	100
	Total	70	100,0	100%	

Según la tabla N°9:

Se aprecia que el 52.9% (que respondieron A VECES) del total de los entrevistados, tiene una aceptación regular en lo referente al Sistema de Archivo de la Municipalidad Distrital de Sunampe.

A su vez también se observa que el 30.0% (que respondieron CASI SIEMPRE) del total de los entrevistados, de la existencia del Sistema de Archivo que maneja la Municipalidad Distrital de Sunampe.

Luego del análisis se determina que el usuario cuando desea obtener alguna información guardada de años anteriores, realiza un expediente de tramite administrativo para la búsqueda, pues es ahí donde la demora de la respuesta incomoda al usuario, debido a que lo envían al área de archivo porque la entidad no cuenta con un sistema de archivo digital, pues eso servirá en cual momento para reducir el tiempo de espera y atender más rápido al usuario.

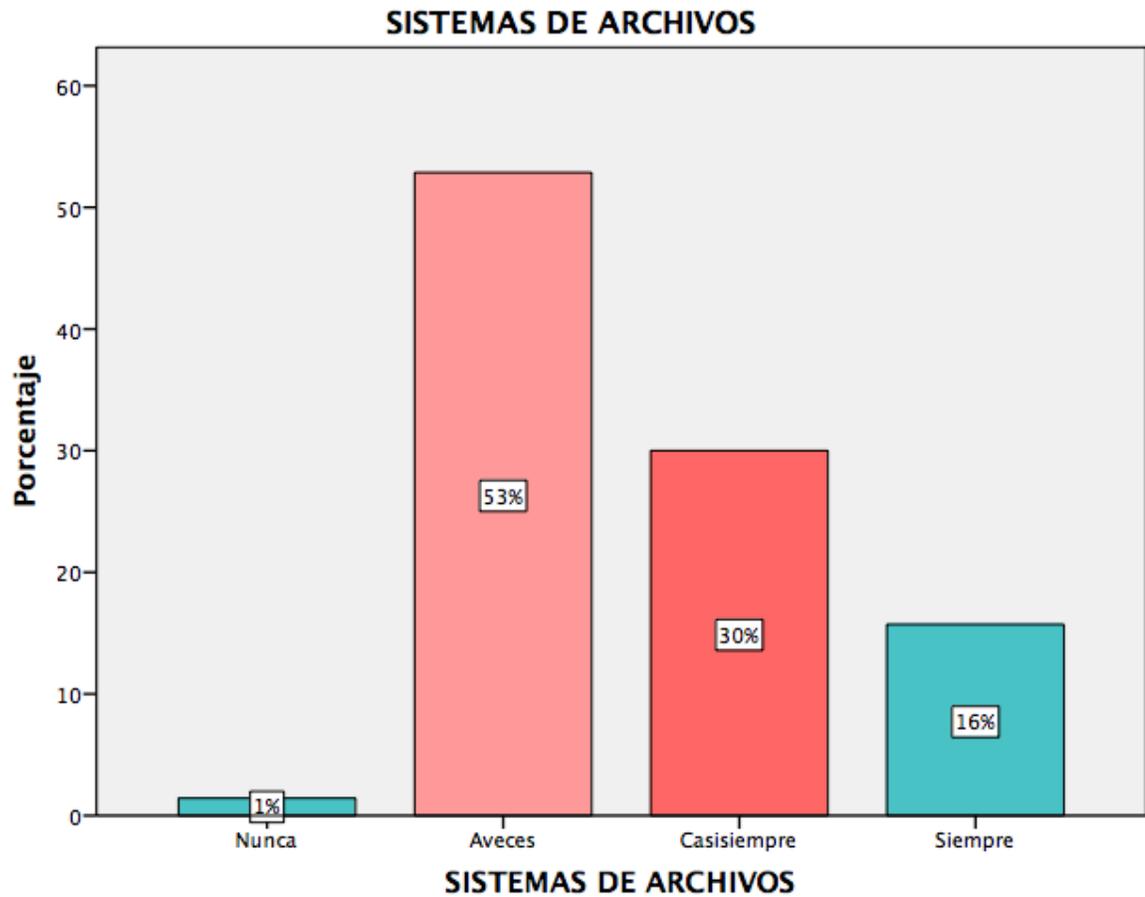


Gráfico 5 – “Sistema de Archivos”

En el gráfico N° 05 se observa el resultados de los 70 usuarios que opinaron sobre el sistema de archivo de la municipalidad de sunampe, los cuales el 53% manifestaron que aveces existe revision documental , mientras que el 30% manifesto casi siempre existe. Con el resultado obtenido se puede afirmar que se necesita mejorar el sistema de archivos que utiliza la Municipalidad de Sunampe.

Tabla 10: La Gestión Documental

GESTIÓN DOCUMENTAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	1,4	1%
	A veces	33	47,1	48%
Válidos	Casi siempre	25	35,7	84%
	Siempre	11	15,7	100%
	Total	70	100,0	

Según la tabla N°10:

Se aprecia que el 47.1% (que respondieron A VECES) del total de los entrevistados, tiene una aceptación regular en lo referente a la Gestión Documental de la Municipalidad Distrital de Sunampe.

A su vez también se observa que el 35.7% (que respondieron CASI SIEMPRE) del total de los entrevistados, de la Gestión Documental que maneja la Municipalidad Distrital de Sunampe.

Luego del análisis se determina que el usuario no percibe que la entidad practique la adecuada organización de los documentos, es decir no tiene determinado el tiempo en el cual deberían guardarse los documentos, la eliminación de los documentos que ya por antigüedad y por su importancia no deberían permanecer, y por el contrario deberán asegurar la conservación de los documentos de relevancia.

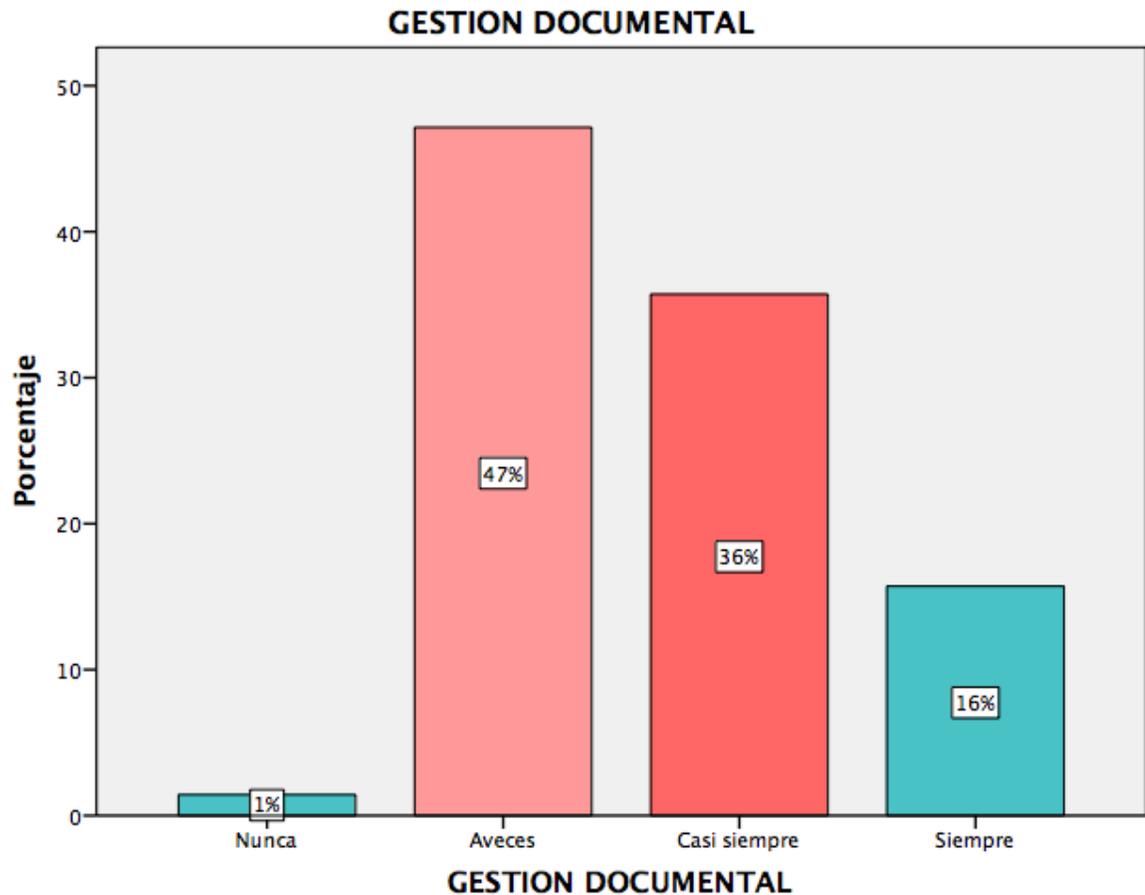


Gráfico 6 – “Gestión Documental”

En el gráfico N° 06, se observa el resultados de los 70 usuarios que opinaron sobre la gestión documental de la municipalidad de sunampe, los cuales el 47% manifestaron que aveces existe gestión documental , mientras que el 36% manifesto casi siempre existe. Con el resultado obtenido se puede afirmar que se necesita mejorar la gestión documental de la Municipalidad de Sunampe.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión de resultados

En relación al control documentario y la incidencia en la gestión pública , después de verificar los resultados se puede incidir que se debe mejorar el control documentario dado que los usuarios manifestaron que deben existir mejoras inmediatas dado que esto afecta la gestión pública , Según expertos se sugiere realizar el adecuado proceso administrativo en distintas formas, ya sea entidades, empresas y otros, pues el resultado de la investigación en la práctica es lo contrario debido a que existe una percepción negativa por parte de los usuarios de la entidad en la cual se realizó la investigación, es decir que la insatisfacción del usuario es continua pues se deberá cumplir con los parámetros establecidos para el debido cumplimiento de sus expedientes administrativo u otras servicio que brinde la entidad.

En relación al presupuesto público el cual demuestra una baja práctica en el sistema de archivos en la municipalidad distrital de Sunampe se demostraron que deben mejorar , según los antecedentes de investigación se señala el trabajo realizado por autor 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", donde se busco como resultado realizar entrevistas y encuestas a los colaboradores de la

Municipalidad Distrital de Cayaltí, para lograr medir y buscar soluciones optimas de mejora en la calidad del tramite documentario y la gestión pública, asi mejorar el desempeño y el proceso administrativo.

Se busca realizar mejoras para el municipio de Sunampe , que ayuden a mejorar el desempeño y el proceso administrativo.

Sobre la eficiencia y eficacia es importante medir la gestión documental de la municipalidad distrital de Sunampe, dado que los usuarios mostraron incomodidad a la falta de agilidad del servicio. En base a la teoría del autor Mena que refuerza que “La gestión documental es un área de administración general que se encarga de garantizar la economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos”.

Por consiguiente, se evidencia su grado de importancia y la funcionalidad de garantizar un ordenamiento y control de documentos, debemos determinar que es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.

Fundamentando de la siguiente manera que la gestión documental considerada con un administración de real importancia para la eficiencia y eficacia de los resultados de los procesos y documentos administrativos.

5.2 Conclusiones

1. El presente trabajo concluye que día a día cada organización debe invertir en la capacitación del personal debido a que ellos son la imagen institucional, pues un usuario atentado de la mejor manera será un usuario que recomendará del servicio pues estamos en el desarrollo de un lugar determinado.

2. Como referencia todos los datos y actuados que precisa esta investigación para que busque una mejora continua en sus distintas deficiencias, pues todos está debidamente evidenciado, ya que la información de este contenido es veraz, pues se deberá tener muy en cuenta cada dato evidencia para continuar con servicio de calidad, teniendo en cuenta que las personas preparadas serán un talento humano el cual dejara siempre en alto el nombre de la institución.
3. Se debe digitalizar la información de manera ordenada y sincronizada de manera que se pueda organizar la información y asegurar que no se pierdan dado que es el historico de la municipalidad y servira para tomar decisiones posteriores.

5.3 Recomendaciones

- Como primera recomendación podremos decir que la atención al usuario y o ciudadanía en general debería ser de calidad puesto que somos parte del desarrollo de un determinado lugar, es decir que sean capacitados de manera frecuente en los diferentes aspectos a los funcionarios de la entidad para que puedan brindar un servicio de calidad.
- Que realizando una adecuada atención el impacto del servicio al final será satisfactorio para la entidad, debido a teniendo conocimiento de los tramites administrativo podemos brindar una información completa, precisa en un determinado tiempo.
- Impulsar mejora de manera continua, para poder cumplir con público usuario y la ciudadanía según sus necesidades, con las distintas capacidades que se cuenta y los recursos públicos.

REFERENCIAS

- Arellano Gault, D., & Lepore, W. (2009). Poder, patrón de dependencia y nuevo institucionalismo económico: Límites y restricciones de la literatura contemporánea. *Gestion y Política Pública*.
- Asenjo, M. A., Bohigas, L. L., Trilla, A., Prat, A., Arbues, M. T., Ballesta, A. M., ... Sanchez-Caro, J. (1999). Gestion diaria del hospital. *Revista Espanola de Salud Pública*. [https://doi.org/10.1016/S0027-9684\(15\)30157-7](https://doi.org/10.1016/S0027-9684(15)30157-7)
- Askvik, S. (1999). Management and organizational learning. *Gestion y Política Publica*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1735866>
- Barzelay, M. (2003). La Nueva Gerencia Pública: Invitación a un diálogo cosmopolita. *Gestion y Política Pública*.
- Cohen, M. D., March, J. G., & Olsen, J. P. (2011). El bote de basura como modelo de elección organizacional. *Gestion y Política Pública*.
- Campillo Torres Irma (2010) *Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey*. Universidad de Granada. España.
- Cejudo. (2016). Coherencia y políticas públicas: Metas, instrumentos y poblaciones objetivo. *Gestion y Política Publica*. De Almeida, M. D. L., Peres, A. M., & de Almeida, M. de L. (2012). Conocimientos, habilidades y actitudes sobre la gestion de los egresados de enfermeria de una universidad publica brasilena.(Articulo original)(Report). *Investigacion y Educacion En Enfermeria*.

Cabanaconza, P. (2017). Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016.

Carlos Eduardo Umaña Lizarazo. (2011). Manual De Procedimientos De Gestion Documental, 133.

Delamaza, G., Robles, C., Montecinos, E., & Ochsenuis, C. (2012). Redes de política pública y agendas de participación ciudadana en el Chile postransicional. ¿Desafiando la política o recreando sus límites? Gestion y Politica Pública.

Evans, M., & Davies, J. (1999). Understanding policy transfer: A multi-level, multi-disciplinary perspective. Gestion y Politica Publica. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00158>

Giovanella, Ligia ... [et. al], org. (2012). Sistemas de salud en Suramérica: desafíos para la universalidad la integralidad y la equidad. <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2014.10.016>

Guerrero, M., & Urbano, D. (2012). Knowledge and technology transfer strategies: Best practices in Spanish entrepreneurial universities. Gestion y Politica Pública.

Hernández Girón, J. de la P., Domínguez Hernández, M. L., & Caballero Caballero, M. (2007). Factores de innovación en negocios de artesanía de México. Gestion y Politica Pública. <https://doi.org/10.5944/educxx1.17.1.10708>

Jamil, I. (1998). La cultura administrativa: una forma de comprender la administracion publica en distintas culturas. Gestion y Politica Publica.

Luna-Reyes, L. F. (2013). Trust and collaboration in interorganizational information technology projects in the public sector. *Gestion y Politica Publica*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2122102>

Luna-Reyes, L. F., García, J. M. H., & Gil García, J. R. (2009). Hacia un modelo de los determinantes de éxito de los portales de gobierno estatal en México. *Gestion y Politica Pública*.

Mazzei, L. C., Meira, T. de B., Bastos, F. da C., Böhme, M. T. S., & de Bosscher, V. (2015). High performance sport in Brazil Structure and policies comparison with the international context. *Gestion y Politica Pública*.

Maguiña Polanco Neomi (2018) “Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018, Universidad Cesar Vallejo , Lima . Peru.

microsystem. (n.d.). *Gestión Documental para Empresas*. Retrieved February 3, 2020, from <https://www.microsystem.cl/importancia-de-la-gestion-documental-para-su-empresa/>

Ministerio de Economía y Finanzas. (n.d.). *Presupuesto Público 2020 | Gobierno del Perú*. Retrieved February 3, 2020, from <https://www.gob.pe/institucion/mef/campañas/527-presupuesto-publico-2020>

March, J., Friedberg, E., & Arellano, D. (2011). Institutions and organizations: Differences and linkages from organization theory. *Gestion y Politica Pública*.

PONJUÁN, G. (2003). *Gestión Documental, de Información y del Conocimiento: Puntos de Contacto y Diferencias*. *Revista Ciencias de la información*, 34(3).

[12] p. Disponible en:
<http://www.cinfo.cu/cinfo2003/v34n3a2003/conferencia.htm>

Puertos del Estado, & Ministerio de Fomento. (2016). Gestión Documental, (Gestión documental Nivel 1), 44.

Ramírez Guerra, C. (1996). Modelo de las Configuraciones de Henry Mintzberg. *Gestion*.

Ramírez, Á. (2001). Modernización de la gestión pública. El caso chileno (1994 - 2000). *Gestion*.

Repetto, F. (2000). Gestión pública, actores e institucionalidad: Las políticas frente a la pobreza en los '90. *Desarrollo Económico*.
<https://doi.org/10.2307/3455834>

Reyes S., J. (2015). Conceptualización sobre participación ciudadana en la gestión pública y su relación con un mecanismo a nivel comunal.
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/139800>

Rojas-Martín, F. (2013). Social media in the public sector: A guide to participation, collaboration and transparency in the networked world, by Ines Mergel, San Francisco, Jossey-Bass, 2012, 302 pp. *Gestión y Política Pública*. Rufian, D. M. (2002). Políticas de concesión vial: análisis de las experiencias de Chile, Colombia y Perú. CEPAL – SERIE Gestión Pública.

Rodríguez Cruz, Y., Castellanos Crespo, A., & Ramírez Peña, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas Record, information and knowledge management and organizational intelligence: distinguishing features and convergence

in strategic decision making, 27(2), 206–224. <https://doi.org/E-ISSN:2307-2113>

Scharpf, F. W. (1999). Community and autonomy: Multi-level policy-making in the European Union. *Gestion y Política Pública*. <https://doi.org/10.1080/13501769408406956>

Slavíková, L., & Jílková, J. (2011). Implementing the Public Participation Principle into Water Management in the Czech Republic: A Critical Analysis. *Regional Studies*. <https://doi.org/10.1080/00343400903380390>

Subirats, J. (1995). Los instrumentos de las políticas, el debate público y el proceso de evaluación. *Gestion y Política Pública*.

Saavedra Olivares, F. (2018-01). Sistema de control de gestión: Gendarmería de Chile. Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/149707>

Ruiz Fonticiella, María Teresa. (2005). La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo (OCEX): El caso español. *Innovar*, 15(25), 120-137. Retrieved February 01, 2020, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100008&lng=en&tlng=es.

Tic.Portal. (n.d.). ¿Qué es un sistema de gestión documental? Retrieved February 3, 2020, from <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/que-es-sistema-gestion-documental>

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA					
TÍTULO: "EL CONTROL DOCUMENTARIO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN PUBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUNAMPE EN EL AÑO 2019" ESTUDIANTE: AYONA HERRERA, ANGELA ROSARIO FAJARDO BOADA, LESLIE MABEL					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema General: ¿De qué manera el control documentario incide en la gestión pública de la Municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019?	Objetivo General: Describir el control documentario que se practica en la gestión pública de la municipalidad Distrital de Sunampe en el año 2019.	Hipótesis General: El control documentario incide en la gestión pública de la municipalidad de Sunampe en el año 2019.	Variable 1 CONTROL DOCUMENTARIO	Dimensión 1: Gestión Documental	Enfoque Cuantitativo Método: Inductivo-Deductivo Tipo: Fundamental, pura o básica Nivel de estudio, Descriptivo, correlacional Diseño: No experimental Población y muestra N=80 n=82
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		Dimensión 2: Revisión Documental	
Problema Específico 1 ¿De qué manera la capacidad de gestión influye en la revisión documental de la municipalidad de Sunampe el año 2019?	Objetivo Específico 1: Demostrar la capacidad de gestión en la revisión documental de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019	Hipótesis Específica 1: La capacidad de gestión influye significativamente en la revisión documental en la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019		Dimensión 3: Sistema de archivos	
Problema Específico 2 ¿De qué manera el presupuesto municipal influye en el sistema de archivos de la municipalidad de Sunampe el año 2019?	Objetivo Específico 2: Describir el presupuesto público en el sistema de archivos de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019.	Hipótesis Específica 2: El presupuesto público demuestra una baja práctica en el sistema de archivos en la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019.	Variable 2 GESTION PUBLICA	Dimensión 1: Capacidad de Gestión	Técnicas de recolección de datos: Encuesta Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario Instrumentos:
Problema Específico 3 ¿Cuánto incide la eficiencia y eficacia en la gestión documentaria de la municipalidad de Sunampe el año 2019?	Objetivo Específico 3: Determinar la importancia de la eficacia y eficiencia en la gestión documental de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019	Hipótesis Específica 3: La eficiencia y eficacia es importante en la gestión documental de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019.		Dimensión 2: Presupuesto Público	
				Dimensión 3: Eficacia y Eficiencia	

Anexo N° 2: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO A LA GESTIÓN PÚBLICA

Estimado usuario la presente a realizar tiene por finalidad medir el nivel de la Gestión Pública en la Municipalidad y queremos conocer su opinión sobre las siguientes preguntas. Por favor responder las siguientes preguntas de acuerdo a las siguientes escalas.

1.-NUNCA	2.-A VECES	3.-CASI SIEMPRE	4.-SIEMPRE
----------	------------	-----------------	------------

PREGUNTAS	1.-	2.-	3.-	4.-
CAPACIDAD DE GESTIÓN				
1.¿Los funcionarios le brindan una adecuada atención?				
2.¿Los funcionarios realizan sus tareas debidamente?				
3.¿La información solicitada cubre sus expectativas?				
4.¿Los funcionarios muestran predisposición con los usuarios?				
PRESUPUESTO PUBLICO				
5.¿El municipio publica en un lugar visible el Presupuesto Institucional?				
6.¿La Municipalidad ejecuta obras constantemente?				
7.¿Las Obras de la Municipalidad Cumplen con las necesidades de la población?				
8.¿Los servicios que brinda la Municipalidad Cumplen con sus expectativas?				
EFICIENCIA Y EFICACIA				
9.¿Atienden con rapidez sus trámites?				
10.¿Está satisfecho con la atención que brinda la municipalidad?				
11.¿Los resultados de sus trámites son de su total satisfacción?				
12.¿Cuándo no son bien atendidos, Ud. lo manifiesta?				

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO A LA GESTIÓN PÚBLICA

Estimado usuario la presente a realizar tiene por finalidad medir el nivel de la Gestión Pública en la Municipalidad y queremos conocer su opinión sobre las siguientes preguntas. Por favor responder las siguientes preguntas de acuerdo a las siguientes escalas.

1.-NUNCA	2.-A VECES	3.-CASI SIEMPRE	4.-SIEMPRE
----------	------------	-----------------	------------

PREGUNTAS	1.-	2.-	3.-	4.-
CAPACIDAD DE GESTIÓN				
1.¿Los funcionarios le brindan una adecuada atención?				
2.¿Los funcionarios realizan sus tareas debidamente?				
3.¿La información solicitada cubre sus expectativas?				
4.¿Los funcionarios muestran predisposición con los usuarios?				
PRESUPUESTO PUBLICO				
5.¿El municipio publica en un lugar visible el Presupuesto Institucional?				
6.¿La Municipalidad ejecuta obras constantemente?				
7.¿Las Obras de la Municipalidad Cumplen con las necesidades de la población?				
8.¿Los servicios que brinda la Municipalidad Cumplen con sus expectativas?				
EFICIENCIA Y EFICACIA				
9.¿Atienden con rapidez sus trámites?				
10.¿Está satisfecho con la atención que brinda la municipalidad?				
11.¿Los resultados de sus trámites son de su total satisfacción?				
12.¿Cuándo no son bien atendidos, Ud. lo manifiesta?				

Anexo N° 3: Ficha de validación Juicio de Expertos

Informe de Opinión de Experto

I.- DATOS GENERALES:

II.- ASPECTOS DE VALIDACION:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante : GUZMAN ALMEYDA, Leonardo Elías
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE – UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA
 1.3 Nombre del instrumento : ENCUESTA DE GESTION PÚBLICA
 1.4 Objetivo de la evaluación : Medir la Pertinencia de los elementos de la Encuesta
 1.5 Autor (a) del instrumento : Leslie Fajardo Boada
 Angela Ayona Herrera

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.				80%	
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas				80%	
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre capacitación docente.				80%	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.				80%	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				80%	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los procesos de capacitación docente.				80%	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.				80%	
COHERENCIA	Entre los ítems e indicadores.				80%	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva				80%	

III.- OPINION DE APLICABILIDAD:

IV.- PROMEDIO DE VALORACION

80 %

Chincha 14 de OCTUBRE del 2019

Firma del Experto Informante

D.N.I N° 45763764

Grado Magister en Inv. y Docencia Universitaria

Teléfono 986984224

Informe de Opinión de Experto

I.- DATOS GENERALES:

II.-ASPECTOS DE VALIDACION:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante : Huamán Narvay, José
 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente de la Universidad Autónoma de Ica
 1.3 Nombre del instrumento : Cuestionario de la percepción del usuario a la gestión pública.
 1.4 Objetivo de la evaluación : Medir el nivel de la Gestión Pública en la Municipalidad
 1.5 Autor (a) del instrumento : Ayona Herrera, Angela Rosario
 Fajardo Boada, Leslie Mabel

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.				65%	
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas				65%	
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre capacitación docente.				65%	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.				65%	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				65%	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer los procesos de capacitación docente.				65%	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.				65%	
COHERENCIA	Entre los ítems e indicadores.				65%	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva				65%	

III.- OPINION DE APLICABILIDAD:

Se aplica tal como está

IV.- PROMEDIO DE VALORACION

65%

Chincha, 18 de Octubre 2019



Firma del Experto Informante
 D.N.I N°: 21851873
 Grado: Doctor en Administración
 Teléfono: 956248895

Anexo N° 4: Informe de Turnitin al 28% de similitud

CONTROL DOCUMENTARIO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	docplayer.es Fuente de Internet	4%
2	oymiuta.blogspot.com Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1%
4	redc.revistas.csic.es Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
6	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%

9	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	1%
10	www.funcionpublica.gov.co Fuente de Internet	1%
11	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
12	repositorio.unjpsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
13	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
14	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
15	www.kas.de Fuente de Internet	<1%
16	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
17	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%
19	repositorio.unheval.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1%
20	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
21	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	<1%
22	www.postgradoutp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
24	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
25	archiadminter.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
26	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
27	repositorio.umb.edu.pe Fuente de Internet	<1%
28	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
29	esdegue.edu.co Fuente de Internet	<1%
30	Submitted to Universidad Catolica Sedes	<1%

Sapientiae

Trabajo del estudiante

31	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
32	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
33	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1%
34	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
35	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1%
36	Submitted to EDEM Escuela de Empresarios Trabajo del estudiante	<1%
37	Submitted to UNAPEC Trabajo del estudiante	<1%
38	finanzas-contabilidad-yp.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
39	eprints.ucm.es Fuente de Internet	<1%
40	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
41	Submitted to Universidad Nacional Jose	

	Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1%
42	sapientia.pucsp.br Fuente de Internet	<1%
43	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
44	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
45	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1%
46	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
47	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
48	Submitted to Universidad San Gregorio De Portoviejo Trabajo del estudiante	<1%
49	www.ubpdbusquedadesaparecidos.co Fuente de Internet	<1%
50	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	<1%
51	prezi.com Fuente de Internet	<1%

52	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1%
53	www.jisikworld.com Fuente de Internet	<1%
54	dspace.sti.ufcg.edu.br:8080 Fuente de Internet	<1%
55	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
56	www.osinerg.gob.pe Fuente de Internet	<1%
57	www.incap.edu.co Fuente de Internet	<1%
58	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
59	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
60	www.cocivica.org.sv Fuente de Internet	<1%
61	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
62	www.eumed.net Fuente de Internet	<1%

63	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1%
64	yalna.org Fuente de Internet	<1%
65	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1%
66	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
67	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
68	repository.urosario.edu.co Fuente de Internet	<1%
69	Submitted to Universidad Seminario Evangelico de Lima Trabajo del estudiante	<1%