



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Implementación de la Carpeta Electrónica Administrativa – CEA para mejorar la atención del usuario en el Ministerio Público de Cajamarca 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Br. Muñoz Boyd, Merly Celeste (ORCID: 0000-0002-3439-4832)

**ASESORA:**

Dra. Flores Fernández, Mileydi (ORCID: 0000-0002-6257-1795)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CHICLAYO – PERÚ**

2019

## **Dedicatoria**

Al Santo Cristo, a mis padres, hermanas,  
hermanos, sobrinos, a mi amada querida  
benedicida hija Luciana, por su comprensión  
de mi ausencia, en la elaboración de ésta  
investigación y que en todo momento es el motor  
para seguir adelante; a toda mi familia que siempre  
me guían por el camino correcto.

A quiénes en todo momento les agradeceré  
por su incondicional apoyo y su amor  
infinito hacia mi hija y mi persona.

Merly.

## **Agradecimiento**

Al Gran Arquitecto del Universo nuestro Santo Cristo Dios, quién me ha mostrado y me sigue mostrando que en el camino hacia la meta se requiere fortaleza para aceptar y superar derrotas, tener el coraje para derribar temores.

A mi amada familia quienes me apoyaron emocionalmente y alentaron para continuar.

A ti, amor de mi vida, por ser mi hija, Luciana, que con tu sonrisa me basta para continuar.

A mi maestra la Dra. Mileydi Flores Fernández, quién nunca desistió al enseñarme, que continuó depositando su esperanza en mí.

A la Universidad “César Vallejo”, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de sus docentes.

Al Ministerio Público de Cajamarca por su gran aporte durante el proceso del presente estudio.

Merly.



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 6:00 pm del día 05 de julio del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 1181-2019, de fecha 01 de julio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE LA CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA-CEA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE CAJAMARCA 2018", presentado por la Bachiller: MUÑOZ BOYD MERLY CELESTE, con la finalidad de obtener el Título de Licenciada en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

- PRESIDENTE : Mgtr. Sonia Magali Núñez Puse  
SECRETARIO (A) : Dra. Mileydi Flores Fernández  
VOCAL : Mgtr. David Orlando Pérez Alarcón

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

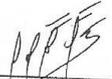
Aprobar por Mayoría

Siendo las 6:55 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.



Pimentel, 05 de julio del 2019

  
Mgtr. Sonia M. Núñez Puse  
Presidente

  
Dra. Mileydi Flores Fernández  
Secretario (a)

  
Mgtr. David O. Pérez Alarcón  
Vocal

## Declaratoria de Autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Merly Celeste Muñoz Boyd, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 44558051 con la Tesis titulada: Implementación de la Carpeta Electrónica Administrativa-CEA para mejorar la atención del Usuario en el Ministerio Público de Cajamarca 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Chiclayo, 05 de julio de 2019.

  
.....  
Merly Celeste Muñoz Boyd  
DNI N° 44558051

## Índice

<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Página del Jurado</b> .....	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de Autenticidad</b> .....	<b>v</b>
<b>Índice</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>I.INTRODUCCIÓN.</b> .....	<b>1</b>
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	2
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	11
1.4. Marco Conceptual. ....	32
1.5. Formulación del Problema .....	34
1.6. Justificación e importancia de la Investigación.....	34
1.7. Hipótesis.....	35
1.8. Objetivos .....	36
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>37</b>
2.1. Tipo y diseño de Investigación.....	37
2.2. Variables y Operacionalización .....	37
2.3. Población y Muestra.....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	39
2.5. Métodos de análisis de datos .....	39
2.6. Validación y confidencialidad del instrumento.....	40
<b>CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA (CEA)</b> .....	<b>41</b>
<b>VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA (CEA)</b> .....	<b>43</b>
<b>DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE MESA DE PARTES</b> .....	<b>44</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA (CEA)</b> .....	<b>46</b>
<b>EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO CON LA CARPETA DE ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA. VERSUS EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO SIN LA CARPETA DE ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA. ..</b>	<b>47</b>
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>49</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>56</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>57</b>

<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>VII. REFERENCIAS. ....</b>	<b>59</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>61</b>
<b>Acta de Originalidad de Tesis.....</b>	<b>72</b>
<b>Autorización de Publicación de Tesis .....</b>	<b>73</b>
<b>Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación .....</b>	<b>74</b>

## RESUMEN

La presente investigación pretende demostrar la mejora de la atención al usuario con la implementación de la Carpeta Electrónica Administrativa para mejorar la atención del usuario en el Ministerio Público de Cajamarca 2018. El estudio estuvo comprendido desde agosto a noviembre de 2018, se desarrolló a través de una de una metodología cuantitativa, descriptiva.

La población estuvo comprendida por todos los individuos que tramitaban sus documentos en el Sistema de Trámite Documentario, teniendo en cuenta que los participantes de la investigación, se calcula de la información facilitada por la institución, considerado el muestreo probabilístico, donde la muestra la conformó a una parte de la población. Los datos se recolectarán mediante la técnica de encuesta, utilizando el instrumento denominado cuestionario.

**Palabras claves:** Implementación de la Carpeta Electrónica Administrativa, mejorar la atención del usuario.

## **ABSTRACT**

This research aims to demonstrate the improvement of user service with the implementation of the Administrative Electronic Folder to improve the user's attention in the Public Ministry of Cajamarca 2018. The study was comprised from August to November 2018, was developed through one of a quantitative, descriptive methodology.

The population was comprised by all the individuals who processed their documents in the Documentary Processing System, taking into account that the participants of the investigation, is calculated from the information provided by the institution, considering the probabilistic sampling, where the sample conformed it to a part of the population. The data will be collected using survey techniques, using the instrument called the questionnaire.

Key words: Implementation of the Administrative Electronic Folder, improve the user's attention

## **I. INTRODUCCIÓN.**

### **1.1. Realidad Problemática**

El desarrollo de esta globalización ha traído consigo varios cambios constantes y esto hace que, todos los países subdesarrollados estén adaptándose a estos cambios, que son tecnológicos, sociales, políticos, comerciales, etc.; todos estos impulsados para fomentar el desarrollo económico de países en vías de avance y/o desarrollo.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la institución impulsadora de diversos programas en los países adscritos al mismo, viene desarrollando programas como: Gobernanza pública, la que tiene como finalidad tener una eficiente y eficaz gerenciamiento público de la administración pública por medio del gobierno abierto que se orienta a la participación ciudadana y la mejor atención al usuario. (Económicos, 2014)

El Perú es un país miembro de la OCDE, que también viene implementando la Gobernanza Pública, realizando una reforma en el sector público con la fomentación al gobierno electrónico, gestión de recursos humanos, entrega de servicios públicos. En el anhelo de modernizar la gestión pública del país se viene utilizando la tecnología para una buena información y así mejorar los procesos administrativos, funcionales; por medio de programas informáticos. En tal sentido el Ministerio Público (MP) viene realizando la implementación de Sistema digital para la gestión de documentos administrativos, que incluye la emisión, recepción y registro de documentos internos y externos en entorno informático, Carpeta Electrónica

Administrativa (CEA), con la finalidad de incrementar los documentos digitales para disminuir los tiempos de tramitación. Para determinar la mejora de la atención del usuario por medio de la implementación de la Carpeta Electrónica Administrativa-CEA, se tomará la Sede del Ministerio Público de Cajamarca.

## **1.2. Trabajos Previos**

La estructura para este proyecto de investigación consignamos los siguientes estudios:

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Villegas y Alvarado (2015) en su estudio *“Las nubes electrónicas y su incidencia en el respaldo de la información por los profesionales de Secretaría del Colegio Particular Leganés”* Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil - Ecuador, cuyo análisis del proyecto que se realizó a 8 secretarias y 2 directivos del Colegio Particular Leganés, ubicado en la Prosperina calle 12 Av. 6ta. Donde se pondrán las variables en hojas de encuestas de datos, para luego ser analizadas en formatos Excel y el análisis de resultados que arroje cada una de estas. Se lo realizará en las instalaciones de la mencionada institución. El objetivo General fue: Determinar la información y el uso de las nubes electrónicas como herramientas de respaldo, para los profesionales del área administrativa del Colegio Particular Leganés. Elaborar a partir de los resultados de la investigación, un

manual sobre uso y manejos de las nubes electrónicas para el respaldo de la información.

Gómez y Vasco (2014), durante su estudio *“Aplicación de la Notificación Electrónica en los Procesos Judiciales ante los Juzgados Administrativos en oralidad de Medellín a partir de la Ley 1437 de 2011”*, Universidad Autónoma Latinoamericana – Medellín - Colombia. En el cual este trabajo está orientado al descubrimiento del procedimiento utilizado por algunos Juzgados Administrativos al momento de notificar utilizando los medios electrónicos, luego entrar en vigencia de la Ley 1437 - 2011, pues se ha evidenciado a través de los años que los canales electrónicos están a la disposición de la administración de justicia no han sido los más aptos para realizar dicha labor. El método utilizado para la realización del trabajo de grado es el contemplado en el libro *“investigación: elementos para su construcción”* del docente Hernando Salcedo Gutiérrez - Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma Latinoamérica y enseñando por éste en la materia *“investigación V-Trabajo de grado”*.

Soler (2014) en su investigación *“Análisis y evaluación del funcionamiento de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Castelló de Rugat”* Universidad Politécnica de Valencia - España, El presente trabajo tiene el objeto de conocer

los avances tecnológicos que se viene utilizando por parte de la administración pública y sus conexiones con los ciudadanos, para lo cual desarrollan un esquema de progreso de la administración electrónica en el concejo de Castelló de Rugat.

Rodríguez D. (2013), estructuro un estudio mastelero en "*Gestión Documental y Administración de Archivos*". Propósito: Cooperar a la gestión de la información en la Universidad Nacional de Agraria (UNA) de Nicaragua, con una ideología de conservar la rememoración de la historia e institucional de la asociación y/o sociedad, lo resultante del ofrecimiento y/o propuesta es poder elaborar un modo de instaurar u organizar la actividad documentaria, la realización de un instructivo de procesos, que indique el procedimiento y la realización de un clasificador de archivos documentarios para que se pueda ubicar físicamente cada documento. Modelo de Investigación: Es un estudio de una investigación descriptiva en donde se elaboraron (entrevistas y encuestas), encuestas orientadas a los servidores que laboren en las distintas aéreas u oficinas en donde se difundan o produzcan gran cantidad de archivos documentarios y entrevistas designadas a directivos de forma de Focus Group, mediante este mecanismo cada funcionario pueda manifestar su ideas y sugerencias permitiéndoles un mejor conocimiento y entendimiento de las necesidades e inquietudes de los funcionarios. Las conclusiones de esta investigación otorgaron patrones a considerar la creación o formación de un orden para poder consentir, tener acceder e

instalar y poder tener disponible la información pública de la UNA, del mismo modo se comprobó la inexistencia de estándares de los recursos de acopio, conservación, disponibilidad a la información entre las sedes de la universidad, lo cual prueba la circunstancia desorientada de manipular los archivos documentarios de gestión de la universidad.

Font (2013), elaboró un estudio de *"Implementación de un Sistema Documental para la Universidad Central Marta Abreu de la Villas, Cuba"*. Intensión: Renovar o depurar la custodia o conservación de la gestión de los archivos que se manipulan en dicha universidad, esto con el objetivo de cooperar en la intensificación de las capacidades en dicho centro de estudios, en elaborar sus estados de cuentas de forma honesta y verificable. Se empleó la investigación del tipo no experimental, exploratoria, se investigó con instrumentos teóricos. Las conclusiones para la implementación al resultado es que aprobará la custodia de los documentos, otorgándole una salida apropiada en la atención, esto concederá y brindará un trabajo competente y eficaz con un mejor método, control, orden y disciplina del archivo que sobrellevará a desarrollar el ascenso permanente de la institución en sus estándares de calidad.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Coronado (2007) en su estudio “*Diseño del Sistema de Notificación Electrónica de Embargos Bancarios*” Universidad Científica del Sur” Lima. El presente estudio tiene como intención de proyectar un modelo para la notificación electrónica, para embargos bancarios, tomado como referencia el sistema implementando en la SUNAT. Cuya meta de la presente actividad, es suscitar un modelo de notificación electrónica exclusiva, para los embargos bancarios, que pueda ser utilizado en la cobranza coactiva de las distintas instituciones del estado, teniendo como referencia el sistema implementado en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

Chávez (2015) Su estudio “*Implementación del expediente electrónico de auditoría tributaria en el Perú para el Proceso de Fiscalización Tributaria en la SUNAT, 2016*” Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote” Lima, plantea y crea para una moderna y exclusiva Administración Tributaria, basada en los diversos usos de tecnologías de información para ayudar a los empresarios, tiene como finalidad proponer un expediente informático para la mejora en la fiscalización tributaria para la mejora de la fiscalización de la tributación; también se propone un expediente por jerarquía. Esta presenta la necesidad de un expediente digital con uso de firma digital. Tuvo como resultado que existe un proceso estándar de la fiscalización tributaria.

Morales (2016) el estudio *“La implementación de las Notificaciones Electrónicas en el Distrito Judicial de La Libertad y su Contribución a la Economía y Celeridad Procesal”*, Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO Trujillo, Esta investigación demuestra la necesidad de realizar sus notificaciones electrónicas en las unidades que no se han ejecutado en el distrito judicial de La Libertad, se utilizó método de investigación cualitativo e instrumentos bibliográficos, esta propuesta aporta a los elementos de la economía y rapidez procesal y así como a que éste sea un mejor proceso veloz.

Núñez (2016), en su estudio *“Implementación de las Notificaciones Electrónicas para incrementar la productividad Judicial en los Juzgados de Paz Letrado de Comas”*- Lima, Universidad Tecnológica del Perú, estudia la situación confusa del Poder Judicial con los usuarios del mismo, para ello se invita acceder a la entidad a efectuar las notificaciones electrónicas para expedientes o procesos judiciales sean eficientes, rápidos de libre acceso de la información del proceso. Con el propósito de optimizar el aspecto o la imagen de la institución en ante la población pasando hacer un Poder Judicial confiable y moderna.

Espinoza (2018) en su investigación *“Gestión de Notificaciones Físicas y Electrónicas en la Intendencia Lima de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - 2017”*, Universidad de San Martín de Porres-Lima, ésta investigación determina cómo la notificación electrónica,

ayuda a la eficacia de trámites y procesos de recaudo o cobranzas coactiva, y de intervención o confirmación; y con respecto a la notificación individual o personal; en los colaboradores o contribuyentes que pertenecen a la Intendencia Lima - SUNAT 2017. Fue del modelo no experimental-transaccional, del tipo descriptivo-asociativo, que usó el método de encuesta, utilizando el interrogatorio a 136 empresas, los principales y fundamentales contribuyentes de la Intendencia Lima - SUNAT, en cuya legalidad se elaboró por cordura de personas idóneas o expertas. Las entidades que fueron informadas o notificadas, por correos garantizados por comisionados y por justificación administrativa que, son de modo individual o personal (16), declamar el 12%, el vestigio en instituciones o empresas han sido avisadas o notificadas, por este método del sistema electrónico (120), que declama un 88%. En los obrantes administrativas por el cual han sido avisadas o notificadas las instituciones o empresas examinadas y/o estudiadas, supera el desarrollo de inspección o fiscalización con el 84% entretanto que el desarrollo y/o proceso de realizar la cobranza coactiva tiene el 16%. Mientras en lo que se refiere a la cooperación de los avisos, con respecto a la capacidad del desarrollo de los procelosos de cobranza coactiva, y en los procedimientos de inspeccionar o verificar en las entidades o empresas experimentadas y/o estudiadas, es efectivo, asimismo en aquellos que han sido avisados o notificadas de forma individual o personal, en el caso de aquellos que han sido avisados

o notificados por el método del sistema de edicto o comunicación electrónica, por haberse emanado el p-valor  $\leq 0.05$ , por lo que advierte que, no coexiste pacto o asociación entre la capacidad de eficacia y el modelo de notificación. Comprobando cada desarrollo del proceso de cobranza coactiva es un método más efectivo como aviso o notificación individual y/o personal, como en el caso de notificación de sistema electrónico.

### **1.2.3. Antecedentes Locales**

Piedra (2017) en la presente investigación *“Influencia del ISO 9001:2008 en la mejora de la calidad de atención y orientación de los usuarios del OSIPTEL, Cajamarca 2016-2017”*, Universidad Nacional de Cajamarca, en cuyo trabajo tuvo como finalidad indagar cómo y de qué manera interviene una medida que estandariza la realización de procesos, y que tiene el propósito de arreglarlos o mejorarlos, llamada ISO 9001, la fase de atención y orientación a los usuarios que se dirige en el OSIPTEL. Seguido en diferentes motivos, en donde las cuales organizan obstrucciones en el procedimiento, este estudio o investigación se concentra en la problemática que hay instituciones o empresas que prometen u ofrecen una prestación de servicios que es completamente penoso, muchas se dedican a ofrecer un excelente servicio, pero tal vez no logran conseguirlo, además se realizó una valoración del empleo de dicho desarrollo de poder determinar si se atribuye en su totalidad o no. Se examina la apariencia de capacidad en las

solicitudes de los clientes y se implementan maniobras o estrategias distribuidas a un mejor empleo del ISO 9001; y por estas razones, en la presente documentación se da resultados a esas controversias mediante tácticas o encuestas a clientes con preguntas que tengan relación con el servicio que se les proporcionó en el momento, y así como en ciertas evaluaciones precedentes al personal que tiene como deber de atender correctamente a los usuarios en el día a día. La examinación u observación fue además influyente e importante ya que en varios casos hay usuarios que se acercan con ciertas solicitudes enredosas y por más que se les atienda de manera correcta no suelen salir con una satisfacción al 100 %, estos temas manifestaron y fueron puestos en controversia y se consiguieron otorgar las respuestas, entre las cuales fueron bastantes positivas con más del 80 % del personal y/o usuario evaluado sí conoce y comprende la norma que se aplica en sus trabajo a diario.

Torres (2011) en su estudio “*Sistema de Gestión de Calidad en la Atención al Usuario en el Puesto de Salud Antonio Raymondi, La Victoria, Chiclayo*”, Universidad Señor de Sipán – Chiclayo. La investigación es de tipo descriptiva- propositiva, ofreciendo resultados analizados sobre la capacidad en la solicitud al cliente o usuario en el Puesto de Salud Antonio Raymondi. Este Trabajo nos permite realizar un diagnóstico situacional sobre los factores del nivel de atención al público en este puesto de salud, asimismo permite identificar los problemas que sirve para la elaboración de

estrategias y un mejor manejo de la calidad de atención, generando apoyo al puesto de salud en la deferencia al beneficiario del Puesto de Salud Antonio Raymondi.

Callao (2017) en su estudio *“Plan de Mejora en la Implementación de las Notificaciones Electrónicas para incrementar su uso en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque en el año 2016”*, Universidad César Vallejo - Chiclayo, propone un plan para mejorar las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, de tipo de estudio descriptivo, con un muestrario de 126 en la población total del recurso humano de la entidad, por medio del instrumento de la encuesta se obtuvo que; deficiente gestión del sistema de notificaciones digitales relacionada con la menor productividad, lo que provoca demoras en notificar, estructura organización deficiente, personal con una inadecuado gestión, incorrecta aplicación de la norma, índice de desempeño bajo, por ello es necesario conocer la problemática de la misma relacionada con la notificación electrónica.

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

#### **1.3.1. Gobernanza Pública**

Aguilar (2013) la Gobernanza Pública es:

En cuestiones de gobierno y administración pública es de esperar que la explicación intelectual y experto sea el ejercicio del gobierno, la cual en

América Latina durante gran tramo del siglo XX se desplegó en el marco de un Estado Social desarrollar de limitada naturaleza republicana y democrática. La referencia fue cambiante, pues las ideas y las prácticas de la gobernación y la administración pública (AP) se fueron modificando a lo largo del tiempo, al compás del auge, el estancamiento, la decadencia, la crisis y la reforma del Estado desarrollador.

En el concepto de gobernación / gobernanza abarca la diferenciación entre suficiencia directiva y capacidad directiva del gobierno. A diferencia de la problemática estándar de la gobernabilidad, no se da por sentado que el empuje dirigente se siga del habituado asignado a un gobierno con aptitudes institucionales, monetarios, metódicas y administrativas para dirigir y que sean adecuadas. Las capacidades o mandos consisten en la peripetia de hacer algunas cosas y poder obtener ciertos resultados, pero tan solo el hecho real de poder hacer algunas cosas y producir algunos resultados depende de los esquemas específicos de acción que practican los gobiernos en su nexos con los diferentes divisiones o sectores de la sociedad o población a fin de que aprueben la importancia de hacer propias algunos objetivos de valoración general y participar en la aprobación para hacer acciones sociales. Disponer de las facultades para poder gobernar esto no quiere decir sin más ser eficaz en gobernar: “un Estado capacitado puede ser más eficaz; pero eficacia y capacidad no son la misma cosa. Capacidad es la probabilidad de emprender y promover en forma eficiente acciones de interés colectivo. La eficiencia es resultado de la utilización de esa capacidad”

Por consiguiente la observación utópica (teórica) y política se traslada de la asignación de las aptitudes gubernamentales al enfoque de la gobernabilidad, hacia la utilización efectiva de las capacidades gubernativas a un enfoque de la gobernanza y, en particular, dirigido al modo adecuado de aplicarlas y, precisar, en la investigación de las operaciones directivas específicas (modo de dirigir y /o gobernar, normas directivas) y que los gobiernos deberían colocar en uso y conseguir que los distintos personajes políticos, económicos y sociales se comprendan, agreguen, contrapesen y que sea como conclusión de la interacción ni reluciente ni que tenga una sola dimensión identifique las dificultades de su coexistencia, especificando el trayecto de sus comunidades y se ordenen para ejecutar los propósitos generales que afirman el futuro y el lucro a la comunidad.(p. 36)

### **1.3.2. Administración Pública**

De la encarnación (2009), la administración pública es:

Es una pieza básica del Estado. Está formada por organizaciones que trabajan bajo las órdenes del poder Ejecutivo. Éstas organizaciones son los responsables de dictaminar y ejecutar las órdenes necesarias que tienen que cumplirse [sic] promover las leyes de intereses públicos con la finalidad de dar solución a los reclamos de los pobladores.

El Estado está constituido en tres elementos: Población, territorio y soberanía.

- La población es un grupo semi homogéneo de ciudadanos que se relacionan entre sí.

- El territorio, espacio físico con límites territoriales geográficos, donde ejerce el Estado su poder soberano.
- La soberanía, El Estado es autónomo en donde se imparten sus normas dentro de un determinado territorio a toda persona que vive en su estado (nacional e internacional).
- La administración pública es una organización dependiente del Gobierno, que actúa de acuerdo con la Ley y que busca saber llegar a las necesidades e intereses de la sociedad. (p.2)

En la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 2235-2004-AA/TC, del 18 de febrero de 2005.

En el Perú, el Tribunal Constitucional ha comprobado el principio de buena administración. Sobre el propio, ha declarado que: el comienzo constitucional de la administración adecuada que se halla expresamente en la constitución del Estado en el Capítulo IV del Título II. Es de interés público colocar lo establecido, para utilidad de los servidores públicos para proteger el interés genérico, pues se encuentran al servicio de la Nación (artículo 39° de la Constitución), asimismo, se encuentran encaminado a la prestación de la Nación ha de efectuarse de manera traslúcida.

De ello se desprende que el derecho a una buena administración se encuentra regulado en nuestro ordenamiento jurídico interno, tal es así que lo encontramos en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, norma que regula, entre otras materias, los

principios, las reglas y los deberes que guían la actuación de las entidades administrativas, así como los derechos y deberes de los administrados.

### **1.3.3. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Ley N° 27658**

La presente ley declara al Estado en un proceso de actualización en sus diferentes solicitudes, dependencias, empresas, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. Dicho proceso se desarrollará de manera sincronizada entre el Poder Ejecutivo a través de la Dirección General de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Poder Legislativo a través de la Comisión de Modernización de la Gestión del Estado, con la participación de distintas entidades en cuando la materia a desarrollar sea necesario.

La Ley tiene como finalidad principal la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado:

- a. Al servicio de la ciudadanía
- b. Con canales efectivos de participación ciudadana
- c. Descentralizado y desconcentrado
- d. Transparente en su gestión.
- e. Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.
- f. Fiscalmente equilibrado.

**1.3.4. Las principales acciones del proceso de modernización de la gestión del Estado se sustentan fundamentalmente en las siguientes:**

- g. Priorización de la labor de desarrollo social en beneficio de los sectores menos favorecidos, mejorando, entre otras acciones, la prestación de los servicios públicos.
- h. Concertación, con la participación de la sociedad civil y las fuerzas políticas, diseñando una visión compartida y planes multianuales, estratégicos y sustentables.
- i. Descentralización, mediante del fortalecimiento de los Gobiernos Locales y Regionales y la gradual transferencia de funciones.
- j. Mayor eficiencia en la utilización de los recursos del Estado, por lo tanto, se elimina la incrementación de competencias, funciones y atribuciones entre sectores y entidades o entre funcionarios y servidores.
- k. Revalorización de la Carrera Pública, se pone especial énfasis en el principio de la ética pública y la especialización, así como el respecto al Estado de Derecho.
- l. Institucionalización de la evaluación de la gestión por resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, la planificación estratégica y concertada, la rendición pública y periódica de cuentas y la transparencia a fin de garantizar canales que permitan el control de las acciones del Estado.

**1.3.4.1. En relación del Estado con el ciudadano:** La democracia participativa, el Estado debe promover y establecer los mecanismos para lograr una adecuada democracia participativa de los ciudadanos, a través de mecanismos directos e indirectos de participación.

**1.3.4.2. En relación de Control Ciudadano:** El ciudadano tiene el derecho de participar en los procesos de formular presupuestal, fiscalización, ejecución y control de la gestión del Estado, mediante los mecanismos que la normatividad establezca.

**1.3.4.3. Modernización en la Administración Pública Central:** Estrategia del proceso de modernización, es el proceso de modernización de la gestión del estado se apoya en la suscripción de Convenios de Gestión y en la implementación de Programas.

Pilotos de Modernización en los distintos sectores de la Administración Pública Central, en todas sus instancias, de acuerdo a lo dispuesto en la presente Ley. Estos últimos implican una reorganización integral del sector, incluyendo aspectos funcionales, estructurales de recursos humanos, entre otros.

Organización de entidades y dependencias de la Administración Pública Central: La fusión de direcciones, programas, dependencias, entidades, organismos públicos descentralizados, comisiones y en general toda instancia de la Administración

Pública Central, se realizará por decreto supremo, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros. Las normas de organización y funciones de los organismos Públicos Descentralizados serán aprobadas por decreto supremo, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros.

Celebración de Convenios de Gestión entre entidades de la Administración Pública Central: La Presidencia de Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas, se dictarán las normas de gestión, de contrataciones y adquisiciones y del manejo presupuestario de las entidades que suscriban Convenios de Gestión.

### **1.3.5. Ley No 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

Esta Ley tiene por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del Artículo 2° de la Constitución Política del Perú.

El derecho de acceso a la información de los Congresistas de la República se da conforme a lo dispuesto por la Constitución Política del Perú y el Reglamento del Congreso. Para efectos en esta Ley se comprende por entidades de la Administración Pública a las señaladas en el Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Al principio de la Publicidad todas las actividades y disposiciones de las entidades comprendidas en la presente Ley están

sometidas al principio de publicidad. Los funcionarios encargados de brindar la información correspondiente al área de su competencia deberán proponer una adecuada infraestructura, así como la organización, sistematización y publicación de la información a la que se refiere esta Ley.

En consecuencia:

1. Toda información que posee el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por el Artículo 15° de la presente Ley.
2. El Estado adopta medidas básicas que garanticen y promuevan la transparencia de las entidades de la Administración Pública.
3. El Estado tiene el deber de entregar la información que demanden las personas en aplicación del principio de publicidad.

La entidad pública designará al funcionario responsable de entregar la información solicitada.

En las responsabilidades y sanciones todas las entidades de la Administración Pública quedan obligadas a cumplir lo estipulado en la presente norma. Los funcionarios o servidores públicos que incumplieran con las disposiciones a que denunciados penalmente por la Comisión de delito de Abuso de Autoridad a que hace referencia el Artículo 377° del Código Penal. El cumplimiento de esta disposición no podrá dar lugar a represalias contra los funcionarios responsables de entregar la información solicitada.

En el portal de transparencia la publicación en los portales de las dependencias públicas, las entidades de la Administración Pública establecerán progresivamente, de acuerdo a su presupuesto, la difusión a través de Internet de la siguiente información:

1. Datos generales de la entidad de la Administración Pública que tengan principalmente las disposiciones y comunicados emitidos, su organización, organigrama, procedimientos, el marco legal al que está sujeta y el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos, que la regula, si corresponde.
2. La información presupuestal que incluya datos sobre los presupuestos ejecutados, proyectos de inversión, partidas salariales y los beneficios de los altos funcionarios y el personal en general, así como sus remuneraciones.
3. Las adquisiciones de bienes y servicios que realicen la publicación incluirá el detalle de los montos comprometidos, los proveedores, la cantidad y calidad de bienes y servicios adquiridos.
4. Actividades Oficiales que desarrollarán o desarrollaron los altos funcionarios de la respectiva entidad, entendiéndose como tales a los titulares de la misma y a cargos del nivel subsiguiente.
5. La información adicional que la entidad considere pertinente.

La entidad pública deberá identificar al funcionario responsable de la elaboración de los portales de Internet.

Acceso a la Información Pública del Estado es la legitimación y requerimiento del Estado en que toda persona tiene derecho a solicitar y

recibir información de cualquier entidad de la Administración Pública. En ningún caso se exige expresión de causa para el ejercicio de este derecho. Y las entidades obligadas a informar identificando, bajo responsabilidad de su máximo representante, al funcionario responsable de brindar información solicitada en virtud de la presente Ley. En caso de que éste no hubiera sido designado las responsabilidades administrativas y penales recaerán en el secretario general de la Institución. Las empresas del Estado están sujetas al procedimiento de acceso a la información establecido en la presente Ley.

La Información de acceso público. Las entidades de la Administración Pública tienen la obligación de proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo su control. Asimismo, para los efectos de esta Ley, se considera como información pública cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como actas de reuniones oficiales.

### **1.3.6. El sistema administrativo de Gestión de Recursos Humanos**

El Decreto Supremo No. 004-2013-PCM, en su artículo 5 se establece a los sistemas administrativos:

Así como en el grupo de normas, principios, métodos, técnicas e instrumentos con las cuales se organizan las diferentes actividades de la Administración Pública y que el propósito que tienen es garantizar la

ejecución y/o cumplimiento eficiente de los objetivos de las instituciones a través del empleo eficaz de los bienes y recursos humanos, logísticos y financieros.

Cúmulo de recursos, métodos, normas, principios, procedimientos y técnicas empleados en las distintas instituciones del sector público en el mando de gestión de recursos humanos. Se establece, se desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del Servicio Civil. En el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos se percibe los subsistemas previstos en el D.L. 1023. Actúan en subsistemas.

### **1.3.7. Gerencia de Potencial humano del Ministerio Público**

Manual de Organización y funciones de Gerencia de Potencial Humano (2012)

Es el órgano de dirección de la Gerencia General; que se encargara de planear, ordenar, encabezar e inspeccionar la administración del personal a nivel nacional en conformidad con los objetivos y políticas de la Institución, así como también de cumplir políticas de bienestar, desarrollo humano y asistencia social, dirigidas a la edificación de un panorama laboral apropiado que fortifique el sentido de la estadía, la excelencia de vida laboral y el compromiso con la Institución.

### **1.3.8. Sistema de Gestión Documental**

Ponjuan (2005):

Dentro de la gestión documentaria existen procedimientos administrativos que contribuye a examinar, monitorizar y controlar, ordenadamente en

todo el periodo de vida teniendo en consideración que se registra, se crea, obtiene, mantiene y es utilizada por la corporación relacionándola a su misión, propósito y operatividad. Asimismo, se estima que el procedimiento es útil para conservar dicha información, mediante un formato que facilite su ingreso oportuno, requiriendo el cumplimiento obligatorio de los procedimientos para cada etapa de vida. Los datos ingresados son la prueba de actividades y acuerdos en la corporación, su utilización oportuna permitirá una efectividad dentro de sus labores. (p.19) (Ponjuan, 2005)

*El contar con un criterio organizado para la gestión de archivos documentarios resultaría esencial para las corporaciones y la colectividad con la finalidad de mantener a buen recaudo los archivos documentarios.* Barata.K (2004) Journal of the Society of Archivists, recuperado 10 de octubre de 2018.p.63.

Para obtener un trámite efectivo de documentos se debe estructurar con mejores y novedades tecnológicas de información, comunicación y sistemas de gestión de calidad” no únicamente para avalar la transparencia, al ingreso a la información y rendimiento de cuentas, e incluso para incrementar la utilización de la información presente y futura. (Revah Lavouture, 2009, p121).

Figura 1: Información y documentación en una organización



Fuente: Roberge, Michel. Lo esencial de la gestión documental: Sistemas integrales de gestión de los documentos analógicos y de los documentos electrónicos. Quebec:Gestar, 2006, citado por Russo, 2009, p.11  
Elaboración. Propia

### 1.3.9. Ventajas de implementar un sistema de gestión de documentos

Se mencionó una secuencia de ventajas que contribuyen a la innovación del SGD en una organización, los motivos por los que se puede acreditar según (Russo, 2009, p, 17-18):

- 
- Disminuir las necesidades de manejar, almacenar y recuperar los archivos documentarios.
- Reducir el coste del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos.
- Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso.
- Facilita la eficacia de los documentos para su mejor manejo y acceso.

- Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.
- Reducir costos operacionales.
- Aumenta las posibilidades de trabajo para una mejor productividad.
- Acelera el flujo de información, dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes.
- Asegura la óptima utilización de los recursos y el espacio físico.
- Disminuye los costos de mantenimiento y apoyo.
- Brinda apoyo en la toma de decisiones.
- Documenta las actuaciones de la empresa.
- Asegura su preservación histórica

#### **1.3.10. Modelos de gestión documental**

Según Llansó 1993, citado por Russo, 2009, p.10

El orden de las gestiones que decide tomar en consideración los ejemplos primarios, ejemplos de segunda generación, ejemplos por asimilación, ejemplos en construcción. Teniendo en cuenta que en este proyecto así no se focalice un ejemplo propio se sujetará en atención los “modelos primarios” que comprende los siguientes:

- Estados Unidos: el “Records Management”.
- El Canadá francófono: la “Gestión de los Documentos Administrativos”.

- Francia: el “Préarchivage”.
- Reino Unido: el “Registry”.
- Alemania: la “Registratur”.
- Australia: el “records continuum”.

### **1.3.11. Fases de la implementación del sistema de gestión de documentos**

Russo (2009), las fases de la implementación son:

Como hemos visto, un Sistema de Gestión Documental (SGD) ayudará a comprender la documentación de organizaciones, desde que se crea y utiliza hasta que llega al final de la cadena, que es la conservación histórica a un paso final. Para llegar a aquí, es decir, para concluir con todo el plan ya propuesto a una gestión documentaria en ciertas organizaciones, se tiene que pasar por los siguientes pasos para llegar al SGD.

- Tener responsabilidades, fundar comité de gestión documental como responsables de aprobar los procesos y dar las responsabilidades del rol de resto del equipo del SGD. En este punto, es importante el apoyo de la alta dirección, por este motivo tiene que haber un representante de dirección. También se tiene que contar con un jurista o abogado, con el fin de saber qué dicen las leyes de su sector (protección de datos, conservación de documentos, etc.). Otro integrante importante del comité será algún jefe de administración y por último la persona responsable del mantenimiento del SGD.

- Establecer las políticas de gestión documental, que estima todo el sistema, el objetivo es dar a conocer y crear un marco genérico de actuación de las organizaciones. Después se establecerán:
  - Política en general de las organizaciones (si es pública, privada, etc.) de lo que dependerá la legislación que se aplicará, por ejemplo con los documentos constitutivos
  - Política de entrada a la información, quién accede a la información (internos, externos, etc.), si siguen la transparencia informacional o según los perfiles, etc.
  - Política de conservación, si se conservará el papel, si se digitalizará todo, si desaparecerá todo el papel, etc.
  - Crear las herramientas del SGD, como son:
    - Plano documentario que hará un seguimiento de cada documento se transite por distintas organizaciones.
    - Cuadro de distribuciones, es el pilar del SGD, es la clasificación de la documentación de la organización. Se suele hacer en función de la actividad de la organización, no en función del tipo de documentación o temática. Ayuda hacer un mapa de procesos organizativos (por departamentos, actividades operativas y actividades de apoyo).
    - Calendario de preservación y acceso. A cada entrada del cuadro de clasificación se le asigna un permiso de acceso y se establece la política de conservación según la legislación vigente.

- Crear o eliminar la idea de encontrar ciertas ofertas en el mercado mediante una herramienta de software de gestión documental, una herramienta que se adapte a nuestras necesidades y requerimientos. La herramienta seleccionada se tiene que poder integrar con el resto de las herramientas que ya se utilizan en la organización. En este proceso es importante hablar y trabajar con el equipo informático.
- Las implementaciones casi siempre son al final de todas las fases, pero también puede ir en paralelo, a medida que se genera cada uno de los elementos de las fases del SGD
- Por último será sobre la implementación, se les hará a todos los relacionados al proyecto del SGD y a todo el personal de la organización. También se puede hacer de forma periódica, como un medio de reciclaje, para conocer novedades.
- La verificación y el seguimiento del proyecto. Mientras todo el proceso de diseño e implementación del SGD se irán estableciendo indicadores de calidad que tienen que quedar plasmados en manuales y protocolos de procedimientos del SGD. Estos protocolos nos ayudarán a poder pasar periódicamente una auditoría interna para poder revisar los puntos fuertes y débiles del sistema y establecer nuevas propuestas, si es necesario. Es recomendable hacerlo a los seis meses de la finalización del proyecto de gestión documental.

### **1.3.12. Servicio público**

Es la acción o actividad única del Estado, ordenada y organizada según a las distribuciones vigentes, reglamentarias y legales, con el objeto de satisfacer, complacer de forma constante, homogénea e invariable las carencias o necesidades de carácter público, y de interés general, que se efectuar a través de la administración pública. Se refiere todas las labores o actividades, peticiones o requerimientos por la población o usuarios, que con certeza es estado es considera el préstamo a través de la Administración Pública, en términos igualitarios, y mediante una gestión capaza y eficaz de los recursos públicos (Senlle, 2002, p.75)

### **1.3.13. El usuario de la administración pública**

El usuario de la actividad pública ha formado parte del principal y esencial desarrollo teórico en la gestión administrativas públicas, mediante una de las primordiales estrategias orientadoras de procedimientos de reestructuración y renovación siendo aplicados por diferentes estados uno de los principales desarrollos sientu un enfoque utilizado por los usuarios, siendo absorbido este modelo por consumidor a través de mercados por medio de costos asumidos.

Mientras se tienen entidades encaminadas mediante la exposición de servicios y favores a los clientes es viable ejecutar para su identificación ejercicio de identificación, división y valoración, no obstante, las entidades públicas asimismo implantan obligaciones a la población en empleo anteponiéndose el interés público ante el interés privado de los ciudadanos obligados. Para esta materia, no se tiene en cuenta la viabilidad en la

utilización del razonamiento para satisfacer a los clientes. En este contexto que atendido que denominar como una duda del usuario insatisfecho como un ejemplo de emporio en un modelo de mercado para la gestión Pública. (Kelly, 2005)

#### **1.3.14. Satisfacción del usuario**

Andía, Pineda, Sottec, & Molina, (Abril-2002), satisfacción del cliente en la prestación de la consulta externa del hospital I Espinar abril 2002 (tesis postgrado en salud Pública). Universidad Mayor de San Marcos.

Indica que la complacencia de los clientes compromete a una práctica razonable, procedente de la paridad entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está supeditado a múltiples factores, entre los cuales tenemos; las perspectivas, culturales, éticos, necesidades individuales y a la propia organización. Los compendios encaminan para que la satisfacción sea diferente para diversas personas y para la así misma en distintas circunstancias.

Según Cantú, (2001), la complacencia del cliente es más dificultoso de evaluar, no es acumulable, su registro es complicado, no se puede dar primero un resultado, tiene un tiempo demasiado corto, depende de los individuos de menores salarios; la calidad prestada en su momento en que lo está tomando es calificado por el cliente; siendo los principales elementos que evalúan lo satisfacción del cliente, el comportamiento, la actitud y la habilidad en el momento de efectuar el servicio, el tiempo de espera y el destinado al momento de brindar el servicio así mismo los errores imprevistos durante otorgamiento del servicio.

También, en lo concerniente a las cualidades podemos esperar que el asalariado se muestre amigable, responsable, amable, educado, atento, cortés, y otros. Estos se ven influenciados por su presentación adecuada y su comportamiento al momento de atender al cliente de manera oportuna y clara con respecto al usuario, escuchándolo con atención al usuario.  
(p.166)

### **1.3.15. Elementos que conforman la satisfacción del cliente:**

(Kotler & Armstrong, 2004), Catalogan los componentes que forman la satisfacción del usuario en los siguientes:

#### **a. Rendimiento Percibido**

Está se refiere a la labor brindada y al valor que el usuario percibe al momento de obtener un bien o servicio. Expresado de otra manera, viene a ser el resultado del mismo servicio que recibe el cliente al momento de ser atendido.

#### **b. Las expectativas**

Las expectativas de los consumidores se producen por el resultado de una o varias de estos cuatro contextos:

- Los beneficios que ofrece la corporación acerca del servicio que brinda.
- Resultados que tuvo el cliente en compras anteriores.
- La opinión del círculo social (familia, amistades, líderes de opinión)
- Las promociones y/o promesas que ofertan la competencia.

#### **c. Los niveles de satisfacción**

Los niveles de satisfacción se hallan los 3 niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Cuando el cliente no llena sus expectativas al momento de recibir el servicio.

- **Satisfacción:** Cuando un bien o servicio recibido son muy similares a los que pretendía recibir el consumidor o cliente.

- **Complacencia:** esto se produce cuando el consumidor al momento de recibir un bien o servicio sobrepasan sus expectativas.

**Rendimiento percibido - expectativas = nivel de satisfacción**

#### **1.4. Marco Conceptual.**

**1.4.1. Certificado Digital:** De acuerdo al Artículo 6° de la Ley de Firmas y Certificados digitales Ley N° 27269.(2000)- Esta certificación digitalizada viene hacer un documento electrónico originado y firmado digitalmente por mediante una entidad certificada la cual cuenta con clave de acceso de responsabilidad de una persona asignada identificada rigurosamente. Artículo 7°.- Los contenidos de los certificados digitales emitidos por las entidades de certificación son los siguientes: 1. Datos que identifiquen debidamente al suscrito. 2. Datos que confirmen a la entidad de Certificación. 3. La clave pública. 4. El método de verificación de la firma digital del suscrito impuesta a un mensaje de datos. 5. Numeración de serie del certificado. 6. Vigencia del certificado. 7. Firma digital de la Entidad de Certificación.

**1.4.2. Firma Digital:** De acuerdo al Artículo 4° de la Ley de Firmas y Certificados digitales Ley N° 27269 (2000). A persona titular de la firma digital se le atribuye de manera exclusiva un certificado digital que conteniendo su firma digital, para poder identificándolo

objetivamente con el mensaje de datos. Artículo 5º.- El titular de la firma digital tiene como obligación de ofrecer a las entidades de certificación y con los terceros con los cuales relacione a través de la firma digital, declaraciones o manifestaciones materiales exactas y completas.

- 1.4.3. **Gestión Documentaria:** son un grupo de actividades técnicas y administrativas que incluyen el registro, la recepción, certificación y
- 1.4.4. derivación de los trámites documentarios que entran a Mesa Única de Partes y posteriormente derivadas a cada una de las áreas
- 1.4.5. **Usuario:** Real Academia Española (RAE) nos brinda un concepto con simpleza y precisión en la que hace mención que un usuario es quien
- 1.4.6. utiliza ordinariamente algo, pudiendo ser algún tipo de objeto o servicio recibido pudiendo ser público o privado.
- 1.4.7. correspondientes mediante oficios, informes o documentos similares.  
Russo et al, (2009)
- 1.4.8. **Gestión de la información:** funciones que tienen relación destinadas a obtener información, su precio, el tiempo de recuperación y el lugar donde se guarda. Russo et al, (2009)
- 1.4.9. **Gestión del conocimiento:** Métodos para aumentar, mantener y ordenar la información con el único objetivo de convertir en un activo crítico y situarla para el alcance del usuario. Russo et al, (2009)

**1.4.10. Gestión de archivo:** grupo de actividades destinadas a la divulgación y que la documentación sea accesible mediante un archivo de carácter administrativo o histórico. Russo et al, (2009)

**1.4.11. Satisfacción:** Es el grado de percepción que tiene el cliente al momento de recibir un servicio.

**1.4.12. Servicio:** Según Philip Kotler, viene hacer cualquier acción que una determinada persona brinda a otra y es intangible por lo tanto no se entrega un bien. Su producto podría estar ligada o no a un bien físico. (Philip, 2001)

## **1.5. Formulación del Problema**

¿En qué medida influirá el tiempo de atención al usuario con la implementación de la Carpeta Electrónica Administrativa-CEA en el Ministerio Público de Cajamarca 2018?

## **1.6. Justificación e importancia de la Investigación.**

### **1.6.1. Justificación teórica:**

La siguiente investigación aporta al conocimiento del área de estudio, porque no lo que se trata es brindar información disponible, sino que permite mostrar nuevos conocimientos respecto a la aplicación de la Carpeta Electrónica Administrativa en el Ministerio Público de Cajamarca. El mismo que ha sido poco evaluado y aplicado, por lo menos en el Perú.

### **1.6.2. Justificación Metodológica:**

La presente investigación se basa en el método de estudio de Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010), donde se describe que técnicas e

instrumentos de investigación debemos usar, como lo es encuesta con su instrumento cuestionario e instrumentos específicos propios de cada disciplina.

### **1.6.3. Justificación Práctica:**

La política del estado de actualización de la gestión pública tiene la finalidad de orientar a la ciudadanía, con la mayor de las atenciones a la ciudadanía, quien es el cliente del gobierno y esté no venía siendo atendido con un servicio de calidad, es por ello que las instituciones en el marco de gobierno abierto, digital utilizando la tecnología de información que han justificado ser un gran refuerzo en los trabajos del gobierno para acelerar procesos, eliminar la utilización del papel e instaurar sitios únicos de entrada a la administración pública. Por ello la actual investigación tiene como objeto demostrar las mejoras de atención al cliente con la implementación de la Carpeta Electrónica Administrativa – CEA en el Ministerio Público de Cajamarca 2018.

### **1.7. Hipótesis**

H<sub>0</sub>: la implementación de la Carpeta Electrónica Administrativa-CEA, mejora la atención del usuario, tramitación de documentos en tiempo y material del Ministerio Público de Cajamarca 2018.

## **1.8. Objetivos**

### **1.8.1. Objetivos General**

- Analizar sí la implementación de la Carpeta Electrónica Administrativa (CEA), mejorará desempeño en la atención del usuario en el Ministerio Público de Cajamarca 2018.

### **1.8.2. Objetivos Específicos.**

- Describir el sistema de gestión documentario Carpeta Electrónica Administrativa (CEA).
- Determinar cómo ha mejorado de la atención del usuario por medio de la Carpeta Electrónica Administrativa.

## **II. MÉTODO.**

### **2.1. Tipo y diseño de Investigación.**

#### **2.1.1. Tipo de la investigación**

El tipo de estudio a utilizar es de Tipo Correlacional, basado en el libro de la metodología de la investigación de Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, P.81, indagar el enlace o grado de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables de un entorno en particular. La investigación tiene como objeto demostrar el enlace existe entre la implementación de Carpeta Electrónica Administrativa y la mejora de la eficiencia en la atención al usuario en el Ministerio Público de Cajamarca, periodo 2018.

#### **2.1.2. Diseño de la investigación:**

No experimental:

El diseño de la investigación es no Experimental de tipo Transeccional Descriptivo; debido a que no se cambiara ninguna variable, demostramos que existe una relación causa – efecto, sin modificar a ninguna variable, que se estudia en un único momento.

### **2.2. Variables y Operacionalización**

#### **2.2.1. Identificación de Variables.**

##### **a) Variable Independiente**

La Carpeta Electrónica Administrativa – CEA.

##### **b) Variable Dependiente**

El rendimiento del usuario de la Carpeta Electrónica Administrativa en el Ministerio Público de Cajamarca

## 2.2.2. Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas o instrumentos de recolección de datos.
<p><b>Variable Independiente.</b></p> <p>La Carpeta Electrónica Administrativa – CEA.</p>	<p>Sistema digital para la gestión de documentos administrativos, que incluye la emisión, recepción y registro de documentos internos y externos en un entorno informático.</p>	<p>- Mesa de partes y el personal administrativo del ministerio Público que ejerce funciones de tramite documentario</p>	<p>% de usuarios que usan correctamente el sistema CEA</p>	<p>¿Cuáles son las ventajas de Carpeta Electrónica Administrativa para el sistema de gestión documental para la atención del usuario del Ministerio Público?</p>	<p>Análisis documental observacional</p>
<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>El rendimiento del usuario de la Carpeta Electrónica Administrativa en el Ministerio Público de Cajamarca</p>	<p>Porcentaje de atenciones positivas entre la cantidad de documentos tramitados vs la cantidad de documentos ingresados en el rango de 10 días por mesa de partes de la Fiscalía de Cajamarca</p> <p>- Nivel de satisfacción de usuarios del sistema CEA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño de personal del área.</li> <li>- Satisfacción de los usuarios</li> </ul>	<p><b>% D = DT / DI</b></p> <p>%R = porcentaje de desempeño DT = Documentos tramitados DI = Documentos ingresados</p> <p><b>- Niveles de satisfacción</b></p>	<p>¿El desempeño del personal de mesa de partes aumentara con la implementación de Carpeta Electrónica Administrativa en el Ministerio Público Cajamarca?</p> <p>¿El nivel de satisfacción de los usuarios se verá afectado positivamente con la implementación de la Carpeta Electrónica en el Ministerio Público de Cajamarca?</p>	<p>Análisis estadísticos de variables por programas computaciones</p> <p>Encuesta</p>

## **2.3. Población y Muestra.**

### **2.3.1. Población**

La población que se usa la Carpeta Electrónica Administrativa es usada por 36 usuarios que hacen el total de la población

### **2.3.2. Muestra**

Para esta investigación se toma como ejemplo al total de población, debido al pequeño tamaño de la misma de 36 usuarios.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Las técnicas de recolección de datos para la presente investigación son:

- Análisis documental: Estudiar los procedimientos del Manual de la Carpeta Electrónica Administrativa
- Encuesta: Para obtener de forma sistemática la información de la muestra, la encuesta comprende tres preguntas de alternativa múltiple y siete preguntas cerradas. Esta técnica se aplicará al público consumidor. Aplicada a los usuarios del Ministerio Público de Cajamarca.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

En esta investigación, hemos aplicado el método descriptivo, correlacional, utilizando la técnica de encuesta, análisis documental y sistemas computaciones.

Donde el cuestionario de la encuesta nos ayudará a conocer las falencias y mejoras que existen en la Carpeta Electrónica Administrativa.

Así también el análisis documental del manual del sistema de gestión documental de la Carpeta Electrónica Administrativa, en cuanto nos aporta mayor conocimiento de la funcionalidad de este instrumento que ayuda a reducir tiempo y gastos de escritorio.

**a) Consentimiento informado**

En el presente estudio se les informara a los participantes las condiciones, derechos y responsabilidades que la investigación involucra donde asumirán la condición de informador.

**b) Confidencialidad**

Comunicación a los participantes que se mantendrá en reserva su identificación como informantes provechosos de este estudio.

**c) Observación participante**

El presente estudio se manipulará con cordura durante el procedimiento de acopio de los datos tomando con mucha responsabilidad ética de los efectos y consecuencias que deriva la presente investigación.

**2.6. Validación y confidencialidad del instrumento**

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010. Según los autores se define como el grado en que un cuestionario mide lo que pretende medir o sirve para el propósito por el que ha sido construido.

## CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA (CEA)

La carpeta electrónica administrativa del Ministerio Público, comprende actividades administrativas como recepción, escaneado, registro, asignación de documentos que ingresan a mesa de partes y cada dependencia a una determinada área, por medio de oficios, informes, solicitudes y otros.

El software de la carpeta electrónica administrativa contiene las siguientes funciones:

- ✓ **Pantalla de acceso CEA / usuario y contraseña:** Se ingresa al software en la cual aparece la pantalla de acceso a la CEA, colocando usuario y contraseña para el respectivo procesamiento de datos.
- ✓ **Menú principal / Opción de Mesa de Partes:** Recepción de documentos que son escaneados para poder subir a la CEA.
- ✓ **Registro de nuevo documento:** Dependencia/remitente, tipo de documento, número de documento, asunto, folios, dependencia/destinatario, grabar documento, cargar documento escaneado, verificar y registrar, generándose un número de expediente, y es enviada a la bandeja del destinatario.
- ✓ **Seguimiento de documentos:** Seguir el trámite del documento ingresado a la CEA.
- ✓ **Búsqueda:** Permite buscar documentos por fecha de recepción, número de expediente, estado y asunto; no obstante por número de documento, ni por remitente no realiza la búsqueda
- ✓ **Visualización de documento:** Permite visualizar el documento cargado en formato PDF.

- ✓ **Referencias:** Documentos y/o expedientes ingresados con los que guarda relación.
- ✓ **Salir:** Opción para cerrar la CEA de manera manual; también de manera automática se cerrará después de 10 minutos sin utilizar la CEA.

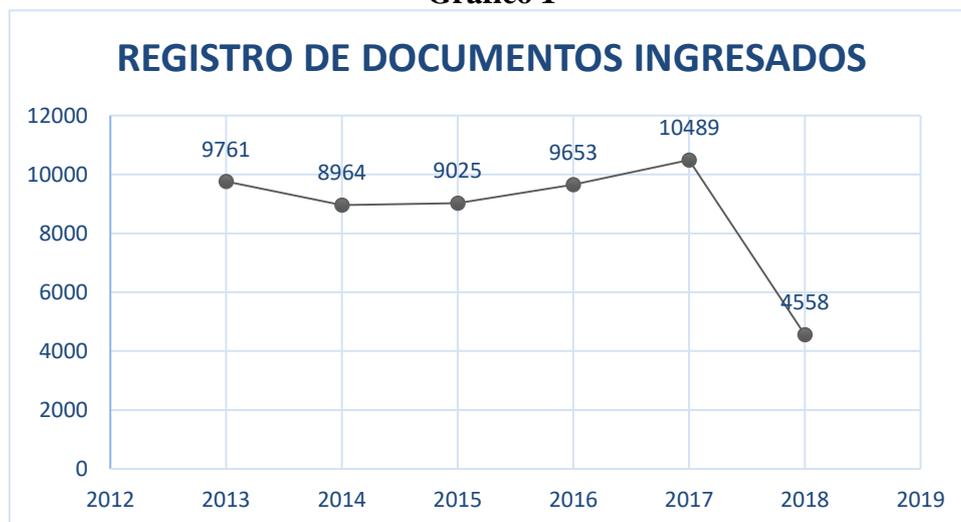
**VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA CARPETA ELECTRÓNICA  
ADMINISTRATIVA (CEA)**

<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
Agiliza la tramitación de los documentos	Falta visualizar todo el trámite final que se le da a cada documento, anexas más documentos a parte del principal.
Hay una respuesta más rápida entre las oficinas interconectadas al sistema	No está implementado en todas las áreas
La atención al trámite es mejor y en menor tiempo que el anterior sistema	Alguna documentación tiene que remitirse aún con sistema anterior.
Se recibe la información de una manera más rápida y directa, incluso anexando documentación en datos adjuntos	Debería estar integrada con las unidades de provincias
Avance en la emisión y recepción documentaria	No existe una carpeta con los documentos trabajados y emitidos, se tiene que revisar en ventanas diferentes.
Está ejecutándose la ley N° 27658 – Ley de modernización del estado, eficiencia y eficacia en cuanto a la gestión pública del estado.	Falta implementar los tramites a las dependencias de provincias.
Elimina trámites burocráticos	Los expedientes administrativos se tramitan en físico
Reduce el uso de papel y mejora la entrega de documentos	Es un formato hecho para la realidad de lima, no se puede aplicar al ámbito regional información sistematizada
Permite el ordenamiento y mejorar el trámite de los documentos institucionales	Escasa capacitación
Se recibe documentos de manera inmediata	No existen instrucciones claras respecto al uso del CEA, tampoco permite hacer consultas de todos los ingresos o salidas de documentos

**Fuente: Instrumento de investigación -Encuesta  
Elaboración: Propia**

## DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE MESA DE PARTES.

Gráfico 1



Fuente: Reporte de libro de registros  
Elaboración: Propia

**Del grafico 01.** En el año 2018 la cantidad de documentos ingresados es válido hasta el mes de junio.

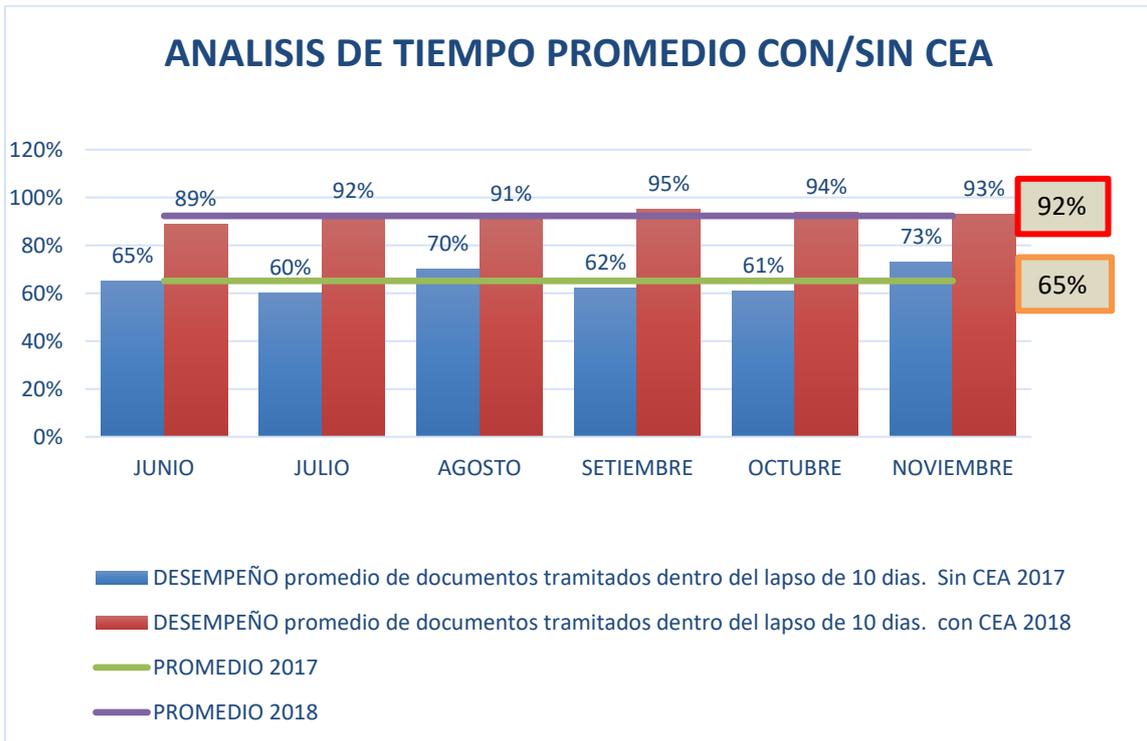
Gráfico 2. Variabilidad del promedio en tiempo de atención con/sin CEA

MES	DESEMPEÑO		PROMEDIO	
	Promedio de documentos tramitados dentro del lapso de 10 días. Sin CEA 2017	Promedio de documentos tramitados dentro del lapso de 10 días. con CEA 2018	PROMEDIO 2017	PROMEDIO 2018
JUNIO	65%	89%	65%	92%
JULIO	60%	92%	65%	92%
AGOSTO	70%	91%	65%	92%
SETIEMBRE	62%	95%	65%	92%
OCTUBRE	61%	94%	65%	92%
NOVIEMBRE	73%	93%	65%	92%

Fuente: Reporte de libro de registros y sistema CEA  
Elaboración: Propia

**Del grafico 02.** Detalla la cantidad de documentos promedios atendidos dentro del lapso de 10 días. Se observa que con la implementación de CEA en el año 2018 el promedio supero en casi un 30% a comparación del año pasado.

**Gráfico 03**



**Fuente: Reporte de libro de registros y sistema CEA**

**Elaboración: Propia**

Del grafico 03. Detalla la cantidad de documentos promedios atendidos dentro del lapso de 10 días. Se observa que con la implementación de CEA en el año 2018 el promedio supero en casi un 30% a comparación del año pasado.

## **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA (CEA)**

En el Ministerio Público de Cajamarca, se viene implementando la Carpeta Electrónica Administrativa (CEA); teniendo un total de 36 usuarios, los cuales fueron encuestados para lo cual se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas 3 múltiples y 7 cerradas. En la pregunta 2 como se detalla en el capítulo VII, el 81% de los usuarios responde que sí se encuentra satisfecho, colocando expresiones como: mejora el trabajo, mejora los tiempos, disminuye el uso de papel, se puede visualizar los documentos de manera sistemática. Y el 19% se encuentran insatisfechos con la CEA, respondiendo “No está satisfecho”; por diversos motivos especialmente por la falta de aplicaciones y que lo encuentran diseñado sólo para un mejor trámite documentario con Lima. Asimismo, consideran en una mayoría del 81% que este sistema ayuda a mejorar la atención del usuario que solicita licencia, asignación familiar a Lima. Estos usuarios califican al sistema como excelente un 28%, bueno un 47%, regular 17% y malo un 8%.

Con estos datos podemos concluir que el nivel de satisfacción de los usuarios de la Carpeta Electrónica Administrativa (CEA) por un 81% de “Si estoy satisfecho” y un 92% que consideran de excelente a regular al sistema; es de SATISFACCIÓN, considerando los tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, satisfacción y complacencia (sobrepasa las expectativas o lo esperado).

**EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIO CON LA CARPETA DE  
ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA. VERSUS EL SISTEMA DE  
GESTIÓN DOCUMENTARIO SIN LA CARPETA DE ELECTRÓNICA  
ADMINISTRATIVA.**

<b>Carpeta Electrónica Administrativa- CEA</b>	<b>Sistema de Trámite Documentario</b>
<b>Pantalla de acceso a la Carpeta Electrónica Administrativa-CEA/usuario y contraseña:</b> Se ingresa al software en la cual aparece la pantalla de acceso de la CEA, colocando usuario y contraseña para el respectivo procesamiento de datos.	<b>Acceso al Sistema de Trámite Documentario/usuario y contraseña:</b> Se ingresa al software en la cual aparece la pantalla de acceso al Registro del Sistema de Trámite Documentario, colocando usuario y contraseña para el respectivo ingreso de datos
<b>Menú principal/opción de mesa de partes:</b> Recepción de documentos que son escaneados para poder subir a la CEA.	<b>Nuevo Registro:</b> Tipo Documento, número de documento, remitente, lugar, cargo, asunto, observaciones, días para resolver, días para resolver y registrar, generándose un número y fecha de registro.
<b>Registro de nuevo documento:</b> Dependencia/remitente, tipo de documento, número de documento, asunto, folios, dependencia/destinatario, grabar documento, cargar documento escaneado en formato PDF, verificar y registrar, generándose un número de expediente, y es enviada a la bandeja del destinatario	<b>Modificar Registro:</b> Buscar por Registro, buscar por Remitente/movimientos: Operación, documento, número de documento, cargo, remitente, lugar, fecha, observación/Agregar/Guardar.
<b>Seguimiento de documentos:</b> Seguir el trámite del documento ingresado a la CEA.	<b>Seguimiento:</b> Buscar por Registro, buscar por remitente/Seguimiento del documento ingresado cuál es su último trámite.
<b>Búsqueda:</b> Permite buscar documentos por fecha de recepción, número de expediente, estado y asunto; no obstante por número de documento, ni por remitente no realiza la búsqueda.	
<b>Visualización de documento:</b> Permite visualizar el documento cargado en formato PDF.	<b>Consulta:</b> Buscar por Registro, buscar por remitente/Seguimiento, registro, fecha de ingreso, dependencia, observación, días para resolver y fecha de vencimiento/Salir.
<b>Referencias:</b> Se refiere a los documentos y/o expedientes ingresados con los que guarda relación.	<b>Mantenimiento Usuario:</b> Buscar usuario/agregar, modificar, salir.

<p><b>Salir:</b> Opción para cerrar la CEA de manera manual; también de manera automática se cerrará después de 10 minutos sin utilizar la CEA.</p>	<p><b>Mantenimiento de Dependencia:</b> Busque por dependencia/agregar, modificar, salir.</p>
	<p><b>Mantenimiento tipo documento:</b> Buscar un tipo de documento/agregar, modificar, salir.</p>
	<p><b>Salir</b></p>

**Fuente:** Carpeta Electrónica Administrativa

**Elaboración:** Propia

### III. RESULTADOS

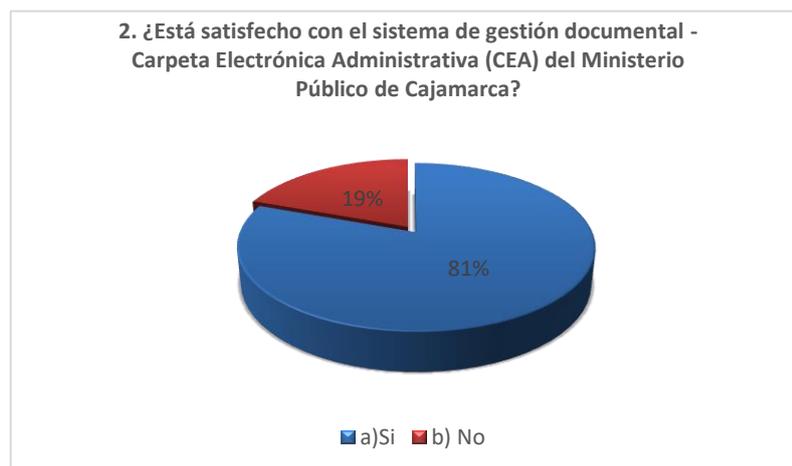
#### 1. ¿Considera una necesidad la implementación de sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa (CEA) del Ministerio Público de Cajamarca?



Alternativa	Nº de Encuestas	%
a) Si	36	100%
b) No	0	0%

El 100% del total de usuarios de la Carpeta Electrónica Administrativa del Ministerio Público de Cajamarca, consideran una necesidad la implementación del CEA.

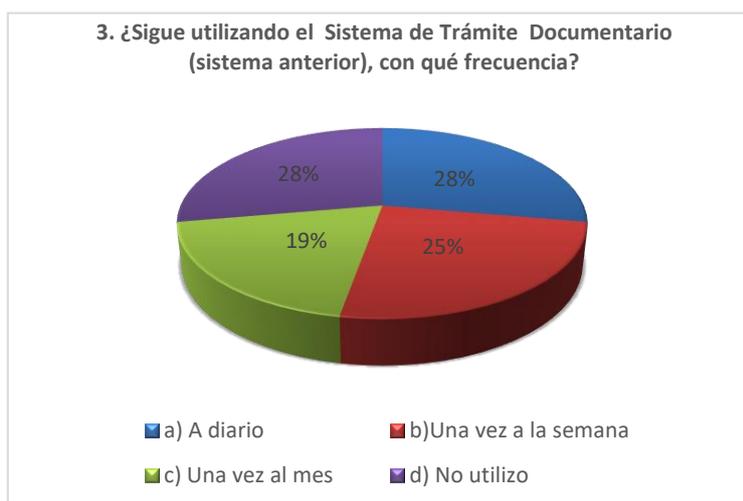
#### 2. ¿Está satisfecho con el sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa (CEA) del Ministerio Público de Cajamarca?



Alternativa	Nº de Encuestas	%
a) Si	29	81%
b) No	7	19%

El 81% del total de usuarios de la Carpeta Electrónica Administrativa del Ministerio Público de Cajamarca, está satisfecho con la CEA y sólo el 19% de los usuarios del sistema están insatisfechos.

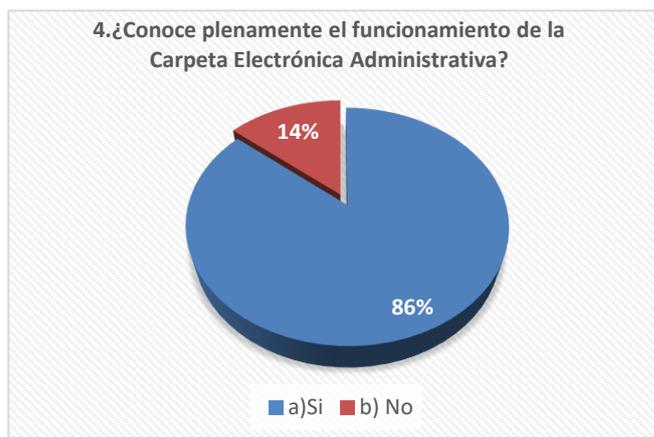
**3. ¿Sigue utilizando el Sistema de Trámite Documentario (sistema anterior), con qué frecuencia?**



Alternativa	Nº de Encuestas	%
a) A diario	10	28%
b) Una vez a la semana	9	25%
c) Una vez al mes	7	19%
d) No utilizo	10	28%

El 28% del total de usuarios de la Carpeta Electrónica Administrativa del Ministerio Público de Cajamarca, siguen utilizando el sistema anterior a diario, no obstante, el mismo porcentaje 28% ya no utiliza el sistema, un 27% lo usa una vez a la semana y un 19% lo utiliza una vez al mes.

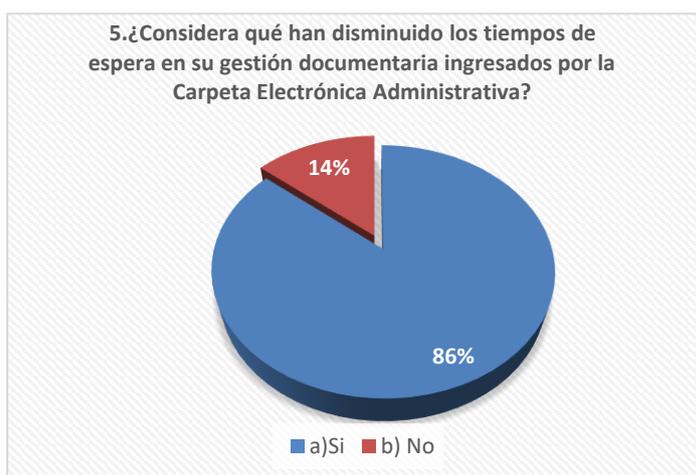
#### 4. ¿Conoce plenamente el funcionamiento de la Carpeta Electrónica Administrativa?



Alternativa	Nº de Encuestas	%
a) Si	31	86%
b) No	5	14%

El 86% del total de usuarios de la Carpeta Electrónica Administrativa del Ministerio Público de Cajamarca, conoce completamente el funcionamiento de la CEA, mientras que el 14% de los usuarios no conoce plenamente el funcionamiento de la CEA.

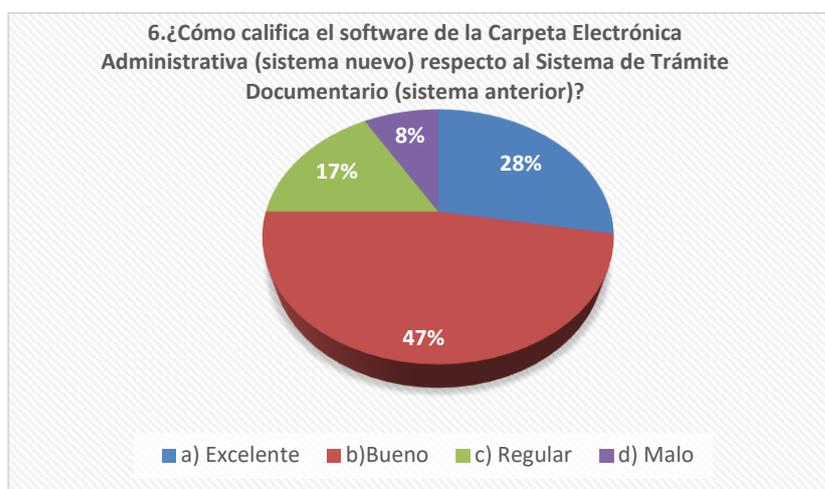
#### 5. ¿Considera qué han disminuido los tiempos de espera en su gestión documentaria ingresados por la Carpeta Electrónica Administrativa?



Alternativa	Nº de Encuestas	%
a) Si	31	86%
b) No	5	14%

El 86% del total de usuarios de la Carpeta Electrónica Administrativa del Ministerio Público de Cajamarca, considera que ha disminuido los tiempos de espera en su gestión documentaria ingresados por la CEA, mientras que el 14% considera que no han disminuido el tiempo de espera para su gestión documentaria.

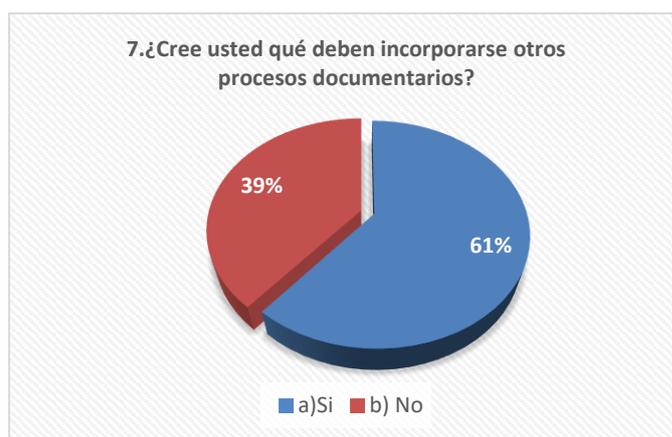
**6. ¿Cómo califica el software de la Carpeta Electrónica Administrativa (sistema nuevo) respecto al Sistema de Trámite Documentario (sistema anterior)?**



Alternativa	Nº de Encuestas	%
a) Excelente	10	28%
b) Bueno	17	47%
c) Regular	6	17%
d) Malo	3	8%

El 47% del total de usuarios de la Carpeta Electrónica Administrativa del Ministerio Público de Cajamarca, califica como bueno el software de la CEA, respecto al sistema anterior, el 28% considera excelente al CEA, un 17% considera al CEA regular, y el 8% de los usuarios no lo considera malo.

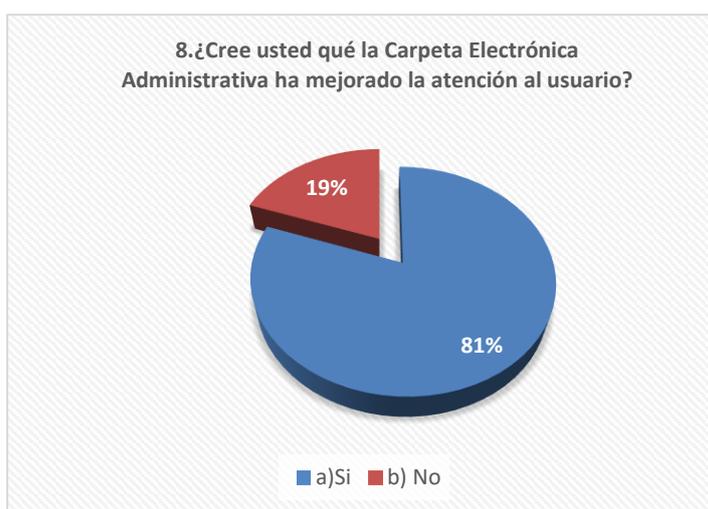
### 7. ¿Cree usted qué deben incorporarse otros procesos documentarios?



Alternativa	Nº de Encuestas	%
a)Si	22	61%
b) No	14	39%

El 61% del total de usuarios de la Carpeta Electrónica Administrativa del Ministerio Público de Cajamarca, considera que deben incorporarse otros procesos documentarios, como agregar opciones para mejorar la búsqueda de expedientes, y un 39% no considera que deben incorporarse otros procesos documentarios en la CEA.

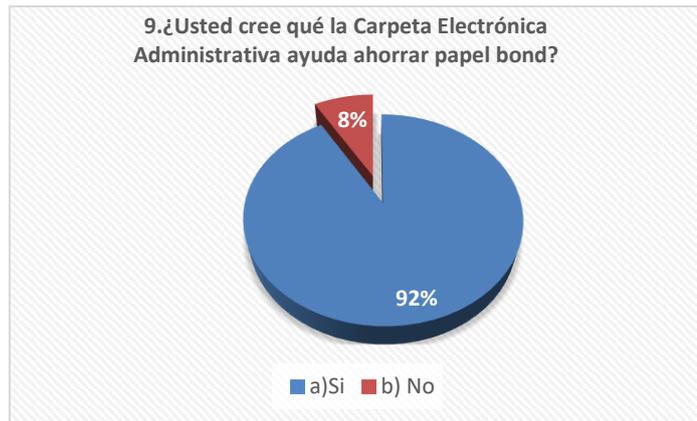
### 8. ¿Cree usted qué la Carpeta Electrónica Administrativa ha mejorado la atención al usuario?



Alternativa	Nº de Encuestas	%
a)Si	29	81%
b) No	7	19%

El 81% del total de usuarios de la Carpeta Electrónica Administrativa del Ministerio Público de Cajamarca, cree que la CEA que ha mejorado la atención al usuario, por la disminución en el tiempo y reducción de costos en materiales de impresión. Y un 7 % considera que el CEA no ha mejorado la atención al usuario.

**9. ¿Usted cree que la Carpeta Electrónica Administrativa ayuda ahorrar papel bond?**



Alternativa	Nº de Encuestas	%
a) Si	33	92%
b) No	3	8%

El 92% del total de usuarios de la Carpeta Electrónica Administrativa del Ministerio Público de Cajamarca, consideran que la CEA ayuda ahorrar papel bond, mientras que el 8% consideran que la CEA no ayuda ahorrar papel bond.

**10. ¿Usted cree que con el sistema de gestión documental - Carpeta Electrónica Administrativa (CEA) ayuda agilizar el proceso del trámite documentario?**



Alternativa	Nº de Encuestas	%
a) Si	32	89%
b) No	4	11%

El 89% del total de usuarios de la Carpeta Electrónica Administrativa del Ministerio Público de Cajamarca, considera que ayuda agilizar el proceso del trámite documentario y un 11% considera que no ayuda agilizar el proceso.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El instrumento de recolección de datos (encuesta), tiene como resultado que el nuevo sistema es aceptado por el 100% de los usuarios de la Carpeta Electrónica Administrativa, no obstante se encontró que tiene algunas falencias como: la falta de una opción para modificar la información ingresadas que acompaña a los documentos o expediente, función de impresión para el seguimiento de documentos, incorporar tipos de documentos como cédulas de notificación, agregar opción de remitente y asunto, base de datos de nombres de instituciones públicas y probadas. Además, existe un 14% de los usuarios que no conoce plenamente el funcionamiento de la CEA. Sin embargo, este software ha motivado a los usuarios internos a mejora su atención al usuario por un mejor orden documentario y el tiempo de tramitación ha disminuido; así mismo menos consumo de papel. Por otro lado, las fallas del internet no permiten acelerar los trámites de firma digital que genera malestar en los usuarios. No obstante, el sistema de trámite documentario sigue siendo utilizado por un 72% de los usuarios con una frecuencia: diaria, una vez por semana y una vez por mes; esto hace que se siga utilizando papel y no se esté modernizando progresivamente a la entidad, ni en la sede donde se viene implementando.

## V. CONCLUSIONES

- La implementación de la carpeta electrónica administrativa en el Ministerio público de Cajamarca ha traído bastante aceptación de un 81% de los usuarios, que ayuda a disminuir tiempos de trámite de documentos electrónico específicos para la ciudad de Lima, por lo que esta investigación concluye que falta implementar opciones de comunicación documental electrónica en la región de Cajamarca.
- Los usuarios de la carpeta electrónica administrativa no cuentan con capacitaciones para conocer plenamente el funcionamiento del sistema, calificando un 8% como malo al sistema, así también un 61% de los usuarios considera que deben incorporarse otros procedimientos documentales tales como: Los exhortos se tramita por el sistema anterior, oficio circular, ni oficio múltiple, ni proveído (a manera de resolución).
- La digitalización de los documentos ha contribuido a la disminución del papel como lo refieren los usuarios del CEA, con un 92% que lo afirma.
- Los usuarios de la CEA, consideran que este sistema ha mejorado la atención al usuario en cuanto a disminución de tiempos de esperar para la emisión de resoluciones, respuestas a solicitudes y otros. Asimismo, cada usuario está motivado al poder acelerar sus trámites y disminuir progresivamente sus cargas laborales.
- Con la implementación de la CEA se ha logrado aumentar el nivel de desempeño de mesa de partes de la Fiscalía de Cajamarca en un 28%. De un promedio de 65% a un 92% en un lapso de 6 meses.

## **VI. RECOMENDACIONES.**

1. Reforzar la capacitación para el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa – CEA.
2. Que se establezca el flujo documentario, a quien se informa para que lleguen a su destino final.
3. Se insista con el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa – CEA, para dejar de utilizar los medios físicos (papel, courier y otros medios), ahorrando tiempo y contribuyendo con el medio ambiente.
4. Que se mejore la velocidad o amplíe los servicios de internet a las Sedes en las que se usa la Carpeta Electrónica Administrativa – CEA.
5. Continúe el despliegue del Sistema, Carpeta Electrónica Administrativa – CEA, a Provincias y a todas las instancias del Ministerio Público a nivel nacional.
6. Analizar el funcionamiento del software a fin de recoger los requerimientos de los usuarios y realizar cambios en su estructura.

## VII. REFERENCIAS.

### Bibliografía

- Aguilar Villanueva, L. (2013). *Gobernanza y Gestión Pública*. México: Fondo Cultura Económica.
- Alvear, L. H. (2012). Liderazgo Institucional o liderazgo del sistema: una investigación sobre su desarrollo en Chile. *Educar*, 48(1), 43-68. Obtenido de file:///C:/Users/pc1000/Desktop/35-51-1-SM.pdf
- Alves, J. (2000). *Liderazgo y Clima Organizacional*.
- Andía, C., Pineda, A., Sottec, V. R., & Molina, M. y. (2002). *La satisfacción del usuario de los servicios de consultoría externa en el hospital I Espina Abril 2002I Espinar Abril 2002*. Cusco.
- Beltrán, M. J., & Torres, N. Y. (Diciembre de 2009). Caracterización de habilidades de pensamiento crítico en estudiantes de educación media a través del test HCTAES. *Zona próxima - Revista del Instituto de estudios en Educación* (11).
- Cantú Delgado, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw.
- De la Encarnación Gabín, A. (2009). *Administración Pública*. Madrid: Editorial Parninfo.
- Económicos, O. p. (2014). *Estudio de la OCDE sobre la integridad del Perú*.
- Hernández, R., Fernández, c., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw Hill.
- K, B. (2004). *Journal of the Society of Archivists*. Recuperado el 10 de 08 de 2018, de [www.ingentaconnect.com](http://www.ingentaconnect.com)
- Kelly, J. (2005). The dilemma of the unsatisfied customer in a market modelo f public administracion. *Public Administration Review*, 76.
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales (08 de mayo de 2000)
- Lloclla, H. (28 de Mayo de 2016). Agua potable. (O. López, Entrevistador) Reque, Chiclayo, Perú.
- Parra, E., & Lago, D. (Abril - Junio de 2003). Didáctica para el desarrollo del pensamiento crítico en estudiantes universitarios. *Scielo*, 17(2).
- Perú, M. d. (julio de 2016). *Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público*. Lima.
- Philip, K. (2001). *Dirección de Marketing*. México: Prentice Hall.

- Ponjuan, D. G. (2005). *Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: Evolución y sinergias*. La Habana.
- Revah Lavouture, M. (2009). La gestión documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de Educación Superior. *Anales de la Documentación*, 12(221).
- Russo Gallo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.
- Senlle, A. (2002). *Calidad total en los servicios y en la Administración Pública*. Barcelona: Ediciones Gestión.

# **ANEXOS**





**ANEXO 2: MANUAL DE LA CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA**  
 (cumpliendo con la confiabilidad de la información, se protege datos privilegiados)

 <b>MINISTERIO FINANCIERO                  REPÚBLICA DE CUBA</b>	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>			
	<b>MANUAL</b>		Versión:	01
	<b>CARPETA ELECTRONICA ADMINISTRATIVA -</b>		Fecha:	18
			Página:	1 de

	ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
<b>Nombre</b>						
<b>Cargo</b>						

**INDICE**

2.	INTRODUCCIÓN.....	3
3.	OBJETIVO.....	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	DEFINICIONES.....	3
5.1.	Definiciones.....	3
5.2.	Abreviaturas.....	4
6.	.....	5
7.	.....	7
8.	CONTENIDO.....	7

## ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

IMPLEMENTACIÓN DE LA CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA-CEA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO DEL MINISTERIO PÚBLICO DE CAJAMARCA 2018

AUTOR (A):

MERLY CELESTE MUÑOZ BOYD

### TÍTULO DE INSTRUMENTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA SOBRE EL USO DE LA CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA-CEA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO DEL MINISTERIO PÚBLICO DE CAJAMARCA 2018

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		D
2	X		X		X		X		X		D
3	X		X		X		X		X		D
4	X		X		X		X		X		D
5	X		X		X		X		X		D

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

6	X		X		X		X		X		D
7	X		X		X		X		X		D
8	X		X		X		X		X		D
9	X		X		X		X		X		D
10	X		X		X		X		X		D

Fecha: 03/12/2018

EVALUADOR: Lic. Cristina Lizet Salirrosas Alayo

Profesión : Licenciada en Administración

Centro Laboral : Administración del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Cajamarca

Especialista en el área de : Administrativa

OBSERVACIONES:

---



---



---

SUGERENCIAS:



Cristina Lizet Salirrosas Alayo  
Licenciada en Administración  
CLAD - N° 02967

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

IMPLEMENTACIÓN DE LA CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA-CEA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO DEL MINISTERIO PÚBLICO DE CAJAMARCA 2018

AUTOR (A):

MERLY CELESTE MUÑOZ BOYD

**TÍTULO DE INSTRUMENTO**

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA SOBRE EL USO DE LA CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA-CEA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO DEL MINISTERIO PÚBLICO DE CAJAMARCA 2018**

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – E: ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		D
2	X		X		X		X		X		D
3	X		X		X		X		X		D
4	X		X		X		X		X		D
5	X		X		X		X		X		D

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

6	X		X		X		X		X		D
7	X		X		X		X		X		D
8	X		X		X		X		X		D
9	X		X		X		X		X		D
10	X		X		X		X		X		D

Fecha: 03/12/2018

EVALUADOR: Lic. Wilfredo Junior Nieto Lazo

Profesión : Licenciado en Administración

Centro Laboral : Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Cajamarca

Especialista en el área de : Administrativa

OBSERVACIONES:

---



---



---

SUGERENCIAS:

  
 Wilfredo Junior Nieto Lazo  
 Licenciado en Administración  
 CLAD - N° 08264

## ANEXO 4: IMÁGENES DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



Imagen 01



Imagen 02



Imagen 03



Imagen 04

## ANEXO 5: IMÁGENES DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO



Imagen 05

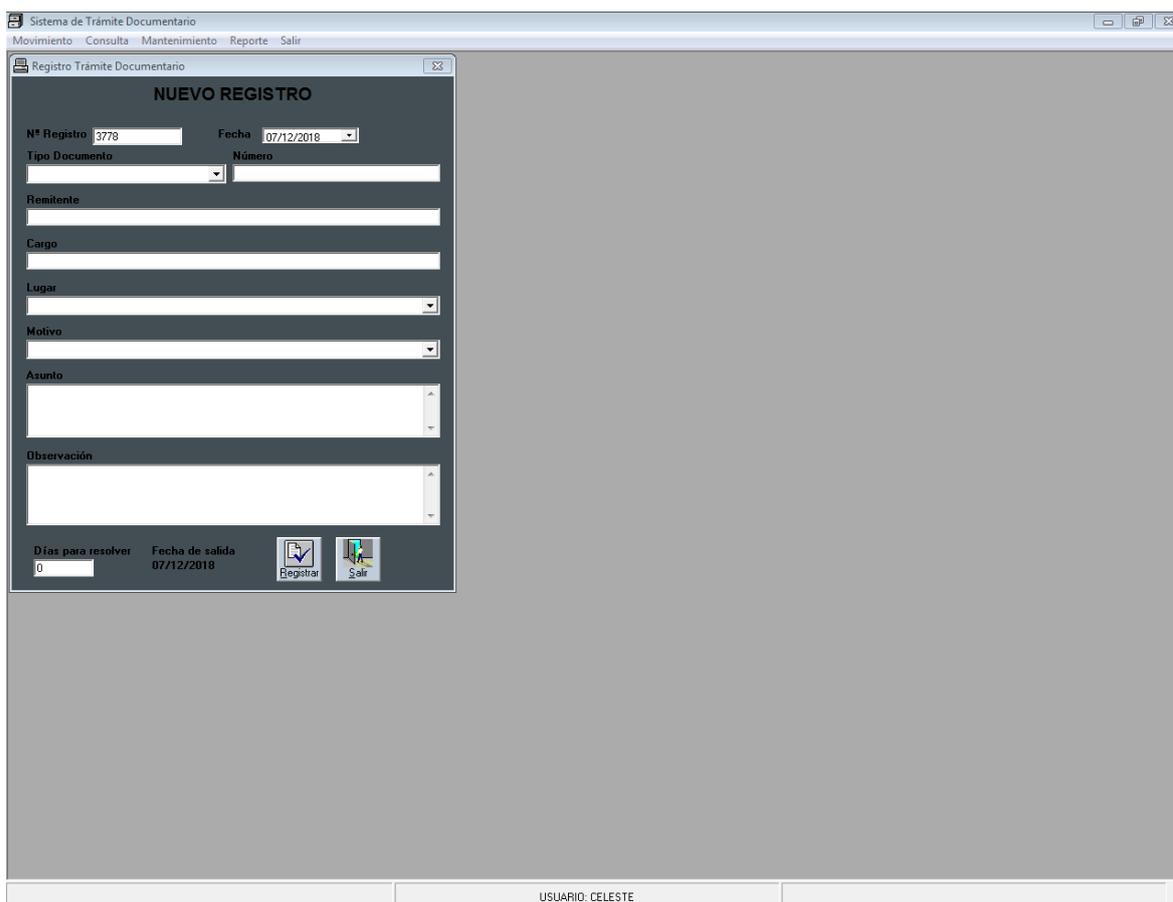


Imagen 06

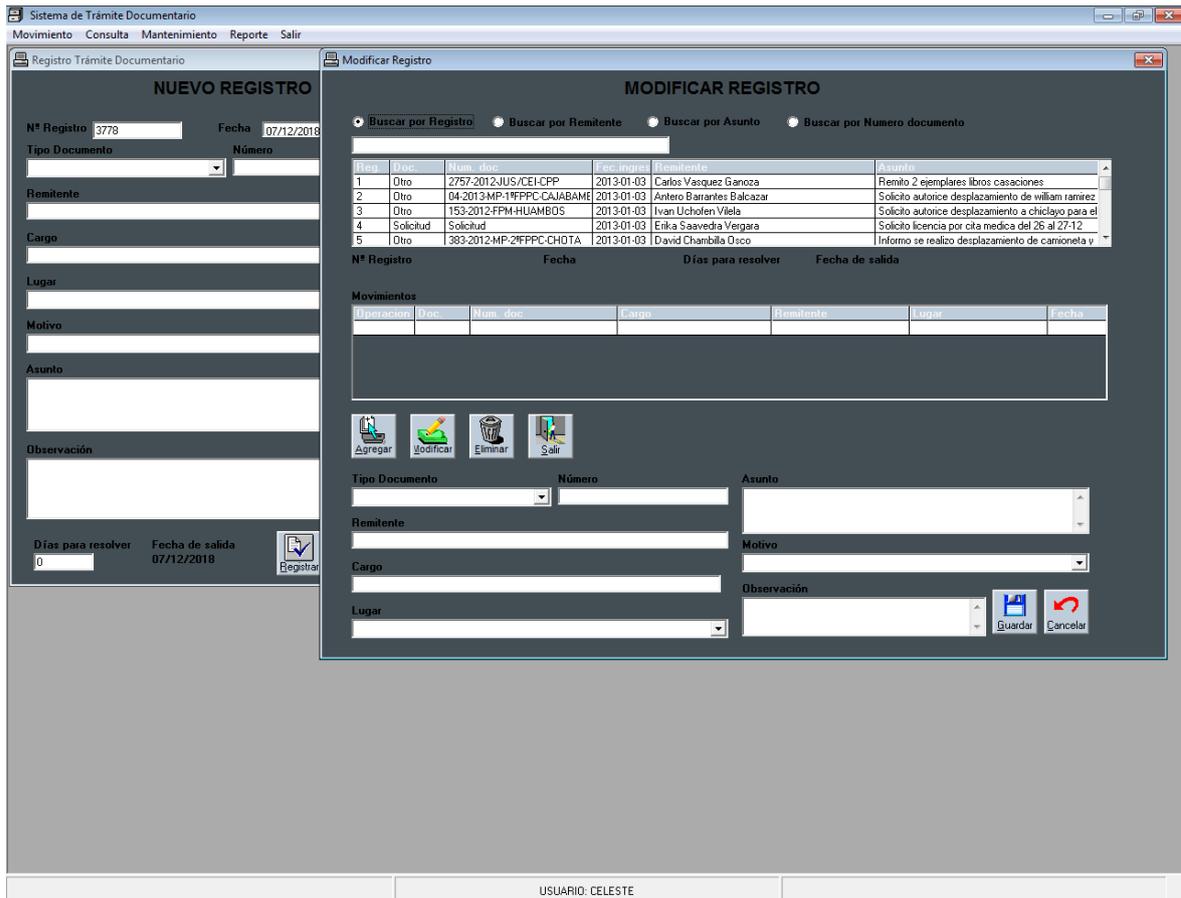


Imagen 07

## ANEXO 5: IMÁGENES DE LA CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA

---



### Carpeta Electrónica Administrativa

Usuario

---

Contraseña

---

INGRESAR

Más opciones

---

Imagen 08

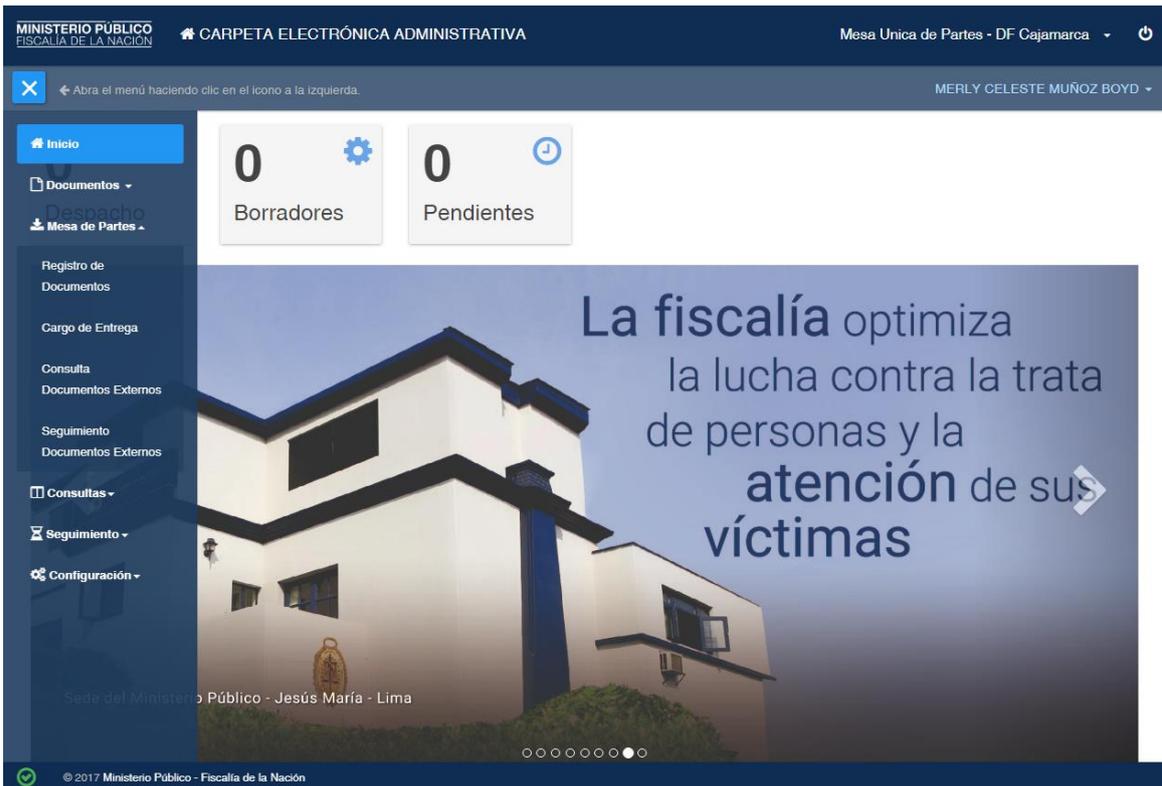


Imagen 09

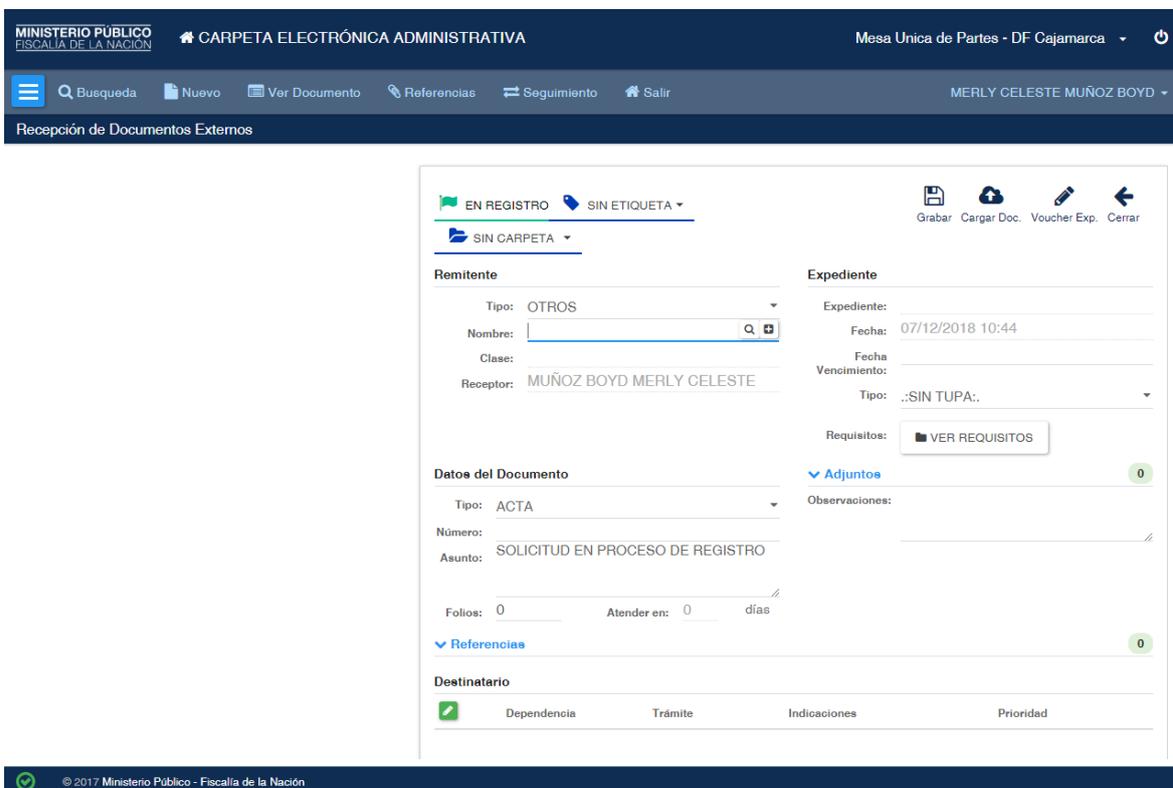


Imagen 10

## Acta de Originalidad de Tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo, revisor de la tesis titulada: **“IMPLEMENTACIÓN DE LA CARPETA ELECTRÓNICA ADMINISTRATIVA-CEA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE CAJAMARCA 2018”** de la estudiante: **MUÑOZ BOYD, MERLY CELESTE**

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 10 de octubre del 2019.

FIRMA

**Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**

**DNI: 40546515**

## Autorización de Publicación de Tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 26-08-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Merly Celeste Muñoz Boyd....., identificado con DNI N° 44558051 egresada de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "Implementación de la Carpeta Electrónica Administrativa-CEA para mejorar la atención del usuario en el Ministerio Público de Cajamarca 2018".....;

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 44558051

FECHA: 26 de agosto..... del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

*E. P. de Administración*

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

*Merly Celeste Muñoz Boyd*

INFORME TÍTULADO:

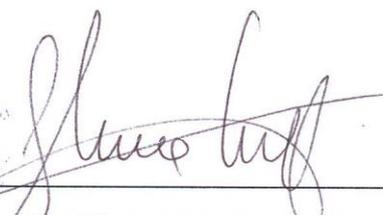
*"Implementación de la Carpeta Electrónica Administrativa -CEA para mejorar la atención del usuario en el Ministerio Público de Cajamarca 2018"*

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

*Licenciada en Administración*

SUSTENTADO EN FECHA: *05 de julio de 2019*

NOTA O MENCIÓN: *Aprobado por mayoría*

  
  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN