



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores limitantes de la calidad de expedientes en la  
sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Camino Palomino, Luis Alberto

**ASESOR:**

Dr. Vértiz Osores, Jacinto Joaquín

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Recursos Humanos

**PERÚ - 2018**

**Página del jurado**

.....

**Dr. Felipe Guizado Oscoco**

**Presidente**

.....

**Mg. Jesús Enrique Núñez Untiveros**

**Secretario**

.....

**Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo**

**Vocal**

### **Dedicatoria**

Esencialmente a Dios, por la vida y la oportunidad que me brinda de seguir alcanzando nuevos logros.

A mi esposa e hijas por su amor, comprensión y apoyo incondicional.

Luis Alberto

### **Agradecimiento**

Al Dr. Joaquín Vértiz, por su apoyo constante en el término de esta investigación, a mis colegas y amigos, y sobre todo a los directivos del RENIEC por su ayuda desinteresada en la ejecución de esta tesis.

**Resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2016-UCV-VA****Lima, 31 de marzo de 2016****Declaración de Autoría**

Yo, Camino Palomino, Luis Alberto estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro que el trabajo académico titulado “Factores limitantes de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017” presentada, en 106 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de Abril del 2018

-----  
Br. Camino Palomino, Luis Alberto

DNI N°: 08678504

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Factores limitantes de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Camino Palomino, Luis Alberto.

## Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción.</b>	
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema general	32
1.5. Justificación del estudio	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	35
<b>II. Método.</b>	
2.1. Diseño de investigación	38
2.2. Variables, operacionalización	38
2.3. Población, muestra y muestreo	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.5. Métodos de análisis de datos	41
<b>III. Resultados.</b>	
3.1. Descripción de resultados	44
3.2. Contraste de hipótesis	51
<b>IV. Discusión</b>	<b>65</b>

<b>V. Conclusiones</b>	69
<b>VI. Recomendaciones</b>	72
<b>VII. Referencias</b>	74
<b>Anexos</b>	78

<b>Lista de tablas</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Tabla de operacionalización de la variable calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC	39
Tabla 2. Prueba KR20 de la ficha de toma de datos	41
Tabla 3. Frecuencia de clasificación de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017	44
Tabla 4 Frecuencia de clasificación de las dimensiones de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.	45
Tabla 5. Frecuencia de clasificación de los indicadores de la dimensión 1: Intrínseca de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.	46
Tabla 6. Frecuencia de clasificación de los indicadores de la dimensión 2: Representación de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.	48
Tabla 7. Frecuencia de clasificación de los indicadores de la dimensión 3: Accesibilidad de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.	50
Tabla 8. Prueba ómnibus para la predicción del modelo de regresión logística binomial de la hipótesis específica 1.	51
Tabla 9. Tabla de resumen del modelo de los resultados obtenidos para la predicción de la variable calidad del expediente a partir de la dimensión 1: Intrínseca.	52
Tabla 10. Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística binaria que mide la predicción de la calidad del expediente en función de los indicadores de la dimensión intrínseca.	53
Tabla 11. Prueba ómnibus para la predicción del modelo de regresión logística binomial de la hipótesis específica 2.	55
Tabla 12. Tabla de resumen del modelo de los resultados obtenidos para la	56

predicción de la variable calidad del expediente a partir de la dimensión 2: Representación.

- Tabla 13. Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística binaria que mide la predicción de la calidad del expediente en función de los indicadores de la dimensión representación. 57
- Tabla 14. Prueba ómnibus para la predicción del modelo de regresión logística binomial de la hipótesis específica 3. 59
- Tabla 15. Tabla de resumen del modelo de los resultados obtenidos para la predicción de la variable calidad del expediente a partir de la dimensión 3: Accesibilidad. 60
- Tabla 16. Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística binaria que mide la predicción de la calidad del expediente en función de los indicadores de la dimensión accesibilidad. 61
- Tabla 17. Prueba de Independencia de Chi cuadrado ( $X^2$ ) para los factores limitantes de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017. 63
- Tabla 18. Estadístico Eta ( $\eta$ ) para los factores limitantes de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017. 64

<b>Lista de figuras.</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1. Relación entre el hecho, el dato y la información	20
Figura 2. Trayectoria que realiza la información en su camino hacia el apoyo y la decisión	21
Figura 3. Las etapas del ciclo gerenciamiento de calidad total de datos.	22
Figura 4. Resumen de las teorías administrativas recopiladas en base a Chiavenato (2001)	22
Figura 5. Resumen de los elementos de la administración de acuerdo con Urwick (1943)	24
Figura 6. Principales funciones del control previo en la subgerencia de tesorería	27
Figura 7. Las etapas del análisis metodológico de la investigación	42
Figura 8. Distribución de frecuencia de clasificación de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.	44
Figura 9. Distribución de frecuencia de clasificación de las dimensiones de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.	45
Figura 10. Distribución de frecuencias de clasificación de los indicadores de la dimensión 1: Intrínseca de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.	47
Figura 11. Distribución de frecuencias de clasificación de los indicadores de la dimensión 2: Representación de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.	49
Figura 12. Distribución de frecuencias de clasificación de los indicadores de la dimensión 3: Accesibilidad de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.	50

## Resumen

El objetivo de este trabajo fue determinar la influencia de los factores limitantes con respecto a la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017.

Fue una investigación cuantitativa con diseño no experimental causal. Tuvo como unidad de análisis los expedientes con falencias en la sub gerencia de tesorería en esta institución. La técnica que se empleó fue la observación usando una ficha de observación validada para este fin. Para el contraste de las hipótesis específicas se empleó la regresión logística binaria y para el contraste de la hipótesis general se usó la prueba de independencia de Chi Cuadrado ( $\chi^2$ ). Todos los contrastes usaron una significación de 0,05.

La conclusión general fue que: La calidad de los expedientes en la sub gerencia del RENIEC es dependiente de los factores limitantes. Hubo significación estadística para los factores: Intrínseca ( $p=0,000<0,05$ ; aporte 26,8%); Representación ( $p=0,000<0,05$ , aporte 46,8%) y accesibilidad ( $p=0,000<0,05$  aporte 19,4%) que fueron limitantes de la calidad de los expedientes en la subgerencia de tesorería del RENIEC durante el 2017.

**Palabra clave:** calidad de expedientes, factor intrínseco, representación y accesibilidad

## Abstract

The objective of this work was to determine the influence of the limiting factors with respect to the quality of files in the treasury sub-management of RENIEC, Lima, 2017.

It was a quantitative research with a non-experimental causal design. It had as unit of analysis the files with flaws in the treasury sub management in this institution. The technique used was the observation using a check list validated for this purpose. The binary logistic regression was used to contrast the specific hypotheses and for the contrast of the general hypothesis, the Chi square independence test ( $X^2$ ) was used. All contrasts used a significance of 0.05.

The general conclusion was that: The quality of the files in the RENIEC sub-management is dependent on the limiting factors. There was statistical significance for the factors: Intrinsic ( $p = 0.000 < 0.05$ , contribution 26.8%); Representation ( $p = 0.000 < 0.05$ , contribution 46.8%) and accessibility ( $p = 0.000 < 0.05$  contribution 19.4%) that were limiting the quality of the files in the RENIEC treasury department during the 2017.

**Keyword:** Quality of records, intrinsic factor, representation and accessibility.

# **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática.**

En todas las instituciones públicas y privadas se cumplen procedimientos en base a trámites documentarios, los mismos que brindan el marco de legalidad formal sobre el cual se construye los demás procedimientos dentro del estado de derecho que enmarca las leyes administrativas en nuestro país.

En ese marco de formalidad, el gobierno ha dispuesto una serie de medidas de modernización del estado, plasmándolas en una serie de componentes del planeamiento estratégico como el Plan Bicentenario al 2021 (CEPLAN, 2011) de donde se desprende la agilización de los trámites administrativos entre otros más que se vienen implementando como la Directiva N°013-2016-CG/PROD, aprobada con R.C. N° 149-2016-CG, la misma que establece el modelo de implementación del Sistema de Control Interno (SCI), en las entidades del Estado, que comprende las fases de planificación, ejecución y evaluación, estableciendo los plazos máximos en los que cada entidad debe implementar su SCI, en función al nivel de gobierno nacional (24 meses) regional (30 meses) y local (30 a 36 meses) de acuerdo a la clasificación de municipalidades.

En el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, una institución pública autónoma que tiene por misión “Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas; participar del Sistema Electoral; y promover el uso de la identificación y certificación digital, así como la inclusión social con enfoque intercultural” (RENIEC, 2017, párr. 2), no escapa a los procesos de políticas de modernización del estado, por lo que, a pesar de lo implementado para modernizar sus procedimientos, se cometen errores que, de manera involuntaria o voluntaria, pueden causar efectos negativos para el peculio nacional.

De ese modo en la subgerencia de tesorería de esta institución, los procesos administrativos de acuerdo con el plan operativo aprobado anualmente se llevan a cabo de acuerdo con directivas que se concatenan a la normativa nacional, sin embargo se han detectado errores en la calidad de expedientes que incluso pueden consumarse en el pago final a proveedores,

siendo una falta grave que, puede terminar en la apertura de un proceso administrativo y/o penal contra algunos servidores y funcionarios. Ante esta realidad objetiva es que se ha planteado esta investigación, la misma que pretende clarificar las causales de estos errores ligados a la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, con la finalidad de minimizar los errores a futuro disminuyendo con ello los gastos no previstos al estado y, promoviendo la eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones de la entidad, así como la calidad del servicio que se brinda.

## **1.2. Trabajos previos.**

### **Nacionales**

Quispe (2015) en su tesis: *El control previo a la gestión administrativa y su incidencia en el proceso de ejecución de pagos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna*, se propuso determinar como el control previo en la gestión administrativa influye en la ejecución de pagos de la Oficina de Economía y Finanzas. Fue una investigación cuantitativa, básica, diseño no experimental, correlacional. Aplicó dos instrumentos mediante encuesta. Usó la prueba de Chi – Cuadrado. Concluyendo que el control previo, bajo los componentes evaluación de riesgos, ambiente de control, actividades de control, información, comunicación y monitoreo permanente en la gestión administrativa influye en la ejecución de pagos de la Oficina de Economía y Finanzas.

Campos (2013) en su tesis sobre: *Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado*, se propuso identificar las políticas principales empleadas en el control interno y de qué manera influye en el trabajo realizado. Fue una investigación cualitativa. Se empleó el método de análisis documentario. Concluyendo que, a pesar que los procesos administrativos realizados son coherentes con la normativa vigente, manifiesta que las medidas de control interno son las que favorecen la omisión de procedimientos que no se pueden dejar a medias, subsanando de manera inmediata las falencias, lo que permite dinamicidad en la gestión administrativa.

Culqui (2013) en su tesis sobre: *El control previo como herramienta de mejora para el proceso de ejecución de pagos en el Departamento de Tesorería de la Fuerza Aérea del Perú*, analizó el nivel de aplicación del control previo en las actividades administrativas y su efecto en la mejora de los procesos de pago. Fue una investigación cualitativa. Empleó la observación sistemática como técnica principal. Dio como resultado que la aplicación de este control es muy importante y de interés general, pues si no se lleva a cabo de la manera correcta, las acciones que se realicen en la etapa de ejecución de pagos a los proveedores, tendrían muchas deficiencias. Asimismo destacó que un buen sistema de control previo, es una necesidad si se desea ir al crecimiento dentro de una diversificación de operaciones financieras que evolucionan de acuerdo al desarrollo del país.

Montenegro (2013) en su investigación sobre: *Control de calidad en el proceso de calificación de expedientes y su incidencia en los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación Decreto Ley N° 19990*, se propuso conocer el nivel de incidencia del proceso de calificación de expedientes en los costos operativos de otorgamiento de pensión. Fue una investigación con enfoque mixto, diseño no experimental, correlacional. El recojo de datos se hizo en 205 personas que comprendieron los administrados o futuros pensionistas y los empleados involucrados en este proceso. Los resultados del trabajo de campo mostraron que el inadecuado control de calidad de expedientes ha originado una deficiencia en los procesos de calificación, el cual genera demora en el otorgamiento de pensión de jubilación, lo que hace presumir que muy probablemente haya deficiencias en el nivel de conocimientos de los empleados.

### **Internacionales.**

García-Alsina (2017) en su trabajo sobre la *Transversalidad y gestión: documentos y datos al servicio de la toma de decisiones y la transparencia*, se propuso hacer un ensayo académico sobre las definiciones y conceptos de gestión de datos, información y conocimiento como base para la creación de

valor en las organizaciones, si se evitan las islas informacionales, y gobernanza de la información. Esto lo tradujeron en “generación de ventaja competitiva”. Para extraer valor es relevante gestionar de manera transversal los sistemas de información que almacenan datos y documentos. En esta gestión también se deben incluir los documentos que generan las organizaciones, porque también almacenan datos e información. La gestión transversal evita crear islas informacionales, y forma parte de la gobernanza de información. Por último, el artículo reflexiona sobre el papel de los archivos y unidades de información en la gestión de los datos, la información y los documentos.

Medrano (2017) en su trabajo de investigación sobre *Publicación de datos abiertos a partir de documentos administrativos: un paso hacia la transparencia*. El caso de los expedientes de contratación en el área de transporte se propuso elaborar una propuesta de gestión documentaria que minimicen los errores de calidad de expediente y que faciliten el acceso transparente de los mismos mediante una plataforma digitalizada. Para ello, previamente identificó los puntos críticos en la gestión de la información institucional, a partir de los cuales hizo un ranking de factores que determinan la deficiencia en la calidad de información contenida en los expedientes. Si llegara a implementar la propuesta, se tendrían expedientes electrónicos ricos en metadatos que podrán publicarse en forma de conjuntos de datos en los portales de datos abiertos, reduciendo totalmente las deficiencias en los contenidos de los expedientes actuales, tal como él lo identificó.

Vera (2016) en su investigación sobre *Control previo - contratación pública - precontractual - contractual - manual integrado de procesos y procedimientos, realizado en una provincia de Ecuador*, se propuso identificar los problemas y necesidades del control previo realizados a los procesos precontractual y contractual realizados en el portal de compras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado. Fue una investigación con enfoque cuantitativo, descriptiva. Empleó la técnica de encuesta para el recojo de información en 191 funcionarios. En sus resultados confirmó que la institución cumple con la normativa referida al control interno, sin embargo demostró uno de los problemas principales es que más del 65% de los encuestados desconocen la existencia de los instrumentos de gestión así como también

existe desactualización de las normas dadas por contraloría evidenciándose en la imprecisión de los procedimientos administrativos advertidos por la oficina de control institucional.

Morales (2015) en su tesis: *Valoración y disposición final de 25 expedientes del programa de Administración Turística de la Universidad Católica de Manizales años 1996 a 2004*, logró analizar factores críticos en los expedientes mediante la técnica de análisis documental y revisión sistemática. Fue una investigación cualitativa, no experimental. En sus resultados logró disminuir el volumen documental defectuoso, contribuyendo con la implementación de las tablas de valoración documental como herramienta de gestión de calidad documentaria.

Pino y Texeira (2015) en su tesis sobre *Sistema automatizado para la digitalización, control y gestión de los expedientes del Personal administrativo, docente y estudiantil de la Universidad Nueva Esparta de Venezuela*, elaboraron un sistema automatizado para una mejor gestión de la calidad de los expedientes y documentos de los miembros de la comunidad universitaria. Fue una investigación mixta, descriptiva, población censal. La técnica fue la observación directa de los procesos manuales de reporte de documentos. Posteriormente se elaboró una propuesta de gestión documentaria mediante una herramienta llamada RUP (Rational Unified Process), la misma que demostró una reducción muy considerable del nivel de fallas documentarias, en referencia a la primera medición de la información.

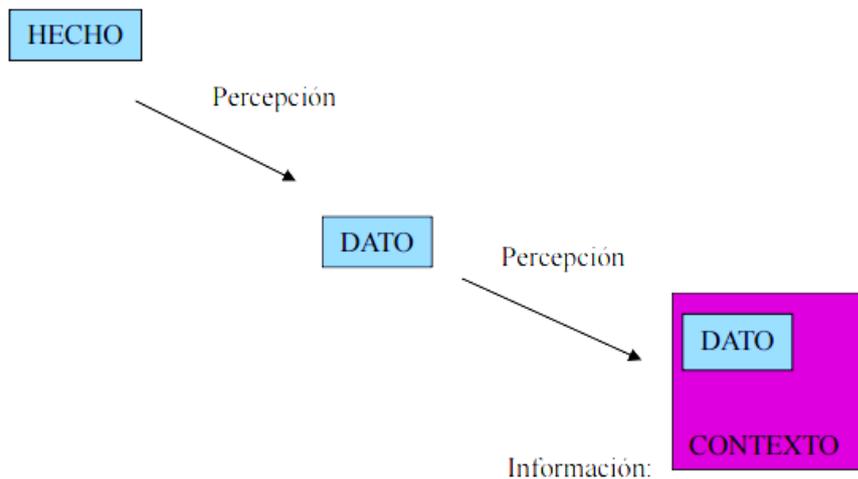
### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **Calidad de información.**

La disciplina de Calidad de Información lleva algo más de dos décadas entre nosotros, de crecimiento sostenido y ampliación constante de las áreas de aplicación de esta metodología. Aunque comenzó en el área de sistemas de información e informática, hoy es posible aplicarla a distintas áreas del conocimiento. Es así que Espona (2014) señala que:

En primer lugar es fundamental aclarar la diferencia entre los conceptos e información, entendiéndose por dato el reflejo de hechos aislados despojados de sentido e información, como datos procesados que tienen sentido debido a las relaciones establecidas con otros datos. A veces nos perdemos entre papeles y textos y olvidamos dónde y dónde se encuentra la realidad. Lo único real es el hecho, al que nosotros usualmente no tenemos acceso y utilizamos ya sea datos o información procesados por otros, desconocidos en la mayoría de los casos, para tener alguna referencia al evento ocurrido. (p. 4)

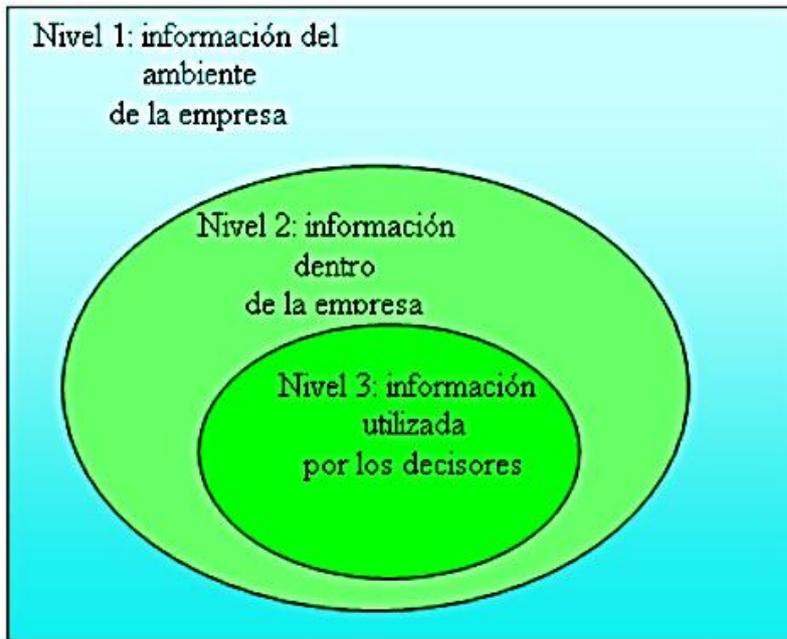
De esta aseveración se deduce que la calidad de la información se refiere a la credibilidad que tenga el dato con respecto a lo que se pretende medir o reflejar como parte de un conjunto de elementos informativos que constituye el soporte de veracidad sobre lo cual se toma decisiones. Por lo tanto, la calidad de la información abarca todo el proceso de generación del dato, empezando desde la percepción del hecho o evento, registro y almacenamiento. De acuerdo a Espona (2014), el dato se transforma en información cuando recién tiene importancia en la toma de decisiones dentro de un contexto.



*Figura 1.* Relación entre el hecho, el dato y la información (Espona, 2014, p. 4).

Indudablemente, se vive en la era de la información. De acuerdo a Espona (2014) el 93% de los documentos corporativos son creados electrónicamente en todas las entidades. Anualmente, millones de emails con

archivos adjuntos son enviados en todo el mundo. Siendo la base de la toma de decisiones de las organizaciones y hasta de países. Definitivamente, existe mucho más uso y dependencia de la información que hace algunos años, pero ¿qué pasa si la calidad de la información es deficiente o incompleta? Este cuestionamiento es justamente el *quid* del asunto de esta tesis, recogiendo la imperiosa necesidad de proveer de información clara, concisa, veraz y oportuna a los decisores del RENIEC en Lima.



*Figura 2:* Trayectoria que realiza la información en su camino hacia el apoyo y la decisión (Pillkahn, 2008, p. 55).

### **Ciclo de gerenciamiento de calidad total de datos.**

De acuerdo con Espona (2014), el último elemento del modelo de calidad de datos está relacionado con una visión sistémica de la calidad, que conjuga los requisitos mencionados anteriormente, las dimensiones, categorías y roles asignados.

Es menester indicar que, en términos cronológicos, es el 1ero en ser aplicado, puesto que en primer lugar se identifica el objeto de estudio a ser medido en cuanto a su calidad, aplicando en ese estadio las dimensiones y su valorización, para luego ver la construcción de roles. Las etapas del ciclo son:

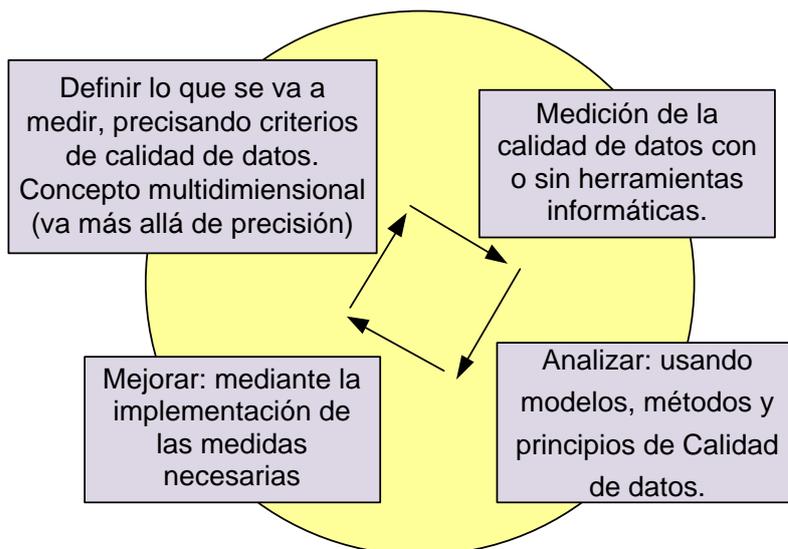


Figura 3: Las etapas del ciclo gerenciamiento de calidad total de datos. (Espona, 2014, p. 10).

### Teorías contextualizadoras de la investigación.

Hay muchos teóricos que teorizaron la administración, dentro de ellos se resume lo siguiente:

ENFASIS	TEORIAS ADMINISTRATIVAS	PRINCIPALES ENFOQUES
EN LAS TAREAS	ADMINISTRACION CIENTIFICA	RACIONALIZACION DEL TRABAJO EN EL M OPERACIONAL
EN LA ESTRUCTURA	TEORIA CLASICA TEORIA NEOCLASICA TEORIA DE LA BUROCRACIA. TEORIA ESTRUCTURALISTA	-ORGANIZACIÓN FORMAL. -PRINCIPIOS GENERALES DE ADMINISTRACION. -FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR. -ORGANIZACIÓN FORMAL BUROCRATICA. -RACIONALIDAD ORGANIZACIONAL. MULTIPLE ENFOQUE: -ORGANIZACIÓN FORMAL E INFORMAL. -ANALISIS INTRAORGANIZACIONAL Y ANA INTEORGANIZACIONAL.
EN LAS PERSONAS	TEORIA DE LAS RELACIONES HUMANAS. TEORIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL TEORIA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.	-ORGANIZACIÓN INFORMAL. - -MOTIVACION, LIDERAZGO, COMUNICACION DINAMICA DE GRUPO. -ESTILOS DE ADMINISTRACION. -TEORIA DE LAS DECISIONES. -INTEGRACION DE LOS OBJETI ORGANIZACIONALES E INDIVIDUALES. -CAMBIO ORGANIZACIONAL PLANEADO. -ENFOQUE DE SISTEMA ABIERTO.
EN EL AMBIENTE	TEORIA ESTRUCTURALISTA TEORIA NEO-ESTRUCTURALISTA	-ANALISIS INTRAORGANIZACIONAL Y ANA AMBIENTAL. -ENFOQUE DE SISTEMA ABIERTO.
EN LA TECNOLOGIA	TEORIA DE LA CONTINGENCIA	-ADMINISTRACION DE LA TECNOL (IMPERATIVO TECNOLOGICO).

Figura 4. Resumen de las teorías administrativas recopiladas en base a Chiavenato (2004). Elaboración propia.

## **Teoría de la Administración.**

Todos los autores de la teoría clásica afirman unánimemente que se debe estudiar y tratar la organización y la administración científicamente, sustituyendo el empirismo y la improvisación por técnicas científicas. Se pretende elaborar una ciencia de la administración. Fayol ya afirmaba la necesidad de una enseñanza organizada y metódica de la administración, de carácter general para formar mejores administradores, a partir de sus aptitudes y cualidades personales. En su época, esa idea era una novedad, su posición era la de que siendo la administración una ciencia como las demás, su enseñanza en las escuelas y universidades era plenamente posible y necesaria. (Chiavenato, 2004, p. 123)

## **Teoría de la organización.**

La teoría clásica concibe la organización como una estructura. La manera de concebir la estructura organizacional está bastante influenciada por las concepciones antiguas de organización (como la organización militar y la eclesiástica) tradicionales, rígidas y jerarquizadas. Para Fayol, la organización abarca solamente el establecimiento de la estructura y de la forma, siendo por lo tanto, estática y limitada. Para Mooney, "la organización es la forma de toda asociación humana para la realización de un fin común. La técnica de la organización puede ser descrita como la técnica de correlacionar actividades específicas o funciones en un todo coordinado". Para Mooney, como para Fayol y Urwick, la organización militar es el modelo del comportamiento administrativo. Así la preocupación por la estructura y la forma de la organización marca la esencia de la teoría clásica. (Chiavenato, 2004)

## **Elementos de la organización**

### **Elementos de la Administración para Urwick (1943) (En Chiavenato, 2004)**

Urwick desdobra los elementos de la administración en siete funciones:



*Figura 5.* Resumen de los elementos de la administración de acuerdo con Urwick (1943)

Estos elementos o funciones constituyen la base de una buena organización, toda vez que una empresa no puede desarrollarse en torno a personas, sino a u organización.

### **Elementos de la administración para Gulick (1962) (Chiavenato, 2004)**

Gulick (1962) propone siete elementos como las principales funciones del administrador:

Planeamiento (planning): es la tarea de trazar las líneas generales de las cosas que deben ser hechas y los métodos para hacerlas, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa.

Organización (organizing): es el establecimiento de la estructura formal de autoridad, a través de la cual las subdivisiones de trabajo son integradas, definidas y coordinadas para el objetivo en cuestión.

Asesoría (staffing): prepara y entrena el personal y mantiene condiciones favorables de trabajo.

Dirección (directing): tarea continua de tomar decisiones e incorporarlas en órdenes e instrucciones específicas y generales; funciona como líder en la empresa.

Coordinación (coordinating): establece relaciones entre las partes del trabajo.

Información (reporting): esfuerzo de mantener informados respecto a lo que pasa, aquellos ante quienes el jefe es responsable, esfuerzo que presupone naturalmente la existencia de registros, documentación, investigación e inspecciones.

Presupuestación (budgeting): función que incluye todo lo que se dice respecto a la elaboración, ejecución y fiscalización presupuestarias, el plan fiscal, la contabilidad y el control. (Chiavenato, 2004, p. 143)

### **Principios de la administración**

Para los autores clásicos no bastaba simplemente con enunciar los elementos de la administración, era necesario ir más allá, y establecer las condiciones y normas dentro de las cuales las funciones del administrador deberían ser aplicada y desarrolladas. El administrador debe obedecer a ciertas normas o reglas de comportamiento que le permitan desempeñar bien sus funciones de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. De allí los llamados principios generales de la administración, desarrollados por casi todos los autores clásicos como normas y leyes capaces de resolver los problemas organizacionales.

### **Principio de Administración para Urwick (1943) (Chiavenato, 2004)**

Urwick (1943) fue un autor que procuró divulgar los puntos de vista de los autores clásicos de su época. A continuación dichos principios:

1. .Principio de la especialización: Cada persona debe realizar una sola función en cuanto fuere posible, lo que determina una división especializada del trabajo.

2. Principio de autoridad: debe haber una línea de autoridad claramente definida, conocida y reconocidas por todos desde la cima de la organización hasta cada individuo de base.
3. Principio de Amplitud Administrativa: este principio destaca que cada superior debe tener cierto número de subordinados a su cargo, dicho número dependerá del nivel del cargo y la naturaleza del mismo.
4. Principio de la diferenciación: los deberes, autoridad y responsabilidad de cada cargo y sus relaciones con los otros cargos, deben ser definidos por escrito y comunicadas a todos.

### **Apreciación crítica de la teoría clásica (En Chiavenato, 2004)**

1. Enfoque simplificado de la organización formal: todos los demás autores clásicos conciben la organización en términos lógicos, rígidos y formales, sin considerar su contenido psicológico y social con la debida importancia. Se restringe apenas a la organización formal, estableciendo esquemas lógicos preestablecidos, según los cuales toda la organización debe ser construida y a los cuales todos deben obedecer. En este sentido establece, como el administrador debe conducirse en todas las situaciones a través del proceso administrativo y cuáles son los principios generales que deben seguir para obtener la máxima eficiencia.
2. Ausencia del Trabajo experimental: los autores de la teoría clásica fundamentan sus conceptos en la observación, y sentido común. Su método era empírico y concreto, basado en la experiencia directa. Dejando de un lado la comprobación científica para las afirmaciones de las teorías.
3. El extremo racionalismo en la concepción de la administración: los autores clásicos se preocupan demasiado por la presentación racional y lógica de sus proposiciones, sacrificando la claridad de sus ideas. El obstruccionismo y formalismo son criticados intensamente por llevar el análisis de la administración a la superficialidad y a la falta de realismo.
4. Teoría de la máquina: los autores modernos denominan la teoría clásica como teoría de la máquina, por el hecho de establecer que en determinadas acciones y causas ocurrirán determinados efectos o consecuencias dentro de alguna correlación razonable.

5. Enfoque incompleto de la organización: la teoría clásica solamente se preocupó por la organización formal, descuidando completamente la organización informal al no considerar el comportamiento humano dentro de la organización. La llamada teoría de la organización formal realmente no ignoraba los problemas humanos de la organización, sin embargo no consiguió dar un tratamiento sistemático a la interacción entre las personalidades y los grupos informales.

### Principales funciones del control previo en la subgerencia de tesorería en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.

De acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos internos aprobados, las funciones del control previo en la subgerencia de tesorería del RENIEC se describen de la siguiente manera:

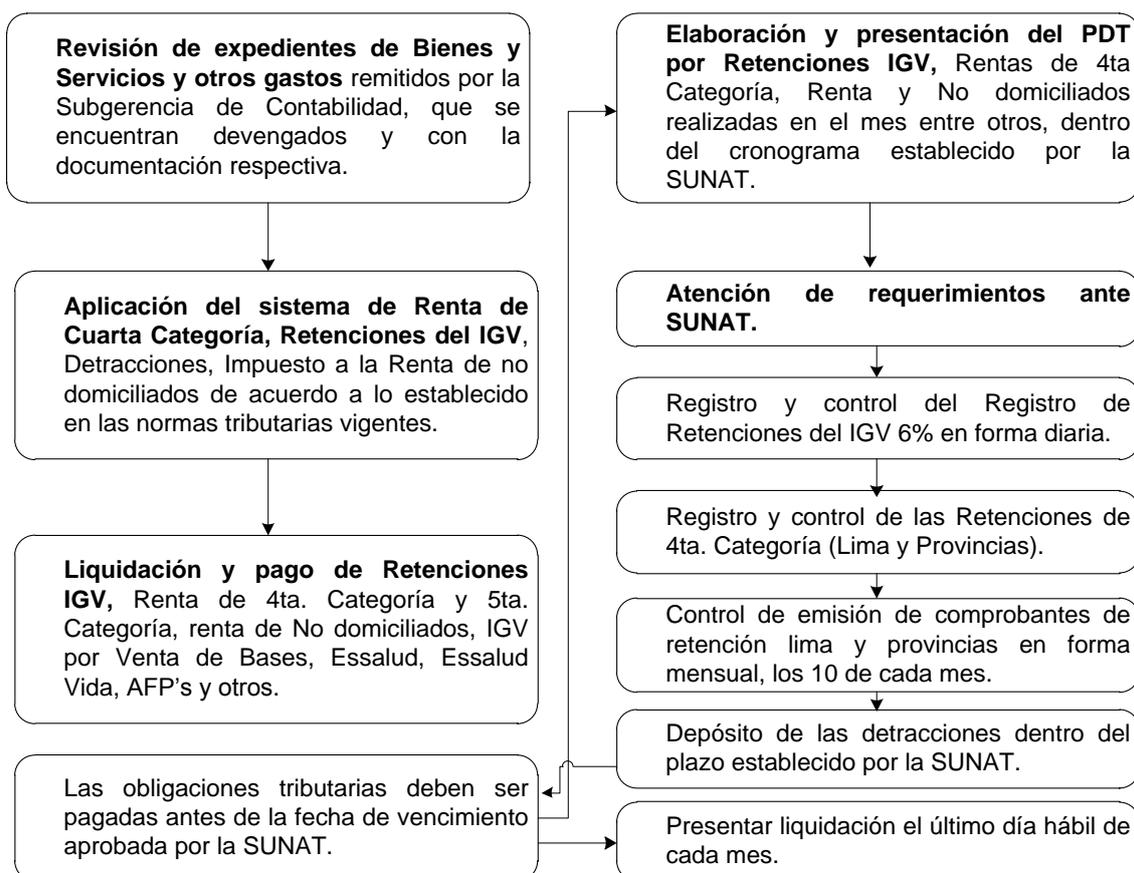


Figura 6. Principales funciones del control previo en la subgerencia de tesorería

## Proceso de pago por los requerimientos de bienes y servicios.

El flujo es el siguiente:

- (1). Se presenta la necesidad de la **Unidad Orgánica u Órgano de la Entidad**. Aquí se determinando sus requerimientos de Compra o Servicio.
- (2). Se presenta el Requerimiento a la **Gerencia de Administración** adjuntando: el pedido de Compra y Especificaciones Técnicas y el Pedido de Servicio y Términos de Referencia
- (3). El Requerimiento es remitido para su gestión a la **Subgerencia de Logística**. (a) Luego de realizar las gestiones de acuerdo a lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado, se emite el Contrato, Orden de Compra u Orden de Servicio. (b) Para gestionar la cancelación de la adquisición del bien o prestación del servicio, el área usuaria entrega a la SGLG: (i. Acta de Conformidad de los Bienes o Servicio, según corresponda; ii. Entregables detallados en las Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia y el iii. Factura, Guía de Remisión o Recibo de Honorarios, según corresponda. (c) El Analista revisa toda la información proporcionada y la contrasta con el Contrato suscrito u Orden de Compra o Servicio, con la finalidad de determinar si la ejecución contractual es conforme o no para ser cancelada, es la etapa en la cual se puede realizar las observaciones y aplicar la penalidad si correspondiera. (d) Se emite el Formato Trámite de Devengo y Pago y Registra en el aplicativo SIAF – Sistema Integrado de Administración Financiera- la Fase del Compromiso, una vez aprobado se remite a la Subgerencia de Contabilidad. (e) De encontrar alguna observación al expediente de pago, se devuelve al área usuaria, Unidad Orgánica u Órgano, según corresponda para su respectiva regularización.
- (4). La **Subgerencia de Contabilidad** recepciona el expediente, verificando el registro y aprobación de la Fase del Compromiso en el SIAF, con la documentación sustentatoria que sustenta el expediente

de pago. (a) El personal a cargo del Control Previo, revisa la documentación sustentatoria y realiza las observaciones de ser el caso de los expedientes que no se encuentren conformes para realizar el pago, de acuerdo a lo estipulado en los Contratos, Orden de compra o Servicio. (b) Se procede al registro en el aplicativo SIAF, la Fase del Devengado , una vez aprobado en el sistema, se remite el expediente a la SGTE, para su cancelación, adjuntando al expediente el Formato denominado – Control Contable. (c) De encontrar alguna observación el expediente de pago se devuelve a la Subgerencia de Logística para su respectiva regularización.

- (5). La **Subgerencia de Tesorería** recepciona el expediente y revisa la documentación sustentatoria que debe estar acorde con lo estipulado en los contratos, orden de compra o servicio. (a) Comprobantes de pago autorizados por SUNAT, Actas de Conformidad, Garantías, Penalidades, entregables , Código de Cuenta Interbancaria, RUC en condición de habido, entre otros. (b) El analista verifica si el proveedor no mantiene - Orden de ejecución Coactiva, de acuerdo a lo comunicado por SUNAT. (c) Se determina si al expediente de pago le corresponde ejecutar el descuento por Detracción IGV o Retención de IGV. (d) De encontrar conforme el expediente, se remite al Analista a cargo de generar el Formato Comprobante de pago, consignando los datos e información para el registro en el SIAF e importe que correspondería cancelar luego de haber efectuado los descuentos correspondientes. (e) El expediente es derivado a cargo del Analista encargado de realizar los giros o transferencias , registrando en el aplicativo SIAF, la Fase del Girado, generando el Formato Hoja de Ruta, formato que consigna la relación de expedientes girados en el aplicativo y que se encuentran pendiente de la firmas autorizadas para ejecutar el pago al proveedor. (f) El expediente de pago es firmado por la primera firma autorizada a cargo del Subgerente de Tesorería, luego de ello es remitido los expedientes conjuntamente con la respectiva Hoja de Ruta a la Subgerencia de Contabilidad, para el visto de bueno del control previo y firma del Subgerente de Contabilidad, antes de que se proceda a la ejecución de la segunda firma del expediente a cargo

del Gerente de Administración, quien puede delegar dicha función en forma excepcional al suplente de firmas debidamente registrado por la entidad. (g) Concluida las dos firmas , se procede a la ejecución del pago al proveedor, de acuerdo a lo dispuesto por la DNTP-MEF, la aprobación de los girados demora veinticuatro horas, antes que se ejecute la transferencia en la cuenta corriente del proveedor. (h) El analista a cargo luego de la ejecución de la cancelación procede a verificar la transferencia realizada y emitir el comprobante de transferencia el cual adjunta al expediente. (i) Se remite el expediente de pago al Archivo de la Subgerencia de Tesorería, quien registra el expediente entregado y procede a su archivo correspondiente. (j) De encontrar alguna observación el expediente de pago se devuelve a la Subgerencia de Contabilidad para su respectiva regularización.

### **Dimensiones.**

Espona (2014) considera que la calidad está en relación a la precisión y confiabilidad en los datos, aunque también considera que está en relación con la utilidad que tenga en el contexto en la que se utilizará. Empero, también desarrolla un concepto multidimensional y plástico que permita a los usuarios adaptar los criterios de calidad a cada situación en particular. En este sentido, Espona (2014) cita a Richard Wang, quien junto con algunos de sus colegas, determinaron este concepto multidimensional (Wang y Strong, 1996), basándose en la información recolectada de los usuarios y no en base a desarrollos teóricos y abstractos realizados detrás de un escritorio.

Encontraron que no era fácil entender qué significaba calidad de datos para los usuarios y entonces desarrollaron un marco de referencia que capturó los aspectos de calidad que son más importantes para los consumidores de datos. Los investigadores encontraron 179 atributos de Calidad de Información. Pero como eran demasiados para hacer un trabajo operativo, aplicaron distintas técnicas de análisis estadístico, para reducir el número a 15 y luego fueron agrupadas en 4 categorías, asignando una jerarquía y aportando un

marco de referencia para trabajar con calidad de datos. Las categorías de agrupamiento de dimensiones que presentaron son las siguientes:

### **Dimensión Intrínseca.**

De acuerdo a Espona (2014) esta dimensión denota que la calidad de los datos del documento está auto-contenida, es decir, que el contexto no determina la calidad. Incluyen los indicadores credibilidad de la información, precisión del registro y objetividad de la información del expediente en etapa de aprobación de pago en la sub gerencia de tesorería dentro del RENIEC.

Ampliando la definición, en base a lo vertido, el mismo Espona (2014) señaló que el expediente o documento *per se* tiene características obligatorias en base al cumplimiento de un procedimiento plasmado con carácter formal (normatividad) o por hábito (no formal). Estas características son de forma (estructura del documento) y de fondo (contenido de la información) además de las evidencias que deberían adjuntarse para efectos de refrendar la información del contenido documentario. Por otro lado, el orden de los contenidos está en base a la estructura de ideas que se quiere verter, y en ese mismo orden debería contener los adjuntos que sustentan el contenido.

### **Dimensión representación.**

Nuevamente Espona (2014) refleja la importancia de la presentación de los datos y aspectos metodológicos en el llenado o registro del documento, en este caso los expedientes para aprobación de pago en la Sub gerencia de Tesorería. Incluye los indicadores de interoperabilidad, facilidad de comprensión, consistencia representacional y representación concisa.

En otras palabras esta dimensión se liga a lo que el documento representa dentro del procedimiento administrativo que se sigue, sea este para pagos de bienes o servicios. Al respecto, por la praxis en el rubro, se indica que, si bien es cierto, los documentos tienen estructura similar de acuerdo con los formatos consignados dentro de la normatividad, no es la misma

representación que tienen, pues los objetos, motivo de pago) tienen distintos objetivos, señalados por el área usuaria de manera explícita dentro del expediente que dio origen a todo este trámite administrativo para ejecución. Por lo tanto tiene diferente representación

### **Dimensión de accesibilidad.**

Espona (2014) propone a esta dimensión en base a la disponibilidad de datos, la custodia de los mismos y sobre cómo están protegidos del uso no autorizado. Asimismo es importante señalar la cantidad de la información contenida. Los indicadores son accesibilidad y seguridad.

En esta dimensión Espona (2014) extiende la definición hacia la responsabilidad de los funcionarios respecto a la custodia de la información documentaria, garantía imprescindible no solo por el principio de confidencialidad que debe tenerse para este tipo de información, sino también por la rigurosidad en el cumplimiento de lo establecido por la normatividad con respecto a lo definido en la dimensión intrínseca y en la dimensión representación

## **1.4. Formulación del problema.**

### **Problema general.**

¿En qué medida los factores limitantes influyen en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017?

### **Problemas específicos.**

#### **Problema específico 1.**

¿Cuál es la incidencia de los indicadores de la dimensión intrínseca en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017?

#### **Problema específico 2.**

¿Cuál es la incidencia de los indicadores de la dimensión representación en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017?

### **Problema específico 3**

¿Cuál es la incidencia de los indicadores de la dimensión accesibilidad en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **Justificación Teórica**

A nivel general de la teoría de las organizaciones, y en particular sobre la gestión y eficiencia administrativa, se conoce que las organizaciones están en constante cambio, sea por factores internos o externos (ambiente). En la actualidad los cambios se deben en gran medida al proceso de globalización que incluye adelantos tecnológicos, crecimiento de la población, cambios climáticos e innovaciones comerciales, además de las nuevas formas de comunicación y organización institucional. En el contexto señalado, las organizaciones se enfrentan con la necesidad de innovar de manera constante, para lograr un mayor nivel de competitividad, y para ello el análisis de procesos es de especial importancia. Además en el mercado de la oferta y demanda de los bienes y servicios, la tendencia creciente de empresas particulares prestadoras a la empresa estatal se acrecienta y se hace más eficiente en la medida de la respuesta oportuna de la entidad que recibe el producto o el servicio. Esta tesis provee un modelo teórico para el análisis de la calidad de los expedientes que se tramitan para efectos de ejecución de pagos por bienes y servicios en el RENIEC, por supuesto que será discutible en otras investigaciones, pero la relevancia de proveer un modelo teórico explicativo no deja de tener la importancia en la incansable búsquedas teóricas del comportamiento humano en procesos de la administración pública dentro del marco teórico contemporáneo.

##### **Justificación Metodológica**

El abordaje de esta problemática permitirá el desarrollo de una ruta de trabajo en donde, el desenvolvimiento de los procedimientos metodológicos que facilitan la obtención de los objetivos propuestos se transforma en una alternativa de solución a la problemática en estudio. En ese sentido esta investigación se constituye en un método de solución de problemas similares,

que por analogía, podría ser útil para otros trabajos de investigación similares en este u otro sector público. Adicionalmente provee una herramienta interesante que podría ser empleado de manera empírica dentro de los escenarios donde se desarrollan estos tipos de investigación. Por lo que el valor intrínseco de la metodología es, *per se*, la verdadera esencia de la investigación, no solo por el resultado sino por el modo en que se propone para llegar a éstos, desarrollando un método de trabajo de manera sistemática, objetiva y clara, pudiendo consistir una ruta de trabajo no solo para otros investigadores sociales sino para acuciosos empíricos administrativos en los entornos laborales.

### **Justificación Práctica**

El presente proyecto de investigación responde a la necesidad de conocer, a través de los procedimientos de la ciencia, sobre la influencia directa que tienen los factores identificados en la práctica sobre la calidad de los expedientes para aprobación de pago a los proveedores de bienes y servicios del RENIEC, por lo que esta tesis permitirá identificar los procesos más álgidos en el proceso de aprobación para giro y ejecución de pago, permitiendo a los gestores tomar decisiones mediante medidas y/o planes que solucionen dichas dificultades. En ese contexto, esta investigación permitirá reflexionar sobre la problemática de la calidad de los expedientes y del sistema de evaluación de los mismos como parte de la mejora continua. Permitiendo conocer las fortalezas y debilidades con que cuenta la gestión administrativa. Con este aporte, los gestores y trabajadores se beneficiaran con el modelo que se propone permitiéndoles realizar mejoras para el logro de los objetivos institucionales, redundando en mejor servicio a los usuarios finales.

### **1.6. Hipótesis.**

#### **Hipótesis general.**

Los factores limitantes influyen significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.

**Hipótesis específicas.****Hipótesis específica 1.**

Los indicadores de la dimensión intrínseca inciden significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.

**Hipótesis específica 2.**

Los indicadores de la dimensión representación inciden significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.

**Hipótesis específica 3.**

Los indicadores de la dimensión accesibilidad inciden significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.

**1.7. Objetivos****Objetivo General**

Determinar la influencia de los factores limitantes con respecto a la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017.

**Objetivos Específicos****Objetivo Específico 1.**

Determinar la incidencia de los indicadores de la dimensión intrínseca en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017.

**Objetivo Específico 2.**

Determinar la incidencia de los indicadores de la dimensión representación en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017.

**Objetivo Específico 3.**

Determinar la incidencia de los indicadores de la dimensión accesibilidad en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017.

## **II. Método.**

## **2.1. Diseño de la investigación.**

El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional causal de nivel exploratorio. Es no experimental porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural; y es exploratorio porque se enfoca a la dilucidación de factores no estudiados dentro de un contexto nuevo. El modelo causal hace referencia a la relación entre una variable independiente o predictora sobre otra dependiente o predicha, analizando el nivel de causalidad o influencia. (Tamayo, 1995, p. 130).

### **Tipo de Estudio**

El tipo de investigación es básico, debido a que no busca solucionar un problema de manera directa sino que solamente se orientó a generar conocimiento que servirá como base para la solución. Es descriptivo porque solo describe la realidad observada. (Tamayo, 1995, p. 122)

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Variable: Calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC**

En base a lo descrito por Espona (2014, p. 4) la calidad de la información se refiere a la credibilidad que tenga el dato con respecto a lo que se pretende medir o reflejar como parte de un conjunto de elementos informativos que constituye el soporte de veracidad sobre lo cual se toma decisiones. Por lo tanto, la calidad de la información abarca todo el proceso de generación del dato, empezando desde la percepción del hecho o evento, registro y almacenamiento. Para esta investigación se propone que la calidad de información analizada tenga como objeto al expediente para aprobación de pago, la misma que se define como

Un documento debidamente identificado en el que se registra la información concerniente a la aprobación de giro y ejecución del gasto, sus alteraciones y evolución a través de toda su 'vida'; cuyo propósito primordial es de servir como medio eficiente para la comunicación entre los proveedores y los demás profesionales que intervienen en dicha atención administrativa dentro de la entidad (Giménez, 2001, p. 66).

## Definición Operacional

Tabla 1.

*Tabla de operacionalización de la variable calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
D1: Intrínseca.	<p>I.1: Contiene Pedido de Compra o Servicio con firma solicitante y firma autorizada (fuente de financiamiento y meta presupuestal)</p> <p>I.2: Contiene las especificaciones técnicas o términos de referencia debidamente visados por el área usuaria</p> <p>I.3: Contiene la aprobación de la certificación presupuestal otorgada por la Gerencia de Planificación y Presupuesto</p> <p>I.4: Contiene el Formato Cuadro Comparativo Indagación de Mercado o Formato - Autorización de Contratación (Catálogos electrónicos de acuerdos marco)</p> <p>I.5: Contiene la documentación requerida al proveedor según Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas</p> <p>I.6: Contiene el comprobante de Pago autorizado por SUNAT, sin errores ni enmendaduras</p> <p>I.7: Contiene Acta de Conformidad del Bien o Servicio, sin errores ni enmendaduras debidamente visados y firmadas</p> <p>I.8: Contiene los entregables que detallan los términos de referencia o guías de remisión por compras adquiridas debidamente refrendadas</p> <p>I.9: Contiene ficha SUNAT con condición habido y en actividad vigente a la fecha de pago</p> <p>I.10: Contiene Contrato firmado u Orden de Compra / Servicio debidamente visada , firmada y autorizada</p>	1 - 10		<p><b>D1.</b> 0 – 5 = Por mejorar 6 - 10 = Aceptable</p>
D2: Representación	<p>I.11. Contiene el formato trámite de devengado y pago emitido por la Subgerencia de Logística detallando los importes a pagar, visado por el Analista y Coordinador , excepto HP (Proceso Electoral)</p> <p>I.12. Contiene el formato control contable con los datos del proveedor debidamente registrados en el SIAF y descuentos calculados con el visto bueno del Analista de Contabilidad</p> <p>I.13. Contiene el expediente de pago el control de garantías en efectivo y cartas fianzas presentadas por el proveedor, cuando corresponda</p> <p>I.14. El expediente contiene el comprobante de pago visado por el Analista de Tesorería, con los datos y concepto por el cual se va a cancelar al proveedor</p> <p>I.15. El comprobante de pago contiene el número cheque , Carta Orden o Carta Electrónica emitida a favor del proveedor, con el visto bueno del Analista Tesorería y firmas correspondientes</p>	11 – 15	<p>0 = No cumple</p> <p>1 = Cumple</p>	<p><b>D2.</b> 0 – 3 = Por mejorar 4 - 5 = Aceptable</p> <p><b>D3.</b> 0 - 2 = Por mejorar 3 = Aceptable</p> <p><b>General</b> 0 - 9 = Por mejorar 10 - 18= Aceptable</p>
D3: Accesibilidad	<p>I.16. Los expedientes de pagos contienen las constancias de transferencias o cargo de recepción de cheques, sustento de pago ante los proveedores</p> <p>I.17. Se evidencia el control en la entrega del expediente de pago cancelados que se remite para custodia al archivo de tesorería</p> <p>I.18. Se evidencia que el expediente de pago es archivado en forma correlativa y se mantiene el control de la respectiva entrega</p>	16 - 18		

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### Población:

Dado que el presente estudio se realizó en la oficina de tesorería del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC) de la ciudad de Lima, teniendo como unidad de análisis los expedientes en proceso de aprobación de giro y ejecución del gasto, la población tomada en cuenta se circunscribió al último trimestre del 2017, siendo un total de 1362 expedientes.

#### Muestra

Para este estudio, se tomó una muestra calculada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{pq}{\left(\frac{E^2}{Z^2}\right) + \frac{pq}{N}}$$

Dónde:

P = Proporción de expedientes defectuosos (0.50 = 50%)

Q = Complemento de P (0.50 = 50%)

E = 0.05

Z = Estadístico normal al 95% = 1.96

N = 1362

Después del cálculo se obtuvo **300 expedientes** a evaluar.

#### Muestreo.

El muestreo fue no probabilístico. Haciendo la evaluación *in situ*, durante el proceso de aprobación, los mismos que fueron detectados y reportados para efectos del acopio de información y posterior sistematización estadística.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnicas de recolección de Datos

La técnica de recolección de datos fue la observación directa, la misma que, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) es una técnica que facilita la toma de datos mediante observación sistemática de objetos o sujetos. (p. 204)

### Instrumentos de toma de datos:

Se empleó una ficha de observación, la misma que correspondió a un formato validado para efectos de la toma de datos.

### Confiabilidad

Se aplicó la prueba KR-20 para comprobar la confiabilidad en la toma de datos. El resultado señaló que es confiable (Coeficiente = 0,803)

Tabla 2.

*Prueba KR20 de la ficha de toma de datos.*

KR-20	N de elementos
,803	18

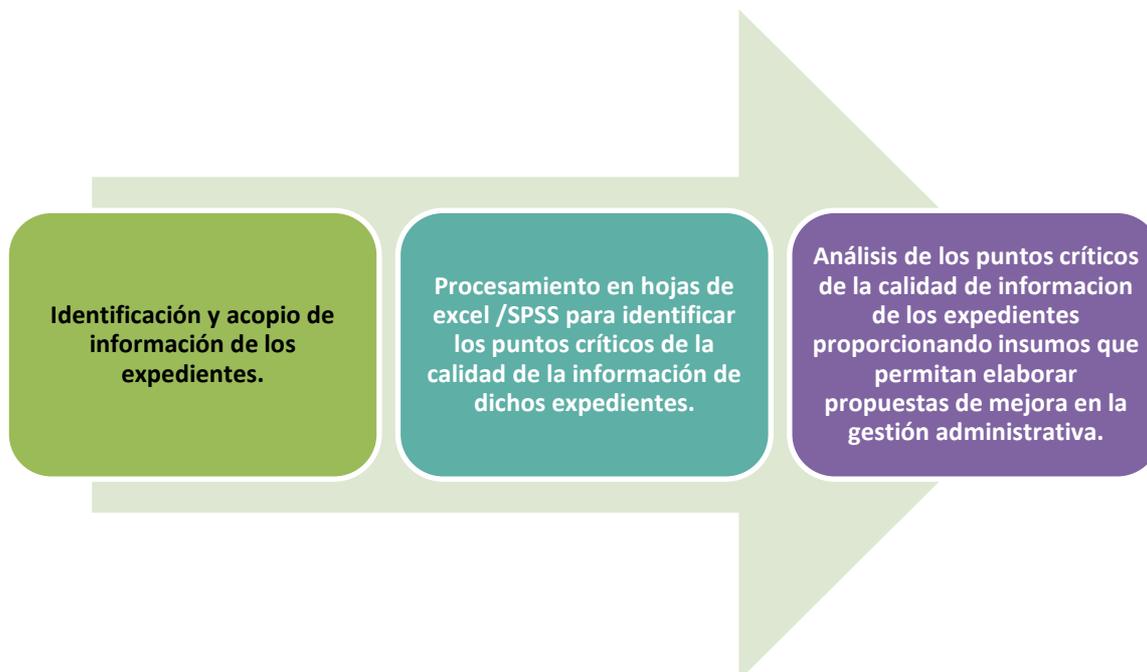
## 2.5. Métodos de análisis de datos.

### Método general de investigación.

Se aplicó el método hipotético deductivo el mismo que permitió arribar a las conclusiones propuestas en el esquema metodológico de esta investigación. Este método permite hacer conclusiones de algo general a lo particular, basándose en las hipótesis previamente planteada (Hernández *et al.* 2010)

Yendo a la metodología específica, se hizo un acopio de información mediante observaciones de los expedientes de aprobación de pago, se elaboró

una base de datos en Excel y luego se pasó al software SPSS para el análisis de los datos.



*Figura 7:* Las etapas del análisis metodológico de la investigación.

### **Análisis de datos**

Se hará uso de la estadística descriptiva para los datos organizados. Se los presentó en tablas y figuras descriptivas. Para la determinación de la influencia de los indicadores de los factores limitantes sobre la calidad de información de los expedientes se empleó la prueba de regresión logística binaria, la misma que es una técnica analítica que nos permite relacionar funcionalmente una variable dicotómica con un conjunto de variables independientes. (Camarero, Almazan, Arribas, Mañas y Vallejos, 2013, p. 1). Los análisis de independencia para el contraste de la hipótesis general necesitaron la prueba de Chi Cuadrado. Todos los análisis se plantearon a un grado de confianza del 95% y una significación de 0,05.

### **III. Resultados.**

### 3.1. Descripción de resultados

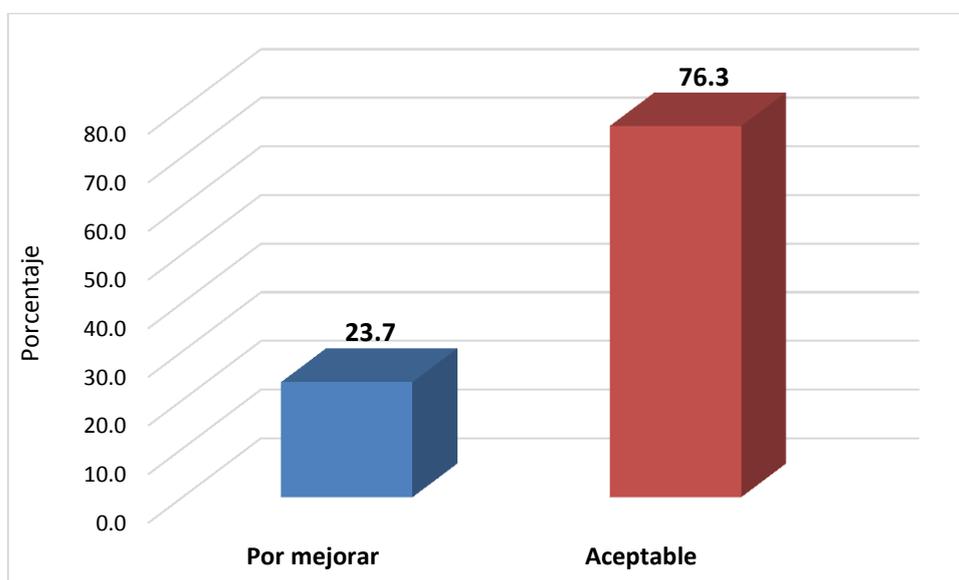
#### Calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.

Tabla 3.

*Frecuencia de clasificación de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.*

Calidad del Expediente	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por mejorar	71	23,7	23,7
Aceptable	229	76,3	100,0
Total	300	100,0	

De acuerdo con la propuesta metodológica, de los 300 expedientes evaluados un 23,7% se clasificaron en la categoría 'Por Mejorar' mientras que un 76,3% lo hicieron en la categoría 'Aceptable', significando existen considerables falencias y, por lo tanto, es necesario un proceso de levantamiento de observaciones para efectos de aprobación de pago a los proveedores de esta institución. Para mayor detalle se tiene la siguiente figura.



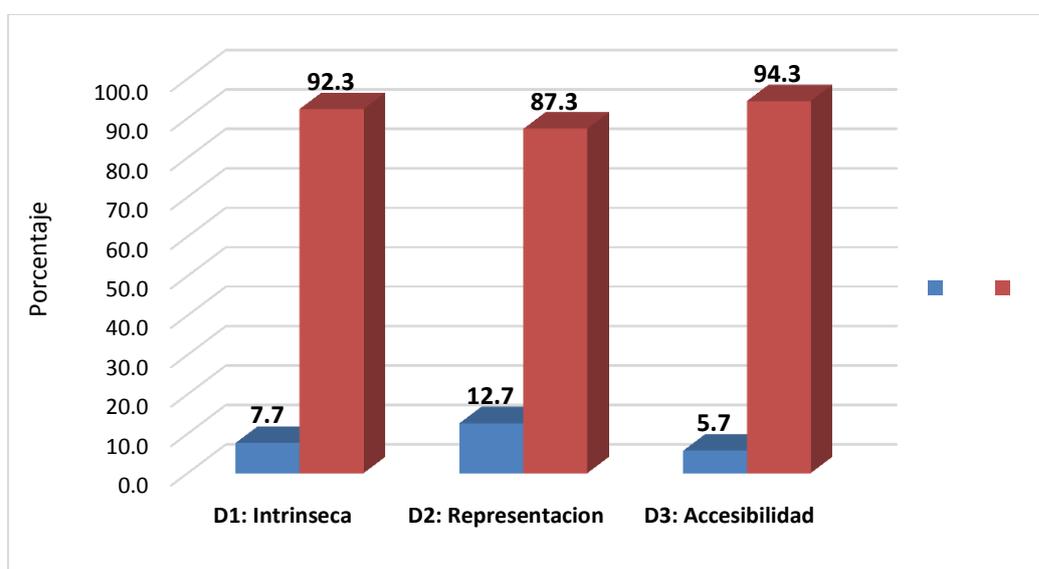
*Figura 8. Distribución de frecuencia de clasificación de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.*

Tabla 4.

*Frecuencia de clasificación de las dimensiones de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.*

Dimensiones	Por mejorar		Aceptable	
	n	%	n	%
D1: Intrínseca	23	7,7	277	92,3
D2: Representación	38	12,7	262	87,3
D3: Accesibilidad	17	5,7	283	94,3

Se observó que en la categoría 'Por Mejorar', de los 300 expedientes la dimensión 2 (Representación) fue la que presentó mayor frecuencia con un 12,7%. La dimensión que le siguió en frecuencia fue Intrínseca (Dimensión 1) con un 7,7% del total. En la categoría 'Aceptable' la dimensión con mayor frecuencia fue Accesibilidad (Dimensión 3) con un 94,3%, como también se aprecia a continuación.



*Figura 9. Distribución de frecuencia de clasificación de las dimensiones de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.*

Tabla 5.

*Frecuencia de clasificación de los indicadores de la dimensión 1: Intrínseca de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.*

Ítems de la Dimensión 1: Intrínseca	No		Si	
	n	%	n	%
I.1: Contiene Pedido de Compra o Servicio con firma solicitante y firma autorizada (fuente de financiamiento y meta presupuestal)	0	0,0	300	100,0
I.2: Contiene las especificaciones técnicas o términos de referencia debidamente visados por el área usuaria	0	0,0	300	100,0
I.3: Contiene la aprobación de la certificación presupuestal otorgada por la Gerencia de Planificación y Presupuesto	1	0,3	299	99,7
I.4: Contiene el Formato Cuadro Comparativo Indagación de Mercado o Formato - Autorización de Contratación (Catálogos electrónicos de acuerdos marco)	0	0,0	300	100,0
I.5: Contiene la documentación requerida al proveedor según Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas	7	2,3	293	97,7
I.6: Contiene el comprobante de Pago autorizado por SUNAT, sin errores ni enmendaduras	3	1,0	297	99,0
I.7: Contiene Acta de Conformidad del Bien o Servicio, sin errores ni enmendaduras debidamente visados y firmadas	4	1,3	296	98,7
I.8: Contiene los entregables que detallan los términos de referencia o guías de remisión por compras adquiridas debidamente refrendadas	2	0,7	298	99,3
I.9: Contiene ficha SUNAT con condición habido y en actividad vigente a la fecha de pago	10	3,3	290	96,7
I.10: Contiene Contrato firmado u Orden de Compra / Servicio debidamente visada , firmada y autorizada	0	0,0	300	100,0

De los 10 indicadores, los indicadores 1, 2, 4 y 10 no tuvieron observaciones negativas, teniendo frecuencias absolutas para la condición de presencia o cumplimiento (SI). En contraste, los indicadores 9 y 5 tuvieron las frecuencias más elevadas en la condición negativa con un 3,3% y 2,3% (10 y 7 expedientes no cumplieron respectivamente). Los demás indicadores oscilaron su condición de No cumplimiento de 1 a 4 casos de los 300 evaluados en esta institución estatal. En líneas generales se tiene que mayoritariamente hubo cumplimiento en las condiciones señaladas dentro de la dimensión intrínseca. Para mayor detalle se tiene la siguiente figura.

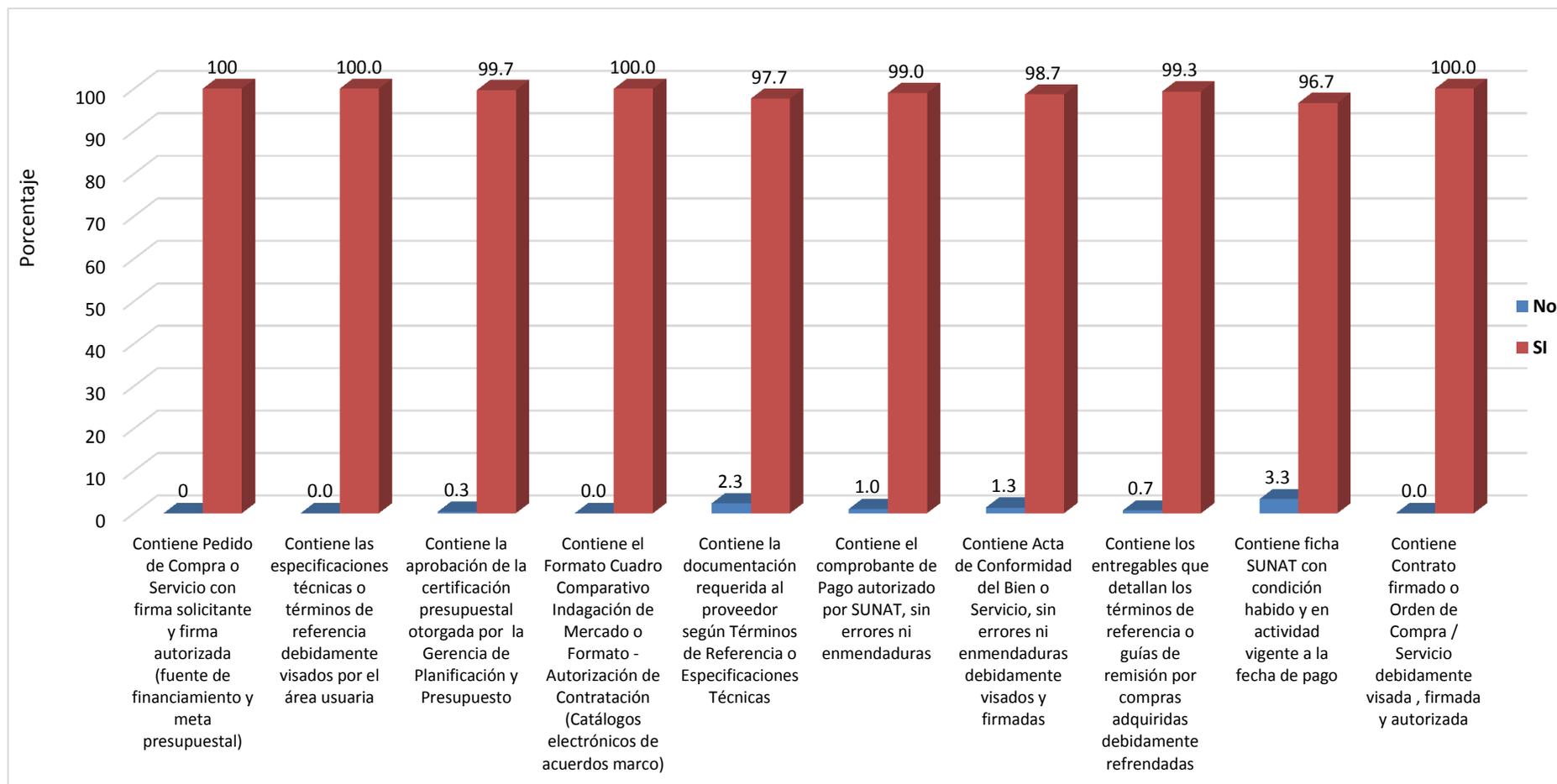


Figura 10. Distribución de frecuencias de clasificación de los indicadores de la dimensión 1: Intrínseca de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.

Tabla 6.

*Frecuencia de clasificación de los indicadores de la dimensión 2: Representación de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.*

Ítems de la Dimensión 2: Representación	No		Si	
	n	%	n	%
I.11. Contiene el formato trámite de devengado y pago emitido por la Subgerencia de Logística detallando los importes a pagar, visado por el Analista y Coordinador , excepto HP (Proceso Electoral)	1	0,3	299	99,7
I.12. Contiene el formato control contable con los datos del proveedor debidamente registrados en el SIAF y descuentos calculados con el visto bueno del Analista de Contabilidad	12	4,0	288	96,0
I.13. Contiene el expediente de pago el control de garantías en efectivo y cartas fianzas presentadas por el proveedor, cuando corresponda	8	2,7	292	97,3
I.14. El expediente contiene el comprobante de pago visado por el Analista de Tesorería, con los datos y concepto por el cual se va a cancelar al proveedor	5	1,7	295	98,3
I.15. El comprobante de pago contiene el número cheque , Carta Orden o Carta Electrónica emitida a favor del proveedor, con el visto bueno del Analista Tesorería y firmas correspondientes	14	4,7	286	95,3

De los cinco indicadores que le correspondieron a esta dimensión, ningún indicador tuvo frecuencia absoluta en la condición Positiva, teniendo que el indicador 11 fue el que menor frecuencia tuvo en la condición negativa con un 0,30% de los 300 expedientes analizados. En contrapartida, el indicador 15 tuvo la frecuencia más alta en la condición negativa o No cumplimiento con 14 casos (4,7%). Este indicador fue seguido por el 12, que tuvo un 4.0% de casos de no cumplimiento. Luego se ubicó el indicador 13 con un 2,7% de casos negativos. Para mayor detalle se tiene la siguiente figura.

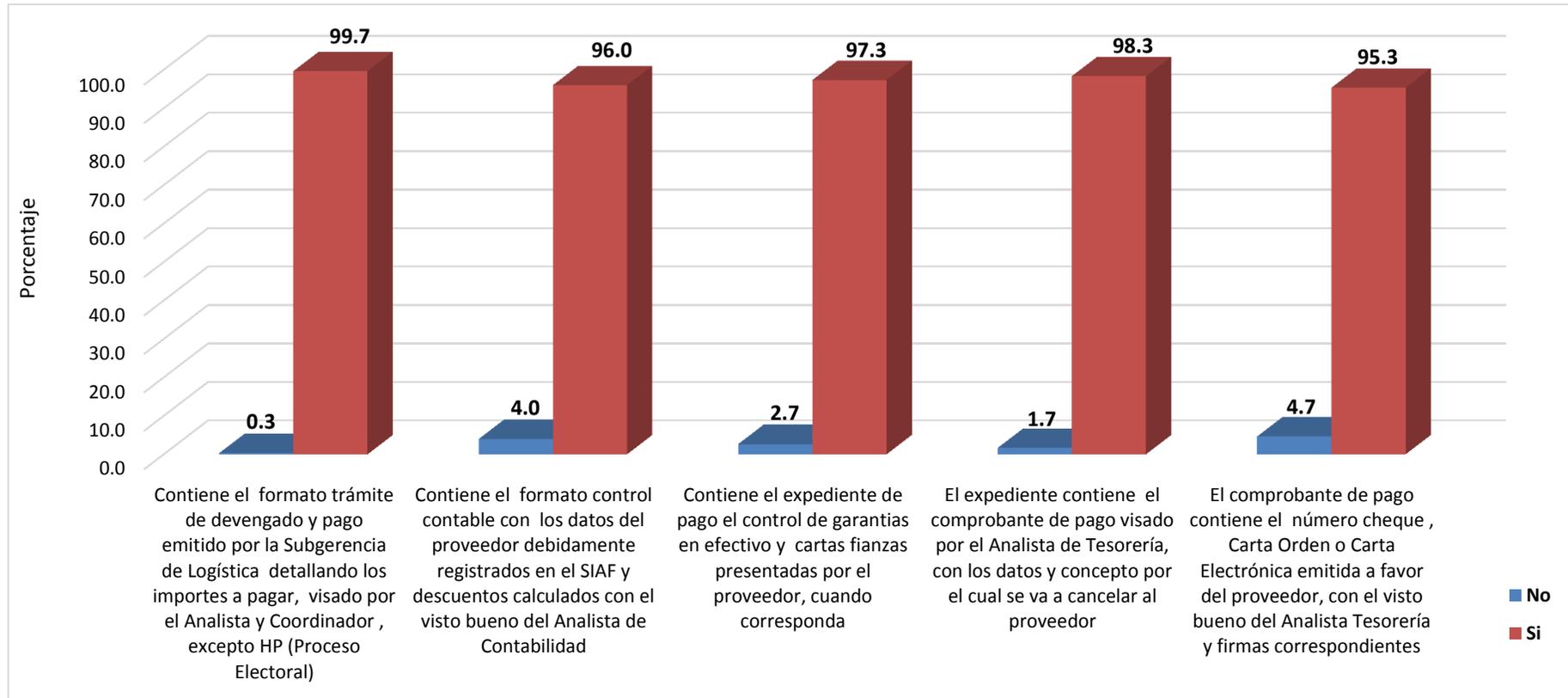


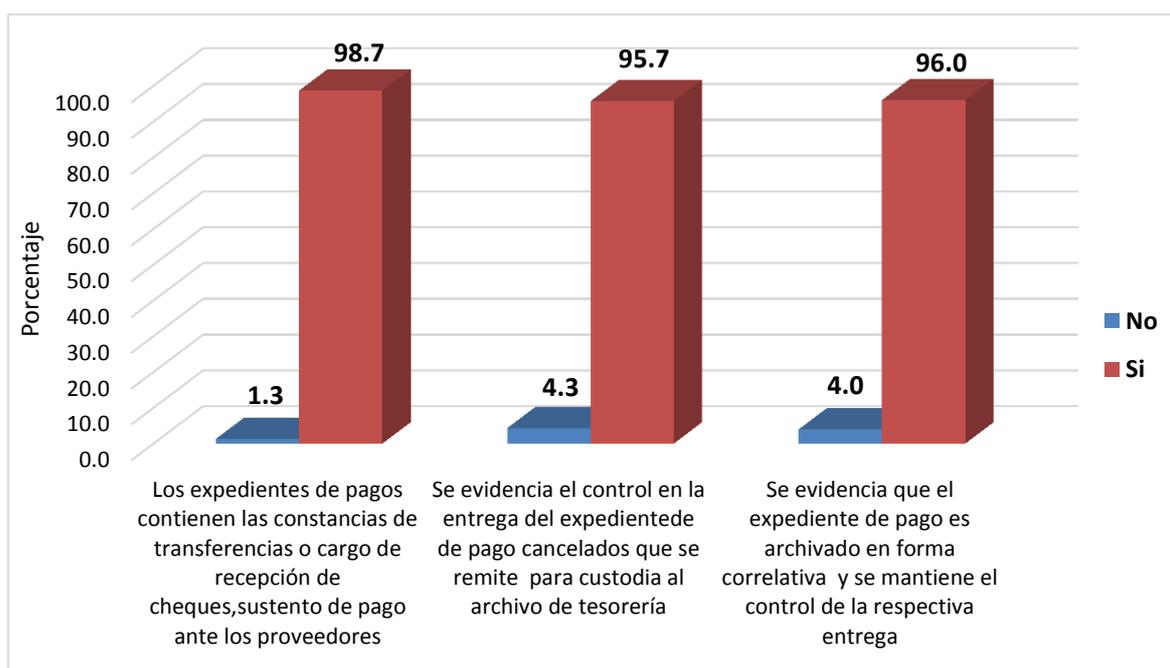
Figura 11. Distribución de frecuencias de clasificación de los indicadores de la dimensión 2: Representación de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.

Tabla 7.

*Frecuencia de clasificación de los indicadores de la dimensión 3: Accesibilidad de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.*

Ítems de la Dimensión 3: Accesibilidad	No		Si	
	n	%	n	%
I.16. Los expedientes de pagos contienen las constancias de transferencias o cargo de recepción de cheques, sustento de pago ante los proveedores	4	1,3	296	98,7
I.17. Se evidencia el control en la entrega del expediente de pago cancelados que se remite para custodia al archivo de tesorería	13	4,3	287	95,7
I.18. Se evidencia que el expediente de pago es archivado en forma correlativa y se mantiene el control de la respectiva entrega	12	4,0	288	96,0

De los tres indicadores de esta dimensión, se observó que la menor frecuencia en la condición No cumple fue el 16, con un 1,3% de los 300 expedientes evaluados. En contraste, se tuvo al indicador 17, que presentó un 4,3% de expedientes en la condición negativa, seguido por el indicador 18, con un 4,0% del total, como se aprecia a continuación en la figura.



*Figura 12. Distribución de frecuencias de clasificación de los indicadores de la dimensión 3: Accesibilidad de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.*

### 3.2. Contraste de hipótesis.

#### Hipótesis específica 1: La calidad del expediente en función de los indicadores de la dimensión 1: Intrínseca.

El primer paso del análisis de regresión logística binaria (RLB) involucra una verificación de la precisión en el empleo de esta prueba, para el cumplimiento de este requisito se usa la verificación con la prueba ómnibus mediante la prueba de Chi – cuadrado, teniendo previamente las hipótesis de contraste de la siguiente manera:

H<sub>1</sub>: El modelo de regresión para la variable calidad de expediente en función de la dimensión intrínseca es significativamente explicativo.

H<sub>0</sub>: El modelo de regresión para la variable calidad de expediente en función de la dimensión intrínseca no es significativamente explicativo.

Tabla 8.

*Prueba ómnibus para la predicción del modelo de regresión logística binomial de la hipótesis específica 1.*

**Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo**

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso	72.899	6	.000
Paso 1			
Bloque	72.899	6	.000
Modelo	72.899	6	.000

En el resultado se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel propuesto ( $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que hubo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando que: El modelo de regresión para la variable calidad de expediente en función de la dimensión intrínseca es significativamente explicativo.

En ese orden de ideas, el aporte de las medidas de los resúmenes del modelo de regresión logística binaria complementa a la prueba previamente descrita. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 9.

*Tabla de resumen del modelo de los resultados obtenidos para la predicción de la variable calidad del expediente a partir de la dimensión 1: Intrínseca.*

<b>Resumen del modelo</b>			
Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	255.426 <sup>a</sup>	.216	.324

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 20 porque se ha alcanzado el máximo de iteraciones. La solución final no se puede encontrar.

Se obtuvo un R cuadrado de Cox y Snell igual a 0,216 equivalente a 21,6% mínimo de precisión con la que este modelo de regresión logística binaria explica el nexo de la calidad de los expedientes en función a la dimensión intrínseca, teniendo como máximo un valor de R cuadrado de Nagelkerke igual a 0,324 equivalente a 32,4%, que marca el intervalo de explicación del modelo propuesto para este análisis. Con este resultado se tiene un máximo de un 32,4% de los datos procesados son explicados por este modelo. Con este porcentaje, suficientemente discreto, se puede explicar a la variable dependiente (calidad del expediente), aunque la precisión del modelo quedaría definida por la significación que se obtendría en paso final, que involucra el contraste final de la hipótesis de investigación.

En la prueba final de la significación de los aportes de los indicadores independientes pertenecientes a la dimensión intrínseca sobre la dependiente (calidad del expediente) se plantearon las hipótesis de contraste:

H<sub>1</sub>: Los indicadores de la dimensión intrínseca inciden significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.

H<sub>0</sub>: Los indicadores de la dimensión intrínseca no inciden significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.

Tabla 10.

*Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística binaria que mide la predicción de la calidad del expediente en función de los indicadores de la dimensión intrínseca.*

	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
I.3. Contiene la aprobación de la certificación presupuestal otorgada por la Gerencia de Planificación y Presupuesto	22.765	40193.049	.000	1	1.000	7707233395.452
I.5. Contiene la documentación requerida al proveedor según Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas	-.449	149.206	.300	1	.042	.638
I.6. Contiene el comprobante de Pago autorizado por SUNAT, sin errores ni enmendaduras	22.108	20455.548	.000	1	.999	3992509263.141
Paso 1 <sup>a</sup> I.7. Contiene Acta de Conformidad del Bien o Servicio, sin errores ni enmendaduras debidamente visados y firmadas	21.686	16570.561	.000	1	.999	2619983398.736
I.8. Contiene los entregables que detallan los términos de referencia o guías de remisión por compras adquiridas debidamente refrendadas	21.686	23426.155	.000	1	.999	2618162610.902
I.9. Contiene ficha SUNAT con condición habido y en actividad vigente a la fecha de pago	-.139	111.164	.457	1	.041	.870
Constante	-131.271	56363.982	.000	1	.998	.000

a. Variables especificadas en el paso 1: Contiene la aprobación de la certificación presupuestal otorgada por la Gerencia de Planificación y Presupuesto, Contiene la documentación requerida al proveedor según Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas, Contiene el comprobante de Pago autorizado por SUNAT, sin errores ni enmendaduras, Contiene Acta de Conformidad del Bien o Servicio, sin errores ni enmendaduras debidamente visados y firmadas, Contiene los entregables que detallan los términos de referencia o guías de remisión por compras adquiridas debidamente refrendadas, Contiene ficha SUNAT con condición habido y en actividad vigente a la fecha de pago.

Como se aprecia, en el modelo de regresión logística binaria obtenido, no se visualizan los indicadores 1, 2, 4 y 10. La razón es que dichos indicadores no tuvieron ninguna frecuencia en la condición de No cumplimiento, siendo absoluta su frecuencia en la condición positiva.

De los indicadores que si se procesaron en el modelamiento predictivo de la calidad del expediente, se ve que solamente el indicador 5: (Contiene la documentación requerida al proveedor según Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas) y 9: (Contiene ficha SUNAT con condición habido y en actividad vigente a la fecha de pago) fueron los únicos que tuvieron significación con valores de significancia menores que 0,05 ( $p_{1.5} = 0,042$  y  $p_{1.9} = 0,041$ ) por lo que solamente estos dos indicadores son considerados como aportantes negativos en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, teniendo un aporte individual de  $\text{Exp}(B_{1.5}) = 0.638$  equivalente a 63,8% por cada expediente con mala calidad y de  $\text{Exp}(B_{1.9}) = 0.870$  equivalente a 87,0% por cada unidad de file encontrado con falencias.

En conclusión, solamente dos indicadores de la dimensión Intrínseca aportan negativamente en la calidad del expediente para aprobación y giro:

- Contiene la documentación requerida al proveedor según Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas con un 63,8% por cada expediente considerado de mala calidad.
- Contiene ficha SUNAT con condición habido y en actividad vigente a la fecha de pago con un 87,0% por cada expediente considerado de mala calidad.

## Hipótesis específica 2: La calidad del expediente en función de los indicadores de la dimensión 2: Representación.

Nuevamente, el primer paso del análisis de regresión logística binaria (RLB) involucra una verificación de la precisión en el empleo de esta prueba, para el cumplimiento de este requisito se usa la verificación con la prueba ómnibus mediante la prueba de Chi – cuadrado, teniendo previamente las hipótesis de contraste de la siguiente manera:

H<sub>1</sub>: El modelo de regresión para la variable calidad de expediente en función de la dimensión Representación es significativamente explicativo.

H<sub>0</sub>: El modelo de regresión para la variable calidad de expediente en función de la dimensión Representación no es significativamente explicativo.

Tabla 11.

*Prueba ómnibus para la predicción del modelo de regresión logística binomial de la hipótesis específica 2.*

Pruebas omnibus sobre los coeficientes del modelo				
		Chi cuadrado	gl	Sig.
	Paso	129,926	6	,000
Paso 1	Bloque	129,926	6	,000
	Modelo	129,926	6	,000

En el resultado se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel propuesto ( $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que hubo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando que: El modelo de regresión para la variable calidad de expediente en función de la dimensión representación es significativamente explicativo.

En ese orden de ideas, el aporte de las medidas de los resúmenes del modelo de regresión logística binaria complementa a la prueba previamente descrita. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 12.

*Tabla de resumen del modelo de los resultados obtenidos para la predicción de la variable calidad del expediente a partir de la dimensión 2: Representación.*

Resumen del modelo			
Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	198,398 <sup>a</sup>	,351	,528

a. La estimación ha finalizado en el número de iteración 20 porque se han alcanzado las iteraciones máximas. No se puede encontrar una solución definitiva.

Se obtuvo un R cuadrado de Cox y Snell igual a 0,351 equivalente a 35,1% mínimo de precisión con la que este modelo de regresión logística binaria explica el nexo de la calidad de los expedientes en función a la dimensión representación, teniendo como máximo un valor de R cuadrado de Nagelkerke igual a 0,528 equivalente a 52,8%, que marca el intervalo de explicación del modelo propuesto para este análisis. Con este resultado se tiene un máximo de un 52,8% de los datos procesados son explicados por este modelo. Con este porcentaje, bueno, se puede explicar suficientemente a la variable dependiente (calidad del expediente), aunque la precisión del modelo quedaría definida por la significación que se obtendría en paso final, que involucra el contraste final de la hipótesis de investigación.

En la prueba final de la significación de los aportes de los indicadores independientes pertenecientes a la dimensión Representación sobre la dependiente (calidad del expediente) se plantearon las hipótesis de contraste:

H<sub>1</sub>: Los indicadores de la dimensión representación inciden significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.

H<sub>0</sub>: Los indicadores de la dimensión representación no inciden significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.

Tabla 13.

*Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística binaria que mide la predicción de la calidad del expediente en función de los indicadores de la dimensión representación.*

		Variables en la ecuación					
		B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	I.11. Contiene el formato trámite de devengado y pago emitido por la Subgerencia de Logística detallando los importes a pagar, visado por el Analista y Coordinador , excepto HP (Proceso Electoral)	,000	42968,092	,000	1	1,000	1,000
	I.12. Contiene el formato control contable con los datos del proveedor debidamente registrados en el SIAF y descuentos calculados con el visto bueno del Analista de Contabilidad	-,337	47,730	34,678	1	,040	,714
	I.13. Contiene el expediente de pago el control de garantías en efectivo y cartas fianzas presentadas por el proveedor, cuando corresponda	-,421	48,728	29,823	1	,045	,656
	I.14. El expediente contiene el comprobante de pago visado por el Analista de Tesorería, con los datos y concepto por el cual se va a cancelar al proveedor	,000	41710,216	,000	1	1,000	1,000
	I.15. El comprobante de pago contiene el número cheque , Carta Orden o Carta Electrónica emitida a favor del proveedor, con el visto bueno del Analista Tesorería y firmas correspondientes	-,109	44,937	104,325	1	,026	,897
	Constante	1,937	,186	108,244	1	,000	6,939

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: Item11, Item12, Item13, Item14, Item15.

Todos los indicadores de esta dimensión se procesaron en el modelamiento predictivo de la calidad del expediente, pero se ve que solamente el indicador 12: (Contiene el formato control contable con los datos del proveedor debidamente

registrados en el SIAF y descuentos calculados con el visto bueno del Analista de Contabilidad), 13: (Contiene el expediente de pago el control de garantías en efectivo y cartas fianzas presentadas por el proveedor, cuando corresponda) y 15 (El comprobante de pago contiene el número cheque, Carta Orden o Carta Electrónica emitida a favor del proveedor, con el visto bueno del Analista Tesorería y firmas correspondientes) tuvieron significación con valores de significancia menores que 0,05 ( $p_{.1.12} = 0,040$ ,  $p_{.1.13} = 0,045$  y  $p_{.1.15} = 0,026$ ) por lo que solamente estos tres indicadores son considerados como aportantes negativos en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, teniendo un aporte individual de  $\text{Exp}(B_{.1.12}) = 0.714$  equivalente a 71,4% por cada expediente con mala calidad,  $\text{Exp}(B_{.1.13}) = 0.656$  equivalente a 65,6% por cada expediente con mala calidad y de  $\text{Exp}(B_{.1.15}) = 0.897$  equivalente a 89,7% por cada unidad de file encontrado con falencias.

En conclusión, solamente tres indicadores de la dimensión Representación aportan negativamente en la calidad del expediente para aprobación y giro:

- Contiene el formato control contable con los datos del proveedor debidamente registrados en el SIAF y descuentos calculados con el visto bueno del Analista de Contabilidad con un 71,4% por cada expediente considerado de mala calidad.
- Contiene el expediente de pago el control de garantías en efectivo y cartas fianzas presentadas por el proveedor, cuando corresponda con un 65,6% por cada expediente considerado de mala calidad.
- El comprobante de pago contiene el número cheque, Carta Orden o Carta Electrónica emitida a favor del proveedor, con el visto bueno del Analista Tesorería y firmas correspondientes con un 89,7% por cada expediente considerado de mala calidad.

### **Hipótesis específica 3: La calidad del expediente en función de los indicadores de la dimensión 3: Accesibilidad.**

Nuevamente, como en los dos casos anteriores, el primer paso del análisis de regresión logística binaria (RLB) involucra una verificación de la precisión en el empleo de esta prueba, para el cumplimiento de este requisito se usa la verificación con la prueba ómnibus mediante la prueba de Chi – cuadrado, teniendo previamente las hipótesis de contraste de la siguiente manera:

$H_1$ : El modelo de regresión para la variable calidad de expediente en función de la dimensión Accesibilidad es significativamente explicativo.

$H_0$ : El modelo de regresión para la variable calidad de expediente en función de la dimensión Accesibilidad no es significativamente explicativo.

Tabla 14.

*Prueba ómnibus para la predicción del modelo de regresión logística binomial de la hipótesis específica 3.*

<b>Pruebas omnibus sobre los coeficientes del modelo</b>				
		Chi cuadrado	gl	Sig.
	Paso	52,456	3	,000
Paso 1	Bloque	52,456	3	,000
	Modelo	52,456	3	,000

En el resultado se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel propuesto ( $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que hubo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando que: El modelo de regresión para la variable calidad de expediente en función de la dimensión accesibilidad es significativamente explicativo.

En ese orden de ideas, el aporte de las medidas de los resúmenes del modelo de regresión logística binaria complementa a la prueba previamente descrita. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 15.

*Tabla de resumen del modelo de los resultados obtenidos para la predicción de la variable calidad del expediente a partir de la dimensión 3: Accesibilidad.*

Resumen del modelo			
Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	275,868 <sup>a</sup>	,160	,241

a. La estimación ha finalizado en el número de iteración 20 porque se han alcanzado las iteraciones máximas. No se puede encontrar una solución definitiva.

Se obtuvo un R cuadrado de Cox y Snell igual a 0,160 equivalente a 16,0% mínimo de precisión con la que este modelo de regresión logística binaria explica el nexo de la calidad de los expedientes en función a la dimensión accesibilidad, teniendo como máximo un valor de R cuadrado de Nagelkerke igual a 0,241 equivalente a 24,1%, que marca el intervalo de explicación del modelo propuesto para este análisis. Con este resultado se tiene un máximo de un 24,1% de los datos procesados son explicados por este modelo. Con este porcentaje, escueto pero suficiente, se puede explicar a la variable dependiente (calidad del expediente), aunque la precisión del modelo quedaría definida por la significación que se obtendría en paso final, que involucra el contraste final de la hipótesis de investigación.

En la prueba final de la significación de los aportes de los indicadores independientes pertenecientes a la dimensión Accesibilidad sobre la dependiente (calidad del expediente) se plantearon las hipótesis de contraste:

H<sub>1</sub>: Los indicadores de la dimensión accesibilidad inciden significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.

H<sub>0</sub>: Los indicadores de la dimensión accesibilidad no inciden significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.

Tabla 16.

*Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística binaria que mide la predicción de la calidad del expediente en función de los indicadores de la dimensión accesibilidad.*

		Variables en la ecuación					
		B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	I.17. Se evidencia el control en la entrega del expediente de pago cancelados que se remite para custodia al archivo de tesorería	-,250	44,935	56,010	1	,012	,779
	I.18. Se evidencia que el expediente de pago es archivado en forma correlativa y se mantiene el control de la respectiva entrega	-,306	41,832	50,008	1	,032	,736
	Constante	-2,851	23205,415	12,040	1	,008	,058

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: Accesibilidad, Item17, Item18.

Se observó que el indicador 16 no se procesó en este contraste debido a que fueron pocos indicadores que entraron a este análisis y, debido a la escasa cantidad de variabilidad en las dos opciones de respuestas.

Los dos indicadores que se procesaron en el modelamiento predictivo de la calidad del expediente, tanto el 17: (Se evidencia el control en la entrega del expediente de pago cancelados que se remite para custodia al archivo de tesorería) y el 18: (Se evidencia que el expediente de pago es archivado en forma correlativa y se mantiene el control de la respectiva entrega) tuvieron significación con valores de significancia menores que 0,05 ( $p_{.17} = 0,012$  y  $p_{.18} = 0,032$ ) por lo que estos indicadores son considerados como aportantes negativos en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, teniendo un aporte individual de  $\text{Exp}(B_{.17}) = 0.779$  equivalente a 77,9% por cada

expediente con mala calidad y  $\text{Exp}(B_{1,18}) = 0.736$  equivalente a 73,6% por cada expediente con mala calidad encontrado con falencias.

En conclusión, solamente dos indicadores de la dimensión Accesibilidad aportan negativamente en la calidad del expediente para aprobación y giro:

- Se evidencia el control en la entrega del expediente de pago cancelado que se remite para custodia al archivo de tesorería con un 77,9% por cada expediente considerado de mala calidad.
- Se evidencia que el expediente de pago es archivado en forma correlativa y se mantiene el control de la respectiva entrega con un 73,6% por cada expediente considerado de mala calidad.

### **Hipótesis general:**

#### **Factores limitantes de la calidad del expediente.**

Como el objetivo fue determinar el nivel de independencia de los factores limitantes de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del el RENIEC (Factor Intrínseco; De Representación y De Accesibilidad), se aplicó la prueba de Chi – cuadrado (Prueba de independencia), teniendo previamente las hipótesis de contraste de la siguiente manera:

$H_1$ : La calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC es dependiente de los factores limitantes.

$H_0$ : La calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC no es dependiente de los factores limitantes.

Tabla 17.

*Prueba de Independencia de Chi cuadrado ( $X^2$ ) para los factores limitantes de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.*

Pruebas de chi-cuadrado	D1. Intrínseca			D2: Representación		D3: Accesibilidad	
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Valor	Sig. asintótica (bilateral)	Valor	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	80,343 <sup>a</sup>	1	,000	140,340 <sup>a</sup>	,000	58,125 <sup>a</sup>	,000
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	75,832	1	,000	135,543	,000	53,732	,000
Razón de verosimilitudes	72,899	1	,000	129,926	,000	52,456	,000
Asociación lineal por lineal	80,075	1	,000	139,872	,000	57,931	,000
N de casos válidos	300			300		300	

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,44.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8,99.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,02.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Se observó que los tres factores tuvieron valores de significancia menores que el valor propuesto para el contraste: Intrínseco:  $p=0,000 < 0,05$ ; Representación:  $p=0,000 < 0,05$  y Accesibilidad:  $p=0,000 < 0,05$ . Por lo que hay evidencia para afirmar que: La calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC es dependiente de los factores limitantes, por lo que los factores analizados limitan la calidad de los expedientes de manera significativa.

Con este resultado se determinó el aporte de cada factor, para ello se calculó el estadístico eta ( $\eta$ ), el mismo que, elevado al cuadrado ( $Exp(\eta)$ ) y multiplicado por 100, expresó el porcentaje de aporte, como se ve a continuación.

Tabla 18.

*Estadístico Eta ( $\eta$ ) para los factores limitantes de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.*

		Valor	Exp( $\eta$ ) (%)	
Nominal por intervalo	Eta			
		D1: Intrínseca	,518	26,8
		D2: Representación	,684	46,8
		D3: Accesibilidad	,440	19,4

Se observó que el factor que mayor aporte tiene sobre la calidad de los expedientes fue el de Representación con un 46,8%, seguido por el Intrínseco con un 26,8%. El que menos aporte presentó fue la Accesibilidad con un 19,4%. Con este resultado, se podría modelar la calidad del expediente de la siguiente manera, con la observación que hay un 7% (0,07) que no es contemplado en este modelo, por lo que podría tomarse como un factor o conjunto de factores que no fueron previstos en este estudio y se asume como una constante.

$$\hat{Y}_{C_{Exp.}} = 0,07K + 0,468X_1 + 0,268X_2 + 0,194X_3$$

Donde:

$\hat{Y}_{C_{Exp.}}$  = Cualquier observación de la variable dependiente: Calidad del expediente.

$K$  = Constante del modelo

$X_1$  = Factor representación.

$X_2$  = Factor Intrínseco.

$X_3$  = Factor Accesibilidad.

## **IV. Discusión.**

En la primera hipótesis específica se determinó que solamente dos indicadores de los diez contenidos en la dimensión 'Intrínseca' incidieron significativamente sobre la calidad del expediente para aprobación de giro y ejecución del gasto: 'Contiene la documentación requerida al proveedor según Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas' con un 63,8% (p.l.5) y el indicador 'Contiene ficha SUNAT con condición habido y en actividad vigente a la fecha de pago' con un 87,0% (p.l.9) por cada expediente considerado de mala calidad, lo que definitivamente brinda un modelamiento basado fuertemente en el indicador 9. Este resultado es coherente con lo observado en la realidad ya que la mayor frecuencia de falencias observables se liga a este aspecto. Por otro lado, yendo al contraste con otros trabajos de investigación se tiene que Quispe (2015) encontró factores influyentes en las actividades de control, información, comunicación y monitoreo permanente en la gestión administrativa de la ejecución de pagos de la Oficina de Economía y Finanzas. Lo que da mayor fuerza a los resultados encontrados en esta investigación.

En el contraste de la segunda hipótesis específica, se determinó que tres indicadores de la dimensión 'Representación' incidieron significativamente sobre la calidad del expediente para aprobación de giro y ejecución del gasto, siendo estos: Indicador 12 'Contiene el formato control contable con los datos del proveedor debidamente registrados en el SIAF y descuentos calculados con el visto bueno del Analista de Contabilidad' con un 71,4%, el indicador 13 'Contiene el expediente de pago el control de garantías en efectivo y cartas fianzas presentadas por el proveedor, cuando corresponda' con un 65,6% y el indicador 15 'El comprobante de pago contiene el número cheque, Carta Orden o Carta Electrónica emitida a favor del proveedor, con el visto bueno del Analista Tesorería y firmas correspondientes' con un 89,7% por cada expediente considerado de mala calidad. Resultados consistentes con la realidad observada dentro del contexto administrativo del RENIEC, donde se desarrolló esta investigación. A la sazón, Montenegro (2013) en su investigación tuvo una conclusión similar en su investigación sobre Control de calidad en el proceso de calificación de expedientes y su incidencia en los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación Decreto Ley N° 19990 y, a pesar de las

diferencias propias de cada pesquisa, los resultados coinciden en afirmar que las fallas humanas son muchas veces consecuencia de la premura con que se realizan los procesos de pagos dentro de las instituciones públicas, siendo el mayor pretextos para estas falencias.

En los resultados de la tercera hipótesis específica se determinó que solamente dos indicadores de la dimensión 'Accesibilidad' incidieron significativamente sobre la calidad del expediente para aprobación de giro y ejecución del gasto, siendo estos: Indicador 17: 'Se evidencia el control en la entrega del expediente de pago cancelados que se remite para custodia al archivo de tesorería' con un 77,9% y el indicador 18: 'Se evidencia que el expediente de pago es archivado en forma correlativa y se mantiene el control de la respectiva entrega' con un 73,6% por cada expediente considerado de mala calidad. Lo interesante de este resultado es que en ambos indicadores el aporte no distaba mucho entre si, siendo mayores del 70% en cada uno, lo que revela una alta probabilidad de que esta sea una de las causas de rechazo de los documentos para pagos a los proveedores. Esta reflexión trae a colación lo aseverado por Culqui (2013) pues es cierto, en muchas de las instituciones (especialmente públicas) la costumbre de "regularizar" constituye una práctica tan usualmente aceptada que incluso es considerada como una puerta para la corrupción, como también lo dejó entrever Campos (2013) en su investigación sobre Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado.

Finalmente, en la hipótesis general se determinó que la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC es dependiente de los factores limitantes Intrínseco con un aporte de 26,8%; representación, con un aporte de 46,8% y accesibilidad con un aporte de 19,4%, lo que llevó a concluir que la mayor fuerza de la mala calidad se debe al factor representación, el mismo que en los resultados por indicadores (hipótesis específica 2) tuvo el mayor número de indicadores influyentes, por lo que su porcentaje de aporte mayoritariamente, determinado en esta hipótesis, resulta muy consistente con lo vertido por Morales (2015). En ese orden de ideas, se hace necesario mencionar que Quispe (2015) indicó que en efecto, la gestión administrativa influye en la

ejecución de pagos, determinando los retrasos y/o vicios administrativos durante la ejecución de los pagos a los proveedores. Situación coherente con lo encontrado en esta tesis y con lo vertido por Montenegro (2013) en su trabajo sobre Control de calidad en el proceso de calificación de expedientes y su incidencia en los costos operativos del otorgamiento de pensiones a los jubilados, el mismo que, si bien no tiene una coincidencia absoluta, coincide en que el mal manejo administrativo del personal influye negativamente en el proceso de pago final. Yendo un poco más allá de los resultados de esta tesis, se podría reafirmar lo señalado por Monserrat (2017) cuando dijo que es imprescindible la gestión transversal de la información para evitar caos en la gobernanza de información, superando la condición de solamente ‘capacitar’ al personal en temas conexos a la temática tratada aquí, y, aunque se admite que aún nos falta mucho como país, la reflexión de Medrano (2017) trae a repensar en la necesidad de la transparencia absoluta de cada proceso de trámite administrativo que se realiza, trabajando con aplicativos con lectoras digitales claves, tal como lo propone también Pino y Texeira (2015), en todo caso, su nivel de factibilidad podría ser motivo de una investigación *a posteriori*.

## **V. Conclusiones.**

- Primera:** La calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC es dependiente de los factores limitantes. Hubo significación estadística para los factores: Intrínseca ( $p=0,000<0,05$ ; aporte 26,8%); Representación ( $p=0,000<0,05$ , aporte 46,8%) y accesibilidad ( $p=0,000<0,05$  aporte 19,4%) que fueron limitantes de la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC durante el 2017.
- Segunda:** Solamente dos indicadores de la dimensión Intrínseca incidieron significativamente sobre la calidad del expediente para aprobación de giro y ejecución del gasto: 'Contiene la documentación requerida al proveedor según Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas' con un 63,8% ( $p_{.1.5} = 0,042<0,05$ ) y el indicador 'Contiene ficha SUNAT con condición habido y en actividad vigente a la fecha de pago' con un 87,0% ( $p_{.1.9} = 0,041<0,05$ ) por cada expediente considerado de mala calidad.
- Tercera:** Tres indicadores de la dimensión Representación incidieron significativamente sobre la calidad del expediente para aprobación de giro y ejecución del gasto: 'Contiene el formato control contable con los datos del proveedor debidamente registrados en el SIAF y descuentos calculados con el visto bueno del Analista de Contabilidad' con un 71,4% ( $p_{.1.12} = 0,040<0,05$ ), el indicador 'Contiene el expediente de pago el control de garantías en efectivo y cartas fianzas presentadas por el proveedor, cuando corresponda' con un 65,6% ( $p_{.1.13} = 0,045<0,05$ ) y el indicador 'El comprobante de pago contiene el número cheque , Carta Orden o Carta Electrónica emitida a favor del proveedor, con el visto bueno del Analista Tesorería y firmas correspondientes' con un 89,7% ( $p_{.1.15} = 0,026<0,05$ ) por cada expediente considerado de mala calidad.
- Cuarta:** Solamente dos indicadores de la dimensión Accesibilidad incidieron significativamente sobre la calidad del expediente para aprobación de giro y ejecución del gasto: 'Se evidencia el control en la entrega

del expediente de pago cancelados que se remite para custodia al archivo de tesorería' con un 77,9% ( $p_{.1.17} = 0,012 < 0,05$ ) y el indicador 'Se evidencia que el expediente de pago es archivado en forma correlativa y se mantiene el control de la respectiva entrega' con un 73,6% ( $p_{.1.18} = 0,032 < 0,05$ ) por cada expediente considerado de mala calidad.

## **VI. Recomendaciones.**

- Primera:** A los directivos y funcionarios de alto nivel del RENIEC se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación para efectos de replicaciones y corroboraciones empíricas con expedientes similares y, con ello, adoptar las medidas correctivas y preventivas en los puntos críticos identificados promoviendo la eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones de la entidad, brindando un mejor servicio.
- Segunda:** A los jefes del área administrativa del RENIEC se recomienda tomar en cuenta los indicadores encontrados en esta investigación e identificados como críticos para re-afinar los procedimientos y/o procesos con la finalidad de disminuir la probabilidad de falencias de expedientes por los mismos motivos.
- Tercera:** A los trabajadores/empleados del área administrativa del RENIEC se sugiere que se capaciten periódicamente en el manejo de procedimientos administrativos en el área, debido a que constantemente las normas administrativas evolucionan de manera sustantiva, disminuyendo la probabilidad de falencias por desconocimiento.
- Cuarta:** A los investigadores sociales en esta área se sugiere que corroboren el modelamiento que se brinda como conclusión en esta tesis, pudiendo contrastarla, mejorarla y/o adaptarla en otros contextos sociales y/o entornos administrativos públicos.

## **VII. Referencias.**

- Camarero, L., Almazan, A., Arribas, J. M., Mañas, B. y Vallejos, A. F. (2013). *Estadística para la investigación social*. Quito, Ecuador: BCE edits. Recuperado de <http://bit.ly/2thQhx7>
- Campos, C. E. (2013). *Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado*. (Tesis para optar el grado Magíster en Contabilidad – Mención auditoría Superior). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Centro Nacional de Planeamiento - CEPLAN (2011). *El Perú hacia el 2021*. Recuperado de [https://www.ceplan.gob.pe/documentos\\_/plan-bicentenario/](https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/plan-bicentenario/)
- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill – Interamericana.
- Contraloría General de la República (2016). Resolución N° 149-2016-CG. Del 02 de marzo del 2016. Recuperado de [http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/RC\\_149\\_2016\\_CG.pdf](http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/RC_149_2016_CG.pdf)
- Culqui, E. (2013). *El control previo como herramienta de mejora para el proceso de ejecución de pagos en el Departamento de Tesorería de la Fuerza Aérea del Perú*. (Tesis de pregrado en Contabilidad y Finanzas). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2jywsNv>.
- Espona, M. J. (2014). Calidad de Información: una nueva herramienta para la investigación. *ArgIQ*, 2(3). Recuperado de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/44856/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/44856/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- García-Alsina, M. (2017). Transversalidad y gestión: documentos y datos al servicio de la toma de decisiones y la transparencia. *RUIDERAE: Revista de Unidades de Información*, 1(11); 1 – 16. Recuperado de <http://bit.ly/2CzTkRR>
- Giménez, D. (2001). *Expedientes administrativos: aspectos éticos y legales*. Universidad de Barcelona, España.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- Medrano, I. (2017). *Publicación de datos abiertos a partir de documentos administrativos: un paso hacia la transparencia. El caso de los expedientes de contratación en el área de transporte*. (Tesis para optar e grado de Máster en Bibliotecas y Servicios de Información Digital). Universidad Carlos III. Madrid, España. Recuperado de <http://bit.ly/2npONdA>
- Montenegro, J. C. (2013) *Control de calidad en el proceso de calificación de expedientes y su incidencia en los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación Decreto Ley N° 19990*. (Tesis de pregrado en Contabilidad y Finanzas). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2mAVz3g>
- Morales, J. P. (2015). *Valoración y disposición final de 25 expedientes del programa de Administración Turística de la Universidad Católica de Manizales años 1996 a 2004*. (Trabajo de grado). Universidad Católica de Manizales. Colombia. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10839/1415>
- Pillkahn, U. (2008). *Using Trends and Scenarios Tools for Strategy Development: shapping the future of your enterprise*. Berlin y Munich: Siemens.
- Pino, A. V. y Texeira, V. I. (2015) *Sistema automatizado para la digitalización, control y gestión de los expedientes del Personal administrativo, docente y estudiantil de la Universidad Nueva Esparta*. (Tesis de grado). Universidad Nueva Esparta, Venezuela. Recuperado de <http://bit.ly/2A8c4Kd>
- Quispe, L. A. (2015). *El control previo a la gestión administrativa y su incidencia en el proceso de ejecución de pagos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna*. (Tesis en maestría en gestión empresarial). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna. Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2AWfBIH>

Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC) (2017). *Misión y Visión – Portal institucional*. Recuperado de <https://www.RENIEC.gob.pe/portal/intro.htm>

Tamayo, M. (1995). *Aprender a investigar*. Bogotá: ICFES

Vera, G. R. (2016). *Control previo - contratación pública - precontractual - contractual - manual integrado de procesos y procedimientos*. (Tesis de Maestría en Administración de Empresas, mención Planeación). Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Esmeraldas. Ecuador. Recuperado de <http://bit.ly/2A8q0Ur>

Wang, R.Y. & D. Strong (1996). Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers *Journal of Management Information Systems*: 12(4); 5–34.

**Anexos.**

### Anexo 1: Matriz de consistencia:

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	CALIDAD DE EXPEDIENTES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>		I.1: Contiene Pedido de Compra o Servicio con firma solicitante y firma autorizada (fuente de financiamiento y meta presupuestal)		0 = No cumple	<b>D1.</b>
¿En qué medida los factores limitantes influyen en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017?	Determinar la influencia de los factores limitantes con respecto a la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017.	Los factores limitantes influyen significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.		I.2: Contiene las especificaciones técnicas o términos de referencia debidamente visados por el área usuaria  I.3: Contiene la aprobación de la certificación presupuestal otorgada por la Gerencia de Planificación y Presupuesto  I.4: Contiene el Formato Cuadro Comparativo Indagación de Mercado o Formato - Autorización de Contratación (Catálogos electrónicos de acuerdos marco)		1 = Cumple	0 – 5 = Por mejorar  6 - 10 = Aceptable
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	D1: Intrínseca.	I.5: Contiene la documentación requerida al proveedor según Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas	1 - 10		<b>D2.</b> 0 – 3 = Por mejorar 4 - 5 = Aceptable
¿Cuál es la incidencia de los indicadores de la dimensión intrínseca en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017?	Determinar la incidencia de los indicadores de la dimensión intrínseca en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017.	Los indicadores de la dimensión intrínseca inciden significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.		I.6: Contiene el comprobante de Pago autorizado por SUNAT, sin errores ni enmendaduras  I.7: Contiene Acta de Conformidad del Bien o Servicio, sin errores ni enmendaduras debidamente visados y firmadas  I.8: Contiene los entregables que detallan los términos de referencia o guías de remisión por compras adquiridas debidamente refrendadas			<b>D3.</b>  0 - 2 = Por mejorar  3 = Aceptable
¿Cuál es la incidencia de los indicadores de la dimensión representación en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017?	Determinar la incidencia de los indicadores de la dimensión representación en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017.	Los indicadores de la dimensión representación inciden significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.		I.9: Contiene ficha SUNAT con condición habido y en actividad vigente a la fecha de pago  I.10: Contiene Contrato firmado u Orden de Compra / Servicio debidamente visada , firmada y autorizada			

¿Cuál es la incidencia de los indicadores de la dimensión accesibilidad en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017?	Determinar la incidencia de los indicadores de la dimensión accesibilidad en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017.	Los indicadores de la dimensión accesibilidad inciden significativamente en la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.		I.11. Contiene el formato trámite de devengado y pago emitido por la Subgerencia de Logística detallando los importes a pagar, visado por el Analista y Coordinador, excepto HP (Proceso Electoral)			
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>		I.12. Con formato control contable con los datos del proveedor debidamente registrados en el SIAF y descuentos calculados con el visto bueno del Analista de Contabilidad			<b>General</b>
<b>Tipo de Estudio:</b>	<b>Población:</b> 1362 expedientes observados	<b>Técnica:</b>	D2: Representación	I.13. Contiene el expediente de pago el control de garantías en efectivo y cartas fianzas presentadas por el proveedor, cuando corresponda	11 - 15		0 - 9 = Por mejorar
Básico, descriptivo.		Observación					
<b>Muestreo:</b> No probabilístico, intencional.	<b>Muestra:</b> 300 expedientes	<b>Instrumento:</b> Ficha de observación validado para su empleo en la investigación		I.14. El expediente contiene el comprobante de pago visado por el Analista de Tesorería, con los datos y concepto por el cual se va a cancelar al proveedor			10 - 18= Aceptable
<b>Diseño de Investigación:</b>	<b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b>			I.15. El comprobante de pago contiene el número cheque, Carta Orden o Carta Electrónica emitida a favor del proveedor, con el visto bueno del Analista Tesorería y firmas correspondientes			
No Experimental. Causal Nivel Exploratorio	Descriptivas e inferenciales:	Excel;	D3: Accesibilidad	I.16. Los expedientes de pagos contienen las constancias de transferencias o cargo de recepción de cheques, sustento de pago ante los proveedores	16 - 18		
	Regresión logística binaria y prueba de independencia de Chi cuadrado	SPSS Versión 24					
Método hipotético deductivo. Técnicas Estadísticas.				I.17. Se evidencia el control en la entrega del expediente de pago cancelados que se remite para custodia al archivo de tesorería			
<b>Escalamiento: Dicotómico</b>				I.18. Se evidencia que el expediente de pago es archivado en forma correlativa y se mantiene el control de la respectiva entrega			



Item11	I.11. Contiene el formato trámite de devengado y pago emitido por la Subgerencia de Logística detallando los importes a pagar, visado por el Analista y Coordinador , excepto HP (Proceso Electoral)								
Item12	I.12. Contiene el formato control contable con los datos del proveedor debidamente registrados en el SIAF y descuentos calculados con el visto bueno del Analista de Contabilidad								
Item13	I.13. Contiene el expediente de pago el control de garantías en efectivo y cartas fianzas presentadas por el proveedor, cuando corresponda								
Item14	I.14. El expediente contiene el comprobante de pago visado por el Analista de Tesorería, con los datos y concepto por el cual se va a cancelar al proveedor								
Item15	I.15. El comprobante de pago contiene el número cheque , Carta Orden o Carta Electrónica emitida a favor del proveedor, con el visto bueno del Analista Tesorería y firmas correspondientes								
Item16	I.16. Los expedientes de pagos contienen las constancias de transferencias o cargo de recepción de cheques, sustento de pago ante los proveedores								
Item17	I.17. Se evidencia el control en la entrega del expediente de pago cancelados que se remite para custodia al archivo de tesorería								
Item18	I.18. Se evidencia que el expediente de pago es archivado en forma correlativa y se mantiene el control de la respectiva entrega								

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE EXPEDIENTES.



N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Intrínseca</b>								
1	Contiene Pedido de Compra o Servicio con firma solicitante y firma autorizada (fuente de financiamiento y meta presupuestal)	✓		✓		✓		
2	Contiene las especificaciones técnicas o términos de referencia debidamente visados por el área usuaria	✓		✓		✓		
3	Contiene la aprobación de la certificación presupuestal otorgada por la Gerencia de Planificación y Presupuesto	✓		✓		✓		
4	Contiene el Formato Cuadro Comparativo Indagación de Mercado o Formato - Autorización de Contratación (Catálogos electrónicos de acuerdos marco)	✓		✓		✓		
5	Contiene la documentación requerida al proveedor según Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas	✓		✓		✓		
6	Contiene el comprobante de Pago autorizado por SUNAT, sin errores ni emendaduras	✓		✓		✓		
7	Contiene Acta de Conformidad del Bien o Servicio, sin errores ni emendaduras debidamente visados y firmados	✓		✓		✓		
8	Contiene los entregables que detallan los términos de referencia o guías de remisión por compras adquiridas debidamente referendadas	✓		✓		✓		
9	Contiene ficha SUNAT con condición habido y en actividad vigente a la fecha de pago	✓		✓		✓		
10	Contiene Contrato firmado u Orden de Compra / Servicio debidamente visada, firmada y autorizada	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: Representación</b>								
11	Contiene el formato trámite de devengado y pago emitido por la Subgerencia de Logística detallando los importes a pagar, visado por el Analista y Coordinador, excepto HP (Proceso Electoral)	✓		✓		✓		
12	Contiene el formato control contable con los datos del proveedor debidamente registrados en el SIAF y descuentos calculados con el visto bueno del Analista de Contabilidad	✓		✓		✓		
13	Contiene el expediente de pago al control de garantías en efectivo y cartas fianzas presentadas por el proveedor, cuando corresponda	✓		✓		✓		
14	El expediente contiene el comprobante de pago visado por el Analista de Tesorería, con los datos y concepto por el cual se va a cancelar al proveedor	✓		✓		✓		
15	El comprobante de pago contiene el número cheque, Carta Orden o Carta Electrónica emitida a favor del proveedor, con el visto bueno del Analista Tesorería y firmas correspondientes	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3 Accesibilidad</b>								
16	Los expedientes de pagos contienen las constancias de transferencias o cargo de recepción de cheques, sustento de pago ante los proveedores	✓		✓		✓		
17	Se evidencia el control en la entrega del expediente de pago cancelados que se remite para custodia al archivo de tesorería	✓		✓		✓		
18	Se evidencia que el expediente de pago es archivado en forma correlativa y se mantiene el control de la respectiva entrega	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ HAY SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN \_\_\_\_\_

 Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

 Apellidos y nombres del juez validador. Dg/ Mg: ..... JOAQUÍN VÉRTIZ OSORES ..... DNI ..... 16735482 .....

Especialidad del validador: ..... METODÓLOGO .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de ENERO del 2018

Firma del Experto.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Lima, 30 de Abril 2018

CARTA N° 148 - 2018 /GAD/RENIEC

Señor: C.P.C. Luis Alberto Camino Palomino  
Tesista de Maestría

Asunto: Autorización para realización de trabajo de investigación.

Referencia: Carta P.0267-2018-EPG-UCV-LN

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la Gerencia de Administración que tiene a su cargo la Sub Gerencia de Tesorería del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, y al mismo tiempo manifestarle que se le autoriza la ejecución de la investigación titulada "Factores limitantes de la calidad de expedientes en la Sub Gerencia de Tesorería del RENIEC, Lima, 2017", permitiéndole la toma de datos que usted requiera para la culminación exitosa del mismo.

Sin otro particular es propicia la ocasión para felicitarlo por esta iniciativa, y al mismo tiempo desearle éxitos en su defensa de tesis.

Atentamente,

GPC

GILBERTO ARMANDO PALOMINO CASANOVA  
Gerente de Administración  
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN  
Y ESTADO CIVIL

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL

[www.reniec.gob.pe](http://www.reniec.gob.pe)





Exp.52	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.54	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.58	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
Exp.65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Exp.68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Exp.70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
Exp.71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Exp.74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exp.78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1



















## Anexo 4. Evidencias del contraste:

### Contraste de la Hipótesis específica 1.

Results Camino.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 20 porque se ha alcanzado el máximo de iteraciones. La solución final no se puede encontrar.

**Tabla de clasificación<sup>a</sup>**

Observado	Pronosticado	Calidad del Expediente		Porcentaje correcto
		Por mejorar	Aceptable	
Paso 1	Calidad del Expediente	23	48	32,4
	Por mejorar	0	229	100,0
	Aceptable			
Porcentaje global				84,0

a. El valor de corte es ,500

**Variables en la ecuación**

	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	
Paso 1 <sup>a</sup>	Contiene la aprobación de la certificación presupuestal otorgada por la Gerencia de Planificación y Presupuesto	22,765	40193,049	,000	1	1,000	7707233395
	Contiene la documentación requerida al proveedor según Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas	Haga doble clic para activar	149,206	,300	1	,042	,638
	Contiene el comprobante de Pago autorizado por SUVAT, sin errores ni	22,108	20455,548	,000	1	,999	3992509263

IBM SPSS Statistics Processor está listo

### Contraste de la Hipótesis específica 2.

Results Camino.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

a. La estimación ha finalizado en el número de iteración 20 porque se han alcanzado las iteraciones máximas. No se puede encontrar una solución definitiva.

**Tabla de clasificación<sup>a</sup>**

Observado	Pronosticado	Calidad del Expediente		Porcentaje correcto
		Por mejorar	Aceptable	
Paso 1	Calidad del Expediente	38	33	53,5
	Por mejorar	0	229	100,0
	Aceptable			
Porcentaje global				89,0

a. El valor de corte es ,500

**Variables en la ecuación**

	B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	
Paso 1 <sup>a</sup>	Representacion(1)	-23,140	46299,145	,000	1	1,000	,000
	Item11(1)	,000	42968,092	,000	1	1,000	1,000
	Item12(2)	-,337	47,730	34,678	1	,040	,714
	Item13(2)	-,421	48,728	29,823	1	,045	,656
	Item14(1)	,000	41710,216	,000	1	1,000	1,000
	Item15(2)	-,109	44,937	104,325	1	,026	,897
	Constante	1,937	,186	108,244	1	,000	6,939

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: Representacion, Item11, Item12, Item13, Item14, Item15.

FRECUENCIAS VARIABLES=Item11 Item12 Item13 Item14 Item15  
/ORDER=ANALYSIS.

**Frecuencias**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

### Contraste de la Hipótesis específica 3.

**Resumen del modelo**

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	275,868 <sup>a</sup>	,160	,241

a. La estimación ha finalizado en el número de iteración 20 porque se han alcanzado las iteraciones máximas. No se puede encontrar una solución definitiva.

**Tabla de clasificación<sup>a</sup>**

Observado	Pronosticado	Calidad del Expediente		Porcentaje correcto
		Por mejorar	Aceptable	
Paso 1	Calidad del Expediente	17	54	23,9
	Por mejorar	0	229	100,0
Porcentaje global				82,0

a. El valor de corte es ,500

**Variables en la ecuación**

Paso 1 <sup>a</sup>	Variable	B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
	Accesibilidad	-,848	20,191	32,120	1	,010	,429
	Item17	-,250	44,935	56,010	1	,012	,779
	Item18	-,306	41,832	50,008	1	,032	,736
	Constante	-2,851	23205,415	12,040	1	,008	,058

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: Accesibilidad, Item17, Item18.

FRECUENCIAS VARIABLES=Item16 Item17 Item18  
/ORDER=ANALYSIS.

### Contraste general:

**Calidad del expediente \* D1: Inmiserica**

**Tabla de contingencia**

Recuento	D1: Inmiserica		Total
	Por mejorar	Aceptable	
Calidad del Expediente	23	48	71
Por mejorar	0	229	229
Aceptable	23	277	300
Total			

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	80,343 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	75,832	1	,000		
Razón de verosimilitudes	72,899	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	
Asociación lineal por lineal	80,075	1	,000		
N de casos válidos	300				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,44.  
b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

**Medidas direccionales**

Nominal por intervalo	Eta	Calidad del Expediente dependiente	Valor
D1: Inmiserica			,518

**Calidad del Expediente \* D2: Representacion**

**Tabla de contingencia**

Recuento	D2: Representacion		Total
	Por mejorar	Aceptable	
Calidad del Expediente	38	33	71
Por mejorar	0	229	229
Aceptable	38	262	300
Total			

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	140,340 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	135,543	1	,000		
Razón de verosimilitudes	129,926	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	139,872	1	,000		
N de casos válidos	300				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8,99.  
b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

**Medidas direccionales**

Nominal por intervalo	Eta	Calidad del Expediente dependiente	Valor
D2: Representacion			,684

**Calidad del Expediente \* D3: Accesibilidad**

**Tabla de contingencia**

Recuento	D3: Accesibilidad		Total
	Por mejorar	Aceptable	
Calidad del Expediente	17	54	71
Por mejorar	0	229	229
Aceptable	17	293	300
Total			

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,125 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	53,732	1	,000		
Razón de verosimilitudes	52,456	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	57,931	1	,000		
N de casos válidos	300				

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,02.  
b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

**Medidas direccionales**

## **Apéndice 5. Artículo científico.**

### **1. TÍTULO**

Factores limitantes de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017.

### **2. AUTOR**

Camino Palomino, Luis Alberto

[caminoluis@hotmail.com](mailto:caminoluis@hotmail.com)

Estudiante del Programa de Magíster en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

### **3. RESUMEN**

El objetivo de este trabajo fue determinar la influencia de los factores limitantes con respecto a la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017. Fue una investigación cuantitativa con diseño no experimental causal. Tuvo como unidad de análisis los expedientes con falencias en la sub gerencia de tesorería en esta institución. La técnica que se empleó fue la observación usando una ficha de chequeo aprobada por el órgano de control interno. Para el contraste de las hipótesis específicas se empleó la regresión logística binaria y para el contraste de la hipótesis general se usó la prueba de independencia de Chi Cuadrado ( $X^2$ ). Todos los contrastes usaron una significación de 0,05. La conclusión general fue que: La calidad de los expedientes en la sub gerencia del RENIEC es dependiente de los factores limitantes. Hubo significación estadística para los factores: Intrínseca ( $p=0,000<0,05$ ; aporte 26,8%); Representación ( $p=0,000<0,05$ , aporte 46,8%) y accesibilidad ( $p=0,000<0,05$  aporte 19,4%) que fueron limitantes de la calidad de los expedientes en la subgerencia de tesorería del RENIEC durante el 2017.

### **4. PALABRAS CLAVE**

Calidad de expedientes, factor intrínseco, representación y accesibilidad

### **5. ABSTRACT**

The objective of this work was to determine the influence of the limiting factors with respect to the quality of files in the treasury sub-management of RENIEC, Lima, 2017. It was a quantitative research with a non-experimental causal design. It had as unit of analysis the files with flaws in the treasury sub management in this institution. The technique used was the observation using a check card approved by the internal control body. The binary logistic regression was used to contrast the specific hypotheses and for the contrast of the general hypothesis, the Chi square independence test ( $X^2$ ) was used. All contrasts used a significance of 0.05. The

general conclusion was that: The quality of the files in the RENIEC sub-management is dependent on the limiting factors. There was statistical significance for the factors: Intrinsic ( $p = 0.000 < 0.05$ , contribution 26.8%); Representation ( $p = 0.000 < 0.05$ , contribution 46.8%) and accessibility ( $p = 0.000 < 0.05$  contribution 19.4%) that were limiting the quality of the files in the RENIEC treasury department during the 2017.

## 6. KEYWORDS

Quality of records, intrinsic factor, representation and accessibility.

## 7. INTRODUCCIÓN

El Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, es una institución pública que tiene por misión “Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas; participar del Sistema Electoral; y promover el uso de la identificación y certificación digital, así como la inclusión social con enfoque intercultural” (RENIEC, 2017, párr. 2), no escapa a los procesos de políticas de modernización del estado, por lo que, a pesar de lo implementado para modernizar sus procedimientos, todavía se siguen cometiendo errores que, de manera involuntaria o voluntaria podrían afectar con el desarrollo normal de los procesos de la entidad.

En el área de tesorería de esta institución, los procesos administrativos para aprobación de giro y ejecución del gasto de acuerdo con el plan operativo aprobado anualmente, se llevan a cabo de acuerdo con directivas que se concatenan a la normativa nacional, sin embargo se han detectado muchos errores de trámite que incluso se han consumado en el pago final a los proveedores, siendo una falta grave que, en la mayoría de los casos, pueden terminan con la apertura de procesos administrativos y penales de algunos funcionarios y trabajadores. Ante esta realidad objetiva es que se ha planteado esta investigación, la misma que pretende clarificar las causales de estos errores ligados a la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del el RENIEC, con la finalidad de minimizar los errores a posteriori, disminuyendo con ello los gastos no previstos al estado promoviendo la eficiencia, eficacia de la operaciones en la entidad, así como la calidad del servicio que se brinda. La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la influencia de los factores limitantes con respecto a la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017.

### **Calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC.**

En base a lo descrito por Espona (2014, p. 4) la calidad de la información se refiere a la credibilidad que tenga el dato con respecto a lo que se pretende medir o reflejar

como parte de un conjunto de elementos informativos que constituye el soporte de veracidad sobre lo cual se toma decisiones. Por lo tanto, la calidad de la información abarca todo el proceso de generación del dato, empezando desde la percepción del hecho o evento, registro y almacenamiento. Para esta investigación se propone que la calidad de información analizada tenga como objeto al expediente para aprobación de giro y ejecución del gasto, la misma que se define como

Un documento debidamente identificado en el que se registra la información concerniente a la aprobación de giro y ejecución del gasto, sus alteraciones y evolución a través de toda su 'vida'; cuyo propósito primordial es de servir como medio eficiente para la comunicación entre los proveedores y los demás profesionales que intervienen en dicha atención administrativa dentro de la entidad (Giménez, 2001, p. 66).

## 8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, analítico, transversal, de nivel exploratorio, en el cual se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Ficha de observación de datos a 300 expedientes de esta sub gerencia del RENIEC, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. El contraste de hipótesis se realizó mediante la prueba de Regresión Logística Binaria.

## 9. RESULTADOS

Tabla 1.

*Frecuencia de clasificación de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.*

Calidad del Expediente	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por mejorar	71	23,7	23,7
Aceptable	229	76,3	100,0
Total	300	100,0	

De acuerdo con la propuesta metodológica, de los 300 expedientes evaluados un 23,7% se clasificaron en la categoría 'Por Mejorar' mientras que un 76,3% lo hicieron en la categoría 'Aceptable', significando que las falencias halladas requerirían de levantamiento de observaciones para efectos de continuar con el procedimiento de pago a proveedores de esta institución.

Como el objetivo fue determinar el nivel de independencia de los factores limitantes de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC

(Factor Intrínseco; De Representación y De Accesibilidad), se aplicó la prueba de Chi – cuadrado (Prueba de independencia), teniendo previamente las hipótesis de contraste de la siguiente manera:

H<sub>1</sub>: La calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC es dependiente de los factores limitantes.

H<sub>0</sub>: La calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC no es dependiente de los factores limitantes.

Tabla 2.

*Prueba de Independencia de Chi cuadrado ( $\chi^2$ ) para los factores limitantes de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, 2017.*

Pruebas de chi-cuadrado	D1. Intrínseca			D2: Representación		D3: Accesibilidad	
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Valor	Sig. asintótica (bilateral)	Valor	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	80,343 <sup>a</sup>	1	,000	140,340 <sup>a</sup>	,000	58,125 <sup>a</sup>	,000
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	75,832	1	,000	135,543	,000	53,732	,000
Razón de verosimilitudes	72,899	1	,000	129,926	,000	52,456	,000
Asociación lineal por lineal	80,075	1	,000	139,872	,000	57,931	,000
N de casos válidos	300			300		300	

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,44.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8,99.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,02.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Se observó que los tres factores tuvieron valores de significancia menores que el valor propuesto para el contraste: Intrínseco:  $p= 0,000 < 0,005$ ; Representación:  $p= 0,000 < 0,005$  y Accesibilidad:  $p= 0,000 < 0,005$ . Por lo que hay evidencia para afirmar que: La calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC es dependiente de los factores limitantes, por lo que los factores analizados limitan la calidad de los expedientes de manera significativa.

Con este resultado se determinó el aporte de cada factor, para ello se calculó el estadístico eta ( $\eta$ ), el mismo que, elevado al cuadrado ( $\text{Exp}(\eta)$ ) y multiplicado por 100, expresó el porcentaje de aporte, como se ve a continuación.

Tabla 3.

*Estadístico Eta ( $\eta$ ) para los factores limitantes de la calidad de expedientes en la subgerencia de tesorería del RENIEC, 2017.*

		Valor	Exp( $\eta$ ) (%)	
Nominal por intervalo	Eta	D1: Intrínseca	,518	26,8
		D2: Representación	,684	46,8
		D3: Accesibilidad	,440	19,4

Se observó que el factor que mayor aporte tiene sobre la calidad de los expedientes fue el de Representación con un 46,8%, seguido por el Intrínseco con un 26,8%. El que menos aporte presentó fue la Accesibilidad con un 19,4%. Con este resultado, se podría modelar la calidad del expediente de la siguiente manera, con la observación que hay un 7% (0,07) que no es contemplado en este modelo, por lo que podría tomarse como un factor o conjunto de factores que no fueron previstos en este estudio y se asume como una constante.

$$\hat{Y}_{C_{Exp.}} = 0,07K + 0,468X_1 + 0,268X_2 + 0,194X_3$$

Donde:

$\hat{Y}_{C_{Exp.}}$  = Cualquier observación de la variable dependiente: Calidad del expediente.

$K$  = Constante del modelo

$X_1$  = Factor representación.

$X_2$  = Factor Intrínseco.

$X_3$  = Factor Accesibilidad.

## 10. DISCUSIÓN

En la hipótesis general se determinó que la calidad de los expedientes en la subgerencia de tesorería del RENIEC es dependiente de los factores limitantes Intrínseco con un aporte de 26,8%; representación, con un aporte de 46,8% y accesibilidad con un aporte de 19,4%, lo que llevó a concluir que la mayor fuerza de la mala calidad se debe al factor representación, el mismo que en los resultados por indicadores (hipótesis específica 2) tuvo el mayor número de indicadores influyentes, por lo que su porcentaje de aporte mayoritariamente, determinado en esta hipótesis, resulta muy consistente con lo vertido por Morales (2015). En ese orden de ideas, se hace necesario mencionar que Quispe (2015) indicó que en efecto, la gestión administrativa influye en la ejecución de pagos, determinando los retrasos y/o vicios administrativos durante la ejecución de los pagos a los proveedores. Situación coherente con lo encontrado en esta tesis y con lo vertido por Montenegro (2013) en su trabajo sobre

Control de calidad en el proceso de calificación de expedientes y su incidencia en los costos operativos del otorgamiento de pensiones a los jubilados, el mismo que, si bien no tiene una coincidencia absoluta, coincide en que el mal manejo administrativo del personal influye negativamente en el proceso de pago final. Yendo un poco más allá de los resultados de esta tesis, se podría reafirmar lo señalado por Monserrat (2017) cuando dijo que es imprescindible la gestión transversal de la información para evitar caos en la gobernanza de información, superando la condición de solamente ‘capacitar’ al personal en temas conexos a la temática tratada aquí, y, aunque se admite que aún nos falta mucho como país, la reflexión de Medrano (2017) trae a repensar en la necesidad de la transparencia absoluta de cada proceso de trámite administrativo que se realiza, trabajando con aplicativos con lectoras digitales claves, tal como lo propone también Pino y Texeira (2015), en todo caso, su nivel de factibilidad podría ser motivo de una investigación *a posteriori*.

## 11. CONCLUSIONES

La calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC es dependiente de los factores limitantes. Hubo significación estadística para los factores: Intrínseca ( $p=0,000<0,05$ ; aporte 26,8%); Representación ( $p=0,000<0,05$ , aporte 46,8%) y accesibilidad ( $p=0,000<0,05$  aporte 19,4%) que fueron limitantes de la calidad de los expedientes en la sub gerencia de tesorería del el RENIEC durante el 2017.

## 12. REFERENCIAS

- Espona, M. J. (2014). Calidad de Información: una nueva herramienta para la investigación. *ArgIQ*, 2(3). Recuperado de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/44856/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/44856/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- Giménez, D. (2001). *Expedientes administrativos: aspectos éticos y legales*. Universidad de Barcelona, España.
- Medrano, I. (2017). *Publicación de datos abiertos a partir de documentos administrativos: un paso hacia la transparencia. El caso de los expedientes de contratación en el área de transporte*. (Tesis para optar e grado de Máster en Bibliotecas y Servicios de Información Digital). Universidad Carlos III. Madrid, España. Recuperado de <http://bit.ly/2npONdA>

- Montenegro, J. C. (2013) *Control de calidad en el proceso de calificación de expedientes y su incidencia en los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación Decreto Ley N° 19990*. (Tesis de pregrado en Contabilidad y Finanzas). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2mAVz3g>
- Morales, J. P. (2015). *Valoración y disposición final de 25 expedientes del programa de Administración Turística de la Universidad Católica de Manizales años 1996 a 2004*. (Trabajo de grado). Universidad Católica de Manizales. Colombia. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10839/1415>
- Pino, A. V. y Texeira, V. I. (2015) *Sistema automatizado para la digitalización, control y gestión de los expedientes del Personal administrativo, docente y estudiantil de la Universidad Nueva Esparta*. (Tesis de grado). Universidad Nueva Esparta, Venezuela. Recuperado de <http://bit.ly/2A8c4Kd>
- Quispe, L. A. (2015). *El control previo a la gestión administrativa y su incidencia en el proceso de ejecución de pagos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna*. (Tesis en maestría en gestión empresarial). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna. Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2AWfBIH>
- Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC) (2017). *Misión y Visión - Portal institucional*. Recuperado de <https://www.RENIEC.gob.pe/portal/intro.htm>

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN****PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Camino Palomino, Luis Alberto (X), egresado ( ), docente ( ), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 08678504, con el artículo titulado: "Factores limitantes de la calidad de expedientes en la sub gerencia de tesorería del RENIEC, Lima, 2017."

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 05 de abril de 2018

.....

Camino Palomino, Luis Alberto

DNI N°. 08678504