



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Actualización documentos de gestión para el desempeño  
laboral del personal de La Municipalidad de Santa Cruz,  
Cajamarca**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Olivera Rojas, Katherine (ORCID: 0000-0001-6333-2692)**

**ASESORA:**

**Dra. Saldaña Millan, Jackeline Margot (ORCID: 0000-0001-5787-572X)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y Modernización del Estado**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios por guiar mis pasos hasta el final de este camino y por darme la fortaleza para terminar este proyecto de tesis. A mi esposo e hijo, por estar conmigo en cada momento brindándome su apoyo y amor incondicional.

**Katherine.**

### **Agradecimiento**

Hago extensivo el agradecimiento a la excelente plana de docentes quienes dieron todos sus conocimientos por ilustrarnos con nuevas herramientas teórico prácticas que servirán para asumir los nuevos retos que la gestión moderna nos depara en el futuro.

Al Alcalde y trabajadores Administrativos de la municipalidad Provincial de Santa Cruz por las facilidades brindadas para la realización del presente estudio.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y de diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.4. Técnica de instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII.RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS .....	39

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Nivel de la variable Desempeño laboral</i>	<b>20</b>
<b>Tabla 2</b>	<i>Dimensiones de la variable Desempeño laboral</i>	<b>20</b>
<b>Tabla 3</b>	<i>¿Cree usted que es importante el manejo adecuado de la gestión documental para los procesos de gestión de calidad, imagen, prestigio, organización y evidencia para la municipalidad?</i>	<b>21</b>
<b>Tabla 4</b>	<i>¿Considera que es importante la capacitación y formación del personal en el tema de la gestión documental?</i>	<b>22</b>
<b>Tabla 5</b>	<i>¿En la municipalidad conocen y aplican normas establecidas para la gestión documental?</i>	<b>22</b>
<b>Tabla 6</b>	<i>¿Con qué frecuencia se actualizan los documentos de gestión de la Municipalidad?</i>	<b>23</b>
<b>Tabla 7</b>	<i>¿Considera que es importante actualizar los documentos de gestión con participación general de los trabajadores?</i>	<b>23</b>
<b>Tabla 8</b>	<i>¿En la Municipalidad con qué frecuencia le hacen conocer las funciones inherentes a su puesto de trabajo para mejorar su desempeño laboral?</i>	<b>24</b>

## Resumen

La presente investigación denominada Actualización documentos de gestión para el desempeño laboral del personal de La Municipalidad de Santa Cruz, Cajamarca tiene por objetivo Proponer la actualización de los documentos de gestión para el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz. En referencia al tipo de investigación es básica con un diseño no experimental, transaccional y un alcance de investigación propositivo. Se ha considerado trabajar con la población y muestra correspondiente a 47 trabajadores de dicha municipalidad. Asimismo, se ha optado por trabajar con el tipo de muestreo no probalístico. Los cuestionarios se han trabajado bajo la validación de contenido. En cuanto al estado actual de los documentos de gestión que se desarrollan en la municipalidad de Santa Cruz el 89.3% considera que es importante el manejo adecuado de la gestión documental, asimismo el 100% de los colaboradores requieren capacitación en gestión documental; por otro lado, el 55.3% desconoce la actualización de documentos de la gestión. El desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Santa Cruz se encuentra en un nivel regular con un 63.83%, seguidos de un 19.15% que se encuentran en un nivel bueno y un 17.02% en un nivel deficiente.

**Palabras clave:** Documentos de gestión, desempeño laboral, productividad.

## **Abstract**

The present investigation called Update management documents for the job performance of the personnel of the Municipality of Santa Cruz, Cajamarca aims to propose the update of management documents for job performance in the administrative staff of the Provincial Municipality of Santa Cruz. Regarding the type of research, it is basic with a non-experimental, transactional design and a purposeful research scope. It has been considered to work with the population and a sample corresponding to 47 workers from said municipality. Likewise, it has been decided to work with the non-probabilistic type of sampling. The questionnaires have been worked under content validation. Regarding the current state of the management documents that are developed in the municipality of Santa Cruz, 89.3% consider that proper management of document management is important, likewise 100% of the collaborators require training in document management; On the other hand, 55.3% are unaware of the update of management documents. Labor performance of the workers of the municipality of Santa Cruz is at a regular level with 63.83%, followed by 19.15% who are at a level good and 17.02% at a poor level.

**Keywords:** Management documents, job performance, productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de documentos definido por García (2018), es un conjunto de procedimientos que permite la organización almacenar adecuadamente los documentos de una manera eficiente, segura e inteligente, permitiendo una rápida localización y eliminación en el momento determinado por la legislación vigente. Por lo tanto, Pontes y Santana (2020), mencionan que la gestión de documentos es un proceso complejo que tiene en cuenta una serie de características de los propios documentos. Esta práctica también tiene en cuenta las necesidades de la empresa y los medios disponibles para definir cómo se montará un archivo eficiente, cuáles son los plazos y ubicaciones óptimos para cada tipo de archivo, así como las mejores maneras de acceder a ellos de forma rápida y segura (Rodríguez, 2018).

En Brasil, después de la introducción del concepto de gestión documental previsto en la Ley de Archivos que se puede decir que su adopción comenzó a identificarse como una forma de asegurar el control del ciclo de vida de los documentos, permitiendo una cuidadosa y cuidadosa asegurando la organización de conjuntos documentales que alcanzarían la custodia permanente (Ferreira, 2019). Sin embargo, Aragão y Cunha (2017) mencionan que aún persisten procedimientos inadecuados para la realización de las actividades de gestión documental, y se evidencia un nivel desigual de conocimientos teóricos y metodológicos en los servicios de gestión documental de las asignaciones de un servicio de archivo, lo que ha venido impidiendo superar obstáculos en la implementación en el área encargada (Bonal y Ortego, 2020). El acceso a la información gubernamental no está completamente disponible, ya que la administración pública no tiene que rendir cuentas diariamente por sus decisiones, ni siquiera por tomar ciertas decisiones en detrimento de otras, ya que la sociedad no tiene acceso a las fuentes de información que proporciona el control de las acciones gubernamentales. Esto se debe a la falta de control en el flujo de documentos producidos y acumulados como motivo directo para el ejercicio de las funciones y deberes de los agentes del Estado. A la falta de control se suma la ausencia de tratamiento técnico, permite perfilar el aparato administrativo como ineficaz para brindar servicios a la comunidad y garantizar el uso, mantenimiento, disposición, preservación y acceso a los documentos públicos.



El Estado aún no reconoce, en la implementación de estas actividades, la posibilidad de utilizar los recursos de información producidos como una forma de estimular la gestión participativa y ampliar la conquista de los derechos civiles, posibilitando la superación de muchas desigualdades sociales y la construcción de una ciudadanía plena (Henrique y Quandt, 2017).

En el Perú, Cadillo (2017) refiere que existe un gran problema en la gestión archivística ya que en gran parte de las entidades del Estado se ha dejado de tomar importancia a dicha área, generando y produciendo documentación excesiva y en muchos de los casos obsoleta debido a que los instrumentos de recolección de información o inicio en los procesos de trámites son formatos de hace muchos años sin la debida actualización a las nuevas realidades y requerimientos que tienen los ciudadanos sus trámites (Cadillo, 2017; Guerra y Castañeda, 2020).

En ese mismo sentido la Municipalidad Provincial de Santa Cruz tiene una organización estructurada para cumplir los requisitos de gestión básicos, el cual inician un proceso de reconversión mediante decisión de las autoridades que están a cargo de la institución buscando adecuarse a las nuevos objetivos buscando la descentralización que la convierta en una organización que cumpla con las normas legales, la cual genere un proceso para el desarrollo en un entorno social y económico que necesita la provincia para la atención eficiente y eficaz hacia la ciudadanía (MUNISANTACRUZCAJ, 2017), sin embargo, los documentos de gestión que usan actualmente están significativamente desactualizados, esto genera que los funcionarios que empiecen a desempeñarse en algún cargo de la Municipalidad no tenga en claro cuáles son las actividades que debe realizar ni hasta dónde son sus responsabilidades, generando de esta manera gran incertidumbre para dichos funcionarios.

Por otro lado, también está la desactualización de documentos para realizar los trámites dentro de sus funciones, llevándolos en gran número de casos a caer en errores al momento de iniciar algún proceso, tales son los casos que no tiene en claro si deben trabajar con el silencio administrativo positivo o negativo, generando aún mayor incertidumbre a los demás trabajadores y ciudadanía en general. Es por ello que se formula el siguiente problema: ¿De qué manera la propuesta de actualización de los documentos de gestión optimiza el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Santa Cruz?

La presente investigación se justifica porque es de vital importancia actualización de documentos involucrados en la gestión de procesos administrativos tales como el ROF y EL MOF que influyen en el desempeño que tengan los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, logrando de esta manera reglamentar las actividades y responsabilidades que tienen los trabajadores al momento de desempeñarse con funcionarios en sus respectivas áreas , de esta manera se logrará estandarizar los procesos administrativos y generar que todos los trabajadores al momento de desempeñarse como funcionarios en sus respectivas áreas , de esta manera se logrará estandarizar los procesos administrativos y generar que todos los trabajadores apunten a aun mismo objetivo como institución teniendo siempre presente la búsqueda de la descentralización de procesos.

La presente se justifica teóricamente porque es de vital importancia en el aporte a la construcción estandarice los procesos y se logre descentralizar las actividades de eficiencia y eficacia en el servicio de la atención al cliente de la ciudadanía. También se hace referencia a la práctica de nuevas metodologías para el desarrollo de documentos de gestión documentaria en donde se plasmen métodos, actividades y procesos de atención al usuario por parte de los funcionarios de la Municipalidad. La justificación práctica es gracias a que mediante la presente investigación se logra el diseño de documentos de gestión para la puesta en marca en la organización, de esta manera se logrará una descripción de los procesos y actividades que deben cumplir los funcionarios de la Municipalidad antes, durante y después de la atención al usuario. La hipótesis que se plantea esta investigación es: la propuesta de actualización de los documentos de gestión de la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.

Como objetivo general se tiene: Proponer la actualización de los documentos de gestión para el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz. Los objetivos específicos son: Diagnosticar desempeño laboral en el personal administrativo de Municipalidad Provincial de Santa Cruz. Diagnosticar el estado actual de los documentos de gestión que se desarrollan en la Municipalidad Provincial de Santa Cruz. Validar los documentos de gestión de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz mediante juicio de expertos.

## II. MARCO TEÓRICO

Freda (2016) en su investigación titulada evaluación de las prácticas de gestión de registros del personal administrativo de una universidad. El estudio tomó una muestra deliberada de 80 miembros del personal administrativo. Los resultados que obtuvo fueron que el 57% considera que la universidad tiene políticas para crear y administrar instrumentos y procedimientos en la gestión documental y el resto no tiene en claro dichos procesos. Por otro lado, el 51% de los participantes indicaron que la universidad no cuenta con un plan de gestión documental que oriente a los funcionarios sobre las diferentes fases que sigue un proceso, y que el 61% indicaron no tener conocimiento sobre algún programa de capacitación y actualización de los documentos de gestión, generando conflicto con el marco de políticas de gestión de registros de la Universidad, que ha previsto la capacitación del personal en gestión de registros anualmente. Concluyendo que los registros deben administrarse de la misma manera que se administran los demás recursos organizativos, como las finanzas o el personal y que la ignorancia sobre la gestión de registros puede tener efectos adversos en el desempeño de la Universidad y puede agotar los recursos financieros, y eso finalmente afectará la prestación de servicios.

Peggy et al. (2015), el propósito de este estudio es determinar hasta qué punto el comportamiento de los usuarios de la información y la adecuada gestión de registros contribuyen al desempeño de una organización para asegurar la supervivencia competitiva. Se utilizó un muestreo aleatorio simple para seleccionar un tamaño de muestra de 30 encuestados. Como resultados obtuvieron que el 90% de los encuestados está de acuerdo en que su departamento ha desarrollado una política relacionada con la gestión documentario sin embargo el 83% indicó que la falta y el incumplimiento son las principales causas de una mala gestión de los registros. Pero la mayoría de los encuestados (78%), confirmó que, si se actualiza y mejora los documentos de gestión, los procesos de atención por parte de la organización mejorarían considerablemente. Esto permite a los usuarios completar y enviar la información a tiempo. Concluyendo que, al capacitar, actualizar y mejorar los documentos de gestión ya sea en forma física o virtual, la productividad aumentará drásticamente en beneficio de la organización.

Gómez (2017) en su investigación cuyo objetivo fue implementar un sistema informático bajo una plataforma web para gestionar y controlar los documentos de una empresa. Su población muestral fueron los 20 trabajadores que laboran en la empresa, el cual obtuvo como resultado que solo el 15% de los participantes estaban conformes con la actual gestión documentaria y el 85% dijo estar inconforme con los manejos que se estaba haciendo en dicha área. También evaluó el nivel de necesidad de mejora que debe hacer la empresa y el 90% mencionaron que existe una necesidad urgente de hacer cambios en las políticas de gestión documental y plantearon que esa es la solución para el aumento significativo en la eficiencia y eficacia para un mejor desempeño laboral. Concluyendo que la implementación de una plataforma web para mejorar la gestión documental de la empresa, aumenta significativamente el desempeño de los trabajadores.

Al-bdareen (2020), con el objetivo de examinar el impacto del empoderamiento administrativo en el proceso de gestión documentaria de los trabajadores de una universidad. Encuestaron a un total de 56 participantes empleados de la entidad. Obteniendo como resultados que existe una relación positiva entre el empoderamiento administrativo y el proceso de gestión documentaria de los empleados, que fue (0,92); a través del valor de (R cuadrado) se evidencia que el empoderamiento administrativo explica el 84% de la varianza en el proceso de gestión documentaria de los empleados en la universidad encuestada. Dado que el valor de (F) es igual a (283,17), y el nivel de significación estadística fue (0,000), esto significa que la regresión es significativa ( $\alpha \leq 0,05$ ). Esto indica que el interés de la universidad encuestada en el empoderamiento administrativo aumenta la competencia del proceso de gestión documentaria lo que a su vez genera un aumento del desempeño de los empleados.

Khairymustaffa y Kittanah (2016) el objetivo de esta investigación fue estudiar el impacto de la gestión de documentos electrónicos en el rendimiento de los trabajadores. Para lograr este objetivo, el investigador elaboró un cuestionario compuesto por dos partes. La primera parte se refería a la recopilación de datos demográficos, mientras que la segunda parte se refería a la recopilación de datos e información sobre el impacto de la gestión de documentos electrónicos en el rendimiento. Los resultados indican que no existe correlación entre las

características del sistema de gestión de documentos electrónicos y el desempeño de los empleados alcanzó un nivel donde el coeficiente de correlación  $-0.133$ , que además de ser débil refleja el efecto adverso ha alcanzado el nivel de significancia  $0.321$  que es superior al nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ). Concluyendo que no existe correlación entre la gestión de documentos electrónicos y el desempeño, por lo que el estudio recomendó que los empleados aprendan más sobre la gestión de documentos electrónicos en su trabajo.

Shobaki et al. (2017), con el objetivo de identificar el estado de la aplicación de un nuevo sistema de gestión de documentos electrónicos en las instituciones gubernamentales para mejorar las capacidades de los trabajadores. La población de este estudio está compuesta por todos los empleados de la Agencia Palestina de Pensiones. Obteniendo como resultado mediante el uso de la prueba de Crosscal-Wals se muestra que el valor de probabilidad de sig. es  $(0,669)$  que es mayor que  $(0,05)$ . Por tanto, no es posible sustentar la hipótesis de que existen diferencias estadísticamente significativas entre las opiniones de los miembros de la población de estudio debido a la naturaleza del puesto; Esto indica que el conocimiento de todos los empleados no se correlaciona con el uso de un nuevo sistema de gestión de documentos electrónicos.

Antwerpen y Ferreira (2016), con el objetivo de determinar las capacidades informáticas de los trabajadores para la actualización de nuevos instrumentos de gestión documentaria con el fin de mejorar su desempeño. Los resultados que encontraron fueron que, de los 32 participantes, ninguno de los candidatos pudo entregar un documento de texto en MS Word que cumpliera con los criterios mínimos, que estipulaban la producción de un documento bien elaborado y ejecutado sin errores gramaticales u ortográficos. Dos candidatos ( $6,25\%$ ) no pudieron crear y escribir una hoja de cálculo de MS Excel. Solo siete ( $21,87\%$ ) candidatos pudieron completar la prueba de MS Excel y entregar un producto final con más de 23 resultados obtenidos. La mayoría de los participantes no pudieron realizar cálculos básicos en MS Excel, como calcular el total de un rango y aplicar fórmulas para determinar los datos promedio, mínimo y máximo en un rango específico. En general, los empleados dijeron que estaban satisfechos con su entorno de trabajo y otros factores relacionados con el trabajo. Sin embargo, las

pruebas prácticas revelaron un bajo nivel de competencia y la falta de dominio de la herramienta informática parece ser la gran dificultad. Si no se aborda el problema, es probable que continúe la mala calidad del servicio, lo que resultará en costos más altos, mayor nivel de frustración por parte de la comunidad y menor inversión extranjera.

Salama et al. (2018), con el objetivo de identificar el papel de los procedimientos y sistemas administrativos en la mejora del desempeño de las instituciones educativas en una Universidad de Gaza. Los investigadores utilizaron el enfoque analítico descriptivo para recopilar información. Se seleccionó una muestra aleatoria de 314 empleados y se recuperaron 276 cuestionarios con una tasa de recuperación del 88,1%. Es así que la mejora de procedimientos y sistemas administrativos en la gestión documentaria mejoran el desempeño de los trabajadores de las instituciones de una Universidad de Gaza. Y que es importante proporcionar canales de comunicación que permitan al personal comunicar información sobre violaciones e infracciones. El estudio también recomendó el seguimiento, revisión, procedimientos y sistemas administrativos, y trabajar para modificarlos de acuerdo con la misión de la universidad y los objetivos que la universidad busca alcanzar.

Msallam et al. (2019), el objetivo del estudio fue identificar los Sistemas de Información de Gestión documentaria computarizados y su relación con la mejora del desempeño laboral de los empleados una empresa. Los resultados mostraron una relación estadísticamente significativa a nivel de  $\alpha \leq 0.05$  entre los Sistemas de Información de Gestión computarizados y la mejora del desempeño funcional de los empleados de una empresa. De igual manera existió una relación estadísticamente significativa a nivel de  $\alpha \leq 0.05$  entre los insumos físicos y la mejora del desempeño laboral de los empleados de una empresa. El estudio concluyó que existe una gran necesidad de mantenerse al corriente de los avances tecnológicos en el campo de los Sistemas de Información de Gestión documentaria y asegurar el uso de equipos modernos y software avanzado sin dejar de lado la constante capacitación a los trabajadores.

Lacouture (2016) este estudio se realiza para examinar los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados en una empresa. Para el propósito de este

estudio, se seleccionaron 50 empleados mediante la técnica de muestreo aleatorio. El análisis de datos mostró que el estrés (25%), la acumulación de trabajo debido a las dificultades que existen en los procesos de gestión administrativa, el salario (14%) y el entorno laboral (8%) son los principales factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, teniendo diferencias significativas en el desempeño laboral de los empleados. Las comparaciones generales reflejan que el estrés y la acumulación de trabajo son los principales factores a tomar en cuenta para mejorar el desempeño laboral.

Maldonado et al. (2018) en su tesis demuestra que los sistemas de gestión documental optimizan la eficiencia de una institución, en ese sentido las tecnologías simplifican los procesos logísticos en una organización basado en la distribución y manejo óptimo de los recursos.

Ruiz (2016), con el objetivo de identificar el impacto de la gestión documental e instrumentos administrativos en el desarrollo del sector empresarial cubano. Con una encuesta a 22 empresas de un grupo empresarial. Obtuvo como resultado que el 63,6% de las entidades consideran que la gestión de información e instrumentos administrativos son la clave del éxito para las organizaciones, y que éstas tienen una política de constante mejora en su plan estratégico comercial. Además, que el 54,5% de los directivos indicaron que están fuertemente comprometidos con la constante mejora del área de gestión de información y documentación ya que esto aumenta considerablemente el desempeño laboral de los trabajadores.

Mencionando las teorías relacionadas a la investigación se puede hablar de la teoría clásica de la administración, la que se basa en la suposición de que los empleados trabajan para satisfacer sus necesidades físicas y económicas (Chiavenato et al., 2015). No discute la satisfacción laboral y otras necesidades sociales. Sin embargo, Castrillón (2015), hace hincapié en la especialización laboral, el liderazgo centralizado y la toma de decisiones, así como la maximización de los beneficios.

La teoría entró en práctica en el siglo XIX y principios del siglo XX. Aunque esta teoría ya no es común en la sociedad moderna, algunos de sus principios siguen siendo válidos, especialmente en las pequeñas empresas (Masias, 2017).

Basados en la teoría clásica de la gestión, Barletta y Velásquez (2020) mencionan tres conceptos contribuyen a un lugar de trabajo ideal: Estructura jerárquica, en el que hay tres niveles en una estructura organizativa. La capa superior son los propietarios, mientras que la capa media es la administración intermedia que supervisa toda la operación. El tercer nivel está formado por supervisores que participan en las operaciones diarias y participan en las actividades y la formación de los empleados; Especialización, en el que toda la operación se divide en pequeñas áreas especificadas por tarea. Los empleados se especializan en una sola operación. Por lo tanto, este concepto ayuda a mejorar la productividad y la eficiencia evitando empleados con capacidades múltiples; e incentivos, quien describe la motivación extrínseca de los empleados para obtener recompensas. Hará que los empleados trabajen más; como resultado, mejorará la productividad, la eficiencia y el beneficio de la organización.

La administración intercambia múltiples documentos dentro y fuera de sus estructuras. Los diversos documentos que utiliza cualquier administración son muchos y variados, pudiendo desglosarse según su finalidad o uso. Si bien todos los documentos tienen características comunes (Salazar, 2017). Cada documento, en cambio, tiene una característica propia y responde a un uso específico. No existen servicios sin documentos administrativos que constituyan una relación diaria y permanente entre servicios y con las personas.

El documento administrativo aparece como el soporte privilegiado de la acción de la administración. Cada documento tiene un propósito bien definido que motiva su redacción. Para dar respuesta por un lado a solicitudes cada vez más acuciantes de grupos e individuos y, por otro lado, para asegurar la coordinación y control de la normativa o para informar al titular de todos los mecanismos, la administración utiliza diferentes documentos para diversas actividades (García, 2015). Se puede decir que son ante todo una herramienta de explicación que establecen un frente y un medio de enlace dentro de las estructuras administrativas entre los servicios y los diferentes niveles jerárquicos, además establecen relaciones con la ciudadanía y los usuarios del servicio administrativo. También se utilizan para explicar la existencia y las fallas del sistema administrativo.



Vargas (2016), menciona que ciertos documentos forman la base de la actividad administrativa. Otros, en cambio, se utilizan para la comunicación interna y externa. Un documento administrativo es un instrumento enviado o recibido destinado a resolver cuestiones que surgen a diario o en fechas determinadas y que se refieren al detalle de la vida útil de los servicios. Cada uno de los documentos tiene su propio dominio. Sin embargo, es común que un área recurra a los recursos del otro. El documento da una visión del servicio, de su funcionamiento. Es a través de ella que el servidor público conoce, puede y comprende. Es a través del documento que la administración hace cumplir las regulaciones.

Para Otoyá (2015) el ROF significa el reglamento de organización y funciones, lo cual es un documento normativo que debe de tener toda institución precisando la finalidad, funciones, atribuciones, organización asimismo se establece una estructura funcional y orgánica, y en donde se estipula jerarquía en relación a los miembros de la organización, así también supervisión y canales de coordinación de las áreas de una organización.

El Manual de organización contiene una indicación de la estructura y una descripción de las funciones específicas de cada unidad organizativa (Vivanco, 2017). Se elabora un volumen específico para cada Directorio Ejecutivo, en el cual, para cada unidad orgánica, además de su identificación, jerarquía, nacionalidad del titular y acrónimo, se describen las atribuciones respectivas. Se puede decir que los manuales están vinculados a la gestión de procesos en la medida en que su contenido llega a la organización en acción, pudiendo afectar también a la estructura en su conjunto. Galeas (2018), indica que son instrumentos que explican cómo hacerlo, es decir, enseñan cómo hacer el trabajo. A diferencia de los diagramas de flujo, la decisión de crear manuales no depende de ningún estudio específico. Sin embargo, según Barreto (2020), algunos indicadores apuntan a la necesidad de manuales. Son: la existencia de colas, la continua formulación de preguntas similares por parte de los usuarios, el desconocimiento del funcionamiento interno de una determinada unidad, la necesidad de fortalecer la imagen de un servicio o actividad; problemas con los procesos destinados a la coordinación entre las diversas funciones organizativas; etc. Para (Vivanco, 2017), los manuales son cualquier conjunto de reglas, procedimientos, funciones,

actividades, políticas y otras pautas que deben ser obedecidas y seguidas por todos los agentes de una organización. ESAN (2017), define que un manual tiene un carácter esclarecedor, recoge normas, lineamientos y sistemática operativa y, en algunos casos, identifica la forma de realizar una actividad.

El presupuesto analítico es la forma más detallada y precisa de pronosticar el costo del trabajo. Se basa en la composición de los costos y una cuidadosa investigación de los precios de los insumos. Busca alcanzar un valor muy cercano al costo "real"; El presupuesto analítico utiliza una composición de costos unitarios para cada servicio de la obra, tomando en cuenta cuánta mano de obra, material y equipo se gasta en su ejecución (Bleyen et al., 2017). Además del costo de los servicios (costo directo), también se computan los costos de mantenimiento del local, equipos técnicos, administrativos y de apoyo laboral, impuestos, etc. (costo indirecto), alcanzando un valor presupuestado preciso y consistente.

Al hablar del desempeño laboral, Swalhi et al. (2017), mencionan que el rendimiento es importante para el individuo. Realizar tareas y desempeñarse a un alto nivel puede ser una fuente de satisfacción, con sentimientos de dominio y orgullo.

Un bajo rendimiento y no alcanzar las metas pueden considerarse insatisfactorios o incluso un fracaso personal. Diferentes autores han definido el desempeño como "cosas observables que hacen las personas (es decir, comportamientos) que son relevantes para los objetivos de la organización" (Bleyen et al., 2017). El desempeño es un concepto importante porque "la mayor contribución del valor de un empleado a la organización es a través del comportamiento laboral y, en última instancia, del desempeño" (Bleyen et al., 2017). El desempeño laboral también se define como el grado en que un individuo ejecuta su rol con referencia a ciertos estándares específicos establecidos por las organizaciones (Basu et al., 2017). Loan (2020), afirmó que el desempeño es un conjunto de resultados producidos durante un cierto período de tiempo y no se refiere a rasgos o características personales del ejecutante. Sin embargo, los autores están de acuerdo en que, al conceptualizar el desempeño, uno tiene que diferenciar entre un aspecto de acción (es decir, conductual) y un aspecto de resultado del desempeño (Álvarez et al., 2018). situación laboral engloba comportamientos que son relevantes para los objetivos organizacionales. Además, "el rendimiento es lo que la organización

contrata a uno para hacer y hacerlo bien". Por tanto, el desempeño no se define por la acción en sí, sino por procesos de juicio y evaluación (Jara y Asmat, 2018).

En muchas situaciones, los aspectos de comportamiento y de resultado están relacionados empíricamente, pero no se superponen completamente. Los aspectos de resultado del desempeño dependen también de factores distintos del comportamiento del individuo. A pesar del acuerdo general de que el aspecto conductual y el resultado del desempeño deben diferenciarse, los autores no están completamente de acuerdo sobre qué conceptos de desempeño y la teoría del desempeño de estos dos aspectos deben etiquetarse como "desempeño".

Bachelard (2017) dijo que el desempeño es un constructo que ha recibido muy poca investigación o atención teórica. Hay dos posibles razones para esto: 1) el desempeño siempre ha sido tratado como la variable dependiente, entender el desempeño en sí mismo no ha sido muy emocionante, ya que las variables independientes generaron el interés más profesional y / o científico en la literatura; 2) la definición del desempeño y la designación de sus indicadores parecía estar fuera de nuestras manos.

Gabini y Salessi (2016), han señalado correctamente que el rendimiento laboral es el constructo central de la configuración del trabajo actual y que, a su vez, lo convierte en un problema de investigación importante, por lo que el conocimiento de los detalles del concepto gana importancia. Muestra qué tan bien o mal están trabajando los empleados, cuáles son los programas de formación específicos que se deben diseñar para ellos (Sandoval y Freire, 2017). Además, la mayor parte de las decisiones de colocación dependen del desempeño laboral. Se puede decir que el desempeño no perderá atractivo en los próximos años porque es la mayor contribución a la organización que hacen los empleados. El desempeño laboral también se define como el grado en que un individuo ejecuta su rol con referencia a ciertos estándares específicos establecidos por las organizaciones.

La productividad laboral mide la eficiencia del factor de trabajo para producir una cantidad de bienes o servicios (Carrillo y Rojas, 2017). El nivel de producción se compara con la fuerza de trabajo utilizada para lograrlo. Se puede utilizar el número de horas trabajadas (productividad por hora) o el número de empleados (productividad por trabajador). Carrillo y Rojas (2017), mencionan que para ser lo

más productiva posible, una empresa debe procurar optimizar la organización del trabajo, integrar el progreso técnico y aumentar la competencia de sus empleados. La productividad laboral es uno de los fundamentos del capitalismo.

$$Productividad = \frac{Productos}{Insumos} = \frac{Resultados}{Recursos}$$

La eficiencia de una determinada cantidad de trabajo se puede mejorar de varias maneras según Lizandro (2016): - Formación del personal: Si la empresa aumenta la competencia de sus empleados, pueden ser más productivos. La empresa también puede decidir contratar a un nuevo empleado con habilidades o conocimientos específicos para aumentar la productividad por trabajador y horario. - Organización del trabajo: Una buena gestión del personal y la organización del aparato productivo pueden generar importantes aumentos de productividad.

En términos de productividad laboral para las empresas, el concepto es útil porque refleja el desempeño de los trabajadores. Se puede utilizar para establecer un nivel estándar de productividad, sobre la base de la cual se pueden desarrollar programas de incentivos para pagar a los trabajadores de alto rendimiento. También ayuda a las empresas a determinar si necesitan tomar medidas para mejorar los niveles de productividad (Hernández y Morales, 2017).

Hablando de la productividad de la mano de obra en términos de la economía mundial, refleja el nivel del PIB. También indica una mejora en el nivel de vida en caso de un aumento en los niveles de consumo. De hecho, si aumenta la productividad, significa que se producen más bienes y servicios durante el mismo período y que, como resultado, los niveles de consumo también aumentarán.

Según Labrador y Rivera (2018), la eficiencia es "lo que produce el efecto deseado" pero también "la capacidad de producir los máximos resultados con el mínimo esfuerzo, el gasto". Según la primera definición, que es la más común, una herramienta eficaz es una herramienta que funciona y producirá el efecto esperado por su diseñador.

La eficiencia se entiende como el porcentaje resultante de la ecuación entre el tiempo previsto para el desempeño de un TRABAJO determinado y el tiempo empleado para realizar eficazmente este TRABAJO.

Bewell et al. (2014) mencionan que teóricamente no hay una eficiencia superior al 100%, por lo que indicativo de eficiencia por encima de este porcentaje suele indicar alguna anomalía en el proceso de producción o en el dimensionamiento de la tarea. En estas situaciones se puede encontrar varios aspectos de los cuales los tres siguientes son más recurrentes: La tarea no se está realizando de la manera correcta, uno puede estar fallando en realizar alguna acción necesaria para realizarla. La tarea no se planificó adecuadamente, teniendo en cuenta todos los pasos necesarios para su realización o de lo contrario hubo un error en la evaluación técnica de las acciones necesarias para llevarla a cabo (Voorn et al., 2017). El aspecto más deseado para el cambio en el porcentaje de eficiencia es sin duda la mejora en los procesos porque esto siempre eleva el nivel de eficiencia en la ejecución de la obra. Entre los tipos de mejora de procesos el más común es la mejora del proceso de producción, hay muchos factores que contribuyen a que esto ocurra.

La eficacia se define como el grado en que algo tiene éxito en producir un resultado deseado. Cuando una empresa es efectiva, logra seguir innovando y produciendo productos o servicios de alta calidad que deleiten a clientes y clientes. Un trabajador eficaz no solo intenta completar sus tareas lo más rápido posible, sino que trabaja para crear soluciones inventivas a los problemas y mejorar continuamente su rendimiento para lograr los mejores resultados (Voorn et al., 2017).

En general, la eficacia es la medida en que se cumplen los objetivos establecidos: la política logra lo que pretendía lograr. El objetivo puede ser tan amplio o tan estrecho como se considere apropiado; existe un continuo, que va desde lograr resultados muy específicos (como 'aumentar el número de paneles de calefacción solar instalados en casas nuevas') hasta resultados muy generales (como 'mejorar el medio ambiente 'o incluso' mejorar los niveles de vida o el bienestar de la comunidad') (Hernández y Morales, 2017)

Al igual que la eficiencia, el término productividad se puede interpretar de varias formas. Como concepto general, el crecimiento de la productividad es el crecimiento del volumen de producción en relación con el crecimiento del volumen de insumos. Sin embargo, las medidas de productividad varían en cómo se calculan las entradas y salidas (Marvel y Rodríguez, 2011).

El análisis de la Comisión se centra generalmente en la productividad multifactorial, pero también pueden resultar útiles otras medidas de productividad. Productividad multifactorial (MFP): se centra en el cambio en el volumen de producción en relación con el volumen de insumos primarios: trabajo y capital. El volumen de producción de una industria es el "valor agregado" por la industria, es decir, el valor total de las ventas menos el costo de los insumos intermedios (Fontalvo & Granadillo, 2017). Los insumos de capital y trabajo y la producción de valor agregado se miden mediante índices de "volumen" o "cantidad" que ajustan el valor total a los cambios en los precios. Por lo tanto, la MFP no refleja cambios en los precios, digamos debido a cambios en los términos de intercambio o un cambio en las preferencias internas. Idealmente, los índices de volumen se ajustarán para reflejar los cambios en la calidad de los productos y los insumos, que también pueden reflejarse en el precio. Sin embargo, en la práctica, estos ajustes se limitan a aquellos casos en los que la calidad se puede medir de forma fiable.

Productividad total de los factores (PTF): este concepto es muy similar al MFP, pero utiliza índices de volumen basados en el valor total de la producción y el costo total de mano de obra, capital e insumos intermedios (Luzardo y Rojas, 2018). Productividad laboral (LP): mide el cambio en el volumen de producción en relación con el cambio en el volumen de insumos laborales. En general, los insumos laborales se miden en términos del total de horas trabajadas, pero también se han elaborado índices de insumos laborales ajustados por calidad. Las estimaciones de crecimiento de LP que utilizan insumos laborales ajustados por calidad serán menores donde la calidad del trabajo esté creciendo.

Productividad del capital: mide el cambio en el volumen de producción en relación con el cambio en el volumen de insumos de capital. Medir el volumen de capital con precisión es un desafío ya que los cambios de calidad no son uniformes en los diferentes tipos de capital, y las tasas de utilización y las tasas de depreciación y obsolescencia pueden variar con el tiempo y entre industrias.

Productividad de la empresa: si bien esto debería referirse al cambio en el volumen de producción de la empresa en relación con el volumen de insumos utilizados por la empresa, a menudo se usa (incorrectamente) para referirse a un cambio en el valor de los productos de la empresa en relación con el costo de sus insumos - su

rentabilidad (González y Tarango, 2020). Los índices de volumen se construyen deflactando la medida de valor con un índice de precios. Hay varias formas de construir índices de precio y volumen que tienen implicaciones para la medida de productividad. Cabe señalar que existen algunas formas de cálculo de la productividad, utilizando Divisa o índices de bienestar, que se acercan más a reflejar cambios en el valor total o beneficio neto para la economía.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y de diseño de investigación**

El tipo de investigación es básica, porque su finalidad consiste en profundizar aspectos tales como la actualización de instrumentos de gestión y el desempeño laboral.

En cuanto al tipo de diseño le corresponde en no experimental, en la medida que no se ha manipulado variable alguna. En referencia al alcance de investigación es descriptiva.

También tenemos el diseño de investigación es Proyectiva, tal como lo define Hurtado (2000), quien nos menciona que cuando se desarrollan planes programas, proyectos la investigación corresponde a este tipo.

M – O - P

Dónde:

**M: Trabajadores de la Municipalidad de Santa Cruz**

**O: Aplicación de cuestionarios**

**P: Propuesta de actualización de documentos de gestión.**

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Instrumentos de gestión

Desempeño laboral

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población la constituyen el personal administrativo de la Municipalidad de San Cruz, así tenemos 47 trabajadores, de los cuales 1 es gerente, y 5 jefes de área y 41 lo constituyen los demás administrativos.

La muestra, por ser una población poco numerosa, la muestra la conformaron los mismos integrantes de la población, la misma que fué elegida mediante muestreo



no probabilístico intencional a criterio de la investigadora por la viabilidad en la aplicación de los instrumentos de trabajo de campo.

### **3.4. Técnica de instrumentos de recolección de datos**

**Encuesta**, permitió conocer la situación percibida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.

**Análisis documental**, Permitió hacer una revisión de los documentos de gestión presentes en la Municipalidad Provincial de Santa Cruz

#### **Instrumentos**

**Cuestionario**. Documento constituido por un conjunto de ítem para ser aplicados a los integrantes de la muestra de estudios con el objetivo de diagnosticar la problemática del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.

**Ficha de experto**. Instrumento de validación en base a los indicadores propuestos que permitieron poner en contacto con expertos en el tema de gestión municipal y que valiéndose de su experiencia en el manejo de documentos de gestión contribuyeron a emitir su opinión favorable respecto al MOF y ROF.

### **3.5. Procedimientos**

Para la aplicación de los instrumentos se solicitó los permisos correspondientes al alcalde. En cuanto al procedimiento de aplicación de instrumentos se enviaron los formularios de Google a los trabajadores de la municipalidad a través de los WhatsApp de la unidad de análisis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos se procesaron teniendo en cuenta la estadística descriptiva y haciendo uso de las herramientas informáticas SPSS versión 25 y el Excel. La presentación de los resultados se proyectó en tablas y gráficos. Asimismo, se desarrolló la discusión de resultados donde se triangularon los resultados obtenidos en la investigación con los antecedentes y teorías encontradas para nuestra investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tuvieron en cuenta el principio de beneficencia a fin de recoger la información y que la misma sirva como insumo para la entidad en estudio. Asimismo, se tomó en consideración el principio del respeto, en la medida que se hizo prevalecer las Normas APA, así como también la guía de productos académicos establecida en la resolución 011 del vicerrectorado de investigación. Otro de los principios que hemos tenido en cuenta corresponde a la de no maleficencia, puesto que nuestra intención es no causar perjuicio a la institución en estudio.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de la variable Desempeño laboral*

N	f	%
Deficiente	13	27.66
Regular	25	53.19
Bueno	9	19.15
Total	47	100.00

En la tabla 1 se observa un 27.66% de los trabajadores que se encuentran en un nivel deficiente, asimismo tenemos un 53.19% que tienen un nivel de desempeño regular y un 19.15% de colaboradores que se sitúan en el nivel bueno.

**Tabla 2**

*Dimensiones de la variable Desempeño laboral*

Niveles	Habilidades Profesionales		Habilidades Personales		Perfil profesional	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	8	17.02	7	14.89	12	25.51
Regular	30	63.83	24	51.07	17	36.17
Bueno	9	19.15	16	34.04	18	38.32
Total	47	100	47	100	47	100

En la tabla 2, podemos observar las habilidades profesionales de los trabajadores de la municipalidad se encuentran en un nivel regular con un 63.83%, seguidos de un 19.15% que se encuentran en un nivel bueno y un 17.02% en un nivel deficiente.

En referencia a las habilidades personales los trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral deficiente con un 14.89%, asimismo tenemos 51.07% en el nivel regular y un 34.04% en el nivel bueno.

En cuanto al perfil profesional que tienen, los trabajadores de la municipalidad de Santa Cruz encontramos que un 25.57% tienen un nivel deficiente, seguido de un 36.17% en un nivel regular un 38.32% en el nivel bueno.

### **Tabla 3**

*¿Cree usted que es importante el manejo adecuado de la gestión documental para los procesos de gestión de calidad, imagen, prestigio, organización y evidencia para la municipalidad?*

NIVEL DE EJECUCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	89,3%
No	5	10.7%
Total	47	100.0

Según el cuestionario observamos que, 89.3% si considera que es importante el manejo adecuado de la gestión documental, así también tenemos que un 10,7% manifiestan que no es importante el manejo adecuado de la gestión documental. Es por ello que nuestra investigación plantea la actualización de documentos de gestión.

**Tabla 4**

*¿Considera que es importante la capacitación y formación del personal en el tema de la gestión documental?*

NIVEL DE EJECUCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	100,0%
No	0	0,0%
Total	47	100.0

En referencia a la tabla 4, el 100% de los trabajadores refieren la importancia de sobre la capacitación en cuestión a la gestión documental.

**Tabla 5**

*¿En la municipalidad conocen y aplican normas establecidas para la gestión documental?*

NIVEL DE EJECUCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	74,4%
No	12	25,6%
Total	47	100.0

En la presente tabla 5 se puede apreciar un 74,4% de los trabajadores si conocen y aplican normas que se establecen en la gestión documental, asimismo cabe resaltar que más del 25% no conocen y aplican las normas que establecen para la gestión documental.

**Tabla 6**

*¿Con qué frecuencia se actualizan los documentos de gestión de la Municipalidad?*

NIVEL DE EJECUCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Semestral	1	2,1
Anual	6	12,8
Bianual	14	29,8
Desconoce	26	55,3
Total	47	100.0

En cuanto a la tabla 6, se observa que más del 50% de los trabajadores desconoce la actualización de documentos de la gestión, asimismo un 29.8 de los trabajadores refiere que la actualización se realiza cada dos años; otros 12.8% de los trabajadores indican que la actualización se realiza anualmente y solo un 2.1% de los trabajadores refieren que la actualización de la misma se realiza semestralmente.

**Tabla 7**

*¿Considera que es importante actualizar los documentos de gestión con participación general de los trabajadores?*

NIVEL DE EJECUCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	95,7%
No	2	4,3%
Total	47	100.0

En consideración a la tabla 7 se evidencia que un 95.7% de los colaboradores de la municipalidad de Santa Cruz refieren la importancia de la actualización de los documentos de gestión con la participación de los trabajadores, asimismo un mínimo 4.3% precisan lo contrario. Por ello, considero la importancia de la actualización de los documentos de gestión haciendo participe a los trabajadores.

**Tabla 8**

*¿En la Municipalidad con qué frecuencia le hacen conocer las funciones inherentes a su puesto de trabajo para mejorar su desempeño laboral?*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	21,3%
A veces	14	29,8%
Nunca	23	48,9%
Total	47	100.0

Con respecto a la tabla 9 se aprecia que 23 trabajadores que representan al 48.9% refieren que la citada municipalidad no socializa las funciones que cada trabajador debe cumplir, por otro lado, se precisa que un 29.8% de los trabajadores refieren que a veces les hacen conocer las funciones que cada uno de debe tener, asimismo un 21.3% indica que la municipalidad si les da a conocer las funciones inherentes a su puesto. Es por ello, que la propuesta se debe ceñir la actualización e implementación de los documentos de gestión como el organigrama, MOF, ROF.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto a la tabla 6, se observa que más del 50% de los trabajadores desconoce la actualización de documentos de la gestión, asimismo un 29.8 de los trabajadores refiere que la actualización se realiza cada dos años; otros 12.8% de los trabajadores indican que la actualización se realiza anualmente y solo un 2.1% de los trabajadores refieren que la actualización de la misma se realiza semestralmente. En ese sentido nuestros resultados se asemejan con Cadillo (2017) refiere que existe un gran problema en la gestión archivística ya que en gran parte de las entidades del Estado se ha dejado de tomar importancia a dicha área, generando y produciendo documentación excesiva y en muchos de los casos obsoleta debido a que los instrumentos de recolección de información o inicio en los procesos de trámites son formatos de hace muchos años sin la debida actualización a las nuevas realidades y requerimientos que tienen los ciudadanos sus trámites.

En la presente tabla 5 se puede apreciar un 74,4% de los trabajadores si conocen y aplican normas que se establecen en la gestión documental, asimismo cabe resaltar que más del 25% no conocen y aplican las normas que establecen para la gestión documental. Así también lo manifiesta Freda (2016) Concluyendo que los registros deben administrarse de la misma manera que se administran los demás recursos organizativos, como las finanzas o el personal y que la ignorancia sobre la gestión de registros puede tener efectos adversos en el desempeño de la Universidad y puede agotar los recursos financieros, y eso finalmente afectará la prestación de servicio Freda.

Así lo mencionan Pontes y Santana (2020), mencionan que la gestión de documentos es un proceso complejo que tiene en cuenta una serie de características de los propios documentos.

En referencia a la tabla 4, el 100% de los trabajadores refieren la importancia de sobre la capacitación en cuestión a la gestión documental. Este ítem evidencia la urgencia que tienen los trabajadores de esta comuna en capacitarse en Gestión documental. Ren ese sentido tenemos los aportes de Peggy et al. (2015), el propósito de este estudio es determinar hasta qué punto el comportamiento de los



usuarios de la información y la adecuada gestión de registros contribuyen al desempeño de una organización para asegurar la supervivencia competitiva. Se utilizó un muestreo aleatorio simple para seleccionar un tamaño de muestra de 30 encuestados. Como resultados obtuvieron que el 90% de los encuestados está de acuerdo en que su departamento ha desarrollado una política relacionada con la gestión documentario sin embargo el 83% indicó que la falta y el incumplimiento son las principales causas de una mala gestión de los registros. Pero la mayoría de los encuestados (78%), confirmó que, si se actualiza y mejora los documentos de gestión, los procesos de atención por parte de la organización mejorarían considerablemente. Esto permite a los usuarios completar y enviar la información a tiempo. Concluyendo que, al capacitar, actualizar y mejorar los documentos de gestión ya sea en forma física o virtual, la productividad aumentará drásticamente en beneficio de la organización.

Gómez (2017) en su investigación cuyo objetivo fue implementar un sistema informático bajo una plataforma web para gestionar y controlar los documentos de una empresa. Su población muestral fueron los 20 trabajadores que laboran en la empresa, el cual obtuvo como resultado que solo el 15% de los participantes estaban conformes con la actual gestión documentaria y el 85% dijo estar inconforme con los manejos que se estaba haciendo en dicha área. También evaluó el nivel de necesidad de mejora que debe hacer la empresa y el 90% mencionaron que existe una necesidad urgente de hacer cambios en las políticas de gestión documental y plantearon que esa es la solución para el aumento significativo en la eficiencia y eficacia para un mejor desempeño laboral. Concluyendo que la implementación de una plataforma web para mejorar la gestión documental de la empresa, aumenta significativamente el desempeño de los trabajadores.

Al-bdareen (2020), con el objetivo de examinar el impacto del empoderamiento administrativo en el proceso de gestión documentaria de los trabajadores de una universidad. Encuestaron a un total de 56 participantes empleados de la entidad. Obteniendo como resultados que existe una relación positiva entre el empoderamiento administrativo y el proceso de gestión documentaria de los empleados, que fue (0,92); a través del valor de (R cuadrado) se evidencia que el empoderamiento administrativo explica el 84% de la varianza en el proceso de

gestión documentaria de los empleados en la universidad encuestada. Dado que el valor de (F) es igual a (283,17), y el nivel de significación estadística fue (0,000), esto significa que la regresión es significativa ( $\alpha \leq 0,05$ ). Esto indica que el interés de la universidad encuestada en el empoderamiento administrativo aumenta la competencia del proceso de gestión documentaria lo que a su vez genera un aumento del desempeño de los empleados.

Khairymustaffa y Kittanah (2016) el objetivo de esta investigación fue estudiar el impacto de la gestión de documentos electrónicos en el rendimiento de los trabajadores. Para lograr este objetivo, el investigador elaboró un cuestionario compuesto por dos partes. La primera parte se refería a la recopilación de datos demográficos, mientras que la segunda parte se refería a la recopilación de datos e información sobre el impacto de la gestión de documentos electrónicos en el rendimiento. Los resultados indican que no existe correlación entre las características del sistema de gestión de documentos electrónicos y el desempeño de los empleados alcanzó un nivel donde el coeficiente de correlación -0.133, que además de ser débil refleja el efecto adverso ha alcanzado el nivel de significancia 0.321 que es superior al nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ). Concluyendo que no existe correlación entre la gestión de documentos electrónicos y el desempeño, por lo que el estudio recomendó que los empleados aprendan más sobre la gestión de documentos electrónicos en su trabajo.

Shobaki et al. (2017), con el objetivo de identificar el estado de la aplicación de un nuevo sistema de gestión de documentos electrónicos en las instituciones gubernamentales para mejorar las capacidades de los trabajadores. La población de este estudio está compuesta por todos los empleados de la Agencia Palestina de Pensiones. Obteniendo como resultado mediante el uso de la prueba de Crosscal-Wals se muestra que el valor de probabilidad de sig. es (0,669) que es mayor que (0,05). Por tanto, no es posible sustentar la hipótesis de que existen diferencias estadísticamente significativas entre las opiniones de los miembros de la población de estudio debido a la naturaleza del puesto; Esto indica que el conocimiento de todos los empleados no se correlaciona con el uso de un nuevo sistema de gestión de documentos electrónicos.

Antwerpen y Ferreira (2016), con el objetivo de determinar las capacidades informáticas de los trabajadores para la actualización de nuevos instrumentos de gestión documentaria con el fin de mejorar su desempeño. Los resultados que encontraron fueron que, de los 32 participantes, ninguno de los candidatos pudo entregar un documento de texto en MS Word que cumpliera con los criterios mínimos, que estipulaban la producción de un documento bien elaborado y ejecutado sin errores gramaticales u ortográficos. Dos candidatos (6,25%) no pudieron crear y escribir una hoja de cálculo de MS Excel. Solo siete (21,87%) candidatos pudieron completar la prueba de MS Excel y entregar un producto final con más de 23 resultados obtenidos. La mayoría de los participantes no pudieron realizar cálculos básicos en MS Excel, como calcular el total de un rango y aplicar fórmulas para determinar los datos promedio, mínimo y máximo en un rango específico. En general, los empleados dijeron que estaban satisfechos con su entorno de trabajo y otros factores relacionados con el trabajo. Sin embargo, las pruebas prácticas revelaron un bajo nivel de competencia y la falta de dominio de la herramienta informática parece ser la gran dificultad. Si no se aborda el problema, es probable que continúe la mala calidad del servicio, lo que resultará en costos más altos, mayor nivel de frustración por parte de la comunidad y menor inversión extranjera.

Salama et al. (2018), con el objetivo de identificar el papel de los procedimientos y sistemas administrativos en la mejora del desempeño de las instituciones educativas en una Universidad de Gaza. Los investigadores utilizaron el enfoque analítico descriptivo para recopilar información. Se seleccionó una muestra aleatoria de 314 empleados y se recuperaron 276 cuestionarios con una tasa de recuperación del 88,1%. La investigación encontró a través del análisis estadístico Pearson, se obtuvo una correlación de 0.411 con lo que determina una relación significativa. Es así que la mejora de procedimientos y sistemas administrativos en la gestión documentaria mejoran el desempeño de los trabajadores de las instituciones de una Universidad de Gaza. Y que es importante proporcionar canales de comunicación que permitan al personal comunicar información sobre violaciones e infracciones. El estudio también recomendó el seguimiento, revisión, procedimientos y sistemas administrativos, y trabajar para modificarlos de acuerdo con la misión de la universidad y los objetivos que la universidad busca alcanzar.

Con respecto a la tabla 9 se aprecia que 23 trabajadores que representan al 48.9% refieren que la citada municipalidad no socializa las funciones que cada trabajador debe cumplir, por otro lado, se precisa que un 29.8% de los trabajadores refieren que a veces les hacen conocer las funciones que cada uno de debe tener, asimismo un 21.3% indica que la municipalidad si les da a conocer las funciones inherentes a su puesto. Es por ello, que la propuesta se debe ceñir la actualización e implementación de los documentos de gestión como el organigrama, MOF, ROF.

En referencia a la variable dependiente desempeño laboral tenemos los resultados en la tabla 1 se observa un 27.66% de los trabajadores que se encuentran en un nivel deficiente, asimismo tenemos un 53.19% que tienen un nivel de desempeño regular y un 19.15% de colaboradores que se sitúan en el nivel bueno.

Además, en la tabla 2, podemos observar las tres dimensiones de la variable desempeño laboral que son: las habilidades profesionales de los trabajadores de la municipalidad se encuentran en un nivel regular con un 63.83%, seguidos de un 19.15% que se encuentran en un nivel bueno y un 17.02% en un nivel deficiente.

En referencia a las habilidades personales los trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral deficiente con un 14.89%, asimismo tenemos 51.07% en el nivel regular y un 34.04% en el nivel bueno.

En cuanto al perfil profesional que tienen, los trabajadores de la municipalidad de Santa Cruz encontramos que un 25.57% tienen un nivel deficiente, seguido de un 36.17% en un nivel regular un 38.32% en el nivel bueno. Estos resultados se evidencian con los aportes de Msallam et al. (2019), el objetivo del estudio fue identificar los Sistemas de Información de Gestión documentaria computarizados y su relación con la mejora del desempeño laboral de los empleados una empresa. Los resultados mostraron una relación estadísticamente significativa a nivel de  $\alpha \leq 0.05$  entre los Sistemas de Información de Gestión computarizados y la mejora del desempeño funcional de los empleados de una empresa. De igual manera existió una relación estadísticamente significativa a nivel de  $\alpha \leq 0.05$  entre los insumos físicos y la mejora del desempeño laboral de los empleados de una empresa. El estudio concluyó que existe una gran necesidad de mantenerse al corriente de los avances tecnológicos en el campo de los Sistemas de Información de Gestión

documentaria y asegurar el uso de equipos modernos y software avanzado sin dejar de lado la constante capacitación a los trabajadores.

Además, Lacouture (2016) examina los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados en una empresa. Para el propósito de este estudio, se seleccionaron 50 empleados mediante la técnica de muestreo aleatorio. El análisis de datos mostró que el estrés (25%), la acumulación de trabajo debido a las dificultades que existen en los procesos de gestión administrativa, el salario (14%) y el entorno laboral (8%) son los principales factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, teniendo diferencias significativas en el desempeño laboral de los empleados. Las comparaciones generales reflejan que el estrés y la acumulación de trabajo son los principales factores a tomar en cuenta para mejorar el desempeño laboral. Al hablar del desempeño laboral, Swalhi et al. (2017), mencionan que el rendimiento es importante para el individuo. Realizar tareas y desempeñarse a un alto nivel puede ser una fuente de satisfacción, con sentimientos de dominio y orgullo.

Un bajo rendimiento y no alcanzar las metas pueden considerarse insatisfactorios o incluso un fracaso personal. Diferentes autores han definido el desempeño como "cosas observables que hacen las personas (es decir, comportamientos) que son relevantes para los objetivos de la organización" (Bleyen et al., 2017). El desempeño es un concepto importante porque "la mayor contribución del valor de un empleado a la organización es a través del comportamiento laboral y, en última instancia, del desempeño" (Bleyen et al., 2017). El desempeño laboral también se define como el grado en que un individuo ejecuta su rol con referencia a ciertos estándares específicos establecidos por las organizaciones (Basu et al., 2017). Loan (2020), afirmó que el desempeño es un conjunto de resultados producidos durante un cierto período de tiempo y no se refiere a rasgos o características personales del ejecutante. Sin embargo, los autores están de acuerdo en que, al conceptualizar el desempeño, uno tiene que diferenciar entre un aspecto de acción (es decir, conductual) y un aspecto de resultado del desempeño (Álvarez et al., 2018). situación laboral engloba comportamientos que son relevantes para los objetivos organizacionales. Además, "el rendimiento es lo que la organización

contrata a uno para hacer y hacerlo bien". Por tanto, el desempeño no se define por la acción en sí, sino por procesos de juicio y evaluación (Jara y Asmat, 2018).

En muchas situaciones, los aspectos de comportamiento y de resultado están relacionados empíricamente, pero no se superponen completamente. Los aspectos de resultado del desempeño dependen también de factores distintos del comportamiento del individuo. A pesar del acuerdo general de que el aspecto conductual y el resultado del desempeño deben diferenciarse, los autores no están completamente de acuerdo sobre qué conceptos de desempeño y la teoría del desempeño de estos dos aspectos deben etiquetarse como "desempeño".

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En cuanto al estado actual de los documentos de gestión que se desarrollan en la municipalidad de Santa Cruz el 89.3% considera que es importante el manejo adecuado de la gestión documental, asimismo el 100% de los colaboradores requieren capacitación en gestión documental; por otro lado, el 55.3% desconoce la actualización de documentos de la gestión.
2. El desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Santa Cruz se encuentra en un nivel regular con un 63.83%, seguidos de un 19.15% que se encuentran en un nivel bueno y un 17.02% en un nivel deficiente.
3. Se diseñó la propuesta en base a tres ejes fundamentales: difusión de los documentos de gestión, el involucramiento de los trabajadores en la actualización y la aplicación de un sistema informático que optimice los procesos.

## VII. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la municipalidad provincial de Santa Cruz, asumir con responsabilidad nuestra propuesta de actualización de los documentos de gestión Municipal como el organigrama, MOF, ROF, otros y ponerla en práctica en nuestra provincia.
2. Los procesos que actualmente se utiliza en la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, fueron diseñados hace varios años, actualmente al contar con las herramientas informáticas modernas, se debe actualizar de manera permanente los documentos de gestión municipal, además se debería de revisar los procesos para agilizar y mejorarla atención con conocimiento pleno de sus funciones.
3. Se sugiere implementar el trámite documentario a través de un sistema informático que optimicen los procesos en todas las áreas de la municipalidad a fin de brindar una mejor atención a los administrados.
4. Se puede recomendar continuar con la implementación de soluciones tecnológicas que facilitan el trabajo de los usuarios a través del conocimiento de sus funciones y sirven de apoyo en la atención de los administrados.
5. Se recomienda se analicen temas como calidad del servicio a fin de identificar expectativas y percepciones del servicio municipal que reciben los usuarios.



## REFERENCIAS

- Al-bdareen, R. (2020). The Impact of the Administrative Empowerment on the Employees Performance Management Process. *International Journal of Asian Social Science*, 10(4), 193–206. <https://doi.org/10.18488/journal.1.2020.104.193.206>
- Álvarez, I., Indacochea, G., & Figueroa, S. (2018). The evaluation of work performance in Higher Education. *Dominio de Las Ciencias*, ISSN-e 2477-8818, Vol. 4, Nº. 1, 2018, Págs. 362-372, 4(1), 362–372. <https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.1.enero.362-372>
- Antwerpen, S., & Ferreira, E. (2016). Contributing factors to poor service delivery by administrative employees in the gauteng public service in South Africa. *Africa Development*, 41(1), 81–98. <https://doi.org/10.4314/ad.v41i1>
- Aragão, F. J., & Cunha, P. (2017). *A gestão de documentos e a política brasileira de informação e informática em saúde*. <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/3052>
- Bachelard, O. (2017). Optimización del bienestar y del rendimiento general en el lugar de trabajo: problemas y perspectivas. *Regards*, 51(1), 169. <https://doi.org/10.3917/regar.051.0169>
- Barletta, M., & Velásquez, J. (2020). *Teoría (y práctica) de las organizaciones Herramientas para la gestión de la calidad*. [https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/5584/Traba\\_web.pdf](https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/5584/Traba_web.pdf)
- Barreto, M. (2020). *MANUAL DE FUNCIONES; ADMINISTRACIÓN; RECURSOS HUMANOS*. Universidad del Azuay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9783>
- Basu, E., Pradhan, R. K., & Tewari, H. R. (2017). Impact of organizational citizenship behavior on job performance in Indian healthcare industries: The mediating role of social capital. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(6), 780–796. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2016-0048>
- Bewell, H., Yakubu, I., Owotunse, D., & Ojih, E. (2014). Work-Induced Stress and Its Influence on Organizational Effectiveness and Productivity among Nigerian Workers. *African Research Review*, 8(1), 112. <https://doi.org/10.4314/afrrrev.v8i1.9>
- Bleyen, P., Klimovský, D., Bouckaert, G., & Reichard, C. (2017). Linking budgeting to results? Evidence about performance budgets in European municipalities based on a comparative analytical model. *Public Management Review*, 19(7), 932–953. <https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1243837>
- Bonal, Z., & Ortego, de L. (2020). Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 34(85), 179. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58232>
- Cadillo, S. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú*, Lima PDF Descargar libre [Universidad César Vallejo]. <https://docplayer.es/87049607-Control-interno-y-la-gestion-administrativa-segun-el-personal-de-la-sede-central-de-los-servicios-postales-del-peru-lima-2016.html>

- Carrillo, J., & Rojas, L. (2017). *Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones A look at labor productivity for SMEs in the clothing industry*. 12. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57965584/Art\\_8\\_REVISTA\\_\\_II\\_vol12.pdf?1544477018=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DA\\_look\\_at\\_labor\\_productivity\\_for\\_SMEs\\_in.pdf&Expires=1610662825&Signature=Cwy~aveATQh1YqKxttQ8drxdepJ7GMH~63kZlwotEgv6YLYX6EU-RITp~RokcxX6WZbZvALziitlPQB1IEQIHxAr3cPFek4aF8dv-GD6CWNPZiPhu1Aa1liFFrzqulywctJOKRRCaVs0Eqb3GgSoCgriVb76kNaFdpGk2nEWyNWfMOcs1ZqVqMpUTZhyKy4-KNX7XQ-9BDf7r~1-sz7djmh8D4iKiJ1zxxn6962N2VZ2i0P2yobFbhxexux5u~4vYCN0Bf8dMXKmaalHmY C3WlZrQ6wVvroa5](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57965584/Art_8_REVISTA__II_vol12.pdf?1544477018=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DA_look_at_labor_productivity_for_SMEs_in.pdf&Expires=1610662825&Signature=Cwy~aveATQh1YqKxttQ8drxdepJ7GMH~63kZlwotEgv6YLYX6EU-RITp~RokcxX6WZbZvALziitlPQB1IEQIHxAr3cPFek4aF8dv-GD6CWNPZiPhu1Aa1liFFrzqulywctJOKRRCaVs0Eqb3GgSoCgriVb76kNaFdpGk2nEWyNWfMOcs1ZqVqMpUTZhyKy4-KNX7XQ-9BDf7r~1-sz7djmh8D4iKiJ1zxxn6962N2VZ2i0P2yobFbhxexux5u~4vYCN0Bf8dMXKmaalHmY C3WlZrQ6wVvroa5)
- Castrillón, O. (2015). *Fundamentos generales de Administración*. <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/500/fundamentos-generales-de-administracion.pdf?sequence=1>
- Chiavenato, I., Graw, M., & Séptima Edición, H. (2015). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7th ed.). [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36557602/Introduccion\\_a\\_la\\_Teoria\\_General\\_de\\_la\\_Administracion.pdf?1423369009=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIntroduccion\\_a\\_la\\_Teoria\\_General\\_de\\_la\\_A.pdf&Expires=1610660122&Signature=Ac-MUE0LMo8cX7sOb9MuRjv6fx43Wr-qnJIZTjyRnjoAmK4XQy8-1sZwnk8Hln48MWEEPw~0iqlu27zdiOdprkk9c2YC-6fODtc7EF5EBer2c976pUo2Hn~cBaF1URNB2TuKkq~Eg2FaK8Ux6XKKyRemCuijsdZSzw7RF4a3zEMX650wyx~JxVU1Z4PPLJMcpHznnZy-XopudVlej7aWCSeYAcRDvG9u24sIHUBZ1ml3ojf45WCUC6UA9cr0UfO7GN](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36557602/Introduccion_a_la_Teoria_General_de_la_Administracion.pdf?1423369009=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIntroduccion_a_la_Teoria_General_de_la_A.pdf&Expires=1610660122&Signature=Ac-MUE0LMo8cX7sOb9MuRjv6fx43Wr-qnJIZTjyRnjoAmK4XQy8-1sZwnk8Hln48MWEEPw~0iqlu27zdiOdprkk9c2YC-6fODtc7EF5EBer2c976pUo2Hn~cBaF1URNB2TuKkq~Eg2FaK8Ux6XKKyRemCuijsdZSzw7RF4a3zEMX650wyx~JxVU1Z4PPLJMcpHznnZy-XopudVlej7aWCSeYAcRDvG9u24sIHUBZ1ml3ojf45WCUC6UA9cr0UfO7GN)
- ESAN. (2017). *El Manual de Organización y Funciones de Liderman | Administración | Apuntes empresariales | ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/el-manual-de-organizacion-y-funciones-de-liderman/>
- Ferreira, S. (2019). *Gestão da documentação dos arquivos escolares no Brasil*. <https://ri.ufs.br/handle/riufs/12325>
- Fontalvo, H., & Granadillo, L. H. (2017). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47–60. <https://doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>
- Freda, A. (2016). *ASSESSMENT OF RECORDS MANAGEMENT PRACTICES AMONG THE ADMINISTRATIVE STAFF OF UNIVERSITY OF EDUCATION, WINNEBA-KUMASI (UEW-K) AND MAMPONG (UEW-M) CAMPUSES*.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1). <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- Galeas, M. de los Á. (2018). *Diseño de un manual de control interno para la empresa Pluproxsa S.A*. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/30558>
- García, A. (2015). *LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA. UNA APROXIMACIÓN A LAS TÉCNICAS DE ARCHIVO*. <http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/4496/1/TFG-Garcia-Alcantara%2CAngeles.pdf>
- García, M. (2018). Luces y sombras sobre el impacto del blockchain en la gestión de documentos. *Anuario ThinkEPI*, 12, 345. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2018.58>

- Gómez, R. (2017). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN BAJO PLATAFORMA WEB PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL DE LA EMPRESA CORPORACIÓN JUJEDU E.I.R.L. – TALARA; 2017. «Эпидемиологическая безопасность» No Title. *Вестник Росздравнадзора*, 4, 9–15.
- González, J. R., & Tarango, J. (2020). Medición del capital social y su efecto sobre la productividad científico-tecnológica en comunidades de investigación. *Nova Scientia*, 12(24), 0–0. <https://doi.org/10.21640/ns.v12i24.2157>
- Guerra, C., & Castañeda, N. (2020). Impacto de la gestión de inversiones municipales sobre el índice de desarrollo humano en el Valle del Mantaro (Perú). *Revista Visión Contable*, 21, 143–165. <https://doi.org/10.24142/rvc.n21a5>
- Henrique, D. S. E., & Quandt, C. O. (2017). A gestão do conhecimento como suporte ao processo estratégico na administração pública municipal. *Perspectivas Em Gestão & Conhecimento*, ISSN-e 2236-417X, Vol. 7, Nº. Extra 0, 2017, Págs. 35-49, 7(0), 35–49. <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>.
- Hernández, J., & Morales, M. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa body of the public management of the state of Sinaloa). In *Daena: International Journal of Good Conscience* (Vol. 12, Issue 2). [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)
- Jara, M., & Asmat, V. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23, 740–760. [https://www.redalyc.org/pdf/290/Resumenes/Resumen\\_29058775014\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/290/Resumenes/Resumen_29058775014_1.pdf)
- Khairymustaffa, S., & Kittanah, A.-J. (2016). The Impact of Electronic Documents Management on Performance. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*, 16. <http://creativecommons.org>.
- Labrador, M., & Rivera, R. (2018). *La eficiencia y eficacia socioeconómica de las cooperativas: enfoque desde la actualización del modelo económico cubano The efficiency and socioeconomic effectiveness of cooperatives: approach since the updating of the Cuban economic model*. 20(1), 11–26. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/307/1157>
- Lacouture, M. R. (2016). *IDENTIFYING FACTORS THAT INFLUENCES JOB PERFORMANCE AMONGST EMPLOYEES IN OIL PALM PLANTATION* (Vol. 12) [Open University Malaysia]. <http://library.oum.edu.my/repository/979/1/library-document-979.pdf>
- Lizandro, M. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas Organizational behavior and its importance for business administration Comportamento organizacional e sua importância para a administração de empresas. In *Dominio de las Ciencias* (Vol. 2, Issue 4). <https://doi.org/10.23857/DC.V2I4.275>
- Loan, L. T. M. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307–3312. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.007>
- Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia Determinant Factors of Labor Productivity in Clothing Small

- and Medium Size Enterprises of the Metropolitan Area of Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 175–186. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Maldonado, M. J. M., González, C. M. J., & Duque, E. G. (n.d.). *Sistema de Gestión Documental como herramienta de innovación en la administración de información empresarial : Caso Continental Tire Andina*. 64–77.
- Marvel, C., & Rodríguez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549–584. <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Masias, R. (2017). Factores relevantes en las teorías de la administración. In *Universidad de Piura*. Universidad de Piura. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3239>
- Msallam, A. A., Hila, A. A., & Naser, S. S. A. (2019). Computerized Management Information Systems and Its Relationship to Improving the Job Performance of the Employees of the Palestinian Cellular Telecommunications Company-Jawwal. *International Journal of Academic Information Systems Research (IJAIR)*, 3, 15–28. [www.ijeais.org/ijair](http://www.ijeais.org/ijair)
- MUNISANTACRUZCAJ. (2017). Misión y Visión. <http://www.munisantacruzcaj.gob.pe/index.php/2014-03-26-19-28-00/mision-y-vision>.
- Otoya, R. (2015). Propuesta de un reglamento de organización y funciones (rof) y un manual de organización y funciones (mof). In *Universidad Nacional de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4424>
- Peggy, D., Yao, N. A., & Gameli, A. (2015). Analysis of Records Management and Organizational Performance. *International Journal of Academic Research in Accounting*, 5(2), 1–16. <https://doi.org/10.6007/IJARAFMS/v5-i2/1557>
- Pontes, N., & Santana, Y. D. (2020). *A gestão documental em instituições escolares : directrizes para o desenho de um sistema de gestão electrónica de documentos escolares La gestión documental en las escuelas : directrices para el diseño de un sistema electrónico de gestión de documentos es*. 16(1), 23–45.
- Rodríguez, C. (2018). *La necesidad de una metodología de identificación y gestión de documentos esenciales*. 46–59.
- Ruiz, B. (2016). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión Del Conocimiento y La Tecnología*, 2(1), 60–75. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4709980>
- Salama, A. A. M., Amuna, Y. M., Shobaki, M. J., & Naser, S. S. A. (2018). The Role of Administrative Procedures and Regulations in Enhancing the Performance of The Educational Institutions-The Islamic University in Gaza is A Model. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research*, 2(2), 14–27. [www.ijeais.org/ijamr](http://www.ijeais.org/ijamr)
- Salazar, D. (2017). Mirada de la Gestión moderna desde la teoría a del caos y la transdisciplina. *Universidad & Empresa*, 19(33), 137. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.5234>
- Sandoval, B. Á., & Freire, D. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Universidad de Concepción. <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/2495>

- Shobaki, M. J., Naser, S. S. A., & Khair, M. (2017). The Reality of the Application of Electronic Document Management System in Governmental Institutions -an Empirical Study on the Palestinian Pension Agency. *International Journal of Engineering and Information Systems*, 1(2), 1–14. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01505968>
- Swalhi, A., Zgoulli, S., & Hofaidhllaoui, M. (2017). The influence of organizational justice on job performance: The mediating effect of affective commitment. *Journal of Management Development*, 36(4), 542–559. <https://doi.org/10.1108/JMD-11-2015-0162>
- Vargas, E. (2016). *LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS: CONCEPTO, FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS. CLASIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS EMITIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN. ESTILO ADMINISTRATIVO EN LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS.* <https://estaticos.sterm.org/spublicos/documentos/CARM/C2-TEMA-9.pdf>
- Vivanco, V. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Universidad Internacional Sek. República Del Ecuador.* [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)
- Voorn, B., van Genugten, M. L., & van Thiel, S. (2017). The efficiency and effectiveness of municipally owned corporations: a systematic review. *Local Government Studies*, 43(5), 820–841. <https://doi.org/10.1080/03003930.2017.1319360>

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Escala de medición
<b>V.I. DOCUMENTOS DE GESTIÓN</b>	<p>El documento administrativo aparece como el soporte privilegiado de la acción de la administración. Cada documento tiene un propósito bien definido que motiva su redacción. Para dar respuesta por un lado a solicitudes cada vez más acuciantes de grupos e individuos y, por otro lado, para asegurar la coordinación y control de la normativa o para informar al titular de todos los mecanismos, la administración utiliza diferentes documentos para diversas actividades (García, 2015)</p>	<p>Los documentos de gestión se miden a través de las dimensiones manejo adecuado, capacitación del personal y conocimiento y aplicación de las normas</p>	<p>Manejo adecuado</p> <hr/> <p>Capacitación del personal</p> <hr/> <p>Conocimiento y aplicación de normas</p>	ORDINAL

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V. D. DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral también se define como el grado en que un individuo ejecuta su rol con referencia a ciertos estándares específicos establecidos por las organizaciones (Basu et al., 2017)	. El Desempeño laboral lo dividiremos en las dimensiones habilidades profesionales, habilidades personales y perfil profesional.	Habilidades profesionales	Conocimiento y experiencia	ORDINAL  NOMINAL
				Especializaciones y capacitaciones	
				Evaluación	
				Condiciones físicas y emocionales	
			Habilidades personales	Comunicación	
				empatía	
				Trabajo en equipo	
			Perfil profesional	Perfil profesional	
				Experiencia profesional	
				Puesto de trabajo	

## Anexo 2: Recolección de datos

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>			
<b>CUESTIONARIO – DESEMPEÑO LABORAL</b>			
<b>Objetivo:</b> Valorar el desempeño laboral			
<b>CRITERIOS</b>	<b>VALORES</b>		
	1 NO	2 A V E C E S	3 SÍ
<b>DIMENSIÓN I: HABILIDADES PROFESIONALES</b>			
1. Es evidente que los trabajadores poseen conocimiento y experiencia sobre el trabajo encomendado.			
2. Los puestos de trabajo están ocupados de acuerdo a las habilidades profesionales de los trabajadores.			
3. Muchos de los trabajadores tienen especializaciones y capacitaciones en el puesto que ocupan.			
4. Es una práctica en la institución incentivar y promover el desarrollo de las habilidades profesionales de los trabajadores			
5. La calidad de atención que se brinda a los usuarios depende del desarrollo de las habilidades profesionales de los trabajadores.			
6. El desarrollo de las habilidades profesionales de los trabajadores es esencial en la gestión institucional.			
7. La municipalidad ha previsto todo un sistema de valoración de las habilidades profesionales de los trabajadores.			
8. Existen condiciones físicas y emocionales para el desarrollo de las habilidades profesionales de los trabajadores.			
<b>DIMENSIÓN II: HABILIDADES PERSONALES</b>			
9. Las habilidades personales de los trabajadores favorece el clima institucional.			
10. La productividad que demuestran los trabajadores se debe gracias a las habilidades personales de los trabajadores.			
11. La gestión de recursos humanos tiene como criterio de evaluación del personal la productividad. Y el desarrollo de las habilidades personales de los trabajadores			
12. Las habilidades personales de los trabajadores permite una comunicación empática en la institución,			
13. Gracias al desarrollo de las habilidades personales de los trabajadores se asegura el logro de las metas y los objetivos institucionales.			
14. El desarrollo de las habilidades personales de los trabajadores permite la realización de trabajos en equipo.			
15. Las habilidades personales de los trabajadores facilita la interrelación e nivel interno.			
16. Las habilidades personales de los trabajadores garantiza la celeridad en la atención al usuario.			
<b>DIMENSIÓN III: PERFIL PROFESIONAL</b>			



17. La mayoría de los trabajadores poseen el perfil profesional acorde al trabajo que realizan			
18. Las competencias profesionales de los trabajadores es una exigencia a nivel institucional			
19. La experiencia con el que cuenta el trabajador asegura un buen desempeño profesional			
20. La experiencia que posee el trabajador debe ser complementada con las competencias profesionales			
21. En la institución es práctica frecuente desarrollar las competencias profesionales de los trabajadores			
22. El desarrollo de las competencias profesionales debe ser política institucional			
23. Solo asegurando el desarrollo de las competencias profesionales de los trabajadores se puede asegurar una buena gestión.			
24. Las competencias profesionales de los trabajadores es un indicador para ubicarlo en el puesto de trabajo			



**Anexo 1**

Cuestionario diagnóstico sobre la gestión documentaria y su influencia en las funciones del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Santa Cruz - 2016.

Sexo:            M            F

Edad:            \_\_\_\_\_

1. ¿Cree usted que es importante el manejo adecuado y la gestión documental para los procesos de gestión de calidad, imagen, prestigio, organización y evidencia para la municipalidad?
  - a. SI \_\_\_\_\_
  - b. NO \_\_\_\_\_
  
2. ¿Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable de los documentos de gestión?
  - a. SI \_\_\_\_\_
  - b. NO \_\_\_\_\_
  
3. ¿Quién administra de los documentos de gestión en la municipalidad?
  - a. Secretaria \_\_\_\_\_
  - b. Asistente \_\_\_\_\_
  - c. Funcionarios directivos \_\_\_\_\_
  - d. ¿Otro \_\_\_\_\_ cuál? \_\_\_\_\_
  
4. ¿Considera que es importante la capacitación y formación del personal en el tema de la gestión documental?
  - a. SI \_\_\_\_\_
  - b. NO \_\_\_\_\_
  
5. En la municipalidad conocen y aplican normas establecidas para la gestión documental:
  - a. ¿SI \_\_\_\_\_ cuál? \_\_\_\_\_
  - b. NO \_\_\_\_\_

6. El sistema y organización e identificación del material en archivo es:
  - a. Alfabético \_\_\_\_\_
  - b. Numérico \_\_\_\_\_
  - c. Alfanumérico \_\_\_\_\_
  - d. Temático \_\_\_\_\_
  - e. ¿Otro? \_\_\_\_\_ Cuál? \_\_\_\_\_
7. ¿Con qué frecuencia se actualizan los documentos de gestión de la Municipalidad?
  - a. Semestral
  - b. Anual
  - c. Bianual
  - d. Desconoce
8. ¿Conoce Ud. ¿Los documentos de gestión de la Municipalidad?
  - a. ¿SI \_\_\_\_\_ Cuál? \_\_\_\_\_
  - b. NO \_\_\_\_\_
9. ¿Considera que es importante actualizar los documentos de gestión con participación general de los trabajadores?
  - a. SI \_\_\_\_\_
  - b. NO \_\_\_\_\_
10. ¿Para tomar decisiones inherentes al trabajo consulta de manera oportuna y pertinente en los documentos de gestión?
  - a. SI
  - b. NO
  - c. Desconoce
11. ¿Existe un plan de prevención de desastres frente a la exposición de los archivos físicos de la Municipalidad?
  - a. SI
  - b. NO
12. ¿En la Municipalidad con qué frecuencia le hacen conocer las funciones inherentes a su puesto de trabajo para mejorar su desempeño laboral?
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nun



## Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación



Municipalidad Provincial  
**Santa Cruz - Cajamarca**

### **AUTORIZACIÓN**

Visto la solicitud presentada por la Sra. **KATHERINE OLIVERA ROJAS**, maestrante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, donde solicita aplicar su tesis, por lo que se dispone lo siguiente:

**AUTORIZAR a la Sra. KATHERINE OLIVERA ROJAS**

Con la finalidad de poder aplicar la Tesis Titulada **“Actualización documentos de gestión para el desempeño laboral del personal de La Municipalidad de Santa Cruz, Cajamarca”**.

Atentamente

GOBIERNO PROVINCIAL SANTA CRUZ

  
HELMER VILLOSLADA MONTERO  
ALCALDE

## **Anexo 6: Desarrollo de la Propuesta**

### **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ**

#### **I. Objetivo y alcance de la propuesta.**

La propuesta tiene como objetivo principal establecer los lineamientos generales y específicos para iniciar el proceso actualización de documentos de gestión para la mejora del desempeño laboral y por ende de la calidad del servicio municipal, siendo de aplicación en la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, la misma que será tomada como base por otras municipalidades provinciales y distritales que se interesen en mejorar la calidad de los servicios que brindan a los usuarios

#### **II. Fundamentación**

La finalidad de la investigación es determinar que la actualización y conocimiento oportuno de los documentos de gestión contribuyen a mejorar el desempeño laboral. Para poder diagnosticar los malestares que perjudican el buen desarrollo del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Santa Cruz Cabe destacar que el capital humano es el principal factor que influye en la creación del valor, tanto para los trabajadores; así como para los ciudadanos. Por lo tanto, el Capital humano no es sólo un activo intangible estático, sino es más que un proceso ideológico, es un medio para lograr un fin. Por lo cual se tiene que brindar todo lo necesario para su adecuado desempeño laboral, en este caso la actualización de documentos tiene una relación en el desempeño laboral pues Resulta preocupante que los trabajadores desconocen sus funciones inherentes a su puesto de trabajo por lo que las autoridades de la municipalidad provincial de Santa Cruz, deben asumir con responsabilidad nuestra propuesta de actualización de los

documentos de gestión Municipal como el organigrama, MOF, ROF, otros y ponerla en práctica en nuestra provincia

### **III. Diseño del Sistema de Actualización de documentos.**

El presente sistema de actualización de los documentos de gestión institucional Municipal ha sido diseñado para mejorar el desempeño laboral y por ende la calidad de los servicios que se entrega a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, fortalecer la capacidad de gestión municipal, iniciar la instalación de una cultura de mejoramiento continuo en los procesos de gestión de la municipalidad, trazar un camino a la calidad, Actualizando los siguientes documentos de Gestión:

- Reglamento De Organización Y Funciones
- Manual De Organización Y Funciones

### **IV. Descripción de la propuesta**

Siendo los resultados del cuestionario sobre la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad de Santa Cruz de nivel regular, cuyo objetivo es proponer un sistema de actualización de documentos de gestión para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, el servicio de la municipalidad, se debe tener en cuenta que para mejorar la calidad del servicio, este se debe orientar a la satisfacción de las necesidades del usuario presente y futuro (Deming 1989:9), para incrementar la productividad y competitividad municipal.

Los documentos de gestión de la municipalidad deben ser actualizados y puesto de conocimiento a todos los trabajadores y como investigadora considero que es necesario actualizar los documentos de gestión con la participación activa de todos los trabajadores, pues es evidente que la Municipalidad no cuenta con documentos de gestión actualizados y al momento de desempeñar el cargo se encuentran en desconocimiento de sus funciones pese a que con relación a los cargos de confianza se les otorga una resolución de alcaldía con su correspondiente designación.

## V. Estrategia de implementación de la propuesta

Para la ejecución de la propuesta:

***Liderazgo y planificación estratégica:*** Con la finalidad de tener una gestión de excelencia es necesario que el alcalde, establezca un sistema de liderazgo que motive y genere un qué hacer y un para que hacer en la Municipalidad provincial de Santa Cruz, el mismo que será compartido por todos los servidores de la municipalidad, considerando que el alcalde debe ser un líder garante del futuro de la gestión de la calidad en la municipalidad, impulsando los cambios que sean necesarios, para mantener y mejorar la coherencia de la municipalidad con entorno social. El éxito de la municipalidad dependerá del alineamiento y compromiso de todos los integrantes de la organización con los objetivos trazados con claridad; utilizando el proceso de la planificación estratégica con sus documentos de gestión municipal actualizados en los mismo que se detallen las funciones inherentes al cargo que desempeñan, ya que no basta con formular planes para abordar el futuro, hay que implementarlos y ejecutarlos, involucrando al máximo a los actores involucrados, para ello pongo a su disposición los documentos de gestión actualizados par su respectiva difusión y aplicación.



# Validación de propuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR PROPUESTA

### DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Gonzales Soto Víctor Augusto  
 1.2. Grado académico que ostenta : Dr. en Educación  
 1.3. Institución donde trabaja : Universidad Cesar Vallejo  
 1.4. Experiencia laboral (años) : 7 años  
 Título de la tesis : **Actualización documentos de gestión para el desempeño laboral del personal de La Municipalidad de Santa Cruz, Cajamarca**  
 1.5. Nombre del autor de la tesis : Olivera Rojas Katherine  
 Nombre del instrumento a validar: **Propuesta de Actualización documentos de gestión para el desempeño laboral del personal de La Municipalidad de Santa Cruz, Cajamarca**

### 1.6. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				x	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				x	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				x	
4. ORGANIZACIÓN	La propuesta contiene organización lógica.																				x	
5. SUFICIENCIA	La propuesta contiene aspectos en cantidad y calidad.																				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar el desempeño laboral																				x	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				x	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				x	
9. METODOLOGÍA	La propuesta responde al propósito del diagnóstico																				x	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				x	
TOTAL																					x	

### I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es Muy Bueno

### II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

Lugar y fecha: Chiclayo 05 de enero del 2021

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 16421073



**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR PROPUESTA**  
**DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Montenegro Camacho Luis
- 1.2. Grado académico que ostenta : Dr. en Educación
- 1.3. Institución donde trabaja : Universidad Cesar Vallejo
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 14 años
- Título de la tesis : **Actualización documentos de gestión para el desempeño laboral del personal de La Municipalidad de Santa Cruz, Cajamarca**
- 1.5. Nombre del autor de la tesis : Olivera Rojas Katherine
- 1.6. Nombre del instrumento a validar: **Propuesta de Actualización documentos de gestión para el desempeño laboral del personal de La Municipalidad de Santa Cruz, Cajamarca**

**1.7. ASPECTOS A VALIDAR:**

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				x	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				x	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				x	
4. ORGANIZACIÓN	La propuesta contiene organización lógica.																				x	
5. SUFICIENCIA	La propuesta contiene aspectos en cantidad y calidad.																				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar el desempeño laboral																				x	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																					x
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				x	
9. METODOLOGÍA	La propuesta responde al propósito del diagnóstico																					x
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				x	
TOTAL																					x	

I. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**  
**Es muy bueno**

II. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

95

Lugar y fecha: Chiclayo 03 de enero del 2021

**FIRMA DEL EXPERTO**  
**DNI: 16672474**



**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR PROPUESTA**

**DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Hernandez Fernandez Bertila  
 1.2. Grado académico que ostenta : Dra. en Educación  
 1.3. Institución donde trabaja : Universidad Cesar Vallejo  
 1.4. Experiencia laboral (años) : 17 años  
 Título de la tesis : **Actualización documentos de gestión para el desempeño laboral del personal de La Municipalidad de Santa Cruz, Cajamarca**  
 1.5. Nombre del autor de la tesis : Olivera Rojas Katherine  
 1.6. Nombre del instrumento a validar: **Propuesta de Actualización documentos de gestión para el desempeño laboral del personal de La Municipalidad de Santa Cruz, Cajamarca**

**1.7. ASPECTOS A VALIDAR:**

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE					BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				x					
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				x					
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				x					
4. ORGANIZACIÓN	La propuesta contiene organización lógica.																				x					
5. SUFICIENCIA	La propuesta contiene aspectos en cantidad y calidad.																				x					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar el desempeño laboral																			x						
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				x					
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				x					
9. METODOLOGÍA	La propuesta responde al propósito del diagnóstico																				x					
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				x					
TOTAL																					x					

I. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**  
**Es muy bueno**

II. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

95

**Lugar y fecha:** Chiclayo 02 de febrero del 2021

**FIRMA DEL EXPERTO**  
**DNI: 16526129**